



**Universidad
Norbert Wiener**

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

Tesis

**Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para
incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad, 2018**

Para optar el título profesional de Contador Público

AUTORA

Br. Dalila Deidis Perez Gonzales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LIMA - PERÚ

2018

“Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad, 2018”

Miembros del Jurado

Presidente del Jurado

Dr. Freddy Roque Fonseca Chávez

Secretario

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios

Vocal

Mg. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Asesor temático

Mg. Cinthya Polett Manrique Linares

Dedicatoria

Dedicado a mis padres a quienes amo mucho, a mi familia que siempre me han brindado su apoyo incondicional en este proceso, a mi hijo quien es mi fortaleza en los días difíciles y por haberme acompañado en esta etapa tan importante para mí.

Agradecimiento

Agradezco a Dios primeramente por la vida y por permitirme lograr mis objetivos, a mis profesores por sus enseñanzas y experiencias impartidas en estos años, mi agradecimiento al Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos por su enseñanza, también a mi asesora Mg. Cynthia Pollet Manrique Linares, al docente Pedro Yvan Sáenz Rivera por su tiempo y todo el apoyo brindado, así como también a Carmen del Pilar Alfaro Rojas una compañera incondicional a todos ellos mi infinito agradecimiento.

Declaración de autenticidad y responsabilidad

Yo, Perez Gonzales Dalila Deidis identificada con DNI Nro 44001069, domiciliado en Jr. Martin Luther King N° 175 distrito de Pueblo Libre, egresada de la carrera profesional de Contabilidad y Auditoría he realizado la Tesis titulada “Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018” para optar el título profesional de Contadora Publica, para lo cual Declaro bajo juramento que:

1. El título de la Tesis ha sido creado por mi persona y no existe otro trabajo de investigación con igual denominación.
2. En la redacción del trabajo se ha considerado las citas y referencias con los respectivos autores.
3. Después de la revisión de la Tesis con el software Turnitin se declara 9% de coincidencia.
4. Para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real.
5. La propuesta presentada es original y propia del investigador no existiendo copia alguna.
6. En el caso de omisión, copia, plagio u otro hecho que perjudique a uno o varios autores es responsabilidad única de mi persona como investigador eximiendo de todo a la Universidad Privada Norbert Wiener y me someto a los procesos pertinentes originados por mi persona.

Firmado en Lima el día 17 de diciembre del 2018.

Perez Gonzales Dalila Deidis
DNI 44001069

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con el cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos vigente en la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Privada Norbert Wiener presento a consideración de vosotros la tesis titulada: Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018, presentado con objetivo principal de proponer un sistema de gestión de créditos y cobranzas que permita incrementar la liquidez de dicha empresa de Publicidad. El mismo que fue el resultado de un estudio holístico mixto que fue trabajado en la línea de investigación en temas de Economía, Empresa y Salud, con cual aspiro obtener el Título Profesional de Contador Público que concede esta casa superior de estudios.

La investigación consta de ocho capítulos: El primer capítulo manifiesta el problema principal de la investigación, la formulación de esta, los objetivos y la justificación metodológica y práctica. En el segundo capítulo abarca todo el marco teórico en donde se describe los sustentos teóricos necesarios para la propuesta, los antecedentes similares al estudio y el marco conceptual que permite conocer el significado de cada una de las categorías de estudio. En el tercer capítulo se describe la parte metodológica del estudio donde se desarrolló los procesos que atraviesa el estudio desde la parte descriptiva hasta el análisis de información. En el cuarto capítulo se desarrolló la descripción informativa de la empresa en todos sus aspectos tales como marco legal, actividad económica al que se dedica, información tributaria y financiera. En el quinto capítulo trata del trabajo de campo donde se procesó la información recolectada de los tipos cuantitativos y cualitativos, que fueron

integradas para el diagnóstica final. En el sexto capítulo se expone el desarrollo completo de la propuesta por cada objetivo, presentando el plan de actividades, soluciones técnicas, indicadores, cronogramas, flujo de caja proyectado, viabilidad económica y la evidencia respectiva. En el séptimo capítulo se expone la discusión de la presente tesis. En el octavo capítulo último se describe las conclusiones y sugerencias propiamente de cada capítulo descrito anteriormente.

Señores miembros del jurado reconozco la posibilidad de mínimas deficiencias por ello recurro al juicio de maestros superiores para saberlas disipar y sea merecedora de su aprobación de tal forma que sea desarrollada en la empresa sujeto a esta investigación

Índice	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autenticidad y responsabilidad	vi
Presentación	vii
Índice de tablas	xiv
Índice de figuras	xvi
Índice de cuadros	xvii
Pág.	xvii
Resumen	xviii
Resumo	xix
Introducción	xx
CAPÍTULO I	21
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	21
1.1. Problema de investigación	22
1.1.1. Identificación del problema ideal	22
1.1.2. Formulación del problema	24
1.2. Objetivos	24
1.2.1. Objetivo general	24
1.2.2. Objetivos específicos	24
1.3. Justificación	25

	Índice	Pág.
1.3.1.	Justificación metodológica	25
1.3.2.	Justificación práctica	25
CAPÍTULO II		27
MARCO TEÓRICO		27
2.1.	Sustento teórico	28
2.2.	Antecedentes	33
2.3.	Marco conceptual	39
CAPÍTULO III		63
MÉTODO		63
3.1.	Sintagma	64
3.2.	Enfoque	64
3.3.	Tipo, nivel y método	65
3.3.1.	Tipo Proyectiva	65
3.3.2.	Nivel comprensivo	65
3.3.3.	Método	66
3.3.4.	Método inductivo	66
3.3.5.	Método deductivo	66
3.4.	Categorías y subcategorías	67
3.5.	Población, muestra y unidades informantes	68
3.6.	Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos	70

	Índice	Pág.
3.7.	Procedimiento para recopilar datos	72
3.8.	Análisis de datos	72
CAPÍTULO IV		74
EMPRESA		74
4.1.	Descripción de la empresa	75
4.2.	Marco legal de la empresa	75
4.3.	Actividad económica de la empresa	76
4.4.	Información tributaria de la empresa	76
4.5.	Información económica y financiera de la empresa	77
CAPÍTULO V		78
TRABAJO DE CAMPO		78
5.1.	Resultados cuantitativos	79
5.2.	Análisis cualitativo	88
5.3.	Diagnóstico final	92
CAPÍTULO VI		98
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN		98
6.1.	Fundamentos de la propuesta	99
6.2.	Problemas	100
6.3.	Elección de la alternativa de solución	101
6.4.	Objetivos de la propuesta	102

	Índice	Pág.
6.5.	Justificación de la propuesta	103
6.6.	Resultados esperados	104
6.7.	Desarrollo de la propuesta	106
6.7.1.	Objetivo 1:	106
6.7.2.	Objetivo 2	112
6.7.3.	Objetivo 3	117
6.8.	Consideraciones finales de la propuesta	126
CAPÍTULO VII		127
DISCUSIÓN		127
7.1.	Discusión	128
CAPÍTULO VIII		132
CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS		132
8.1.	Conclusiones	133
8.2.	Sugerencias	135
REFERENCIAS		137
ANEXOS		144
Anexo 1: Matriz de la investigación		145
Anexo 2: Matriz de categorización		146
Anexo 3: Instrumento cuantitativo		147
Anexo 4: Instrumento cualitativo 3 guías, formatos		152

Índice	Pág.
Anexo 5: Grupo de redes (Atlas.ti)	155
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cualitativos	159
Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta.	168
Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa	170
Anexo 9: Evidencias de la propuesta	172
Anexo 10: Artículo de investigación	187
Anexo 12: Matrices de trabajo	198
1. Matriz de teorías	198
2. Matriz de antecedentes	200
3. Matriz de conceptos	211
4. Matriz del método	218

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1. Composición de subcategorías e Indicadores.	67
Tabla 2. Estructura de la muestra holística.	69
Tabla 3. Ficha técnica de instrumento, análisis de documental y entrevistas.	71
Tabla 4. Validación de expertos del instrumento cuantitativo.	72
Tabla 5. Análisis horizontal en una empresa de Publicidad.	79
Tabla 6. Análisis Vertical en una empresa de Publicidad, periodos 2017-2018.	80
Tabla 7. Análisis razón de liquidez corriente en una empresa de Publicidad.	81
Tabla 8. Análisis razón de prueba ácida en una empresa de Publicidad	83
Tabla 9. Análisis razón prueba absoluta en una empresa de Publicidad	84
Tabla 10. Análisis razón de capital de trabajo en una empresa de Publicidad	85
Tabla 11. Análisis razón de gestión en veces en una empresa de Publicidad	86
Tabla 12. Análisis razón de gestión en días en una empresa de Publicidad	87
Tabla 13. Razon de liquidez y rotación de cuentas por cobrar en días	100
Tabla 14. Presupuestos de servicios profesionales	109
Tabla 15. Viabilidad económica de la propuesta en tres escenarios	111
Tabla 16. Presupuesto implementación NOF	115
Tabla 17. Viabilidad económica de la propuesta en tres escenarios	117
Tabla 18. Cuentas pendientes por cobrar 2018.	119
Tabla 19. Cuentas pendientes por pagar 2018.	119
Tabla 20. Proyección de reducción de periodos entre cobros y pagos en días	120
Tabla 21. Presupuesto para el objetivo 3	121
Tabla 22. Flujo de caja proyectado optimista	123
Tabla 23. Flujo de caja proyectado probable.	124

Índice de tablas	Pág.
Tabla 24. Flujo de caja proyectado pesimista.	125
Tabla 25. Viabilidad económica de la propuesta en tres escenarios.	126

Índice de figuras	Pág.
Figura 1. Jerarquía organizacional, Sunder (2015)	30
Figura 2. Representantes legales (Fuente SUNAT)	75
Figura 3. Trabajadores de la empresa (Fuente SUNAT)	75
Figura 4. Deudas de la empresa de Publicidad	76
Figura 5. Estado se situación financiera a julio del 2018	77
Figura 6. Análisis Horizontal en una empresa de Publicidad 2016-2018.	79
Figura 7. Análisis Vertical en una empresa de Publicidad	80
Figura 8. Análisis razón de liquidez corriente en una empresa de Publicidad	82
Figura 9. Análisis razón de prueba ácida en una empresa de Publicidad	83
Figura 10. Análisis razón prueba absoluta en una empresa de publicidad	84
Figura 11. Análisis razón de capital de trabajo en una empresa de Publicidad	85
Figura 12. Análisis razón de gestión en veces en una empresa de Publicidad	86
Figura 13. Análisis razón de gestión en días en una empresa de Publicidad	88
Figura 15. Promedio de días en cobranzas 2019 – 2023 (Elaboración propia)	105
Figura 16. Sistema de políticas en créditos y cobranzas, (Elaboración propia).	108
Figura 17. Evidencia del objetivo 1	111
Figura 18. Calculo del NOF sin considerar cobranzas comerciales 2018	112
Figura 19. Solución técnica objetivo 2	114
Figura 20. Evidencia del objetivo 2	115
Figura 21. Proyección de cobros y pagos en días.	120

Índice de cuadros	Pág.
Cuadro 1. Alternativas de solución	102
Cuadro 2. Plan de actividades objetivo 1	107
Cuadro 3. Cronograma - Diagrama de Gantt	110
Cuadro 4. Plan de actividades objetivo 2	113
Cuadro 5. Cronograma - Diagrama de Gantt	116
Cuadro 6. Plan de actividades objetivo 3	118
Cuadro 7. Cronograma - Diagrama de Gantt	122

Resumen

La presente tesis expone la necesidad de implementación de herramientas que le permitan incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018, para que puedan cubrir sus obligaciones inmediatas, puesto que, dentro del campo empresarial, las finanzas representan una parte para la toma de decisiones de inversión y financiamiento, en la empresa descrita se observa que el problema radica principalmente en la liquidez, por lo cual en la investigación se detalla las causas que conllevaron a posicionarse en tal situación.

La investigación empleo el sintagma holístico haciendo uso de un enfoque mixto y del tipo descriptivo, con análisis y aplicación proyectada, además se enfocó a un diseño transversal no experimental, dichas metodologías facilitaron la creación y desarrollo del capítulo de la propuesta, donde a su vez se manifiestan la aplicación de los fundamentos teóricos que apoyan el contenido de la propuesta y que además permitieron dar solución al problema principal de cobranzas, la investigación cuantitativa y cualitativa se desarrollaron paralelamente con números muestras de trabajadores e información financiera de la empresa de donde se recolecto la información que fueron procesadas para realizar la triangulación de datos que permitieron obtener un diagnostico final del estudio.

En cuanto a los resultados de la investigación se demostró que la liquidez de la empresa en los últimos periodos analizados de manera específica no solventa sus pasivos de forma mensual esto debido a la cobranza tardía de entre 90 – 120 días que genera una falta de financiamiento, afectando el pago de gastos corrientes como los sueldos y el pago a los proveedores de bienes y servicios.

Palabras claves: Razones Financieras, Necesidades Operativas de Fondos, Cuentas por cobrar

Resumo

Esta dissertação expõe a necessidade de implementar ferramentas que permitam aumentar a liquidez em uma empresa Publicitária 2018, para que possam cobrir suas obrigações imediatas, uma vez que, no campo das empresas, as finanças representam uma parte para a tomada de decisão de investimento e financiamento, na empresa descrita, observa-se que o problema reside principalmente na liquidez, para a qual a investigação detalha as causas que levaram à posição em tal situação

A pesquisa utilizou o sintagma holístico utilizando uma abordagem mista e do tipo descritiva, com análise e aplicação projetada, também focada em um delineamento transversal não experimental, ditas metodologias facilitaram a criação e desenvolvimento do capítulo da proposta, que por sua vez a aplicação dos fundamentos teóricos que sustentam o conteúdo da proposta e que também permitiram resolver o principal problema das coleções, pesquisas quantitativas e qualitativas foram desenvolvidas em paralelo com o número de amostras de trabalhadores e informações financeiras da empresa da qual foram coletadas as informações que foram processadas para realizar a triangulação dos dados que permitiram obter um diagnóstico final do estudo.

Com relação aos resultados da investigação, demonstrou-se que a liquidez da empresa nos últimos períodos analisados de forma específica não resolve seus passivos mensalmente devido à cobrança tardia de 90 - 120 dias que gera falta de financiamento, afetando o pagamento de despesas correntes tais como salários e pagamento a fornecedores de bens e serviços.

Palavras-chave: Razões financeiras, requisitos operacionais de fundos, contas a receber

Introducción

La presente investigación denominada “Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018” enfocada principalmente en brindar como propuesta de solución la implementación de sistema de políticas y procedimientos para créditos y cobranzas, así como recurrir al fondo de maniobra como medida para la liquidez en la que busca la reducción del periodo entre estas partidas, para que así se obtenga una buena rotación de liquidez y la empresa pueda cubrir sus obligaciones corrientes sin mayor contratiempo.

Para lograr un buen trabajo de investigación de considerado dos categorías una como problema y otra categoría como solución, mediante los estudios realizados la liquidez es el principal problema para la empresa, generando como problema el incumplimiento de obligaciones corrientes como lo son planilla, AFP, impuestos los cuales son fraccionados hasta en 72 cuotas.

Seguidamente se tiene la categoría solución como medida para lograr el cumplimiento de los objetivos, con la implementación de la propuesta planteada, y con la serie de actividades se logrará una buena rotación de liquidez, para ello debe haber un seguimiento continuo, para la obtención de resultados positivos en cuanto a liquidez, esto generara que la empresa pueda seguir realizando sus actividades económicas con proyecciones a futuro, teniendo en cuenta que hoy por hoy estamos en un mercado competitivo y para muchas organizaciones difícil mantenerse si es que no trabajan de manera organizada y teniendo estrategias de innovación continua.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Identificación del problema ideal

Las empresas independientemente del giro de su actividad están expuestas a situaciones o sucesos impredecibles se pueden producir una disminución de la utilidad; estas pueden deber a causas externas tales como la competencia, nuevos productos o servicios, normativas legales, conductas de los clientes y proveedores o desastres naturales, etc., así como también diversas causas internas como el inadecuado manejo contable y una administración deficiente que por lo general conllevan a consecuencias negativas sin la existencia o implementación de un sistema de prevención y control afectando a las organizaciones.

Según últimos reportes, en Estados Unidos la sexta parte de sus activos están conformados por créditos a clientes, en tanto Gran Bretaña dicho porcentaje es del 30%, es por esta razón que las cuentas por cobrar deben de ser administradas correctamente con la finalidad de incrementar las ventas reduciendo el incumplimiento de pago en la organización (Landeta y Cortés, 2017).

En Latinoamérica las empresas tienen un alto riesgo de morosidad en sus cuentas por cobrar, generado por el desinterés de invertir en investigación de clientes, esta es una grave limitante y no solo en cuestiones tributarias sino abarca a toda actividad que se quiere realizar, muchos empresarios no cuentan con la información adecuada o en su defecto no tienen la cultura de cumplir con sus obligaciones. Una manera de aumentar las ventas es la concesión de créditos, sin embargo, esta medida genera un incremento en las cuentas por cobrar con el riesgo de que algunas se transformen en incobrables lo que afectaría de manera

directa el estado Financiero de la empresa, esta situación puede devenir de no haber evaluado correctamente ciertos factores tales como, ¿a quién le vendes? ¿Cuál es tu política de cobranza? puntos que se debe tener en cuenta, para realizar una buena gestión (Arroba y Solis, 2017).

Por esto es importante que las empresas establezcan políticas eficientes, en las cuales se establezcan un adecuado control en todos los procesos los procesos de créditos y cobranza que permitan identificar y clasificar a los clientes definiendo de manera detallada el proceso de cobranza, que permitan convertir oportunamente las cuentas por cobrar en dinero efectivo.

En la empresa de Publicidad, luego de haber efectuado el análisis de sus estados financieros se observó que existe un serio problema en cuanto a su liquidez, esto debido a que no presenta una buena gestión de los créditos, y no cuenta con un área dedicada exclusivamente a las cobranzas, y no realizan un seguimiento de las cuentas por cobrar, asimismo no se evalúa e identifica a las posibles clientes antes de otorgar créditos, presta servicios a grandes empresas que tiene una línea de crédito de hasta 150 días, aunado a ello la relación con los proveedores implica la cancelación de las facturas por pagar en un plazo promedio de hasta 65 días, generando de esta manera que la empresa se quede sin capital de trabajo y requiera cumplir sus obligaciones en un menor tiempo.

Otro punto es que los accionistas piden sus dividendos de forma regular, para ello debemos diferenciar utilidad con liquidez, esta empresa podría tener utilidad que le permita realizar los pagos, pero se queda con el mínimo de liquidez, no pudiendo cumplir con las obligaciones básicas del personal tales como pago de impuesto, APF entre otros.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cómo incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Proponer un sistema de políticas de créditos y cobranzas que permita incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018.

1.2.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la situación actual respecto de la gestión de liquidez en una empresa de Publicidad 2018.

Conceptualizar de manera científica las categorías entorno al sistema de liquidez y sus diferentes componentes.

Validar el instrumento de investigación y la propuesta mediante la aprobación de expertos

Elaborar un sistema de créditos y cobranzas que permita incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación metodológica

La liquidez en una empresa es fundamental, puesto que permite el normal funcionamiento de la empresa, ya que podrá cubrir obligaciones a mediano y corto plazo, adicional a ello se requiere a realizar un buen flujo de efectivo proyectado para una adecuada gestión. Para este trabajo de investigación se utilizará la metodología holística mixta proyectiva, estudiando desde un enfoque cualitativo y cuantitativo que permita obtener una precisión correcta referente al efectivo. Esta investigación esta centrará principalmente en el análisis de aspectos relacionados con los créditos y cobranzas que tiene la empresa, la información será extraída de fuentes primarias mediante encuestas y entrevistas, así como de fuentes secundarias como la revisión de información documentaria y contable, la propuesta a plantear para el presente trabajo es diseñar un sistema de políticas y procedimientos para créditos y cobranzas, ya que actualmente no cuenta con ello, así mismo elaborar políticas de créditos para que haya un orden y un tiempo estimado de cobros para así obtener mayor liquidez.

1.3.2. Justificación práctica

Esta investigación tuvo como finalidad resolver uno de los problemas principales que se están suscitando en una empresa de Publicidad 2018, mediante el diseño de un sistema de políticas y procedimientos en créditos y cobranzas que pretende reducir en gran medida las cuentas por cobrar, aumentando la liquidez de la empresa y con ello el cumplimiento de obligaciones tributarias y obligaciones a corto plazo, así mismo, permitirá la identificación y clasificación de los nuevos clientes y aplicar políticas uniformes de cobranza. En términos

generales esta investigación aporta dando soluciones prácticas que ayuden a generar liquidez a corto plazo y dar estabilidad a las empresas mediante la implementación de un sistema de control adecuado o el mejoramiento de este.

Este tipo de estudio será beneficioso por que ayudará a solucionar los problemas existentes en la organización mediante un adecuado diagnóstico de las carencias existentes mediante el método mixto, con toda la información obtenida se procederá a dar sugerencias de acorde a las necesidades y objetivos establecidos por la gerencia.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Sustento teórico

Compuesto por un conjunto de hipótesis, principios y enfoques que tienen relación con el problema o con el objeto a investigar, está organizado mediante una base de variables, este comprende una serie de conceptos generales los cuales explican el fenómeno de acuerdo al problema propuesto. Para el desarrollo que deben extraer temas de diferentes fuentes fiables tales como revistas, artículos científicos indexados, los cuales deben ser de estudios actualizados (Valderrama, 2002).

Teoría del dinero y el crédito

Esta teoría está basada en los bienes que son utilizados en la producción para luego derivarle un valor a los productos, así mismo se considera que el sistema de dinero y los créditos representa una de las grandes dificultades económicas que está presente en todo el universo así mismo esta teoría está relacionada con la teoría moderna y metálica consideradas Teorías Monetarias por (Wieser), donde menciona que para los metalistas el dinero tiene un valor independiente, que este surge de él mismo ósea de su substancia, mientras que para la teoría moderna el valor deriva del intercambio de los bienes o mercancías, así mismo Wieser indica que el valor material está constituido o tiene confluencia con dos corrientes, una de ellas es la que se utiliza en el uso de los empleos industriales y la otra corriente sería el medio de pago (Ludwing, 1936).

La actividad de la empresa está relacionada directamente con el dinero que percibe de las ventas que realiza, siendo que dichas ventas se traducen en cuentas por cobrar; para ello se debe determinar cuál es la situación actual de los recursos empleados en la actividad económica, esto con la finalidad de llevar un mayor control de los productos y/o servicios

que las empresas brindan a sus clientes, por tanto el sistema de créditos es una forma de obtener mayor ingresos y aumentar el número de clientes, pero también es un riesgo cuando no se ha aplicado políticas de cobranza uniformes, para ello se deberá estructurar un sistema que comprenda procesos para efectuar la cobranza que se transformará en liquidez.

Teoría de la Contabilidad y el control

Según esta teoría se menciona que las organizaciones están compuestas por personas con intereses comunes y para ello realizan aportes de bienes o servicios con la finalidad de obtener una compensación remunerada, es decir una utilidad al finalizar el periodo económico. Así mismo para el cumplimiento de estos acuerdos se marcan parámetros o que permitan a los interesados resolver cualquier conflicto o desavenencia referente al control de sus intereses económicos, por tal razón en esta teoría indica como de debe llevar un sistema de control diseñado para asegurar los resultados esperados (Sunder, 2005).

La contabilidad como ciencia establece una serie de procesos que le permiten a la empresa obtener resultados en un periodo específico; asimismo esta teoría está ligada a la forma en la cual se lleva el control de registro contable adecuado, eso permitirá conocer cómo se está la situación económica y financiera de la empresa, cuales ha sido los resultados obtenidos y al mismo tiempo ayudará a mejorar de manera eficiente todos los procesos relacionados con los activos exigibles que tiene la entidad; dentro de los cuales se encuentran las cuentas por cobrar y los procedimientos de cobranza.

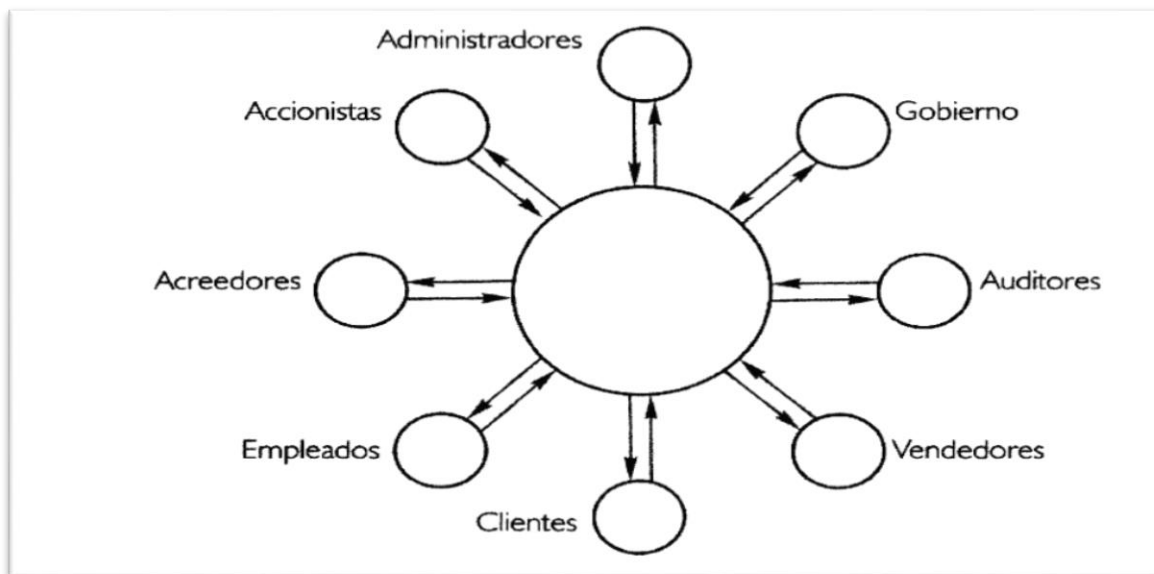


Figura 1. Jerarquía organizacional, Sunder (2015)

Teoría de la administración financiera

La función primordial de esta teoría está relacionada a la adquisición, financiamiento y administración de activos económicos con miras a alcanzar el objetivo definido en cada uno de los periodos. Como consecuencia de esto la administración financiera conjuntamente con los directivos toman decisiones en tres áreas tales como: inversión, financiamiento y administración de bienes (Van y Wachowicz, 2002).

Luego del análisis de información financiera podemos decir que la estructura del estado de situación financiera está compuesta por el activo, pasivo y patrimonio; siendo que la inversión está directamente relacionada con el activo; mientras que el financiamiento externo está relacionado con el pasivo y el financiamiento propio está relacionado con el patrimonio. La más importante de todas es la decisión de inversión, pues en este punto se necesita establecer puntos clave acerca de todos los bienes que serán necesarios en la implementación de la empresa. La decisión en el financiamiento es la segunda más

importante, pues en este se establecerán diversos tipos de financiamiento o una mezcla de estos las que sean adecuadas a la empresa.

El tercer aspecto se refiere a la administración eficiente de los bienes de la empresa, los objetivos de esta decisión es tener el control de las áreas con las que cuenta una empresa, tal que estén conectadas al trabajo óptimo.

Todo esto contribuirá a la empresa poder llevar un orden de las actividades que realiza, conocer el detalle de cómo se está invirtiendo los recursos, así también se tomar decisiones que permitan utilizar las cuentas por cobrar para obtener liquidez, como es el determinar factoring que obtiene, con la finalidad de obtener liquidez, es por ello que se desarrollara un sistema, que brinden información detallada de la empresa.

La teoría financiera abarca entre otras a las teorías clásicas que están conformadas por los principios de valoración, cuanto es el costo del capital, los beneficios y la rentabilidad mediante las gestión de todos los recursos, también se tiene la teoría moderna, esta abarca toda la estructura del capital de la empresa, también considera el valor de equilibrio, para finalizar esta la teoría de los contratos financieros los cuales ayudaran a tener claro la estructura de la propiedad, así mismo obtener información detallada de los procesos.

Teoría General de Sistemas

Abarca un estudio globalizado de sistemas en el universo la cual contempla una visión integral de las cosas, es también aplicada a cualquier sistema ya sea natural o artificial (las organizaciones humanas y empresas), también se puede generalizar un objeto desde un punto de vista, pero se puede llegar a agrupar en un conjunto razonable de estudio. Por ello, Johansen (1982) menciona que esta teoría es aplicable en la empresa debido a que estudia

todos los sistemas integrados, tales como políticas de gestión, créditos, cobranzas, clientes entre otros procesos que se desarrolla dentro de una organización. Esta teoría es de utilidad para la presente investigación puesto que prevé un conjunto organizado de procedimientos que permitan establecer el manual de las políticas de créditos para los clientes segmentados, teniendo en cuenta la magnitud de las ventas, así como el proceso de cobranza para cada cliente.

Teorías de la Contabilidad Social y su relación con la responsabilidad social empresarial

Todas empresas son creadas con la finalidad de obtener rentabilidad y puedan perdurar al largo de los años, eso está claramente identificado, sin embargo, existe una mayor responsabilidad con la sociedad en la que están inmersas, esto dependerá efectivamente de la actividad que realizaran. Es necesario que se impulsen programas de responsabilidad y devolver en parte los recursos que utilizan, esto también beneficia al crecimiento y desarrollo de la población y se tendrá calidad de vida. Existen aspectos que se deben considerar como parte de la responsabilidad social así se tiene, con la sociedad brindando empleos, cuidado de la salud, capacitaciones, tecnología, en relación con los empleados, el nivel del salario es fundamental para la persona que realiza la actividad, buenas condiciones laborales y así con toda la comunidad en general involucrada (D`Onofrio 2008).

La teoría mencionada está relacionada directamente con la empresa en estudio y como parte del crecimiento económico, esta tiene como principio la responsabilidad social, aplicando primero con sus trabajadores y luego con el medio ambiente según la actividad que está realizando.

2.2. Antecedentes

Internacionales

Según Arroba y Solis (2017) en su artículo científico *Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez*, analiza las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa “Comercializadora El Baraton Baratonsa” S.A. El método utilizado en esta investigación es analítico, histórico y documental, en el cual permitió determinar las principales razones de la falta de liquidez. También realizaron una encuesta a los trabajadores y se revisaron los estados de situación financiera de dos años consecutivos que permitieron hacer comparaciones y determinar los saldos de las cuentas por cobrar, las conclusiones fueron que no tiene establecido un manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos y procesos de cobranza, así mismo el personal que coloca el producto no presenta un reporte de la cartera de créditos, no existe medidas correctivas para dar concesión del crédito. Finalmente, se recomendó a la administración las posibles mejoras al proceso que evitarían problemas futuros de liquidez.

Para Ramírez (2016) mediante la tesis *Modelo de crédito cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito*. Cuyo objetivo principal fue implementar un tipo de crédito y cobranza para optimizar la gestión financiera en la empresa, además de ello efectuar un análisis de la situación actual de la gestión y proponer un modelo de crédito y cobranza. Trabajo bajo el tipo descriptivo, para ello aplico los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, la técnica utilizada fue la encuesta y entrevista a los clientes y empleados. Mediante la aplicación de un sistema pretende proteger los activos, así mismo que los procesos fluyan confiablemente y oportuna para la toma de decisiones, se llegó a la conclusión que la empresa Facilito S.A.C. no tiene un modelo de crédito-cobranza que le

ayude a controlar de manera eficiente los créditos otorgados. No cuentan con un sistema que permita informar las fechas de vencimiento de las obligaciones a los clientes, no tienen un reporte oportuno de las morosidades, por lo que no gestiona la cobranza respectiva para poder obtener ingresos. Por lo tanto, la propuesta de implementar un modelo de créditos y cobranzas mejoraría considerablemente para así reducir la cartera de morosidad.

Cárdenas y Velasco (2014) en el presente artículo *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez*: fue determinar cómo incide de morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez, período 2005-2009, se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, descriptiva - documental. El estudio quedó conformado por los estados financieros certificados y dictaminados del Hospital, de los años 2005-2009, los cuales corresponden a una sola unidad y por lo tanto la muestra es la misma población, se revisaron documentos de fuentes primarias como los estados financieros e informes enviados por el Hospital a la Contaduría General de la Nación, llego a los siguientes resultados: El margen neto durante el periodo 2005 a 2009 presento un declive desfavorable pasando del 12.19% al 0.043% como consecuencia de un crecimiento acelerado de costos y gastos de venta de servicios. En 2009 la Rentabilidad Operativa del Activo se redujo en un 15,16% para el año 2008 y frente a 2007 decayó en un 18,08%, la morosidad de las cuentas por cobrar en número de días ha sido creciente, evidenciándose una baja rotación de la cartera para el periodo 2008.

Cruz (2013) en su artículo *Evaluación del control interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de Foro Mirafior*, el cual se ha evaluado el sistema de control interno enfocado en las cuentas por cobrar con la finalidad de conocer los procesos administrativos y todas las actividades, unos de los objetivos es desarrollar medidas referentes a las cuentas,

el tipo de estudio cualitativo de diseño descriptivo la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa y las técnicas aplicadas fueron la entrevista y el cuestionario en la que llego a las siguientes conclusiones: La empresa cuenta con manual desactualizado, seguidamente la empresa solo cuenta con documentos donde están las políticas y procedimientos, pero sin conocimiento de la administración por lo que no existe una correcta aplicación, otra de las conclusiones fue que la información presentada en los estados financieros no es confiable, debido a que contempla cuentas consideradas incobrables.

Espín y Campoverde (2018) en la tesis *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A* quienes tuvieron como objetivo general diseñar un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez, así también los objetivos específicos lo cual consistían en establecer funciones y designar responsabilidad al departamento, también generar repotes y hojas de rutas para obtener una adecuada gestión de la cartera, basado en un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa, con una muestra que fue tomada del departamento financiero contable, así mismo las técnicas utilizadas fueron la observación, lista de cotejo, entrevista, por consiguiente en este estudio llego a la siguientes conclusiones: Las características del proceso de otorgamiento de crédito son débiles, no cuentan con métodos definidos, no existen procesos claros de funciones, eso generado por la entrevista al Gerente General, al no contar con delegación de funciones, esto provoca desorden administrativo y existen problemas en las áreas relacionadas, para finalizar también menciona que debido a la falta de procesos existe riesgo financiero para la empresa y tendrá problemas de recuperación de la cartera.

Nacionales

Arce (2017) en sus tesis *Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la empresa Provenser S.AC.*” tuvo como objetivo general determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras en la liquidez corriente de la organización en estudio. Los objetivos específicos fueron analizar el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez, además analizar la gestión Financiera en la liquidez y que impactos pueden ocasionar de no tener control sobre ello, el enfoque utilizado es descriptiva - correlacional, diseño no experimental, con una población y muestra de 10 trabajadores a los cuales se aplicó la técnica de cuestionario y observación, llego a las siguientes conclusiones: existen serias deficiencias en el control de las cuentas por cobrar de las letras de cambio, generando un efecto negativo en la rentabilidad, así mismo la cartera de letras por cobrar no es eficiente lo que impide suficiente liquidez para poder atender las necesidades a corto plazo, no hay mayor énfasis en el cumplimiento de las políticas al momento de negociar con el cliente, referente a la gestión financiera, existen deficiencias al no contar con el adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, inadecuada evaluación de los futuros potenciales consumidores, y por último la organización no realiza una adecuada forma de atención en las gestiones de cobro, esto debido a que no cuenta con el personal adecuado para esta área.

Aguilar (2013) mediante la presente tesis *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C* cuyo objetivo general fue determinar si la gestión de cuentas por cobrar tiene incidencia en la liquidez de la empresa, así mismo los objetivos específicos fueron determinar si la política tiene incidencia en la liquidez y si la política de cobranzas y la gestión de las cuentas por

cobrar están funcionando eficientemente. La metodología utilizada en esta investigación es de diseño no experimental, transeccional, las estrategias de contrastación de hipótesis se realizaron mediante pruebas estadísticas Chi cuadrado aplicada a variables de tipo cualitativo o nominal, su población quedó conformada por 63 de los trabajadores de las áreas administrativas, finanzas y contabilidad, conto con una muestra de 50 personas entre las 3 áreas. La recolección de datos de realizo mediante un cuestionario de 18 ítems. Las conclusiones son que no cuenta con una política de créditos eficiente, no tiene una buena evaluación de sus clientes, no realizan un seguimiento adecuado con los contratistas, los plazos establecidos de 45 días según contrato no se llegan a cumplir quedando solo en papeles, además a ello no cuentan con un plan de contingencia para hacer frente a sus necesidades debido a la demora de la aprobación de facturas y servicios brindados a los clientes potenciales, debido a ello deben buscar financiamiento como el factoring el cual mediante los intereses reduce la rentabilidad.

Guzmán (2017) en su tesis *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017* cuyo objetivo general es la de diagnosticar las principales causas que originan morosidad de cobranzas de Fovipol y en base a esto proponer la implementación de un sistema de cobranza efectivo para reducir la morosidad de los préstamos, el estudio presento un enfoque mixto de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 33 trabajadores, la muestra cualitativa está representada por 3 trabajadores de la empresa: un contador y dos asistentes y la muestra cuantitativa está representada por 30 trabajadores de la empresa. Se utilizó como principales técnicas/s la encuesta y entrevista. Mediante los estudios se encontró que esta institución pública no está empleando un control de las deudas de forma definida de los usuarios, únicamente se generan el cronograma de obligaciones de los

clientes, así mismo no se lleva un control cuando se acerca la fecha de cobros. La institución pasa por una carencia de un sistema de cobranzas efectivo por lo que se considera la necesidad de implementar un sistema que permita reducir esta situación. También se debe asegurar el cumplimiento de políticas de cobranzas y así disminuir los saldos de deudas de los socios mediante la identificación de depósitos de años anteriores debido a que algunos ya realizaron pagos y no ha sido actualizada su deuda.

Uceda y Villacorta (2013) en su tesis *las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar E.I.R.Ll.* quien tuvo como objetivo general determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así mismo conocer el nivel de ventas, identificar el manejo de las políticas, y analizar el índice de morosidad de los clientes, el estudio realizado fue cuantitativo, descriptivo del grupo único, donde la población fueron los trabajadores de la empresa, y la muestra representada por 100 trabajadores, las técnicas aplicadas para este estudio fue observación, revisión de documentos y entrevista. Las conclusiones a las que llegó son: que la morosidad se da por el no cumplimiento de las políticas, así mismo llegó a conocer los porcentajes de morosidad de los clientes hasta en 60%.

Pezo (2018) en su tesis considerada *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*, quien tuvo como objetivo principal plantear un proceso de planificación que le permita optimizar la liquidez de la empresa, así también sus objetivos específicos fueron: diagnosticar el problema de liquidez, realizar conceptualización de la misma, diseñar una propuesta que mediante la planificación pueda lograr mejorar la liquidez, y por último validar la propuesta esto mediante expertos así como también el encargado del área respectiva, el trabajo estuvo basado en un enfoque mixto, de

tipo proyectiva y nivel comprensivo, ante todo ello llegó a las siguientes conclusiones: Referente a problemas de liquidez, indica las actividades a realizar para poder cumplir con su primero objetivo, acerca del planeamiento de procesos. Mediante el análisis de estado financieros, se concluye que la empresa tiene problemas de liquidez en los últimos años, esto generado por la demora de cobranza de las cuentas por cobrar, así también se indica que la empresa tiene costos de producción elevados, así como la conceptualización de los problemas, esto según los expertos entrevistados referente al cuarto objetivo, se elaborará procesos por cada área relacionada esto con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos. Se ha validado los instrumentos cualitativos logrando cumplir con objetivo planteado. Ante todo, ello se realizar una serie de sugerencias aplicables con la finalidad de cumplir con los procesos y cumplimientos referente a incrementar la liquidez el cual es principal problema por solucionar.

2.3. Marco conceptual

Liquidez

Está relacionada con la obtención de dinero en el menor tiempo posible, y la falta de esta se considera uno de los principales problemas que tienen la instituciones y no pueden cumplir con los pagos en el momento que estos se vencen, así mismo Suarez & Suarez (1977) relaciona a la liquidez con la velocidad de obtener efectivo sin que pierda su valor en el tiempo, entre estos consideramos a los activos realizables los cuales generaran loa cobros de los clientes, los activos exigibles conformados por los valores que no necesariamente son convertibles en efectivo, pero forman parte de ello y los activos disponibles conformados por el efectivo y las cuentas bancarias los cuales con capaces de cubrir todas obligaciones a

corto plazo y por ende la empresa sigue realizando sus operaciones con normalidad. La liquidez es un indicador que le permitirá a la empresa cubrir sus obligaciones a corto plazo, siendo necesario en la mayoría de las empresas el establecimiento de políticas uniformes de créditos, cobranzas y caja chica, ante ello las empresas deben realizar en forma oportuna los pagos provenientes de las adquisiciones, obligaciones tributarias, obligaciones financieras y reduciendo los intereses por incumplimiento de dichos pagos. Así mismo, las cuentas por cobrar comerciales o relacionadas, los inventarios, entre otros activos corrientes propios de la actividad generan ingreso económico al momento de ser cobradas.

Este indicador muestra y analiza la situación económica y al mismo tiempo la capacidad para hacer frente a sus obligaciones corrientes por un periodo de tres meses como máximo, mucho dependerá de políticas internas, las obligaciones contraídas pueden ser con los proveedores, trabajadores y demás personal (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2008).

Como menciona los autores por una parte la liquidez crea capital de trabajo y por otra resuelve el cumplimiento de obligaciones corrientes, es necesario que el balance de estas sea proporcional en el tiempo, lo cual se lograra si la empresa proyecta el ingreso proveniente de sus ventas y en comparación con los pagos proyectados; caso contrario el ineficiente control de esta guiará a la empresa a una crisis financiera; no pudiendo tener efectivo cuando se requiera.

En concordancia con muchos autores definen a la liquidez como la rapidez en que ingresa el efectivo a caja de la empresa, con ellos se pueden realizar los pagos respectivos de las obligaciones corrientes, así como, planillas, pagos de APF, pago de los impuestos y toda aquella actividad que no supere el periodo de tres meses (Westerlfield, 2012).

Seguidamente se expone que la empresa en el presente estudio no cuenta con la liquidez suficiente, esto debido al tiempo transcurrido en cobranzas a los clientes no es permanente, repercutiendo de tal manera que se ven forzados a dejar de pagar ciertas obligaciones. Por consiguiente, se hará una propuesta de mejoras en la liquidez, mediante un programa estructurado de políticas y mejorar en el ratio de gestión.

En un contexto más amplio y desde el punto de vista financiero, el efectivo cuando es inmediato contrarresta las obligaciones en menor tiempo dando beneficios, sin mayores costos (Baena, 2008). La liquidez desde este sentido está relacionada con la economía general de todas las instituciones, indicando que es necesaria para cubrir obligaciones corrientes, para poder seguir realizando sus actividades operacionales.

Tal como definen diversos autores citados referente al concepto de liquidez, Rosillon (2009) también indica en cuanto a la liquidez como una capacidad inmediata que tienen las empresas para poder cumplir sus pagos a los proveedores según cronograma y prelación de egresos, porque según el autor esto reducirá cualquier gasto adicional por pago ya sea por conceptos de morosidad e intereses de cualquier tipo.

En la empresa de publicidad, se analizará en concreto como está manejando toda la parte de proveedores, además se revisará si estos cuentan con políticas establecidas y adecuadas para operar eficiente y principalmente en el manejo de las finanzas, es decir el movimiento de efectivo y equivalente de este.

Razones Financieras

Las razones financieras o más conocidas como ratios consisten básicamente en el análisis e interpretación acerca de la comparación de dos o más números reflejados en los estados financieros, los números son datos próximos a la situación y evolución de la empresa, éstos por lo general indican aspectos concretos cuantificables del éxito o fracaso de la empresa.

Para Ibarra (2011) las razones inician a partir de la *comparación de magnitudes* porque existirá un constante de relación y razón entre cada uno de los estados financieros, aun teniendo el conocimiento de que cada partida refleja datos concretos, esta combinación de información permitirá un análisis de mayor valor.

Andrade (2011) indica también que la liquidez es la capacidad económica que tienen las empresas, para poder cumplir con los pagos corrientes, de forma oportuna. También se puede considerar la velocidad en tiempo de que los activos sean convertidos en dinero esto determinará el nivel de liquidez, debido a esto podemos agrupar los activos corrientes según su nivel de liquidez y para cuantificar se utilizaran las ratios principales tales como:

Razón de liquidez corriente

Mediante la razón de liquidez corriente se observará la relación total que existe entre las partidas del activo corriente y el pasivo corriente, usualmente se mide que por cada sol de deuda su liquidez debe estar cubierto por el mismo, por debajo de esta medida se dice que la liquidez entra en crisis y por lo contrario si este es mayor la liquidez es positiva. Este tipo de ratio es el más usado en el ámbito empresarial debido a que es el más efectivo en el análisis y toma de decisiones por parte de los directivos (Pinelo, 2012).

En el estudio se aplicará el análisis de esta razón financiera, para conocer cómo se están controlando o midiendo la parte esencial del negocio que en este caso es la liquidez corriente, ya que según pre-análisis superficial se ha identificado que la empresa tiene problemas con en este aspecto, además de estudiar los resultados más específicos de esta razón se propondrá diferentes opciones para contrarrestar lo mencionado.

$$\text{Razón de liquidez corriente} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

Razón de prueba ácida

Muestra la relación o razón del activo corriente descontando las existencias dividiendo con el pasivo corriente, en ella se descarta todas las partidas no realizables por eso se considera como una ratio de medida más estricta y cercano a la realidad empresarial sobre su capacidad de pago en el periodo corriente.

$$\text{Razón de prueba ácida} = \frac{(\text{activo corriente} - \text{existencias})}{\text{pasivo corriente}}$$

Esta prueba es más concreta y la más utilizada para poder obtener una información clara de la liquidez.

Razón de prueba absoluta

Este indicador financiero calcula la relación entre las cuentas con mayor nivel de liquidez y los pasivos corrientes, considera a la partida de caja bancos y los valores negociables, así como también se interpreta como la capacidad de pago más riguroso, ya que calcula usando solo las partidas monetarias sin incurrir en flujos de ventas y su variabilidad en el tiempo (Pinelo, 2012).

Está relacionado con la medida del efectivo agregando los valores que se volverán líquidos en el corto tiempo, entre las obligaciones corrientes. Por lo que también el resultado dará opciones a los directivos y que las decisiones que se tomen surtan efecto en el plazo que se trabaja, porque como se explica la prueba acida es por periodos corrientes.

$$\text{Razón de prueba absoluta} = \frac{(\text{caja y bancos} + \text{valores negociables})}{\text{pasivo corriente}}$$

Razón de capital de trabajo

Este cociente muestra el residual de la empresa después de cumplir sus obligaciones a corto plazo con relación al nivel de ventas. El resultado muestra el financiamiento que tendrá para futuros proyectos; además de evaluar los ingresos en relación al periodo trabajado (Pinelo, 2012).

La razón de capital de trabajo es primordial para que la empresa siga realizando sus operaciones corrientes, es necesario además para cumplir con los proyectos actuales.

$$\text{Ratio de capital de trabajo} = \frac{(\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente})}{(\text{ventas})}$$

Razón de Gestión

Si bien es cierto cada uno de los directivos dentro de una organización o empresa desean conocer todo lo relacionado a la situación real de cualquiera de las áreas que estas cuentan o todas en conjunto, pero eso no resulta muy fácil conocerla. Por ello, existen los llamados “ratios” que significan la comparación de dos o más cifras de información numéricas.

Por consiguiente, los ratios de gestión según Salgueiro (2001) nos muestra que en el mundo de los negocios cada cifra o partida que obtenemos como información a través de los estados financieros no demuestran significado concreto de análisis, por ello es necesario comprarlas con una o varias con las cuales se puede obtener un panorama de las partidas que se desea analizar.

Un claro ejemplo de lo que habla Salgueiro, es que si estudiamos a dos empresas donde estos tienen 180 millones de utilidad, este dato único en definitiva no nos dice nada, en cambio sí a esta información le aplicamos una fórmula y le agregamos una variable como el volumen de ventas, ¿entonces nos cuestionamos habrá sido más rentable?, o en caso se quisiera analizar la rotación de periódica de las cuentas.

Necesidades Operativas de Fondos – NOF

En el mundo de los negocios la aplicación de estrategias de productividad y calidad se define en el uso adecuado de los fondos financieros, y de haber cumplido con este propósito se cuantificarán en resultados esperados, pues desde este punto se miden los llamados niveles de calidad y productividad en determinadas empresas. Los fondos como capital son sumamente importante en la generación de bienes y servicios pues sin ella tanto la producción y calidad de los mismos no estarían en los estándares al que se quiere alcanzar, tal que su manejo es estos debe ser riguroso (Sánchez, 1991).

Si bien la administración de los fondos económicos es esencial en las empresas, las inversiones netas corrientes son sumamente necesarias, ya que esto permite a las mismas continuar su ciclo de operaciones tales como producir bienes, prestar servicios o explotar. Por ello, Martínez (2016) indica que para seguir desarrollando las operaciones del día a día

en las empresas, estas deben invertir en las diferentes áreas ya sea como el área de logística que ven el tema de los inventarios, el área de ventas que está relacionado a los clientes potenciales y futuros, al área de recursos humanos que va de la mano de obra y son quienes dan el nivel de calidad y productividad a lo que una empresa se dedica, entre otras áreas más que intervienen principalmente en la generación de recursos... pues es donde la aplicación de NOF interviene a la hora de plantear las diferentes opciones en la ejecución de lo explicado, como por ejemplo cuando se tiene conocimiento de la ampliación de créditos que se otorgan a los clientes o se ve la acumulación de los inventarios (materia prima) quiere decir que las NOF están en crecimiento, pero si se toma la decisión de aplazar la programación de pagos a los proveedores entonces se estará disminuyendo o reduciendo las NOF.

Entonces se puede definir a las NOF como inversiones corrientes, que tienen un ciclo de vida reducido y que tiene vinculación al tiempo en que se realiza cada etapa de operaciones como pueden ser desde el planeamiento, producción, venta hasta la cobranza.

Enfoques del NOF

Si bien las necesidades operativas de fondos cuentan con un ciclo de vida corto, las inversiones en estas dependerán de algunos factores como: la naturaleza o giro del negocio; en donde existen aquellos donde sus cobranzas por los bienes o servicios que brinden sean cobradas al contado por lo mismo que su tiempo de producción es más reducido ya sea como por ejemplo la reparación del servicio de energía eléctrica, o por el contrario el tiempo de las NOF será mayor cuando se trate de negocios como la construcción, la textilera puesto que estos requieren plazos más amplios porque lo mismo que sus procesos. La estacionalidad y el nivel de actividad; donde en definitiva los plazos variaran dependiendo de la temporada

en que tengas mayor productividad de ventas las NOF serán mayores, y por lo contrario cuando se reduzca estas también las NOF lo harán.

La política de producción; por lo general las políticas de producción que sean indiferentes con la estacionalidad podrá apoyar en la absorción de las fluctuaciones en las NOF, logando que estén estables en el ejercicio económico. Las características de mercado; este actúa de manera similar a la estacionaria ya que en mayor demanda de mercado las NOF estarán elevadas por lo mismo que por la competencia en el sector y claro cumplir con las pretensiones de los clientes en términos de calidad, créditos y características.

Las condiciones de aprovisionamiento; Estas se refieren a que cuando se tiene conocimiento certero de que cuentan con materia prima garantizado los plazos de entrega de estos será reducido, por lo que las NOF serán mínimos que en caso contrario se tuviera entorno de incertidumbre, donde implique el mal trabajo de ultima tiempo y no satisfacer la demanda.

Usos del NOF

Las aplicaciones de las NOF en las empresas principalmente se ven reflejadas en la gestión financiera, los directivos son responsables de ejecutarlas de acuerdo a las necesidades de desarrollo de calidad de sus operaciones. Por ello, Court (2012) menciona que es necesario estudiar el conocimiento de los diferentes usos que se le puede dar a las NOF en las empresas.

La dimensión y composición de las NOF y los plazos medios de maduración de las partidas básicas como las que integran a las cuentas por cobrar comerciales y otras, existencias y cuentas por pagar comerciales y otras; los cálculos del procesamiento de esta

información determinan el flujo de caja proveniente de las actividades operativas; como se sabe el flujo es fundamental para cubrir los diferentes pagos originados del servicio de deuda como pueden ser los intereses y el capital (Court, 2012).

La dimensión de las NOF y su diferencia con el Fondo de maniobra de liquidez, está en particular indicará la situación absoluta de liquidez que cuenta la empresa, ya sean resultados que van en excesos o caso contrario se tenga la necesidad negociar recursos; por lo tanto, es de suma importancia el aseguramiento del control y seguimiento del crecimiento del saldo NOF – FML a partir de la visión que se tiene de la dirección de la liquidez de la empresa (Court, 2012).

Por otra parte, tenemos a las NOF como competencia distintiva en el mercado de los negocios, su evolución en ella dependerá mucho de la importancia que le dé en los procesos y generación de cadenas de valor en donde su principal objetivo será identificar las necesidades de los clientes, los costos que asumirán, la calidad y eficiencia que como empresa desea tener, que por consiguiente esto generará la necesidad de aumento en el financiamiento; en este aspecto las NOF se deberá optimizar (Court, 2012).

En su mayoría las NOF obtienen su financiamiento por el FM de liquidez, cuando existe incrementos de la cifra de negocios el FM no es suficiente para seguir operando con el mismo nivel de calidad, por ello es necesario optimizar y trabajar con el costo mínimo y que este no sea únicamente financiero, ya que al haber incrementos de cifras de negocios es necesario hacer crecer las NOF y hacerla permanente en el tiempo (Court, 2012).

Todo lo descrito sobre el uso y gestión de las NOF tiene un impacto importante sobre las estrategias financieras de las empresas, pues como se ha mencionado el análisis de las etapas de producción es primordial para la eficiencia operativa. Cada una de las empresas

debe tener conocimiento las variaciones de tiempo que le toma realizar cada etapa que deberá guardar relación con la estacionalidad (en días) con el giro de negocio y su movimiento de tesorería, el mercado y los objetivos.

Cálculos del NOF

Existen dos maneras de hacer cálculos de las NOF, pueden ser estas las necesarias o las técnicas, cada una de ellas transmite diferente resultado, pero con relación al incremento de liquidez empresarial.

Por ello, Court (2012) define los siguientes cálculos de las NOF:

En el primer cálculo del NOF, Court menciona que está en función a los periodos medios de maduración, en donde considera a la magnitud de efectivo que se encuentra disponible para las necesidades operativas de fondos en el desarrollo de las actividades de la empresa, además de ser un instrumento básico en el control del tiempo, porque este nos demuestra cuánto tarda en retornar desde lo invertido hasta obtener las ganancias. El segundo NOF, también Curt se refiere que la determinación es en función de los días de ventas a financiar, en donde podemos o no incurrir, pues si la cobranza es anticipada no había necesidad de financiamiento, en caso se cobre al contado se tendrá el mismo resultado, pero si la cobranza es con aplazamientos entonces se considerará adquirir financiamiento. El punto crucial en la determinación si los problemas son operativos dentro de una empresa es determinar si las NOF por aplicar son las más adecuadas, una decisión que los directivos deben asumir. Por otro lado, desde el punto de vista contable las Necesidades Operativas de Fondo – NOF se calcular de la siguiente manera:

$$\text{NOF} = \text{Activo circulante operativo} - \text{Pasivo circulante operativo}$$

Donde el activo circulante operativo integra a las existencias sumado a las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar más efectivo y equivalente de efectivo. Mientras que en el pasivo circulante operativo se encuentran las cuentas por pagar comerciales y las otras cuentas por pagar. Sin embargo, al momento de aplicar esta fórmula será necesario el análisis respectivo y luego depurar aquellas informaciones o datos en cada partida que no se considere como realmente operativo. De igual manera, debemos considerar periodos de provisiones de corto plazo que tengan relación con las partidas del ciclo de operaciones al que se refiere las NOF (Martínez, 2016).

Cuentas por cobrar

Estas partidas están referidas directamente con los ingresos de las organizaciones, están son las principales fuentes de ingreso de estas. Es por ello, que es importante su control y administración juntamente con la gestión de las áreas principales de proyectos o servicios que realizan las empresas. Si estudiamos las cuentas por cobrar desde el enfoque contable podremos calificar si se está llevando de manera adecuado por el resultado del análisis a los estados financieros.

Según Schlageter y Fernández (2005) “Las cuentas por cobrar se origina por el acto de vender. Siempre que vendamos y no cobremos al contado tendremos estas cuentas por cobrar” (p. 4). Mucho dependerá de la cantidad en la que se venda y de los plazos en que se asigne a los clientes los bienes o servicios que se brinde, obteniendo una lista de cuentas en cobranza masiva o diferenciales; en tanto sea menor el periodo en que las cuentas se conviertan en dinero, será más favorable para la empresa ya que contará con un capital de trabajo con que continuar operando con sus actividades.

Estas cuentas se generan al momento de otorgar créditos por un límite de tiempo prudente de acuerdo con el pacto con la empresa, este método es utilizado por las organizaciones para poder incrementar sus ventas y por tanto sus ingresos, también tienden a abarcar mayor parte del mercado (Gómez, 2002).

En la empresa de Publicidad, se trabaja bajo este sistema de otorgamiento de créditos, ya que los ingresos son elevados, esto está correcto, pero el detalle está en que no tienen un sistema de cobranza correcto, no llevan un control adecuado de los clientes, es por ello que se realizará la propuesta respectiva y con ellos mejorar la fluidez del efectivo con lo cual la empresa seguirá operando correctamente.

Morosidad

La morosidad está relacionada al tiempo transcurrido en las obligaciones cuando estas se hayan vencido, así mismo cuando ocurra un evento judicial relacionada al cobro de clientes que por diversas razones no cumplan o figuren como no habidos, generando una incertidumbre en los ingresos de efectivo para la organización (SBS, 2011).

Un punto importante es conocer a fondo la situación de morosidad actual, como están funcionando las áreas y el detalle de los cobros, con ello se tendrán opciones de planificación un mayor control y mejoras económicas para la empresa que está siendo evaluada. Este indicador permitirá medir el plazo en que una cuenta por cobrar se transforma en efectivo.

La morosidad en el ámbito empresarial es considerada como el atraso del crédito brindado a terceros ya sea por un bien o servicio, según las políticas entre empresas tienen un cierto límite de plazos, cuando se supere este tiempo se considerará moroso y con eso también una disminución de ingresos para la empresa prestadora y su vez se incrementará el

pago de la cuenta en consecuencia a intereses para la otra parte. Todo esto genera una reducción considerable en el efectivo y por ende afecta a la rentabilidad (Guillen, 2001).

Para el trabajo de investigación se aplicará como evaluación a los clientes actuales de la empresa, se obtendrá información real de la situación en cuanto al atraso de las cuentas por cobrar, así mismo se evaluará el tiempo límite de espera a los clientes.

Por otro parte, Chavarrín (2015) menciona que la morosidad es consecuencia del avance progresivo de los factores macroeconómicos tales como; economía, políticas regulatorias, tecnología y los diferentes recursos utilizados en las diversas operaciones empresariales. Para la aplicación en el presente trabajo se realizará una evaluación de los diferentes factores externos que involucran la morosidad de los créditos otorgados.

En el mundo de los negocios anteriormente las palabras eran suficientes para garantizar diferentes hechos y transacciones económicos, y los malos pagadores eran enumerados, así como también las malas prácticas eran sancionadas; sin embargo, en la actualidad se cree que retrasar los pagos de manera intencional es como una buena estrategia empresarial. Estas prácticas suponen un riesgo importante, la morosidad influye y se manifiesta en el ciclo económico empresarial, cuando la empresa está en su punto de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente, pero esto no significa su erradicación total, en el tiempo los tipos de intereses cambian, los plazos de pagos, los créditos, etc... por ello es necesario seguir trabajando en mantener de forma permanente en porcentaje mínimos estos niveles de morosidad en la empresa.

Para el trabajo de investigación se aplicará como evaluación a los clientes actuales de la empresa, se obtendrá información real de la situación en cuanto al atraso de las cuentas por cobrar, así mismo se evaluará el tiempo límite de espera a los clientes.

Segmentación de clientes y riesgos

El mercado está saturado de comercio de todas las formas y cada vez surgen nuevos negocios brindando distintas formas de productos o servicios, y ante esto surge la competencia directa e indirecta y los consumidores deben elegir de acuerdo a las necesidades, ante ello las empresas implementan una serie de estrategias para fidelizar a sus clientes, entre ellas están el precio, la calidad del producto y un punto fundamental que es la calidad de atención, con la finalidad de llegar a más clientes y obtener mayores ingresos, es por ello ante la competitividad las empresas deben llevar un control de los servicios que brinda y verificar que realmente se esté cumpliendo, así mismo deben tener bien segmentado su mercado al que desean atender (Silva, Juliao, Ortiz, Martínez, González, y Giraldo, 2014).

La segmentación de clientes es fundamental en las organizaciones, porque permite identificar con mayor claridad de cómo hacer llegar los productos y/o servicios al consumidor correcto, este estudio se enfocará en la selección de los clientes potenciales los cuales acceden a grandes créditos, esto dependerá de la evaluación para que se establezca un tiempo límite de crédito.

Tal como está mencionado es primordial realizar una selección de clientes, para evitar los riesgos de impago y convertirse en morosidad a futuro, esto sí afecta la liquidez inmediata generando problemas de incumplimiento de pago por parte de la empresa, ante ello se debe tomar medidas correctivas para poder reducir este riesgo (Alcaide, 2015).

Este concepto está más cerca a la propuesta que se requiere para esta investigación, una de la propuesta para la empresa será realizar una evaluación a los clientes y de acuerdo al récord de cumplimiento, se aplicará una línea de crédito.

Riesgos Financieros

Podemos indicar que estos riesgos involucran a todas las áreas de la empresa, tanto externo como la parte interna de la organización, para ello se debe tomar medidas de prevención a los riesgos que pueden ser controlables, pero para los riesgos que escapan de esa posibilidad de control tal como la variación en los mercados en que circula el dinero se debe tener plan de contingencias para poder contrarrestar estos riesgos (Lara, 2005).

En este sentido se evaluará los riesgos relacionados a los créditos que brinda la empresa a sus clientes en tiempo y dinero, para posteriormente realizar propuestas para reducir los riesgos existentes.

Para Diez y López (2007) el riesgo financiero está relacionada con la inestabilidad en el rendimiento de los recursos de terceros que son utilizados mediante financiamientos. Este riesgo también se conoce como insolvencia y está referido a la inseguridad que está relacionada a la inversión, cabe la posibilidad de que la empresa no sea capaz de cubrir sus obligaciones financieras por pago de interés y amortización del préstamo, esto dependerá de la cantidad del dinero y del porcentaje de intereses. El riesgo financiero está relacionado con el riesgo económico puesto que dependerá mucho de la forma como se realiza la distribución de la inversión que genere beneficios económicos esperados.

Riesgo Económico

El riesgo económico está relacionado a varios factores tales como la demanda, la variación de precios de venta son algunas de las situaciones que se pueden presentar en las empresas que pueden afectar positiva y negativamente. Sin embargo, las empresas pueden reducir estos riesgos teniendo mayor control de estos factores mediante medidas como mejorar la publicidad o mediante firma de contratos a futuro que aseguren un precio estable de los productos y/o servicios. (Diez & López, 2007)

La empresa deberá tener claro cuales con los factores controlables que pueden generar un riesgo, en este caso aplicaremos a nuestros clientes actuales, así mismo a los créditos que se están brindando se reduzca a menor tiempo de cobro, de esta manera la empresa de Publicidad reducirá en gran medida este riesgo.

Riesgo de mercado

Se puede mencionar que este riesgo se da, por los cambios constantes de los mercados globales, los cuales mueven la economía; por consiguiente, al ser un riesgo afectara negativamente al movimiento del efectivo de la empresa, para ello se debe tener en cuenta todas las posibilidades que ayuden a mantener una estabilidad de acorde a los parámetros normales (Lara, 2005).

Lo que se revisará en el presente estudio son las competencias en el mercado de otras empresas con servicios similares, se sabe que en la actualidad existen estrategias de innovación las cuales son aplicadas mediante estrategias de mercadeo por las empresas tal que se obtenga un posicionamiento y diferenciación en cuanto a los servicios o productos

que ofertan, es vital que se dé a conocer al personal que labora de las diferentes áreas e identificar cuáles son los posibles problemas a los que se enfrentan día a día.

Riesgo del Crédito

Toda empresa es constituida con la finalidad de generar ingresos económicos y sobresalir en el ámbito empresarial, para ello debe tener claro sus objetivos y políticas en el desarrollo de sus actividades operacionales, entre estas funciones se tiene a los créditos, al otorgar créditos se tiene ciertos parámetros y plazos de cumplimientos que cuando pasado o faltado a estos los créditos se convierten en morosidad, generando una disminución considerable del efectivo para la empresa, estancando el desarrollo que por tanto se debe evaluar los riesgos al que se expone con estas estrategias de cobranza. (SBS, 2011)

Además, la SBS (2011) hace referencia que los riesgos crediticios que las empresas consideran y se evalúan por los directivos para aplicar como estrategias de cobro, tienen como consecuencia la posible pérdida de dinero por parte de los deudores, en este caso lo clientes de una empresa ya sea por la venta de bienes o servicios que le fueron prestados.

En la empresa de Publicidad se evaluó a los clientes permanentes y nuevos potenciales, esto con la finalidad de reducir el riesgo de los créditos otorgados.

El riesgo está presente en toda actividad, para este estudio se evaluó el riesgo de créditos otorgados a los clientes de la empresa, de tal modo poder dar un diagnóstico y a su vez la solución adecuada para la mejora la liquidez. Para Lara (2005), este riesgo es el que más ha sido utilizado por la institución financiera ya que están directamente relacionadas con los créditos, así también las empresas deben trabajar bajo un sistema de créditos esto por

la misma forma de trabajo que han adoptado las organizaciones con la finalidad de obtener más clientes y lograr sus objetivos de crecimiento propuestos.

El bajo ingreso de efectivo en la empresa afecta al cumplimiento de obligaciones, esto debido a que no están establecidos los sistemas mediante un área competente encargada de tomar decisiones correctas.

Riesgo de liquidez

El riesgo de liquidez está relacionado con el efectivo a corto plazo, puesto que es generado cuando se vende y no se obtiene la retribución considerada como normal, tiene relación con algunos factores los cuales son causales de reducción de liquidez; los mercados secundarios, los activos que requieren de una valoración personalizada a no ser estandarizados generan riesgo, y del valor que tengan los activos a mayor valor, mayor será el riesgo de liquidez. (Diez & López, 2007)

Este riesgo es el principal problema que atraviesa la empresa de Publicidad, teniendo dificultad para cubrir obligaciones corrientes, así como pagos mensuales de impuestos, AFP, entre otros. Se evaluará la situación actual y se brindará propuesta de solución mediante una buena gestión de créditos y cobros implementando políticas estables y controlando que estas sean cumplidas en el tiempo.

Así se puede mencionar que este riesgo se relaciona a la incertidumbre de perder recursos por las operaciones que realizan las empresas, esto aumentara según la cantidad de financiamiento que se adquiriera, también puede deberse a factores generales como las crisis económicas presentes, competencias e inestabilidad política (Lara, 2005).

En este punto durante el estudio se tendrá en cuenta los porcentajes de liquidez con el que cuenta la empresa para cubrir sus gastos inmediatos o en caso de la disminución de estos.

Riesgo operativo

Este riesgo tiene relación directa con la actividad económica, en las cuales están inmersos las áreas mediante un sistema que es posible no esté funcionando correctamente, esto también involucra a las personas encargadas las mismas que pueden carecer de más información acerca del trabajo que realizan. El riesgo se genera por un mal control interno, las fallas tecnológicas, así como también hechos externos que no se pueden predecir. (Lara, 2005)

Por tanto, se aplicó esta información con la finalidad de evidenciar de qué manera vienen desarrollando las actividades empresariales, partiendo de ello y mediante la entrevista y el análisis documental se podrá brindar recomendaciones positivas de mejora continua.

Políticas de créditos y cobranzas

Este estudio está basado en las empresas de menor tamaño, en la cual menciona que estas no están preparadas para afrontar los riesgos de obtener créditos y sea por la poca información que tienen o también por la poca capacidad para poder moverse en una economía globalizada, en eso se fijan las instituciones bancarias al momento de brindar los créditos, no tienen mucha necesidad en implementar estudios, por lo que apuntan a grandes empresas (Held, 1999).

Ante esta situación es primordial conocer todos los riesgos que los créditos pueden generar, tanto para la entidad bancaria como para la empresa, ambos tienen la posibilidad de

tener alguna pérdida. Es por ello que las políticas deben ser claras y de conocimiento general en la empresa.

Las políticas en una empresa son fundamentales ya que mediante ello se van a desarrollar los objetivos planteados, referente a los créditos otorgados se deben implementar políticas que indiquen la cantidad de crédito, y la duración del mismo, así como también los tipos de clientes, pero es necesario aplicar correctamente estas políticas, ya que si ocurre lo contrario podría resultar innecesaria y no se lograrán los resultados esperados (Gómez, 2002).

La implementación de políticas de créditos fue de gran beneficio para la empresa, ya que actualmente no cuenta con políticas establecidas en específico para los créditos y cobranzas, por ello la necesidad de llevar a cabo esta propuesta, para que la liquidez en la empresa sea mejorada con el transcurso de tiempo, y por ello pueda cubrir sus necesidades, para ellos se propone una serie de actividades y estrategias esto con la finalidad de que la empresa tenga in orden en la realización de sus operaciones, entonces podrá ampliar su mercado y sobre salir en este mercado competitivo, donde la tecnología está al alcance.

Gestión de créditos y cobranzas

Los créditos y las cobranzas es el administrador por naturaleza de las empresas y su gestión depende de la rotación de sus fondos periódicos, verificando que los activos y pasivos corrientes se estén balanceando adecuadamente. En la medida en que se sistematice mejor las operaciones de los créditos y las cobranzas se lograrán mayor eficiencia, y como resultado se obtendrán índices de liquidez acida positivos.

Cabe mencionar que este contexto está relacionado directamente con los ingresos de las empresas y organizaciones, así mismo con su capital de trabajo, puesto que esto podemos identificarlo en su rentabilidad financiera. (Rivero & Johanna 2014).

El problema de la gestión en el sistema de cobranza, un claro ejemplo es cuando las empresas pasan por situaciones difíciles por falta de capacitación al personal asignado a la misma acción, a falta de estrategias de cobro, los cuales no le permiten obtener el dinero esperado a corto plazo.

Como se puede entender el balance entre las cobranzas y los créditos depende mucho del accionar de los ejecutivos, puesto que ellos son los pilares fundamentales en la asignación a las personas idóneas para realizar dicho trabajo, por otro lado también observamos el sistema está relacionado con los préstamos dados, con el fin de generar ganancias por estos, cabe resaltar que es donde se debe implantar medios de cobro de tal manera recuperar el dinero prestado, para ello se debe elaborar procedimientos y estrategias con la finalidad de lograr el cobro oportuno.

Es así como mediante este sistema las empresas tienen una continuidad en el tiempo con un resultado positivo el cual es objetivo de todo ente económico (Brachfield, 2009).

La cobranza es un proceso que permite recuperar el valor del producto o servicio brindado, este incluye todos los derechos de cobros que obtiene el vendedor y que con ello podrá obtener dinero inmediato.

Categoría Emergente

Financiamiento

Hoy en día las empresas que desean seguir en el mercado y lograr abarcar mayor parte de ello, recurren a financiamientos en los distintas modalidades, ya sea mediante créditos, factoring, leasing, bonos, entre otros documentos financieros, lo cual le permite cumplir con sus obligaciones y al mismo tiempo contar con una buena rotación de liquidez, sin embargo esta forma de trabajo también genera disminución de efectivo ya que tiene un costo trabajar con dinero de terceros, entonces para ello existen distintas entidades ya sean financieras o personas naturales quienes ofertan créditos de diferentes porcentajes de intereses.

El financiamiento puede ser a corto, mediano y largo plazo, esto dependerá de las necesidades de las entidades.

Según el diario Gestión, menciona que antes de solicitar financiamiento se debe evaluar la forma en que serán devueltas, que es sabido que nadie da algo sin esperar una recompensa, así que se debe considerar el valor por intereses al momento de ser pagados, dependiente del tiempo según contrato.

Otro punto importante en un financiamiento es verificar la documentación, las condiciones y acuerdos, esto con la finalidad de poder realizar un seguimiento y en caso no se cumpla una cláusula, realizar los reclamos respectivos. La empresa de Publicidad en la que se trabajó realiza principalmente el financiamiento del factoring para cubrir sus obligaciones corrientes.

Sistema

Según el diccionario, la palabra sistema está conformada por un conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad, así mismo relaciona a un grupo de normas o medidas que se relaciona.

En relación con el presente trabajo se ha considerado sistema a un conjunto de políticas las cuales serán aplicadas a los créditos y cobranzas de la empresa de Publicidad, para ello se ha planificado elaborar un manual el cual contemple las mencionadas políticas.

Así mismo los créditos y cobranzas pasan por un proceso que va desde la captación del cliente, ellos pasan a primero por una selección, segmentación y luego su aprobación, en tanto para el proceso de otorgamiento de créditos también corresponde realizar una serie de procedimientos a los cuales se les considera sistema, ya que engloba todas las actividades que la empresa realiza hasta la culminación del mismo. En tanto en la teoría general de sistemas donde Johansen (1982) menciona que esta teoría es aplicable para las empresas ya que estudia los sistemas integrados, tales como políticas, cobranzas y todos los procesos que desarrollan las personas dentro de una organización con el fin supremo de seguir en el mercado y obtener rentabilidad.

Mediante ello se busca establecer parámetros y normas que serán aplicadas a esta área ya que depende de la buena gestión que se realice, para el incremento y buena rotación de las cuentas por cobrar y en consecuencia mejorar la liquidez. Según algunas características se tiene que el sistema de créditos y cobranzas se genera al momento que ocurre una venta, ello se relaciona al sistema de ventas, para proporcionar información de la situación económica de los clientes, de acuerdo con el valor de la mercadería, así mismo se debe obtener del tipo de documentación al que está obligado.

CAPÍTULO III
MÉTODO

3.1. Sintagma

El presente estudio de investigación será realizado mediante el sintagma holístico, el cual engloba y relaciona las partes de estudio cuantitativa y cualitativa, esto con la finalidad de abarcar mayor información de las áreas, por consiguiente esta está relacionado con los objetivos que se han planteado, no está basado específicamente en el resultado, pero el estudio permitirá analizar, proponer plan de soluciones, realizar una evaluación correcta, y también predecir futuros riesgos que puedan perjudicar en la gestión empresarial, esta estrategia ayudara a obtener un panorama más claro respecto de la situación actual de la empresa, brindando el aporte de solución o mejoramiento de los sistemas (Hurtado, 2000).

El estudio permitió analizar, proponer plan de soluciones, realizar una evaluación correcta, y también predecir futuros riesgos que puedan perjudicar en la gestión empresarial, esta estrategia ayudará a obtener un panorama más claro respecto de la situación actual de la empresa, para luego brindar el aporte de solución o mejoramiento de los sistemas

3.2. Enfoque

El presente trabajo tiene una mezcla del enfoque cuantitativo y cualitativo. Al respecto enfoque mixto mediante Hernández, Fernández & Baptista, (2014) afirman que los métodos mixtos integran la recolección y el examen de la información cualitativa y cuantitativa de forma sistemática y crítica de modo que permita realizar una inferencia sobre el fenómeno objeto de estudio, es preciso para ello, tener bien claro el tipo de enfoque que se le dará al estudio, de ellos dependerá las respuestas que se desean obtener.

Para el presente trabajo se aplicó el diseño no experimental con enfoque mixto, tipo proyectiva, la cual se estudiará la parte cualitativa y cuantitativa, para así poder obtener un diagnóstico claro acerca de lo que está ocurriendo en la empresa, esto tiene como finalidad de brindar soluciones eficientes y poder mejorar en gran medida la liquidez de la empresa.

3.3. Tipo, nivel y método

3.3.1. Tipo Proyectiva

En este trabajo, se realizó una investigación de tipo proyectiva pues de acuerdo con Hurtado (2000), una investigación proyectiva, aparece como una propuesta o programa frente a una situación problemática o de necesidades en un determinado momento en una comunidad, institución, o región geográfica, luego de realizar una evaluación concreta de la situación real de los procesos involucrados y de los escenarios futuros, es decir, como producto de un proceso de investigación.

Este trabajo de investigación pretende proponer un sistema integrado de gestión de créditos y cobranzas que permita incrementar y mejorar la liquidez de la empresa en base a un análisis del estado actual.

3.3.2. Nivel comprensivo

En este punto Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que el nivel comprensivo está relacionado de manera interpretativa la cual se centra en la forma de entender el significado de todas las actividades de los seres en particular los humanos, es por ello que busca interpretar los eventos que van ocurriendo.

3.3.3. Método

El método está relacionado al procedimiento que se utiliza para un trabajo de investigación, con el cual se obtendrán los resultados propuestos, este tiene un orden específico para poder obtener la veracidad de los objetivos propuestos (Ávila, 2001).

El método en este campo se basa en un conjunto de procedimientos los cuales ayudan a lograr los resultados, así mismo colocan a prueba la hipótesis planteada y a los instrumentos relacionados a la investigación, este es un elemento muy importante en la ciencia que sin la aplicación no se podría demostrar ningún argumento que sea válido. En este sentido en este trabajo de investigación se aplicará el método inductivo – deductivo.

3.3.4. Método inductivo

Este método se basa en la observación y crea leyes a partir de los hechos, generalizando los comportamientos observados (Bisquerra, 1998).

Este estudio pretende aplicar este método al realizar inferencias a partir de las evidencias observadas y analizadas de la verificación documentaria como los estados financieros, los comprobantes y demás documentos fuentes.

3.3.5. Método deductivo

Se describe que dicho método toma la información más general y la proyecta sobre una situación particular. En definitiva, siendo el modelo aristotélico deductivo esquematizado en el silogismo (Bisquerra, 1998).

Este método científico considera que las conclusiones se basan desde una perspectiva particular, estas pueden ser aplicadas a situaciones que tengan similitudes, el método deductivo comprende de manera particular hacia una forma general lo que tiene relación con

las gestiones propias de una empresa, mediante esto de procederá a formular una buena gestión de créditos y cobranza.

3.4. Categorías y subcategorías

Tabla 1.

Composición de subcategorías e Indicadores.

Categoría	Sub Categoría	Indicadores
	Razones Financieros	Razón de Liquidez
		Razón de prueba acida
		Razón de prueba absoluta
		Razón de capital de trabajo
Liquidez	Necesidades Operativas de Fondos	Razón de Gestión
		Enfoques del Fondo de maniobra
		Usos del Fondo de maniobra
	Cuentas por Cobrar	Cálculos del Fondo de maniobra
		Morosidad
		Segmentación de Clientes- Riesgos
		Políticas de créditos y cobranzas
		Gestión de créditos y cobranzas
Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018		
Financiamiento		

3.5. Población, muestra y unidades informantes

Población

En términos generales el autor Fidias (2012) se refiere a una colección de individuos de características semejantes en un determinado lugar, las cuales serán delimitadas mediante técnicas y así poder obtener información de acuerdo con los objetivos propuestos, así mismo esta puede ser población finita, infinita y accesible.

Valderrama (2015) refiere que es un grupo de personas las cuales tienen características homogéneas de determinado lugar. Para el trabajo la población estará conformada por tres personas trabajadores entre ellos un administrador, un contador y un asistente contable, los cuales brindarán información detallada mediante una entrevista personalizada acerca de la realidad económica de la organización.

Muestra

La muestra está conformada por un subconjunto representativo de una población, se dice que es representativo por que reflejara las características de una población cuando a esta se le aplique la técnica de muestreo adecuada, para poder obtener un número óptimo de unidades se determina mediante procedimientos. Es preciso indicar que la representatividad o depende la cantidad de la muestra si no, dependerá del proceso de selección de sus elementos, a este proceso se le denomina muestreo. (Valderrama, 2002). Para el estudio cualitativo se han considerado a 3 personas, así mismo se obtendrá información documentaria como los estados financieros de la empresa.

Muestreo

El muestreo para (Valderrama, 2002), es el proceso donde se selecciona un grupo representativo de la población la cual será objeto de estudio, así mismo Tamayo (1990)

indica que es la selección de las subpoblaciones, las cuales se obtendrá información que ayudaran a establecer la veracidad o la invalidez de la hipótesis y, con base en aquello realizar la inducción hacia la población estudiada.

Tabla 2.

Estructura de la muestra holística.

Muestra cualitativa	f	%
Administrador	1	33.3%
Contador	1	33.3%
Asistente	1	33.3%
Total	3	100%

Unidad informante

Para la parte cuantitativa se considera toda la información que se recolectará de los estados financieros realizando análisis vertical, horizontal y comparativo, así mismo se hará a revisión de flujos de caja proyectado.

Para el caso del estudio cualitativo se consideró como unidad informante a tres trabajadores en la empresa de Publicidad, los cuales son una muestra representativa por ser los encargados directos de la información financiera. Entre ellos se ha considerado al Contador general el Sr. Julio Cesar Infante Paulino, quien tiene 36 años de edad y está al frente de la empresa llevando la contabilidad hace cuatro años consecutivos, también se entrevistó al sub contador el Sr. José Manuel Portales Gonzales con 26 años de edad, quien trabaja directamente con el contador hace tres años, quien está encargado del procesamiento de datos, liquidación de impuesto y elaboración de estados financieros mensuales, y por último el administradora de la empresa la Srta. Melanie Gianella Cama Beteta de 26 años de

edad y labora en la empresa hace cinco años, encargados de informar a gerencia el reporte diario de los ingresos y las cuentas por pagar, ella trabaja en el área administrativa, en la que se encarga de revisar las cuentas de banco diariamente así como los pagos relacionados a la actividad.

3.6. Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

Para Fidias (2012) las técnicas son procedimientos o formas de adquisición de información y datos específicos como parte de una disciplina, ello sirve de complemento para los métodos científicos, así mismo también podemos decir que es una forma de obtener la información deseada.

Por otro lado, los instrumentos son consideradas como la parte operativa y medio practico utilizada para la recolección de datos, que tiene relación directa con la obtención de los datos, por eso se debe elegir los instrumentos adecuados ya que de ello depende la confiabilidad del estudio (Tamayo, 1999).

Entrevista

Esta técnica es realizada con preguntas de características profundas donde se realizaron una serie de indagaciones acerca del tema propuesto, el ámbito de aplicación es de menor alcance, ya que solo se realizará a un grupo determinado de personas seleccionadas de manera cualitativa. El tiempo de duración dependerá mucho de la estructura o formalidad de la entrevista (Fidias, 2012). La entrevista fue aplicada a tres personas encargadas de las áreas integradas de estudio, esto permitirá conocer de manera concreta la situación actual de la empresa, para poder plantear una solución de mejora, siendo esto beneficioso para las partes interesadas.

Tabla 3.

Ficha técnica de instrumento, análisis de documental y entrevistas

DATOS	DOCUMENTAL	ENTREVISTA
Nombre del Instrumento	Sistema de gestión para la liquidez	Sistema de gestión para la liquidez
Objetivo	Proponer un sistema de gestión de créditos y cobranzas que permitan efectuar la cobranza	Proponer un sistema de gestión de créditos y cobranzas que permitan efectuar la cobranza
Procedencia	Universidad Norbert Wiener	Universidad Norbert Wiener
Forma de aplicación	Revisión documentaria.	Individual.
Duración	12 horas a lo largo de una semana.	20 minutos por cada entrevistado
Medición	Cuantitativa discreta y continua en escala de razón.	Nominal
Descripción del instrumento	El instrumento consta de un conjunto de indicadores, ratios, estados financieros cuya información debe ser recogida y completada mediante la revisión de diversas fuentes y documentos.	Interpretación de las respuestas. El instrumento contar de 5 preguntas abiertas, aplicadas a 3 personas representativas para obtener información real, y proponer soluciones de mejora.
Autor	Pérez Gonzales Dalila Deidis	Pérez Gonzales Dalila Deidis

Tabla 4.

Validación de expertos del instrumento cuantitativo análisis documental, razones financieras

Nro.	Nombre del experto	Cargo/ocupación	Grado	Criterio de evaluación
1	Julio Ricardo Capristán Miranda	Contador	Magister	Aceptado
2	Freddy Roque Fonseca Roque	Contador	Magister	Aceptado
3	Cinthya Polett Manrique Linares	Contador	Magister	Aceptado

3.7. Procedimiento para recopilar datos

Los procedimientos para esta investigación son los estudios cuantitativo y cualitativo los cuales mediante la revisión documentaria y entrevistas que se realizaron a los trabajadores de la empresa, se recolecto información detallada con la cual se obtuvo una diagnosis del estado actual de la empresa, en base a esto, se elaboró la propuesta de solución para mejorar las condiciones de liquidez en la empresa. Así mismo la aplicación del instrumento entrevista se realizó en las instalaciones de la empresa de Publicidad previa cita con los seleccionados para brindar información respectiva.

3.8. Análisis de datos

En cuanto al análisis cuantitativo luego de recoger la información se procedió a elaborar tablas de frecuencia simple y de doble entrada acompañados de diagramas de barra para ilustrar los hallazgos, se calcularon ratios e indicadores de estados financieros y establecer si estos cumplen con las normas respectivas.

En el análisis cualitativo se recogió la información y esta será resumida, clasificada y categorizada considerando lo más relevante y se usará para contrastar los resultados

obtenidos en el análisis cuantitativa mediante la triangulación. Para el estudio mixto, lo cual está conformado por a entrevista se obtendrás información detallada de la situación real, y seguidamente con los documentos contables que fueron revisados y analizados con razones financieras y con la aplicación de las Necesidades Operativas de fondos (NOF) se llegó a los resultados esperados obteniendo resultados de ambos estudios.

Aplicación de Atlas ti

Para obtener un resultado mixto de los estudios cuantitativo y cualitativo se utilizó la herramienta Atlas ti, el cual mediante codificación y la obtención de redes mediante mapas agrupando subcategorías e indicadores, así como las tres entrevistas y en análisis de datos documental, esta medida permitió asociar respuestas y compararlas para obtener una triangulación agrupada, este procesos originó obtener un análisis más completo de la situación ya que los por medio de los entrevistados se observó que la empresa tiene problemas de liquidez generado por la falta de una buen sistema gestión en créditos y cobranzas, corroborado por el análisis cuantitativo de la documentación contable, estados financieros.

Por tanto, al ser una herramienta completa que brinda información más asertiva, permitió identificar las falencias reales por las que estaba pasando la empresa económicamente, por lo que, fue más sencillo realizar el diagnostico final y así aplicar las propuestas de solución, referentes a los problemas encontrados cumpliendo con los objetivos ya mencionados.

CAPÍTULO IV
EMPRESA

4.1. Descripción de la empresa

La entidad es una red de comunicación de mercadotecnia integrada, la cual impulsa de forma creativa con una fuerte herencia dedicada al rubro de la publicidad con una mentalidad desafiante, usando toda la creatividad para brindar a los clientes una atención de manera justa, dicha empresa de Publicidad se desprende como franquicia de la empresa Moullen Low, la misma que tiene capitales extranjeros.

4.2. Marco legal de la empresa

Razón social Empresa de Publicidad, con RUC: 20600369050, condición activa mediante Sunat, inició sus actividades el 13 de mayo del 2015, tiene como domicilio fiscal av, Javier Prado Oeste Nro. 2021 Urbanización Santa Rosa distrito de santa Rosa Lima.

REPRESENTANTES LEGALES DE 20600369050 – EMPRESA DE PUBLICIDAD S.A.C.				
La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.				
Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	09535118	BENAVIDES ELIAS CESAR RODRIGO	APODERADO	27/03/2017
DNI	09675042	TORRICO INFANTAS FRANCISCO JAVIER	GERENTE GENERAL	27/03/2017

Figura 2. Representantes legales (Fuente SUNAT)

Información de Trabajadores y/o Prestadores de Servicio			
Período	N° de Trabajadores	N° de Pensionistas	N° de Prestadores de Servicio
2017-10	67	0	24
2017-11	70	0	28
2017-12	79	0	19
2018-01	92	0	22
2018-02	91	0	14
2018-03	92	0	18
2018-04	87	0	23
2018-05	93	0	11
2018-06	93	0	30
2018-07	84	0	28
2018-08	76	0	23
2018-09	68	0	20

Figura 3. Trabajadores de la empresa (Fuente SUNAT)

4.3. Actividad económica de la empresa

El rubro de la empresa es netamente publicidad digital, dedicada a brindar su servicio a nivel nacional e internacional, tiene convenios y clientes potenciales. Dicha empresa trabaja bajo sistema de licitaciones, en la cual se presentan antes los posibles clientes y presenta las propuestas.

4.4. Información tributaria de la empresa

El estatus Tributario de la empresa de Publicidad incluye las cuotas del fraccionamiento, las cuotas del ITAN, otras deudas consideradas por SUNAT y el Crédito fiscal reclamado al Tribunal Fiscal, para ello la empresa deberá llevar un estricto control de las obligaciones, para no tener inconvenientes y le genere mayores gastos.

<u>DEUDAS FULL CONTACT:</u>	
	S/
FRACCIONAMIENTO (1)	119,573.00
ITAN (2)	8,271.00
OTRAS DEUDAS	63.00
TOTAL DEUDA	127,907.00
<u>PAGOS:</u>	
FRACCIONAMIENTO	4,980.00
ITAN	4,595.00
OTRAS DEUDAS	0
TOTAL PAGOS	9,575.00
TOTAL PENDIENTE	118,332.00 al 14/08/2018 (3)
<u>Nota:</u>	
(1) Son 72 cuotas del fraccionamiento	
(2) Son 9 cuotas del ITAN	
(3) Deuda fuera del impuesto del periodo 08-2018 a vencer hoy.	

Figura 4. Deudas de la empresa.

4.5. Información económica y financiera de la empresa

La empresa cuenta con la siguiente información, que está reflejada en el Estado de Situación Financiera al 31 de julio del 2018.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA								
PROYECTADO								
ACTIVO	2018	VERTICAL		PROYECTADO	PASIVO	2018	VERTICAL	
	S/.	2018	%	%		S/.	2018	%
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	6.507	0,24		296.392	Sobregiro Bancario	21.183	0,79	
Cuentas por Cobrar Comerciales	1.898.845	70,99		1.708.980	Tributos por pagar	441.079	16,49	296.971 11,34
Cuentas por Cobrar Diversas	70.595	2,64		63.535	Remuneraciones por pagar	279.206	10,44	251.285 9,60
Gastos Contratados por Anticipado	34.148	1,28		34.148	Cuentas por pagar Comerciales	1.340.141	50,10	1.206.127 46,08
Otros Activos	313.780	11,73		127.299	Cuentas por pagar Diversas	16.040	0,60	
Impuestos pagados por anticipado					Anticipos			
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.323.874	86,88		2.230.354	TOTAL PASIVO CORRIENTE	2.097.650	78,42	1.754.384 67,02
	0,00310				PASIVO NO CORRIENTE			
ACTIVO NO CORRIENTE					Otras cuentas por pagar			
Inmueble, maquinarias y Equipo (Neto de Depreciación)	350.910	13,12		192.235	Cuentas por pagar accionistas			
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	350.910	13,12		387.360	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-		0,00
					TOTAL PASIVO	2.097.650	78,42	1.754.384 67,02
TOTAL ACTIVO	2.674.784	100,00		2.617.714	PATRIMONIO			
					Capital	7.000	0,26	30.000 1,15
					Reserva Legal	1.600	0,06	3.000 0,11
					Resultados acumulados	634.250	23,71	158.435 6,05
					Resultados del ejercicio (Pérdida O Ut	(65.715)	(2,46)	671.896 25,67
					TOTAL PATRIMONIO	577.135	21,58	863.331 32,98
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2.674.784	100,00	2.617.714 100,00

Estado de Resultados

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2018				
(EXPRESADO EN SOLES)				
	S/	S/	S/	S/
	2018	2017	2016	PROYECTADO
Ventas netas	3.708.917	3.386.076	9.753.273	6.337.454
Ingresos Fijos				
Fee - Mensual	2.083.417	3.062.304	4.423.072	2.349.078
Producción-Proyectos	21.567	278.772	326.643	119.444
Servicios por Donación	-	45.000		
Ingresos Por Producción				
Pautas- Medios	721.344		2.574.420	1.730.276
Producciones	882.588		1.740.222	1.376.975
Producciones (Backus)	-		688.916	761.681
Costo de Servicios	(3.170.464)	(2.284.734)	(3.265.566)	(1.790.394)
Gastos de Personal	(1.730.748)	(1.989.322)	(2.872.003)	(1.507.226)
Servicio Prestado por Terceros	(120.077)	(295.412)	(393.563)	(283.168)
Costo por Producción				
Gastos de Producción	(763.383)		(2.015.239)	(1.458.777)
Gastos de Pautas (Medios)	(556.257)		(1.797.169)	(1.235.548)
Utilidad Neta de Ingresos por Producciones	-			
UTILIDAD BRUTA	538.453	1.101.342	6.487.707	1.852.735
Gastos de Ventas	(100.509)	(55.623)	(558.433)	(250.098)
Gastos de Administración	(491.956)	(1.123.695)	(1.043.610)	(930.741)
PERDIDA OPERATIVA	(54.013)	(77.976)	4.885.664	671.896
Ingresos Financieros	0	412	212	
Gastos Financieros	(8.769)	(9.070)	(13.031)	
Perdida Neta Por Diferencia de Cambio	(2.933)	(9.198)	(16.603)	
PERDIDA DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO	(65.715)	(95.832)	4.856.242	671.896

Figura 5. Estado se situación financiera y Estado de Resultados al 31 julio del 2018

CAPÍTULO V
TRABAJO DE CAMPO

5.1. Resultados cuantitativos

Sistema de gestión para la liquidez

Tabla 5

Análisis horizontal en una empresa de Publicidad

Periodo	Cuentas por cobrar	Variación (S/)	Variación %
2015	753,450	---	---
2016	865,354	111,904	14.85%
2017	1,588,637	723,283	83.58%
2018	1,898,845	310,208	19.53%

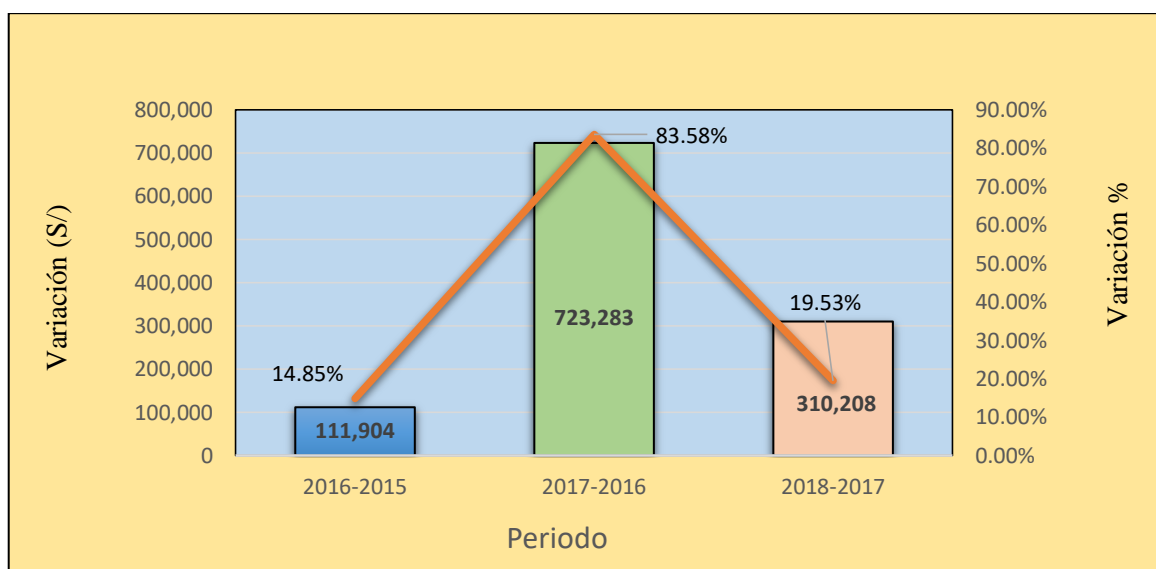


Figura 6. Análisis Horizontal en una empresa de Publicidad 2016-2018.

Mediante la tabla 5 y figura 6 se evidencia como han variado las cuentas por cobrar respecto a periodos comparativos, en periodo 2016 se muestra un 14,85%, siendo un porcentaje positivo para la empresa indicando que en ese periodo se contaba con suficientes recursos para seguir sus actividades, en el periodo 2017 se evidencia un punto más elevado con 83,58% en comparación del año anterior por lo que no es beneficioso para la economía de

la empresa ya que demuestra una deficiente gestión de créditos y cobros, y aunado a ello la empresa a la fecha no ha definido políticas de créditos y cobranzas, sin embargo se observa que para el periodo 2018 muestra una tendencia positiva de las cuentas por cobrar las cuales se han reducido considerablemente en 19,53% respecto al periodo anterior, como resultado se tiene que términos generales la empresa está siendo solvente.

Análisis Vertical en una empresa de Publicidad, 2017-2018

$$\text{Análisis Vertical} = \frac{\text{Partida del Activo}}{\text{Total Activo}} \times 100$$

Tabla 6.

Análisis Vertical en una empresa de Publicidad, periodos 2017-2018

	2016		2017		2018	
Rubro	Monto (S/)	%	Monto (S/)	%	Monto (S/)	%
Cuentas por cobrar	865.354	40,76	1.588.637	65,52	1.898.845	70,99
Efect y Equiv de Efect	331.522	15,62	431.716	17,81	6.507	0,24
Total Activo	2.123.020		2.424.535		2.674.784	

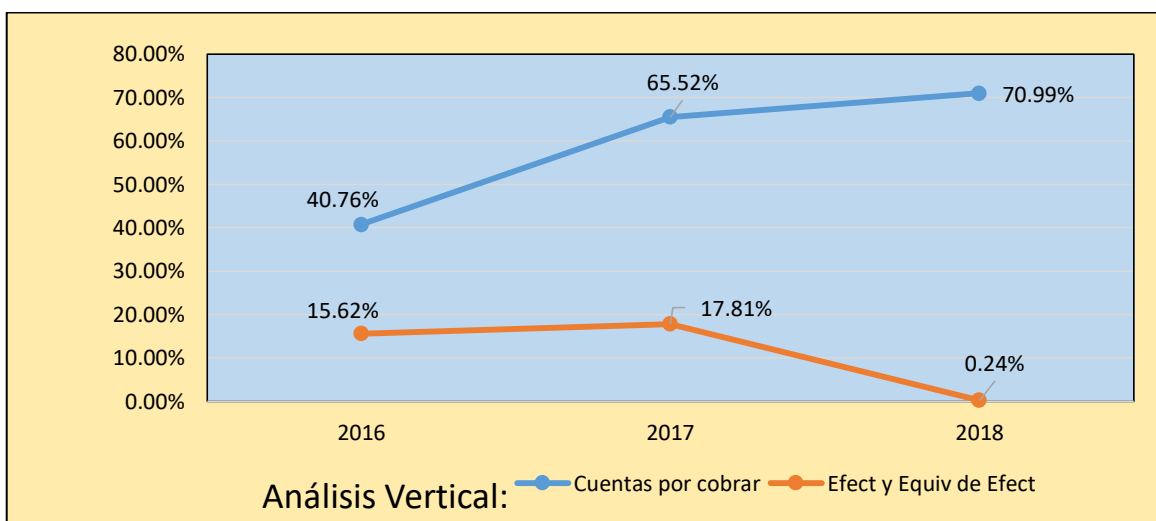


Figura 7. Análisis Vertical en una empresa de Publicidad

La tabla 6, se observa la relación directa entre las cuentas por cobrar entre el efectivo y equivalente de efectivo, siendo que en el periodo 2016 las cuentas por cobrar representaban el 40.76% del total activo, lo cual implica la dependencia de la empresa frente a las cuentas por cobrar, por lo tanto sus ingresos aumentarían siempre que las cuentas por cobrar se reduzcan, así mismo se observa que para el periodo 2017 las cuentas por cobrar representan un 65,52% del total activo; reflejando un aumento entre el periodo 2016 y 2017 de 24.76%, indicando que la empresa ha aumentado sus ventas y sin definir políticas de cobranza. Para el periodo 2018 se observa que las cuentas por cobrar se han incrementado llegando a representar el 70,99 del total activo, de análisis se desprende que esto podría deberse al deficiente seguimiento y control de los créditos otorgados a los clientes, en consecuencia, tienen una liquidez insuficiente que tan solo representa 0.24%, en el año 2018 indicando claramente que la empresa no está cubriendo sus obligaciones corrientes, ello conllevó a dejar de cumplir con la totalidad de la planilla y pagos relacionados a los tributos.

Tabla 7.

Análisis razón de liquidez corriente en una empresa de Publicidad.

	2016		2017		2018	
Rubro	Monto (S/)	Razón de liquidez corriente	Monto (S/)	Razón de liquidez corriente	Monto (S/)	Razón de liquidez corriente
Activo corriente	<u>990,340</u>	1.20	<u>2,182,656</u>	1.32	<u>2,323,874</u>	1.11
Pasivo corriente	823,528		1,651,605		2,097,650	

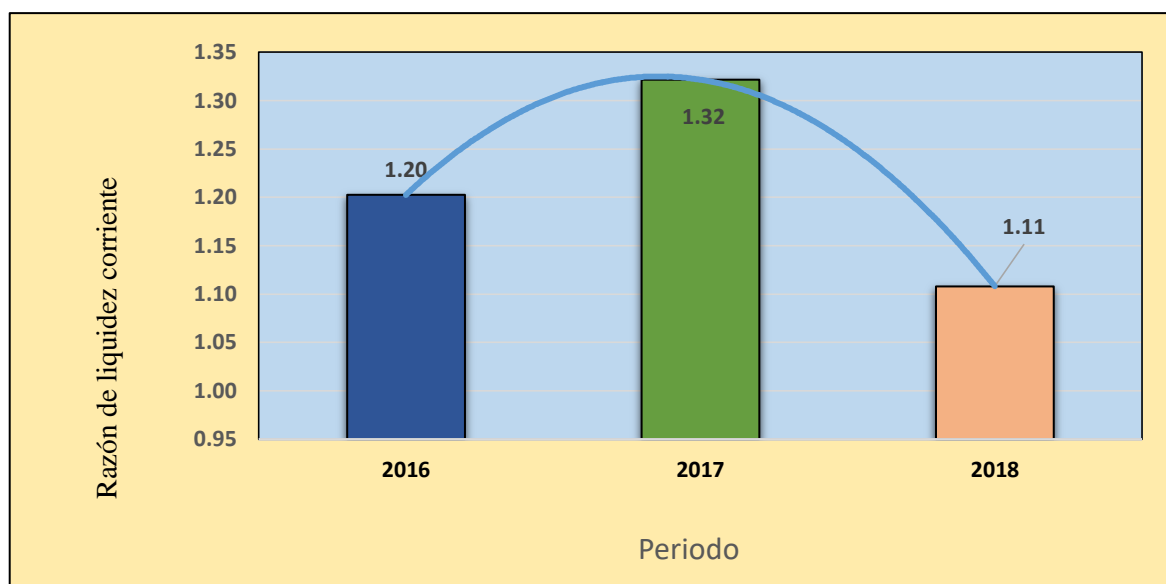


Figura 8. Análisis razón de liquidez corriente en una empresa de Publicidad periodos 2016-2018.

En la tabla se muestra que la empresa en el periodo 2016 posee S/ 1.20 soles del activo para cubrir cada sol de deuda en un periodo menor a un año, así mismo para el periodo 2017 se incrementó en un porcentaje reducido siendo que posee S/ 1.32 soles para cubrir cada sol de sus pasivos corrientes-, sin embargo, para el periodo 2018 se redujo en S/ 1,11 soles, observándose entonces que la tendencia de liquidez general de la empresa se está reduciendo. Este análisis indica que agrandes rasgos la empresa si puede cubrir sus pasivos corrientes; sin embargo, cuenta con muy bajo margen de liquidez, para cubrir pasivos fijos tales como planilla, impuestos, IGV, esto generado por el tiempo en días de los cobros a clientes y los gastos ocasionados por el trabajo con terceros, lo cual disminuye en gran cantidad su liquidez, si bien la empresa recurre al factoring, esto ayuda a salir de la responsabilidad, pero en otro enfoque sería de gran ventaja poder contar con una buena rotación de las cuentas por cobrar y por ende mejorar la liquidez.

Tabla 8.

Análisis razón de prueba ácida en una empresa de Publicidad

Rubro	2016		2017		2018	
	Monto (S/)	Razón de prueba ácida	Monto (S/)	Razón de prueba ácida	Monto (S/)	Razón de prueba ácida
Activo corriente	990,340	1.10	2,182,656	1.30	2,323,874	1.09
Inventarios	0		0		0	
Gastos Contratados por Anticipado	80,805		36,952		34,148	
Pasivo corriente	823,528		1,651,605		2,097,650	

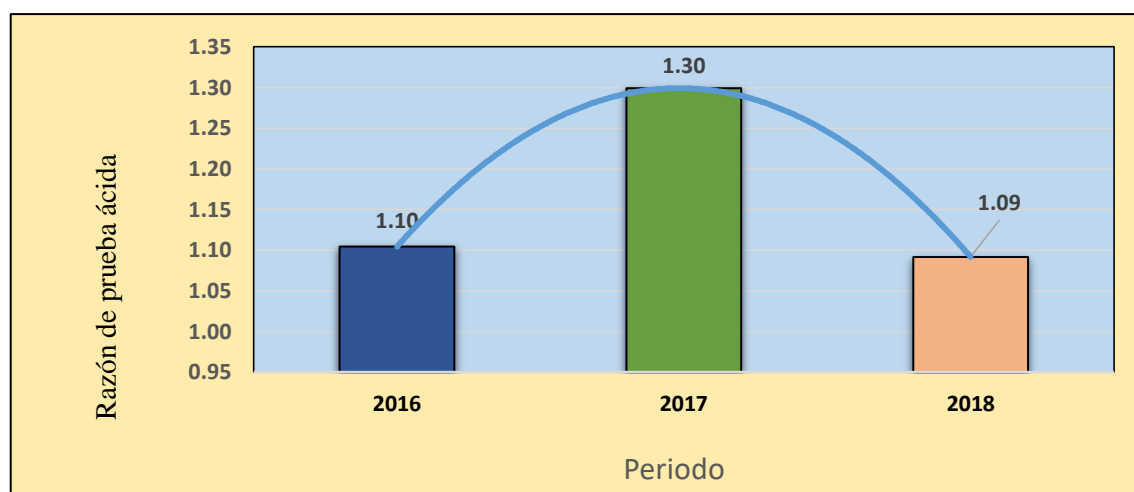


Figura 9. Análisis razón de prueba ácida en una empresa de Publicidad

En la tabla se muestra que la empresa en el periodo 2016 posee S/ 1.10 del activo para cubrir cada sol de deuda en un periodo, así mismo para el periodo 2017 se incrementó en un porcentaje mínimo siendo que posee S/ 1.30 para cubrir cada sol de sus pasivos corrientes, sin embargo, para el periodo 2018 se redujo en S/ 1,09 observándose entonces que la tendencia de liquidez general de la empresa se está reduciendo. Lo que se indica que en los

periodos 2016 y 2017 la empresa contaba con liquidez que le permitía cubrir sus obligaciones corrientes, pero ya en el periodo 2018 esta situación ha cambiado drásticamente.

Tabla 9.

Análisis razón prueba absoluta en una empresa de Publicidad.

	2016		2017		2018	
Rubro	Monto (S/)	Razón de prueba absoluta	Monto (S/)	Razón de prueba absoluta	Monto (S/)	Razón de prueba absoluta
Caja bancos + valores neg	<u>41,085</u>	0.05	431,716	0.26	6,507	0.003
Pasivo corriente	823,528		1,651,605		2,097,650	

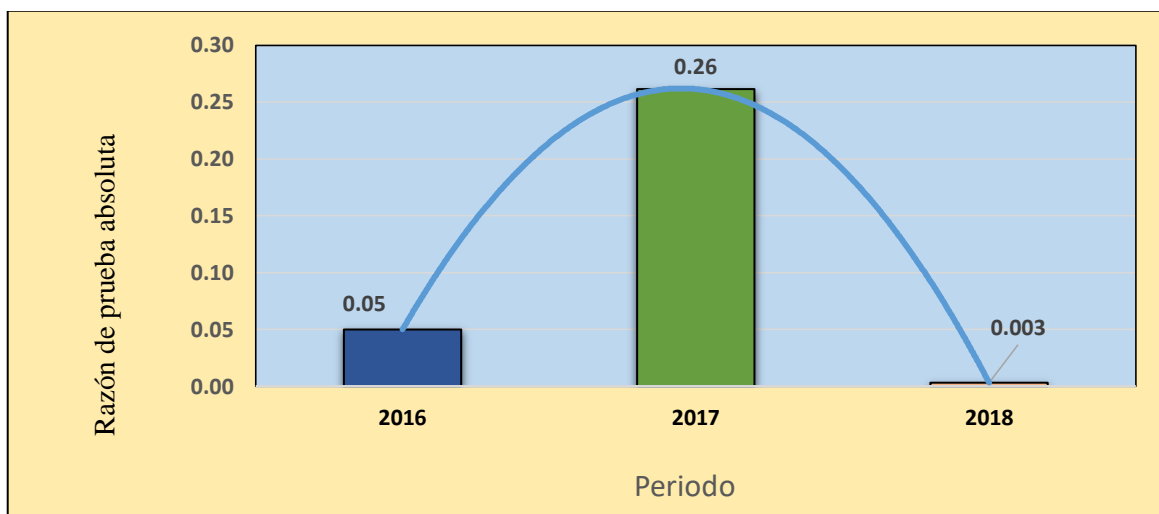


Figura 10. Análisis razón prueba absoluta en una empresa de Publicidad

La liquidez absoluta representa la capacidad que tiene una empresa de cubrir sus obligaciones a corto plazo utilizando su efectivo y equivalente de efectivo, parte fundamental para que la empresa siga operando, entonces frente a ello del análisis se observa que para el periodo 2016 tiene 0.05 soles para cubrir cada sol del pasivo corriente, en el 2017 la empresa

posee una liquidez de 0.26 mostrando un leve incremento al año 2016, sin embargo no sería capaz de cubrir sus obligaciones a corto plazo, así mismo el año 2018 la empresa cuenta con 0.003 soles para cubrir sus pasivos, de lo cual se desprende que la empresa requiere aplicar una política de cobranzas que le permita mejorar la rotación de las cuentas por cobrar esto a razón de obtener una liquidez a corto plazo, también se podría indicar que no se está realizando una buena gestión de cobros, el personal encargado no cumple a cabalidad con la responsabilidad, sin embargo la empresa puede estar reduciendo su liquidez debido a los algo gastos que tiene por planilla, además es posible que la liquidez se esté reduciendo por los servicios tercerizados.

Tabla 10.

Análisis razón de capital de trabajo en una empresa de Publicidad.

	2016		2017		2018	
Rubro	Monto (S/)	Razón de capital de trabajo	Monto (S/)	Razón de capital de trabajo	Monto (S/)	Razón de capital de trabajo
Activo corriente	<u>990,340</u>	166,812	<u>2,182,656</u>	531,051	<u>2,323,874</u>	226,224
Pasivo corriente	823,528		1,651,605		2,097,650	

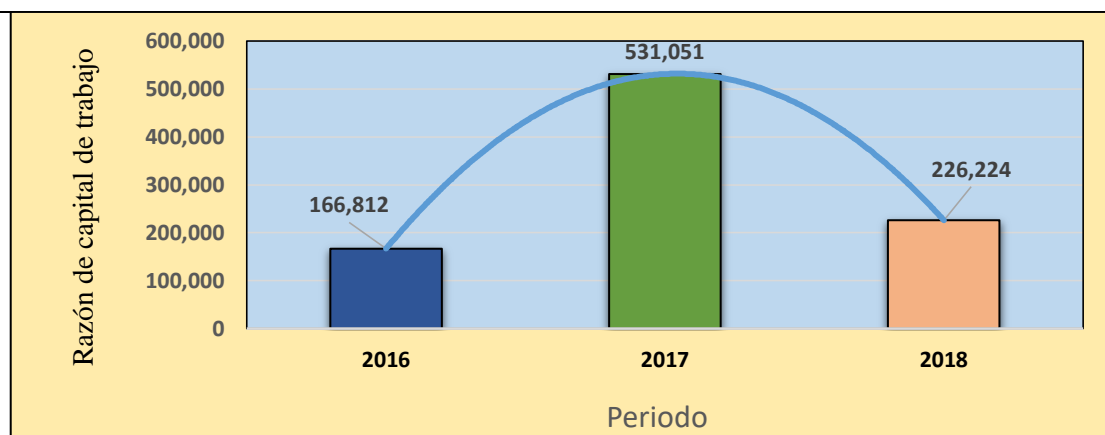


Figura 11. Análisis razón de capital de trabajo en una empresa de Publicidad

Mediante la tabla 10, se observa de manera global la empresa si tiene fondos para seguir operando en proyectos futuros, la diferencia entre los periodos analizados puede deberse a la cantidad de proyectos obtenidos, si bien es cierto en el 2016 el % de ganancias por proyectos no tuvo una cobranza efectiva a corto plazo, sin embargo, observamos que en el periodo posterior este incrementa considerablemente por razones de demanda de mercado, pero no necesariamente dichas demandas son permanentes debido al rubro de los clientes con que se trabajan.

Tabla 11.

Análisis razón de gestión en veces en una empresa de Publicidad

	2016		2017		2018	
Rubro	Monto (S/)	Razón de gestión en veces	Monto (S/)	Razón de gestión en veces	Monto (S/)	Razón de gestión en veces
Ventas netas al crédito 2018	<u>9,753,273</u>	11.27	<u>3,386,076</u>	2.13	<u>3,708,917</u>	1.95
Cuentas por cobrar	865,354		1,588,637		1,898,845	

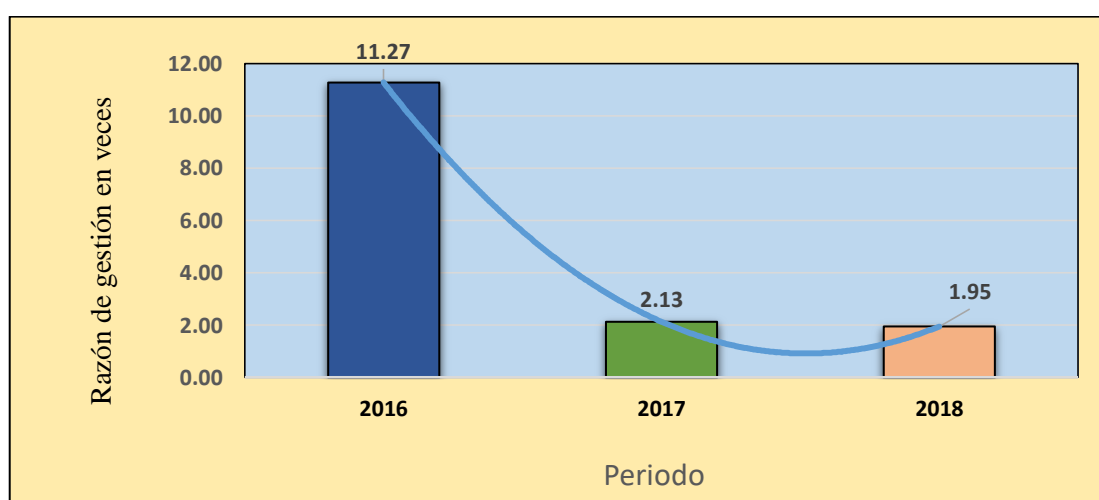


Figura 12. Análisis razón de gestión en veces en una empresa de Publicidad

La razón de gestión indica el número veces de rotación en las cuentas por cobrar respecto de las ventas al crédito, entonces se observa que en el periodo 2016 la rotación fue de 11,27 veces al año, indicando una buena gestión de los créditos, así mismo para el periodo 2017 se tuvo una descendencia en la rotación de cuentas por cobrar hasta en 2.13 veces, seguidamente para el periodo 2018 ha seguido disminuyendo, llegando a tener una rotación de 1.95 veces de cobranzas, ante estos resultado se puede indicar que las cuentas no tienen una buena rotación, esto podría ser generado porque la empresa no cuenta con las herramientas adecuadas para realizar un buena gestión de cobranzas.

Tabla 12.

Análisis razón de gestión en días en una empresa de Publicidad.

Rubro	2016		2017		2018	
	Monto (S/)	Razón de gestión en días	Monto (S/)	Razón de gestión en días	Monto (S/)	Razón de gestión en días
Cuentas por cobrar por días del año	865,354	15.97	1,588,637	84.45	1,898,845	92.15
Días del año	180		180		180	
Ventas	9,753,273		3,386,076		3,708,917	

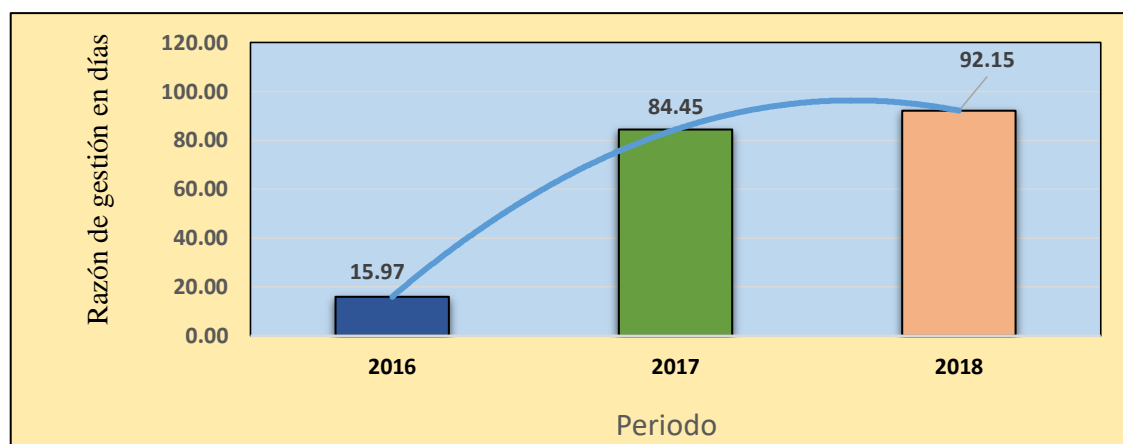


Figura 13. Análisis razón de gestión en días en una empresa de Publicidad

La siguiente tabla muestra la rotación en días acerca de las cuentas por cobrar, así se tenía en el periodo 2016 una rotación mucho más atractiva para la empresa ya que indicaba que las cobranzas eran efectivas cada 16 días, generando fluidez de liquidez para que la empresa pueda cubrir sus obligaciones, sin embargo para el periodo 2017 la rotación ha aumentado considerablemente hasta 84,45 veces, indicando un retraso en ingreso de efectivo, esto puede ser generado porque la empresa no cuenta con políticas de cobranzas y tampoco cuenta con una área encargada de la gestión, así mismo para el periodo 2018 la rotación es de cada 92,15 días en que las cobranzas se hacen efectivas, debido a ello la empresa viene teniendo complicaciones para cubrir gastos fijos mensuales, recurriendo a financiamientos como lo es el factoring.

5.2. Análisis cualitativo

Análisis subcategoría Ratios Financieros

Mediante el programa atlas ti se ha realizado el análisis de los resultados aplicados a los tres entrevistados, ante ello se ha considerado las razones financieras como subcategoría y lo indicadores como liquidez corriente, prueba acida, capital de trabajo y razón de gestión, en

la que se ha analizado si la empresa está aplicando este tipo de análisis u otro método para conocer en qué situación se encuentra la liquidez de la empresa, según los resultados obtenidos se puede decir que los entrevistados coinciden en que la empresa no aplica ningún método que permita conocer la liquidez corriente así mismo, indican que la empresa elabora un flujo diario en la que revisan los estados bancarios, proyección de posibles cobros a clientes esto con la finalidad de cubrir las obligaciones fijas semanales; también mencionan que la empresa si cuenta con rentabilidad ya que trabajan por proyectos y según el entrevistado 2 como empresa se consideran que están dentro de su rentabilidad, sin embargo, para el rubro económico en que realizan sus actividades es vulnerable en el tiempo, un punto clave a considerar en este análisis cualitativo está en la liquidez corriente debido a que en este caso son los clientes quienes ponen las condiciones de pagos este pueden ser en base a sus políticas o preferencias llegando hasta 150 días, plazo que para la empresa no es nada favorable por los pasivos que tiene que asumir en periodos demasiado cortos.

La empresa considera como su pasivo principal a la mano de obra quienes realizan los proyectos, pero por sus antecedentes con este pasivo y otros como impuestos no se han estado cumpliendo con los plazos establecidos de amortización de las mismas, esto mismo indica el entrevistado 1, que en algunos casos han tenido problemas de liquidez, y para solucionar el problema se ha tenido que buscar efectivo en forma de financiamientos externos, clara situación que demuestra que la empresa no se emplean ningún calculo o proyección de las razones financieras, esto además va de la mano con que la gerencia es la que decide cómo y qué hacer frente a los pagos, entonces este no activa la necesidad de realizar tareas en donde se estabilicen tanto las cobranzas para obtener la liquidez que se requiere.

Como indica la figura las razones financieras no resulta favorable ante sus políticas internas, principalmente en el manejo de liquidez esto se puede pronosticar en que las razones financieras no forman parte de sus herramientas en la toma de decisiones por parte de los miembros principales de la empresa.

Análisis subcategoría Necesidades Operativas de Fondos NOF

Para la subcategoría necesidades operativas también conocido como fondo de maniobra está relacionado con la capacidad que tiene la empresa para poder invertir sus recursos adecuadamente después de haber cubierto las obligaciones y mantener un activo- inversión. En cuanto a ello los resultados de los entrevistados indican que efectivamente si conocen como funciona y en su defecto tratan de que el activo sea mayor que el pasivo, como se sabe el NOF es la medición de los procesos que se toma desde que se realiza servicio hasta el momento del cobro del mismo, cabe señalar que esta herramienta en si no están aplicándolo en la empresa con certeza, y por eso se realiza más un flujo de caja proyectado de manera semanal en el que detallan los ingresos por recibir y los pagos a proveedores según establecimiento de fecha de vencimientos, es así como llevan el control del efectivo en la empresa, generando que no se pueda evaluar correctamente las situaciones emergentes que se necesiten prestar atención. Ya que viéndolo desde el punto de vista del NOF las áreas que se tendrían que prestar mayor atención serian compras, ventas, cuentas por cobrar y cuentas por pagar, ya que operativamente están relacionados al valor del dinero en el tiempo.

Análisis subcategoría Cuentas por cobrar

En el análisis de la subcategoría cuentas por cobrar en la que se ha considerado los indicadores como morosidad, segmentación de clientes, políticas de créditos y cobranzas y

la gestión de créditos y cobranzas, se puede indicar según resultados de los entrevistados indican que la empresa no cuenta con políticas de créditos establecidas para aplicar a los clientes al momento de brindar los créditos, solo se trabaja de manera empírica de acuerdo a lo establecido por la gerencia. En cuanto a la segmentación de clientes tampoco se realiza una evaluación o segmentación para poder evitar algún riesgo de impago por lo que la empresa está expuesta a tener morosidad en las cuentas por cobrar esta también generado por los clientes que tienen una línea de crédito de hasta 150 días cuando al llegar la fecha de pago hay retrasos, esto genera que la empresa tenga problemas de liquidez por lo que en algunos periodos ha dejado de cumplir con las obligaciones, en casos extremos más urgentes recurriendo a emplear el factoring de tal manera contar con liquidez y cumplir los pasivos. Referente a la gestión de créditos de cobranzas no existe un área específica que se encargue de gestionar las cobranzas, pero si en el área administrativa hay personal encargado de realizar un seguimiento a los clientes cada vez que se encuentran próximo a la fecha de vencimiento así mismo los resultados indican que la empresa está en proceso de crecimiento e implementación de sistemas que ayuden a mejorar la liquidez y por ende todo el sistema económico de la empresa.

Análisis subcategoría emergente Financiamiento

A raíz de este análisis surgió la necesidad de agregar una sub categoría emergente considerado financiamiento, puesto que la empresa para poder cubrir sus pasivos fijos tuvo que recurrir en financiamiento como lo es el factoring y con los propios proveedores, porque el manejo de cobranzas son de mayor plazo que el pago a proveedores e impuestos, y de esa manera la empresa pudo cubrir sus obligaciones principalmente como la planilla, AFP y otros impuestos; referente al pago de impuesto a la renta la empresa ha recurrido a financiamiento de hasta 72 cuotas.

5.3. Diagnóstico final

Análisis subcategoría Razones Financieras

Para el análisis mixto se ha considerado los estudios cuantitativo y cualitativo los cuales se han procesado a través del análisis documental y las entrevistas respectivas al personal en una empresa de Publicidad , lo que se quiere determinar con este estudio son las motivos por las cuales la empresa viene atravesando problemas de liquidez en los últimos meses del periodo 2018, considerando a la liquidez como el indicador que analiza la situación económica y al mismo tiempo la capacidad para hacer frente a las obligaciones corrientes como Guajardo & Andrade de Guajardo (2008) lo definen.

Para ello se ha realizado el análisis documental aplicando las razones financieras conocidas también como ratios donde Ibarra (2011) menciona que las razones inician a partir de la “*comparación de magnitudes*”, y es así que en el resultado del estudio cuantitativo se evidencia en el periodo 2016 la empresa contaba con 1,20 del activo corriente global para cubrir cada sol de sus pasivos corrientes, así mismo en el periodo 2017 tuvo un incremento hasta 1,32 soles del activo , esto puede deberse a que hubo buena gestión de cobranzas, sin embargo para el periodo 2018 se tiene 1,11 soles para cubrir sus pasivos, esto no necesariamente coincide con en el análisis cualitativo ya que se ha observado que efectivamente la empresa carece de una buena gestión de cobranzas, por tanto no realizan ninguna medición con ratios financieros, a simple vista se podría decir que se encuentran dentro de lo esperado; Sin embargo, se obtuvo resultado más drástico con el análisis del ratio de liquidez en su prueba absoluta en el cual se realiza un análisis más concreto considerando solo las partidas del efectivo más los valores negociables entre los pasivos corrientes, en donde la empresa se ve con riesgos notorios y este principalmente porque no puede cubrir su pasivos ya que para el periodo 2016 cuenta con 0.05 soles del activo, por lo que es difícil

que la empresa pueda cubrir sus obligaciones, seguidamente esto ha ido disminuyendo para el periodo 2017 con 0.26 soles y el periodo más crítico es en el 2018 donde la liquidez se ha reducido considerablemente ya que cuenta con 0.003 soles de su activo lo que indica que no está en capacidad de cubrir gastos fijos mensuales, esto se contrasta con el análisis cualitativo donde los entrevistados indican que no hacen uso de las herramientas de análisis de ratios que en consecuencia no cuentan con controles acerca de la liquidez, que se ha visto en los últimos periodos analizados han estado disminuyendo y según la razón de capital de trabajo aparentemente la empresa si tiene recursos para seguir operando, en este aspecto si consideramos la razón de gestión en la parte cualitativa se menciona que trabajan bajo políticas de los clientes los cuales indican sus fechas de pagos y la empresa deberá adecuarse a ello, esto claramente indica una dependencia económica y variación de proyecciones en financiamientos generando una reducción en la liquidez propiamente a la empresa.

Para reducir esto se sugiere implementar políticas propias de créditos y cobranzas y un óptimo sistema de gestión de los créditos, en el análisis cuantitativa las cuentas por cobrar ha ido variando negativamente en el periodo 2016 tiene una rotación mucho más óptima para la empresa ya que indica que las cobranzas eran efectivas cada 16 días, generando fluidez de liquidez para que la empresa pueda cubrir sus obligaciones sin incurrir en financiamientos externos; sin embargo, para el periodo 2017 la rotación se ha incrementado considerablemente hasta 84,45 veces, indicando un retraso en los ingresos de efectivo, esto puede ser debido porque la empresa no cuenta con políticas de cobranzas propias más que lo que se tiene con el cliente al momento de pacto y además no cuenta con una área encargada de la gestión propiamente, así mismo para el último periodo 2018 la rotación es de cada 92,15 días en que las cobranzas se hacen efectivas, debido a ello la empresa viene teniendo complicaciones para cubrir gastos fijos mensuales, recurriendo a financiamientos

como lo es el factoring y con proveedores principalmente, puesto que para seguir con proyectos futuros se tuvieron que recurrir a lo indicado. Se concluye que ambos estudios analizados tanto cuantitativo y cualitativo están relacionados por los problemas existentes en la reducción de la liquidez.

Análisis subcategoría Necesidades Operativas de Fondos NOF

Necesidades Operativas de Fondos NOF, conocidas también como fondo de maniobra, es aplicada en el mundo de los negocios como estrategias de productividad y calidad, estas se definen a través de fondos financieros, según Courtr (2012) el NOF indicará la situación absoluta de liquidez con la que cuenta la empresa, pueden tenerse estas en dos situación contrarias tales como resultados que van en exceso o se tenga la necesidad de negociar recursos si van en disminución, por lo tanto es de suma importancia el aseguramiento del control y seguimiento del saldo NOF-FML a partir de la visión que se tiene de la dirección de la liquidez en la empresa, por tal razón y debido a la importancia se ha considerado como una subcategoría la cual será llevada y aplicada para la categoría solución como herramienta de medida de control para mejorar la liquidez, razón por la cual se ha realizado en el análisis cualitativo en donde los entrevistados indican que conocen como funciona el fondo de maniobra mas no se aplica en la empresa.

La gestión que se realiza para llevar un control de liquidez, es construyendo un flujo proyectado de las posibles cobros de clientes y las obligaciones con proveedores donde estos se evaluarían diariamente y/o semanalmente, de acuerdo a este ejecutivo quien es el gerente es quien toma decisiones para amortizar pasivos en base a vencimientos, priorizando cuales son de emergencia según lo que resulta factible, cabe mencionar que la implementación del

medidas de control es vital en la empresa ya que como se mencionó el NOF generaría mejores expectativas en la gestión financiera.

Análisis subcategoría Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son generadas a través del sistema de otorgamiento de créditos por un límite de tiempo prudente de acuerdo al pacto con la empresa, este método es utilizado por las organizaciones para elevar sus ventas y por ende sus ingresos económicos tal como Gómez (2001) indica, tomando como referencia este concepto se analizó como parte de este estudio con el motivo de conocer la situación real de los créditos y cobranzas además saber qué es lo que está generando la disminución de la liquidez, entre los indicadores considerados están la morosidad, segmentación de clientes y riesgos, gestión de créditos y cobranzas y políticas, las que se han procesado como análisis cualitativo con la finalidad de conocer si los mismos se están implementadas como parte de los procesos de gestión, entonces en el resultado del estudio los entrevistado coincidieron en su mayoría que en la empresa no está implementando políticas de créditos y cobros, lo que resulta preocupante ya que el personal encargado de este proceso toman como guía a la propia experiencia y la manera con la que se vienen trabajando.

Esto definitivamente corrobora el segundo estudio que se reflejó en el análisis cuantitativo de las cuentas por cobrar las cuales llegan hasta 150 días de créditos y cobranzas, generando que la empresa no cuente con recursos financieros para cubrir obligaciones mensuales además de solventar los proyectos futuros sin entrar en financiamientos, algunas razones de este resultado fueron que los periodos de cobro con algunos clientes es que no pagan en la fecha pactada convirtiéndose en morosidad, siendo perjudicial para que la empresa siga realizando sus actividades y cumpliendo con sus obligaciones. Por otro lado tenemos a la gestión de créditos en la empresa en donde no existe una área encargada

especialmente de los créditos y cobranzas tampoco un personal adecuado para realizar esta actividad, que solamente su funcionamiento es coordinado directamente desde el área administrativa de manera que se realizan las gestiones respectivas a la fecha de vencimientos de los cobros, como se puede verificar en los periodos detallados en el análisis cuantitativo donde se muestra que la rotación de cuentas por cobrar para el periodo 2016 la rotación fue de 11,27 veces al año, indicando una buena gestión de los créditos, así mismo para el periodo 2017 se tuvo una descendencia en la rotación de cuentas por cobrar hasta en 2.13 veces, seguidamente para el periodo 2018 ha seguido disminuyendo, llegando a tener una rotación de 1.95 veces de cobranzas, ante estos resultados se puede indicar que las cuentas no tienen una razonable rotación, dando a entender que la empresa no cuenta con estrategias adecuadas para una gestión de cobranzas efectivas, como menciona Van y Wachowicz, 2002 en la teoría de la administración financiera, en donde la clave para el éxito es la administración eficiente de las bienes de la organización, en este caso de la empresa de Publicidad la administración o gestión financiero conjuntamente con el NOF.

A manera de resumen general, la empresa de Publicidad, durante los periodos analizados ha tenido un gran retroceso en cuanto a la generación o conversión de sus cuentas por cobrar en efectivo, de cierta manera esto ha afectado a su gestión en los proyectos siguientes en donde se han tenido que recurrir en financiamientos tales como es el factoring y como reiteradas veces se mencionó en los resultados de las categorías estudiadas. La liquidez como problema global en este estudio se considera como el máximo sostén de las operaciones de la empresa conjuntamente con la gestión por el cual además de identificó que como empresa competitiva en el mercado no cuentan con muchas herramientas o estrategias, ya que como se ha visto no se aplica el NOF a pesar de conocer su tratamiento. Por un lado, cuenta con clientes potenciales; sin embargo, la empresa como proveedor de estos no aplica

sus políticas para hacer contratos empresariales acatando a lo que el cliente haga mención sus términos para poder trabajar con estos, esta situación nos da un claro mensaje de que a la empresa aún falta potenciar y reforzar en su imagen empresarial y su gestión especialmente el pacto en los términos de cobranza.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

**“Diseño de un sistema de políticas y procedimientos que
permitan incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad
2018”**

6.1. Fundamentos de la propuesta

La propuesta se basa en el análisis de la liquidez que posee una empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo frente a ello, luego de haber diagnosticado a la empresa de Publicidad se ha revisado una serie de opciones de mejoras directamente relacionadas a la liquidez corriente la cual está enfocada esta investigación, la cual se enfoca en un sistema que comprende el conjunto de políticas de créditos y cobranzas implantadas dentro de la empresa, la aplicación del instrumento que permite la evaluación perpetua considerado Fondo de maniobra lo cual permitirá medir la necesidad de efectivo corriente y con ello la medición de la rotación de las cuentas por cobrar que tiene la empresa, puesto que el efectivo proveniente de dichas cuentas por cobrar afecta directamente a la liquidez. La implementación de este sistema que comprende diferentes herramientas se efectuara en forma progresiva en la empresa.

Es importante indicar que la teoría del dinero y el crédito se relaciona con todas las actividades realizadas en la empresa y considerando que para todas las empresas son creadas con la finalidad de obtener ingresos y crecer en mercados nacionales e internacionales, así como lo menciona (Ludwing, 1936), también los bienes que son utilizados para la producción de un bien deriva un valor económico, este valor debe recuperarse mediante la venta ya sea esta al contado o mediante crédito a una fecha pactada, en la cual es necesario establecer políticas de créditos y cobranzas para llevar un control, ya que la empresa podría correr el riesgo de perder dinero en el tiempo.

La propuesta denominada diseño de un sistema de políticas y procedimientos que permitan incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad, contemplara medidas tales como la implementación de un manual de procesos donde contemple, objetivos, políticas,

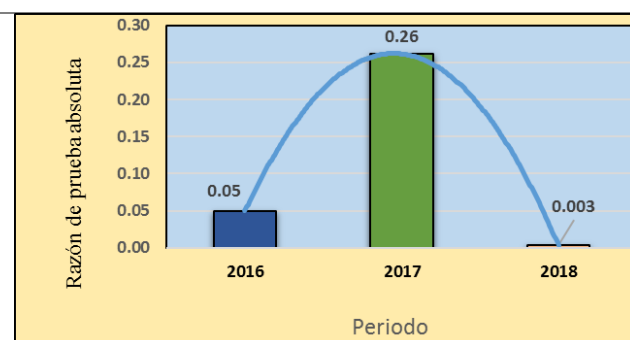
obligaciones, las cuales están orientadas a mejorar las actividades operacionales y como principal objetivo reducir el riesgo de incobrabilidad a largo plazo y a su vez que la empresa no se quede sin liquidez.

6.2. Problemas

Como principal problema dentro en una empresa de Publicidad 2018 se evidencio mediante el análisis de ratios financieros a las cuentas por cobrar, en donde se detectó que existe una diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas, al ser la liquidez parte fundamental en una empresa este se vio afectada hasta su punto más crítico, así que se recurrió a realizar financiamientos como el factoring, y créditos con proveedores una forma que no le genera mayores gastos, con este tipo de financiamientos la empresa obtiene efectivo de manera eficaz y logra cumplir sus proyectos, pero existen desventajas al trabajar de esta forma ya que deja de percibir cierto porcentaje del total de la factura que tiene por cobrar al igual que con los créditos de proveedores.

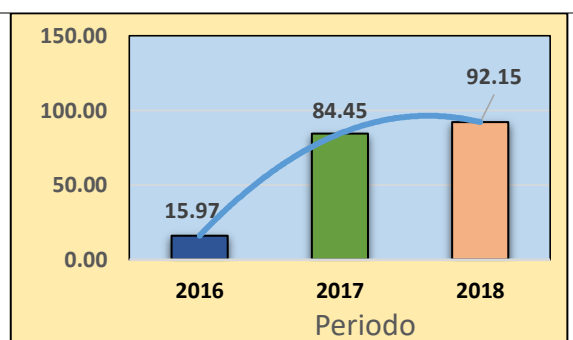
Tabla 13

Aplicación del ratio liquidez absoluta



Tomando valores más específicos como caja bancos y valores negociables, se observa que para el periodo 2018 la liquidez se encuentra en 0,003, soles para cubrir sus pasivos, de lo cual se desprende que la empresa requiere aplicar una política de cobranzas que le permita mejorar la rotación de las cuentas por cobrar esto a razón de obtener una liquidez a corto plazo.

Gestión de cuentas por cobrar en días



Para el periodo 2018 la rotación es de cada 92,15 días en que las cobranzas se hacen efectivas, debido a ello la empresa viene teniendo complicaciones para cubrir gastos fijos mensuales, recurriendo a financiamientos como lo es el factoring.

Seguidamente se observó que la empresa no aplica ningún método de evaluación para poder determinar la necesidad de efectivo para cubrir sus obligaciones corrientes, como se mencionó en los resultados de esta investigación las acciones que se realizan dentro de la empresa en cuanto a la distribución o manejo de la liquidez no está plasmado en políticas empresariales como pueden ser en el ROF, NOF (Necesidades Operativas de Fondos), es decir no cuentan con esta herramienta para poder tomar acciones razonables ante situaciones de delicadas de pagos masivos. Por ello es necesario aplicar diferentes herramientas económicas tales como el NOF, que implementada eficientemente sumado a valor humano las actividades financieras resultarían optimas en el tiempo.

Al estar la empresa trabajando de manera empírica, resulta preocupante las decisiones que los altos mandos toman ante situaciones importantes, por eso además se identificó que la empresa no cuenta con políticas establecidas para los créditos y cobranzas, pero también por no contar con un área específica responsable de asumir dicha gestión, razón por el cual su funcionamiento es deficiente y consecuencia de ello son los resultados vistos en las pruebas absolutas de liquidez.

6.3. Elección de la alternativa de solución

Alternativas de solución	
Establecer políticas de créditos y cobranzas, para incrementar la liquidez de una empresa de Publicidad.	Se establecerá mediante una serie de medidas correctivas plasmadas y aprobadas por la entidad, las cuales se aplicarán en forma homogénea por todos los integrantes de la estructura organizacional, relacionada con las ventas efectuadas al crédito y que luego tendrán que pasar por un proceso de cobranza; permitiendo de esta forma que la

	empresa pueda tener efectivo para cubrir sus obligaciones a corto plazo.
Aplicación de un instrumento de evaluación considerado Fondo de maniobra como solución, el que permitirá medir la necesidad de efectivo corriente	Se establecerá la aplicación de forma mensual, puesto que este instrumento es de vital importancia para que en la empresa se tomen decisiones referidas al financiamiento, ya que se conocerá en forma anticipada la necesidad de requerimiento de liquidez, y el gerente pueda optar por la forma más idónea de financiamiento; para tal caso se toma el así cumplir con las obligaciones fijas. Para tal caso, se toma el proceso a seguir mediante el NOF
Medición de la rotación de las cuentas por cobrar que tiene la empresa de Publicidad	La empresa deberá analizar el periodo de rotación de cuentas por cobrar, frente a ello se definirán políticas para reducir dicho periodo. Y se verificara la información del estado de situación financiera presentado por la empresa.
Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas una empresa de Publicidad.	En este punto se pondrá mayor énfasis para que las relaciones generadas con los proveedores permitan ampliar el periodo de crédito que nos otorgan, esta posibilidad es más rentable para la empresa ya que no genera mayores gastos adicionales a la empresa y esta pueda seguir realizando sus actividades

Cuadro 1. Alternativas de solución

6.4. Objetivos de la propuesta

Mediante los estudios realizados se ha considerado los siguientes objetivos

Establecer políticas de créditos y cobranzas, para incrementar la liquidez de una empresa de Publicidad.

Aplicación de un instrumento de evaluación considerado Fondo de maniobra como solución, el que permitirá medir la necesidad de efectivo corriente una empresa de Publicidad.

Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas una empresa de Publicidad.

6.5. Justificación de la propuesta

La presente investigación estuvo enfocada en el estudio acerca de la liquidez en una empresa de Publicidad que, durante los últimos periodos analizados estos fueron decayendo es por ello que fue necesario obtener un panorama global acerca de la situación real, como se sabe las finanzas dentro de un negocio es fundamental, ya que con este se realizan distintos tipos de operación en el día a día en el mercado de los negocios y de la empresa misma; motivo por el cual se hizo la investigación acerca de las teorías y conceptos relacionados al tema tratado que ayudaron a fundamentar este estudio, que en mucho de los aspectos fue vital su desarrollo y que a su vez apoyaron a moldear los resultados que se obtuvieron.

La investigación además permitió dar a conocer algunos aspectos importantes de como poder manejar sus finanzas conjuntamente con las políticas, ya que como se ha observado en el caso presentado esta empresa no tiene políticas pero que si existe de forma empíricamente, la implementación de ello será de utilidad para las empresas externas del mismo rubro pero también para la misma permitiendo buscar diferentes opciones las que se acomoden a cada situación, que sean estas adecuadas y razonables en dar la solución ante hechos futuros en temas de liquidez empresarial.

Seguidamente mediante información adicional por los responsables del tema contable de la empresa, mencionan que la empresa desembolsa mayor porcentaje de efectivo en pagos de planilla, quiere decir que los sueldos asignados son muy elevados en comparación al mercado, adicional a ello la empresa trabaja mediante terceros por lo que este proceso también le genera reducción considerable en su rentabilidad.

6.6. Resultados esperados

Con la implementación del sistema de políticas de créditos y cobranzas, se contempla el desarrollo de procedimientos de forma ordenada y estructurada, para que se pueda tener la liquidez necesaria para cubrir las obligaciones a corto plazo, así como el análisis de las cuentas por cobrar, la medición de necesidad de liquidez y las proyecciones de financiamiento. Con ello si la gerencia requiere la información respecto a la liquidez, esta sea real y oportuna, con la finalidad de que los usuarios de la información puedan controlarla periódicamente ya sean los socios, accionistas, inversionista, proveedores, entidades financieras y demás usuarios de la información financiera.

Mediante procesos de evaluación como el fondo de maniobra permitirá determinar las necesidades de efectivo en menor tiempo y con ello se puede recurrir a financiamientos, lo que cubrirá las necesidades corrientes, actualmente la empresa tiene un desbalance en relación de sus activos y sus pasivos, siendo el pasivo mayor que sus activos, por eso mediante esta herramienta de aplicación se llegará a un fondo de maniobra positivo lo que será de gran beneficio la determinación anticipada.

De la propuesta presentada se espera resolver problemas existentes y futuros, uno de estos es reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de

cobranzas, para ello se debe modificar la rotación en días de las cuentas por cobrar en referencia a las obligaciones con proveedores, de manera que el periodo de cobro se reduzca hasta obtener en promedio 45 A 65 días.

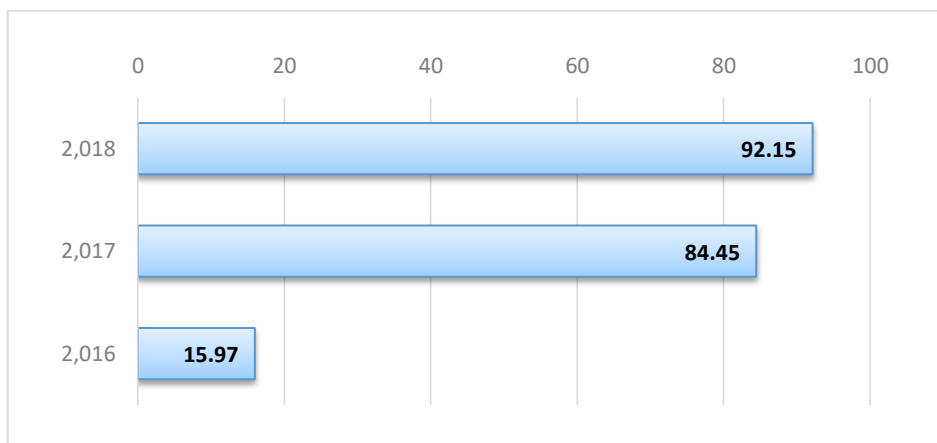


Figura 14. Promedio de días en cobranzas 2018, (Elaboración propia)

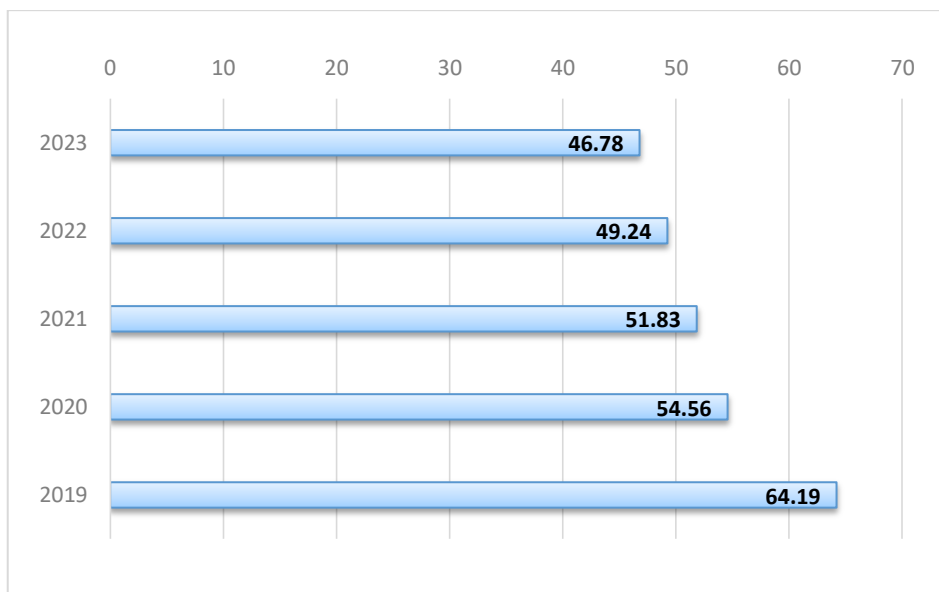


Figura 14. Promedio de días en cobranzas 2019 – 2023 (Elaboración propia)

6.7. Desarrollo de la propuesta

6.7.1. Objetivo 1:

Establecer políticas de créditos y cobranzas, para incrementar la liquidez de una empresa de Publicidad.

Plan de actividades

Diseñar la propuesta mediante mapa de procesos

Presentar la propuesta completa a la Gerencia de la empresa de Publicidad 2018

Revisar con miembros del directorio el contenido de la propuesta

Exponer la viabilidad de la implementación del manual de funciones

Presentar el presupuesto

Presentar los resultados esperados de la propuesta y los posibles beneficios a los cuales arribara la empresa luego de la implementación del manual

Plan de actividades

Actividades	Explicación	Cronograma/temporalidad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar la propuesta • Presentar la propuesta completa a la Gerencia de la empresa de Publicidad • Revisar con miembros del directorio el contenido de la propuesta • Exponer las ventajas de la implementación de un manual • Presentar el presupuesto • Presentar los resultados esperados empresa luego de la implementación con esa propuesta y los posibles beneficios a los cuales arribara la del manual. 	<p>Se reviso y analizo los documentos de gestión, para evaluar la situación actual de la empresa a razón de ello se diseñó el manual</p> <p>Se revisó y analizó los documentos de gestión, para evaluar la situación actual de la empresa a razón de ello se diseñó el manual.</p> <p>Se acordará una reunión con el Gerente para que convocara al directorio, en dicha reunión se procederá a describir y exponer las ventajas de la implementación del manual, lo cual incluye Políticas de créditos y cobros contempladas como solución al problema de liquidez</p> <p>Adicionalmente se expondrá el presupuesto necesario para la implementación. desarrollo a mediano y largo plazo.</p>	<p>El manual se implementará en un mes (30) días calendario, después de la aprobación de la propuesta</p>	<p>El investigador, juntamente con administración en una empresa de Publicidad 2018</p>

Cuadro 2. Plan de actividades objetivo 1

Solución técnica: mapa de procesos

Figura 15. Sistema de políticas en créditos y cobranzas, (Elaboración propia).

Indicadores

El sistema de políticas estará implementado con toda la información relacionada a analizar los documentos en gestión, identificar el problema, plantear la solución, objetivos, finalidad, alcances, marco legal, definiciones generales, acrónimos, aspecto general, procedimientos (segmentación de clientes por cantidad, antigüedad) (el proceso de cobranza desde la venta hasta el cobro) y responsabilidades (personal sobre funciones).

Sistema de políticas en créditos y cobranzas + Área administrativa + capacitación al personal = Incremento de liquidez

Solución administrativa

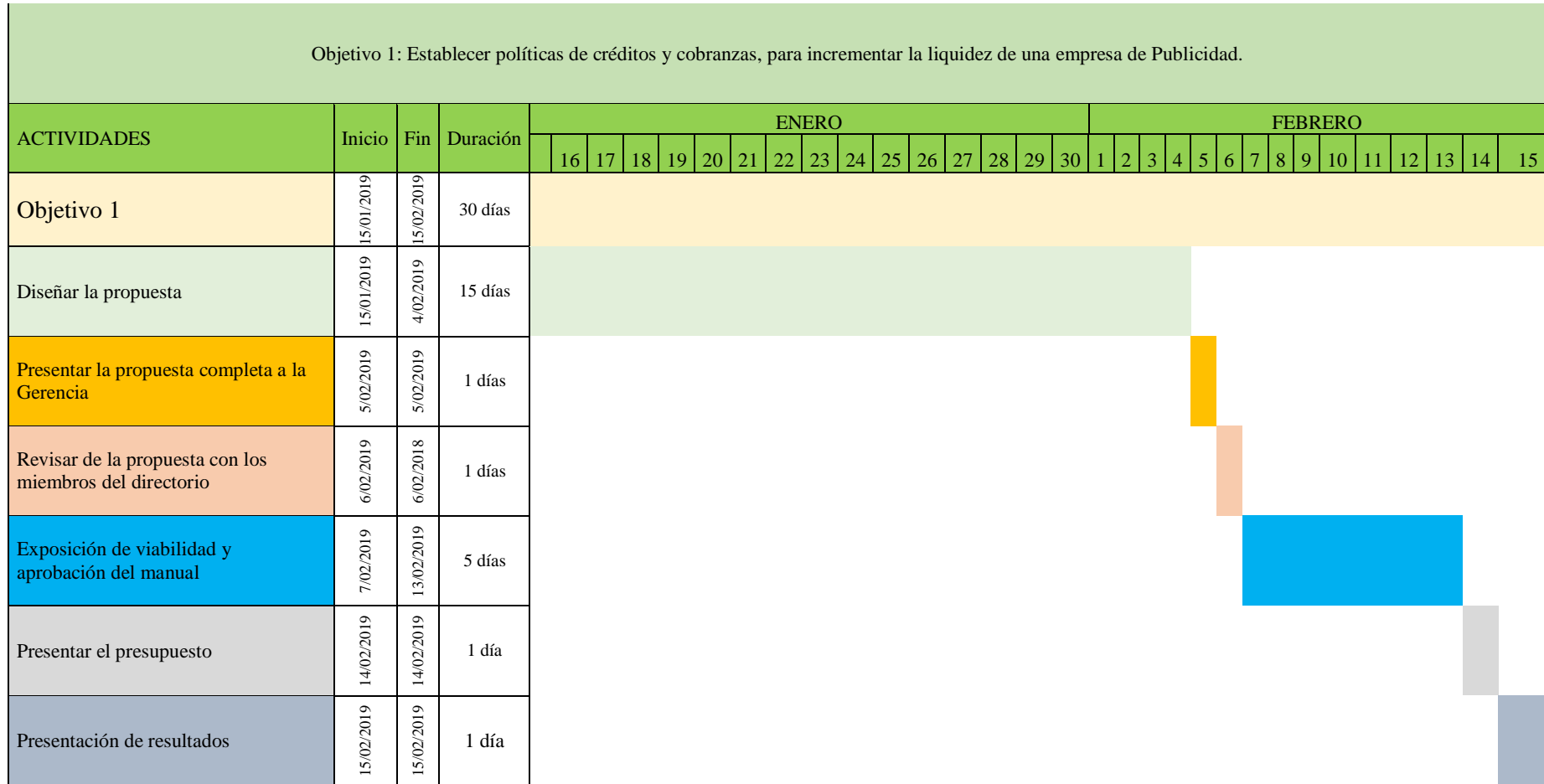
Para cumplir con el objetivo N^o 1, se requerirá analizar en panorama global de la situación de la empresa, en especial al área de cobranzas de tal manera contar con la información necesaria para la elaboración e implementación del manual, así como también capacitar al personal acerca del funcionamiento, esto con la finalidad de lograr el cumplimiento de las políticas establecidas.

Tabla 14.

Presupuestos de servicios profesionales

Actividades	Cant.	Costeo	Total S/	Total \$
Desarrollo de propuesta		S/ 3,500.00	S/ 3,500.00	\$ 1,070.34
Esquematización de cronograma	1	S/ 500.00	S/ 500.00	\$ 152.91
Útiles de oficina		S/ 75.00	S/ 75.00	\$ 22.94
Energía eléctrica		S/ 60.00	S/ 60.00	\$ 18.35
Impresión manual	4	S/ 10.50	S/ 42.00	\$ 12.84
Capacitación pre operativo	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00	\$ 917.43
Capacitación operativa	1	S/ 350.00	S/ 350.00	\$ 107.03
Seguimiento	1	S/ 200.00	S/ 200.00	\$ 61.16
Evaluación y auditoria	1	S/ 1,300.00	S/ 1,300.00	\$ 397.55
Total		S/ 7,495.50	S/ 9,027.00	\$ 2,760.55

Cronograma (Diagrama de Gantt)



Cuadro 3. Diagrama de Gantt

Viabilidad económica

La propuesta en relación con los objetivos planteados si es totalmente viable, ya que los recursos requeridos son montos menores comparados con la planilla que la empresa maneja, y puede empezar a implementarse de manera inmediata, para que los resultados sean medibles con el transcurrir del tiempo.

Tabla 15.

Viabilidad económica de la propuesta en tres escenarios.

	Optimista	Probable	Pesimista
Tasa de crecimiento	10.000%	5.000%	0.015%
Tasa de inflación	5.000%	2.500%	0.007%
Tasa cobranza pendiente	-75%	-75%	-75%
VNA	S/ 19,582,988.37	S/ 19,355,505.10	S/ 18,821,005.00

Evidencia caratula del manual de políticas en créditos y cobranzas

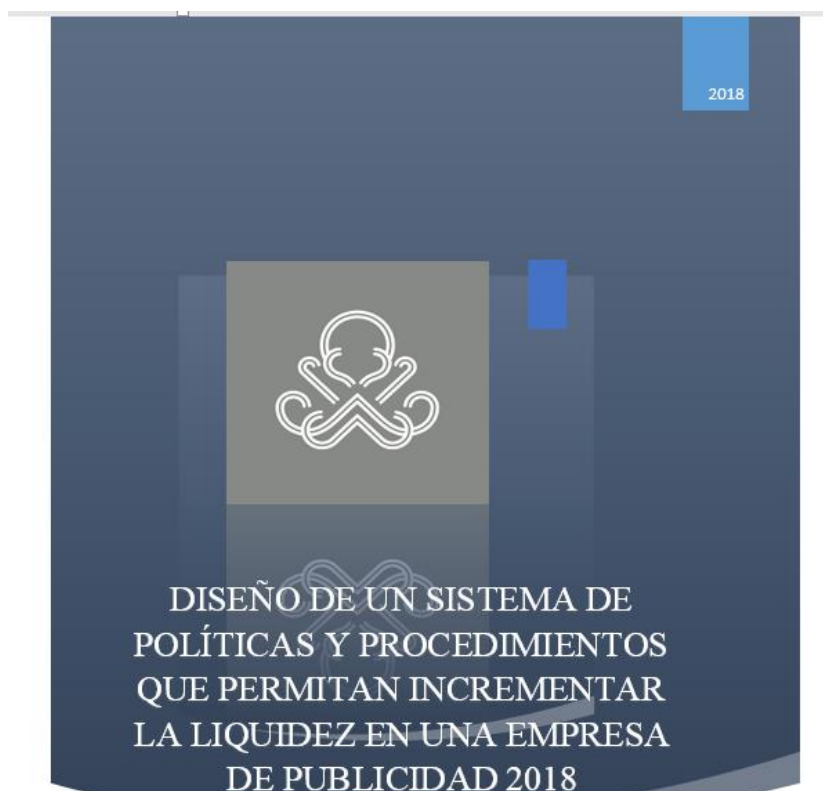


Figura 16. Evidencia del objetivo 1

6.7.2. Objetivo 2

Aplicación de un instrumento de evaluación perpetuo considerado Fondo de maniobra como solución lo cual permitirá medir la necesidad de efectivo corriente

Donde el activo circulante operativo integra a las existencias sumado a las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar más efectivo y equivalente de efectivo. Mientras que en el pasivo circulante operativo se encuentran las cuentas por pagar comerciales y las otras cuentas por pagar. Sin embargo, al momento de aplicar esta fórmula será necesario el análisis respectivo y luego depurar aquellas informaciones o datos en cada partida que no se considere como realmente operativo, así refiere las NOF según (Martínez, 2016).

Necesidades Operativas de Fondos					
Act. Corriente		-	Pas. Corriente		
S/	425,029.54	-	S/	2,097,649.84	-S/ 1,672,620.29
Cobranzas sin efecto					
S/					1,898,845.00

Figura 17. Calculo del NOF sin considerar cobranzas comerciales 2018

Plan de actividades

Elaboración de la propuesta del Sistema NOF

Presentar la propuesta completa a Gerencia en una empresa de Publicidad 2018

Describir el sistema de evaluación a aplicar conforme al NOF.

Exponer la viabilidad de realizar un sistema de evaluación para la liquidez de la empresa

Presentar los resultados proyectados esperados con esa propuesta y lo beneficioso que será para la empresa.

Plan de actividades.

Actividades	Tareas	Cronograma	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de la propuesta • Presentar la propuesta completa a la Gerencia en una empresa de Publicidad 2018 • Describir el sistema de evaluación a aplicar • Exponer las ventajas de realizar un sistema de evaluación para la liquidez de la empresa • Presentar los resultados proyectados esperados con esa propuesta y lo beneficioso que será para la empresa. • Presentación de los costos y beneficios que la aplicación de este sistema le generara 	<p>Mediante la coordinación con el área administrativa y gerencia, se pondrá a operar el fondo de maniobra, donde se analizará semanalmente la situación de liquidez mediante la aplicación de la fórmula.</p> <p style="text-align: center;">Formula a aplicar</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE MANIOBRA</p> <p style="text-align: center;">=</p> <p style="text-align: center;">ACTIVO CORRIENTE</p> <p style="text-align: center;">-</p> <p style="text-align: center;">PASIVO CORRIENTE</p>	<p>El tiempo para este sistema de evaluación será perpetuo ya que tendrá un tiempo indeterminado, mientras la empresa siga realizando sus actividades económicas</p>	<p>Administración</p>

Cuadro 4. Plan de actividades objetivo 2

Solución técnica

Revisar los estados financieros, identificar las operaciones relacionadas con el efectivo, aplicación y cálculos y obtención de resultados.

2018	
ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO
ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE
87%	78%
	PASIVO NO CORRIENTE
	0%
ACTIVO NO CORRIENTE	PATRIMONIO
13%	22%

ACTIVO CORRIENTE: COBRANZAS A 90 - 125 DIAS
--

PROYECCIÓN	
ACTIVO	PASIVO Y PATRIMONIO
ACTIVO CORRIENTE	PASIVO CORRIENTE
80%	40%
	PASIVO NO CORRIENTE
	40%
ACTIVO NO CORRIENTE	PATRIMONIO
20%	20%

ACTIVO CORRIENTE: COBRANZAS 45 A 65 DIAS

Figura 18. Solución técnica objetivo 2

Indicadores

Implementación del sistema de evaluación Necesidades Operativas de Fondos considerado Fondo de maniobra, que aplicado ayudara a mejorar las necesidades de liquidez

Aplicación de un instrumento de evaluación NOF + Capacitación al personal encargado =
Medición continua de la liquidez, cumplimiento de obligaciones corrientes y financiamiento

Solución administrativa

La propuesta planteada generará recursos adicionales a la empresa, debido que dicha propuesta consiste en la aplicación de fondo de maniobra que le permitan a la entidad medir la liquidez utilizando sus estados financieros.

Tabla 16.

Presupuesto implementación NOF

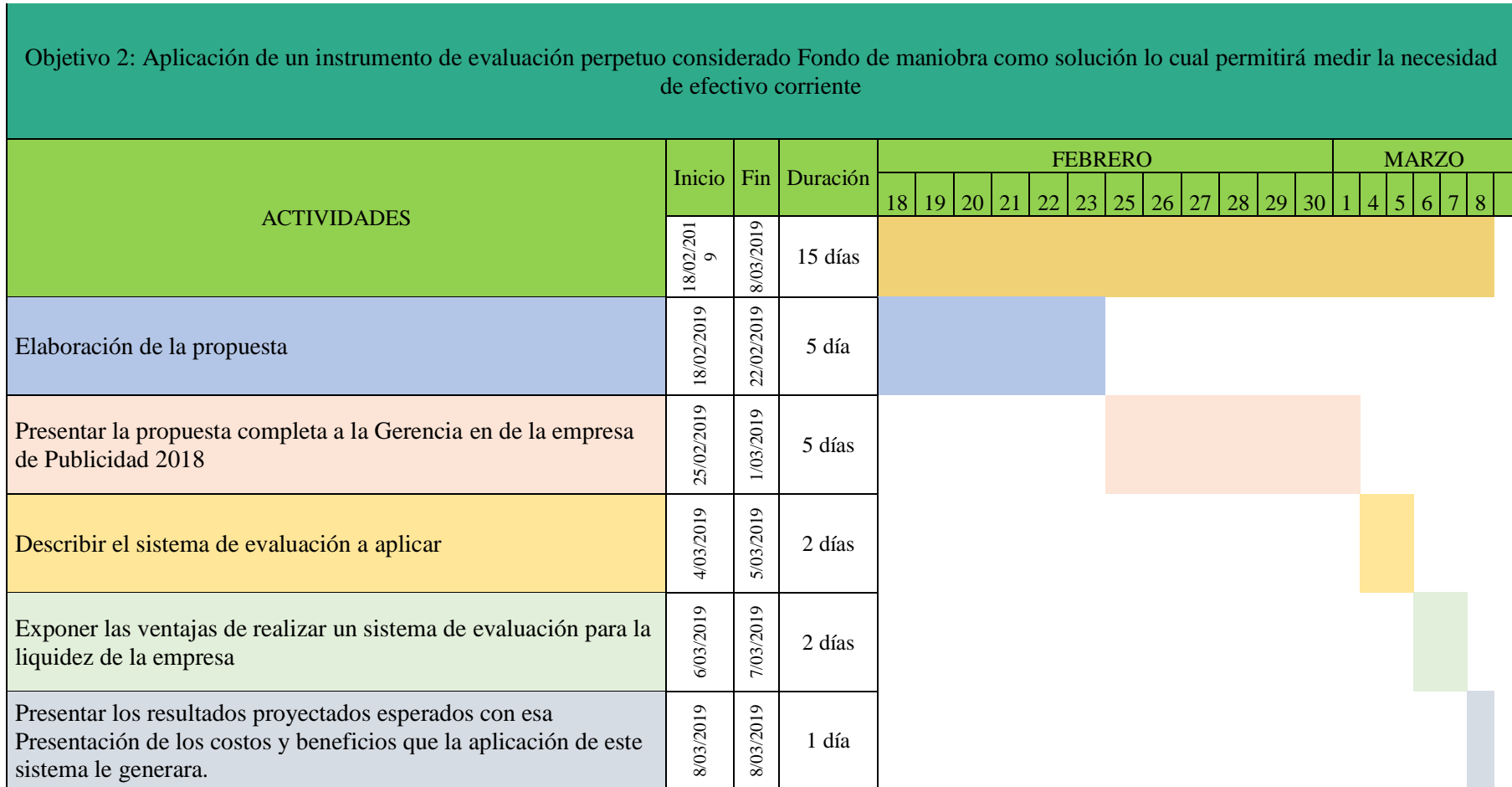
Actividades	Cant.	Costeo	Total, S/	Total \$
Implementación				
Desarrollo de propuesta	1	S/ 1,800.00	S/ 1,800.00	\$ 550.46
Capacitación				
Capacitación pre operativo	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00	\$ 917.43
Supervisión y control				
Seguimiento	1	S/ 200.00	S/ 200.00	\$ 61.16
Total		S/ 3,500.00	S/ 5,000.00	\$ 1,529.05

Evidencia



Figura 19. Evidencia del objetivo 2

Cronograma - Diagrama de Gantt



Cuadro 5. Cronograma - Diagrama de Gantt

Viabilidad económica

La propuesta planteada es económicamente viable, mediante el uso de esta herramienta la empresa estará preparada para tomar decisiones en el menor plazo acerca de la necesidad de liquidez y poder cumplir con sus obligaciones.

Tabla 17.

Viabilidad económica de la propuesta en tres escenarios.

	Optimista		Probable		Pesimista	
Tasa de crecimiento		10.000%		5.000%		0.015%
Tasa de inflación		5.000%		2.500%		0.007%
Tasa cobranza pendiente		-75%		-75%		-75%
VNA	S/	19,582,988.37	S/	19,355,505.10	S/	18,821,005.00

6.7.3. Objetivo 3

Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas.

Plan de actividades

Segmentación de clientes ABC

Clientes A: Clientes frecuentes cuyas compras superen un porcentaje importante de los ingresos.

Clientes B: Clientes frecuentes cuyas compras estén por debajo de mis clientes A.

Clientes C: Clientes ocasionales y nuevos clientes.

Negociación con proveedores

Seleccionar a los proveedores mediante licitaciones, según proyectos.

Búsqueda de estrategias de cotización de proveedores para diversas adquisiciones

Beneficios para proveedores según las líneas de créditos previa evaluación de proyectos

Aplicación de políticas implementadas a clientes y proveedores según segmentación.

Actividades	Tareas	Cronograma	Responsable
Segmentación de clientes ABC Negociación con proveedores	Clientes A: Clientes frecuentes cuya compra asociada supere el 70% o más del ingreso facturado. Clientes B: Clientes cuya compra asociada oscile entre 4% y 70% del ingreso facturado. Clientes C: Clientes ocasionales, en promedio 2 veces al año (por proyecto). Seleccionar a los proveedores mediante licitaciones (Ley 19.886 compras públicas). Búsqueda de estrategias de cotización de proveedores para diversas adquisiciones Beneficios para proveedores según las líneas de créditos previa evaluación de proyectos Aplicación de políticas implementadas a clientes y proveedores según segmentación.	Esto se aplicará toda vez que se tenga la necesidad de cumplir con los proyectos, entre 15 y 30 días mensualmente	El área administrativa de la empresa

Cuadro 6. Plan de actividades objetivo 3

Solución técnica

Tabla 18.

Cuentas pendientes por cobrar 2018

CLIENTES	POR COBRAR S/
UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON S.	61%
FCA NAC DE ACUMULADORES ETNA SA	12%
UNIVERSIDAD ESAN	15%
MAKRO SUPERMAYORISTA S.A.	4%
PRODUCTOS TISSUE DEL PERU S.A.	5%
APM TERMINALS CALLAO S.A.	2%
CLIENTES	POR COBRAR \$
LIFEMILES B.V.	87%
UNILEVER ANDINA PERU S.A.	3%
LANTO E.I.R.L.	2%
ALIEM PERU S.A.C.	2%
PROMOTORA DE SERVICIOS PUBLICITARIOS SA	3%
MULLEN LOWE SSP3 S.A.	2%

Tabla 19

Cuentas pendientes por pagar 2018

PROVEEDORES	POR PAGAR
LIGA PERUANA DE LUCHA CONTRA EL CANCER	-2%
360 BELOW THE LINE MARKETING S.A.C	10%
PUNTOAPARTE EDICION & POST S.A.C.	4%
TBX ANIMACION S.A.C.	2%
MULLENLOWE SSP3 S.A.	8%
CINEPLEX S.A	3%
MULLENLOWE GROUP LIMITED	2%
GOOGLE INC	2%
LEYENDA PRODUCCIONES LIMITADA	2%
MULLENLOWE SSP3 S.A.	-6%
FACEBOOK IRELAND LIMITED	5%
MULLENLOWE SSP3 S.A.	5%
PUNTO VISUAL S.A	8%

Tabla 20.

Proyección de reducción de periodos entre cobros y pagos en días.

REDUCCION DE PERIODOS ENTRE COBRANZAS Y PAGOS		
+10%	COBRANZAS	PAGOS
2019	64.19	33.76
2020	54.56	39.72
2021	51.53	46.73
2022	49.29	54.97
2023	46.78	64.67

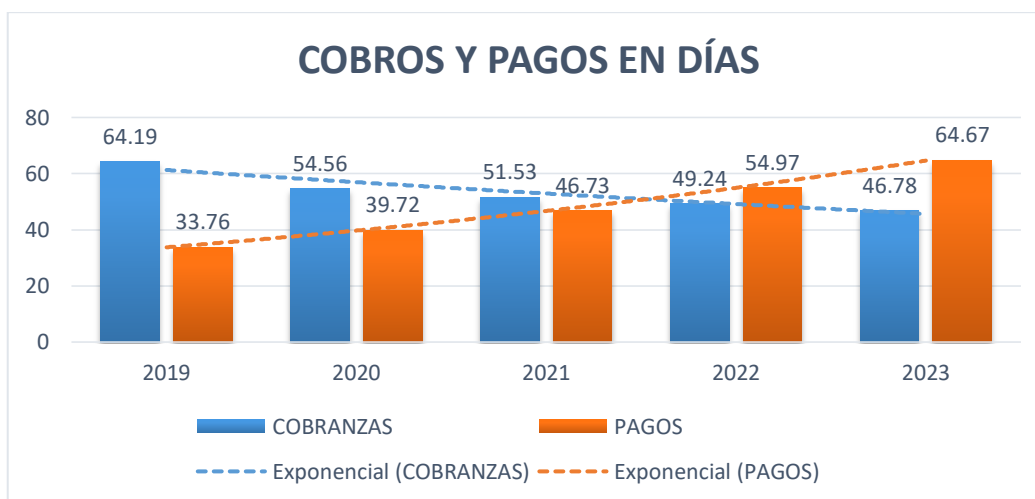


Figura 20. Proyección de cobros y pagos en días.

Indicadores

Se Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas

En una empresa de Publicidad 2018

Reducción del periodo promedio entre cobros y pagos + capacitación del personal + segmentación de clientes = Reducción de periodo de cobros y pagos y incremento de liquidez

Solución administrativa

Capacitar al personal de ventas y cobranzas, para identificar a los clientes ABC con la finalidad de obtener información adecuada según la segmentación de clientes.

Tabla 21.

Presupuesto para el objetivo 3

Actividades	Cant.	Costeo	Total S/	Total \$
Horas administrativas	2	S/ 200.00	S/ 400.00	\$ 122.32
Útiles de oficina		S/ 150.00	S/ 150.00	\$ 45.87
Energía eléctrica		S/ 50.00	S/ 50.00	\$ 15.29
Capacitación pre operativo	2	S/ 1,500.00	S/ 3,000.00	\$ 917.43
Capacitación operativa	1	S/ 350.00	S/ 350.00	\$ 107.03
Seguimiento	1	S/ 200.00	S/ 200.00	\$ 61.16
Total		S/ 2,450.00	S/ 4,150.00	\$ 1,269.11

Cronograma - Diagrama de Gantt

Objetivo 3: Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas.																			
ACTIVIDADES	Inicio	Fin	Duración	ENERO															
				16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	31				
Objetivo 3	16/01/2019	31/01/2019	15 días																
Coordinación con administración	16/01/2019	18/01/2019	3 días																
Segmentación de clientes ABC	19/01/2019	20/01/2019	2 días																
Describir el sistema de evaluación a aplicar	23/01/2019	23/01/2019	1 días																
Negociación con proveedores	24/01/2019	24/01/2019	2 días																
Seleccionar a los proveedores mediante licitaciones, según proyectos	25/01/2019	25/01/2019	1 día																
Aplicación de políticas implementadas a clientes y proveedores según segmentación	28/01/2019	31/01/2019	4 días																

Cuadro 7. Cronograma - Diagrama de Gantt

Tabla 22.

Flujo de caja proyectado optimista.

Datos	Importes	
Tasa de crecimiento	S/	0.10
Promedio de ingresos 2016 – 2018	S/	5,616,088.67
Tasa de reducción de cobros pendientes	S/	-0.75
Gastos	S/	0.050

Partidas		2018		2019		2020		2021		2022		2023
Fee mensual	S/	2,083,417.23	S/	2,291,758.95	S/	2,520,934.85	S/	2,773,028.33	S/	3,050,331.17	S/	3,355,364.28
Produccion-proyectos	S/	21,567.41	S/	23,724.15	S/	26,096.57	S/	28,706.22	S/	31,576.84	S/	34,734.53
Pautas medios	S/	721,344.42	S/	793,478.86	S/	872,826.75	S/	960,109.42	S/	1,056,120.37	S/	1,161,732.40
Producciones	S/	882,587.94	S/	970,846.73	S/	1,067,931.41	S/	1,174,724.55	S/	1,292,197.00	S/	1,421,416.70
Total ingresos	S/	3,708,917.00	S/	4,079,808.70	S/	4,487,789.57	S/	4,936,568.53	S/	5,430,225.38	S/	5,973,247.92
Cobranzas pendientes												
Cobranzas vigentes	S/	1,898,844.73	S/	474,711.18	S/	118,677.80	S/	29,669.45	S/	7,417.36	S/	1,854.34
Total cobranzas	S/	1,898,844.73	S/	474,711.18	S/	118,677.80	S/	29,669.45	S/	7,417.36	S/	1,854.34
Egresos proyectados												
Personal			S/	-1,817,285.40	S/	-1,908,149.67	S/	-2,003,557.15	S/	-2,103,735.01	S/	-2,208,921.76
Terceros			S/	-126,080.85	S/	-132,384.89	S/	-139,004.14	S/	-145,954.34	S/	-153,252.06
Producción			S/	-1,385,622.00	S/	-1,454,903.10	S/	-1,527,648.26	S/	-1,604,030.67	S/	-1,684,232.20
Publicidad			S/	-11,034.45	S/	-11,586.17	S/	-12,165.48	S/	-12,773.76	S/	-13,412.44
Capacitación			S/	-516,553.80	S/	-542,381.49	S/	-569,500.56	S/	-597,975.59	S/	-627,874.37
Total egresos	S/	-13,445.00	S/	-3,856,576.50	S/	-4,049,405.33	S/	-4,251,875.59	S/	-4,464,469.37	S/	-4,687,692.84
Sub total	S/	3,695,472.00	S/	223,232.20	S/	438,384.24	S/	684,692.94	S/	965,756.01	S/	1,285,555.08
Saldo inicial			S/	3,695,472.00	S/	3,918,704.20	S/	4,357,088.45	S/	5,041,781.38	S/	6,007,537.39
Saldo final	S/	3,695,472.00	S/	3,918,704.20	S/	4,357,088.45	S/	5,041,781.38	S/	6,007,537.39	S/	7,293,092.47

Tabla 23

Flujo de caja proyectado probable.

Datos		Importes	
Tasa de crecimiento	S/	0.05	
Promedio de ingresos 2016 – 2018	S/	5,616,088.67	
Tasa de reducción de cobros pendientes	S/	-0.75	
Gastos	S/	0.025	

Partidas		2018		2019		2020		2021		2022		2023
Fee mensual	S/	2,083,417.23	S/	2,187,588.09	S/	2,296,967.50	S/	2,411,815.87	S/	2,532,406.66	S/	2,659,027.00
Produccion-proyectos	S/	21,567.41	S/	22,645.78	S/	23,778.07	S/	24,966.97	S/	26,215.32	S/	27,526.09
Pautas medios	S/	721,344.42	S/	757,411.64	S/	795,282.22	S/	835,046.33	S/	876,798.65	S/	920,638.58
Producciones	S/	882,587.94	S/	926,717.34	S/	973,053.20	S/	1,021,705.86	S/	1,072,791.16	S/	1,126,430.72
Total ingresos	S/	3,708,917.00	S/	3,894,362.85	S/	4,089,080.99	S/	4,293,535.04	S/	4,508,211.79	S/	4,733,622.38
Cobranzas pendientes												
Cobranzas vigentes	S/	1,898,844.73	S/	474,711.18	S/	118,677.80	S/	29,669.45	S/	7,417.36	S/	1,854.34
Total cobranzas	S/	1,898,844.73	S/	474,711.18	S/	118,677.80	S/	29,669.45	S/	7,417.36	S/	1,854.34
Egresos proyectados												
Personal			S/	-1,774,016.70	S/	-1,818,367.12	S/	-1,863,826.30	S/	-1,910,421.95	S/	-1,958,182.50
Terceros			S/	-123,078.93	S/	-126,155.90	S/	-129,309.80	S/	-132,542.54	S/	-135,856.10
Producción			S/	-1,352,631.00	S/	-1,386,446.78	S/	-1,421,107.94	S/	-1,456,635.64	S/	-1,493,051.53
Publicidad			S/	-10,771.73	S/	-11,041.02	S/	-11,317.04	S/	-11,599.97	S/	-11,889.97
Capacitación			S/	-504,254.90	S/	-516,861.27	S/	-529,782.80	S/	-543,027.37	S/	-556,603.06
Total egresos	S/	-13,445.00	S/	-3,764,753.25	S/	-3,858,872.08	S/	-3,955,343.88	S/	-4,054,227.48	S/	-4,155,583.17
Sub total	S/	3,695,472.00	S/	129,609.60	S/	230,208.91	S/	338,191.16	S/	453,984.31	S/	578,039.22
Saldo inicial			S/	3,695,472.00	S/	3,825,081.60	S/	4,055,290.51	S/	4,393,481.67	S/	4,847,465.98
Saldo final	S/	3,695,472.00	S/	3,825,081.60	S/	4,055,290.51	S/	4,393,481.67	S/	4,847,465.98	S/	5,425,505.20

Tabla 24

Flujo de caja proyectado pesimista.

Datos		Importes	
Tasa de crecimiento	S/	-0.015	
Promedio de ingresos 2016 – 2018	S/	5,616,088.67	
Tasa de reducción de cobros pendientes	S/	-0.75	
Gastos	S/	-0.007	

Partidas		2018		2019		2020		2021		2022		2023
Fee mensual	S/	2,083,417.23	S/	2,052,165.97	S/	2,021,383.48	S/	1,991,062.73	S/	1,961,196.79	S/	1,931,778.84
Produccion-proyectos	S/	21,567.41	S/	21,243.90	S/	20,925.24	S/	20,611.36	S/	20,302.19	S/	19,997.66
Pautas medios	S/	721,344.42	S/	710,524.25	S/	699,866.39	S/	689,368.39	S/	679,027.87	S/	668,842.45
Producciones	S/	882,587.94	S/	869,349.12	S/	856,308.88	S/	843,464.25	S/	830,812.29	S/	818,350.10
Total ingresos	S/	3,708,917.00	S/	3,653,283.25	S/	3,598,484.00	S/	3,544,506.74	S/	3,491,339.14	S/	3,438,969.05
Cobranzas pendientes												
Cobranzas vigentes	S/	1,898,844.73	S/	474,711.18	S/	118,677.80	S/	29,669.45	S/	7,417.36	S/	1,854.34
Total cobranzas	S/	1,898,844.73	S/	474,711.18	S/	118,677.80	S/	29,669.45	S/	7,417.36	S/	1,854.34
Egresos proyectados												
Personal			S/	-1,718,632.76	S/	-1,706,602.33	S/	-1,694,656.12	S/	-1,682,793.53	S/	-1,671,013.97
Terceros			S/	-119,236.46	S/	-118,401.81	S/	-117,572.99	S/	-116,749.98	S/	-115,932.73
Producción			S/	-1,310,402.52	S/	-1,301,229.70	S/	-1,292,121.09	S/	-1,283,076.25	S/	-1,274,094.71
Publicidad			S/	-10,435.44	S/	-10,362.39	S/	-10,289.85	S/	-10,217.82	S/	-10,146.30
Capacitación			S/	-488,512.31	S/	-485,092.72	S/	-481,697.07	S/	-478,325.19	S/	-474,976.92
Total egresos	S/	-13,445.00	S/	-3,647,219.49	S/	-3,621,688.95	S/	-3,596,337.13	S/	-3,571,162.77	S/	-3,546,164.63
Sub total	S/	3,695,472.00	S/	6,063.75	S/	-23,204.96	S/	-51,830.39	S/	-79,823.64	S/	-107,195.58
Saldo inicial			S/	3,695,472.00	S/	3,701,535.76	S/	3,678,330.80	S/	3,626,500.40	S/	3,546,676.77
Saldo final	S/	3,695,472.00	S/	3,701,535.76	S/	3,678,330.80	S/	3,626,500.40	S/	3,546,676.77	S/	3,439,481.18

Viabilidad económica

Según el estudio realizado el objetivo planteado es viable económicamente ya que la inversión de estas actividades no es elevada, lo que se está buscando es incrementar la rotación de liquidez para que la empresa cumpla con sus obligaciones y no tenga que recurrir al factoring el mismo que le genera gastos adicionales.

Tabla 25

Viabilidad económica de la propuesta en tres escenarios.

	Optimista	Probable	Pesimista
Tasa de crecimiento	10.000%	5.000%	0.015%
Tasa de inflación	5.000%	2.500%	0.007%
Tasa cobranza pendiente	-75%	-75%	-75%
VNA	S/ 19,582,988.37	S/ 19,355,505.10	S/ 18,821,005.00

6.8. Consideraciones finales de la propuesta

Las consideraciones finales respecto a la elaboración de este trabajo se mencionan que ha tomado como referencia los estados financieros, en las que se ha analizado principalmente las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar para obtener la variabilidad en promedio los días de cobro y pago. En tanto para la elaboración del flujo de efectivo proyectado se ha tomado la inversión de los tres objetivos, así como también el efectivo del último periodo al 31 de julio del 2018. Por tanto, toda la información considerada para este trabajo está plasmada en la información contable de la empresa.

CAPÍTULO VII
DISCUSIÓN

7.1. Discusión

En el presente trabajo de investigación denominado Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad, 2018, en el cual se ha contemplado objetivos detallados como es el diagnóstico de la situación actual de la empresa respecto de la gestión de liquidez, se puede mencionar que mediante el análisis comparativo se ha logrado identificar las diferentes falencias en relación a la rotación de las cuentas por pagar y del efectivo generado por la empresa para cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo , junto a ello se ha presentado una propuesta de solución, para que la empresa pueda implementar procedimientos que regulen los tratamientos generales del crédito y cobranza con la finalidad de mejorar la liquidez de la empresa aplicando herramientas.

Para una adecuada toma de decisiones fue necesario efectuar un análisis de razones financieras aplicadas a los Estados Financieros de la empresa, y efectuando las fórmulas de razones de liquidez, mostraron que si existe un problema de liquidez y la empresa no logra cubrir sus obligaciones corrientes, así mismo mediante la toma de información a través de la entrevista aplicada a tres responsables de la empresa se ha evidenciado que en esta empresa no han implementado un manual con procedimientos y políticas plasmadas para su cumplimiento y por ende trabajar de manera organizada, seguidamente se ha evidenciado que en dicha empresa no aplican ningún método de evaluación para conocer realmente la situación de liquidez y en qué momento se verá en la necesidad de obtener mayor rotación de efectivo.

Por tanto en el análisis más concreto que fue el de la prueba absoluta en la que se toman valores como caja banco incluidos valores negociables entre el pasivo corriente para el periodo 2016 se obtuvo 0.05 soles para cubrir sus pasivos, para el periodo 2017 esa situación se fue agravando así se tuvo 0.26 soles un valor mucho a bajo en comparación al año anterior, y para el 2018 la situación ya es crítica llegando con un indicador de 0.003 soles para cubrir sus pasivos, esto generado por la falta de una buena gestión de las cuentas por cobrar, políticas en las indiquen el desarrollo de cada actividad por áreas responsables.

Mediante los estudios realizados se ha considerado realizar una serie de planteamientos de soluciones, así como la implementación de un manual en el que se contemple las políticas de créditos y cobros las mismas que esta relacionadas al área administrativa quien es la responsable del seguimiento de clientes y proveedores, esto con la finalidad de ir mejorando en mediano y largo plazo, previo a ello se realizara una segmentación de los clientes a los cuales se le aplicara las políticas según los niveles de participación.

En vista que la empresa no aplica ningún método que le permita evaluar la liquidez se ha propuesto implementar un sistema de evaluación perpetuo (constante) para que le sirva como indicador y la gerencia obtenga información real de cómo está la situación de liquidez corriente y así se tome medidas para el cumplimiento de obligaciones, ya sea mediante factoring o con proveedores.

En la actualidad, es fundamental que las empresas cuenten con normatividad y medidas establecidas las cuales sean económicamente viables, ya que la información

proporcionada permitirá a los encargados tomar decisiones en el momento oportuno, de eso efectivamente dependerá su desarrollo y permanencia en el mercado.

Referente a la propuesta planteada se coincide con Arroba y Solís (2017) en el artículo científico Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa “Comercializadora el Baraton Baratonsa” en esta investigación concluyo que al no contar con la implementación de políticas y procedimientos para la concesión de crédito y procesos de cobranza incide directamente con la liquidez, es por ello que se debe establecer las medidas correctivas; frente a ello la empresa al presentar un periodo de rotación de cuentas por cobrar extenso requiere que se implementen medidas que impliquen la participación y compromiso de toda la empresa.

En tanto Aguilar (2013) en su tesis Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista “Corporación Petrolera S.A.C” llevo a las conclusiones que la empresa no cuenta con políticas de créditos eficiente, así mismo no realiza evaluación de clientes, es por ello que mediante la propuesta planteada acerca de la implementación de un manual este problema mejorara de manera positiva para la empresa, si bien es cierto todo parte de una buena organización de implementar medidas, también es fundamental dar seguimiento para que todo lo planteado se cumpla por parte del personal responsable, de lo contrario no se logrará cumplir con los objetivos trazados y se deberá enfatizar en las responsabilidades de cada uno de los integrantes de las áreas involucradas, la solución planteada en nuestra investigación contempla los procedimientos necesarios para el aumento de la liquidez de la empresa.

Así, Espín y Campoverde (2018) en su tesis Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A, concluyen que al no existir procesos claros de funciones provoca desorden en el área administrativa y por ende no existe cumplimiento de las labores encomendadas, además de ello para el procesos de otorgar créditos estas no son explícitas, por lo que en esta propuesta planteada se considerara una serie de políticas claras acerca del otorgamiento de créditos, previa evaluación y segmentación de clientes.

Las investigaciones consideradas para este trabajo, coinciden en que todas las actividades comprendidas a la gestión de créditos y cobranzas está directamente relacionada con la rotación de liquidez, es por ello que mediante las propuestas planteadas se lograra mejorar la situación actual de la empresa, y la reducción de costos del factoring , permitiendo que pueda establecer políticas adecuadas dentro en una empresa de Publicidad 2018 SAC, lo cual conlleve a reducir significativamente los periodos de cobros hasta en +15% en un periodo de 5 años según nuestra proyección y por ende incrementar los días de pagos a proveedores en -15% para que vaya de acorde con los objetivos el cual es reducir el periodo promedio de cobranzas y pagos.

CAPÍTULO VIII

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS

8.1. Conclusiones

Primera: Referente al objetivo general planteado se concluyó que existen serias deficiencias relacionadas con la liquidez en los últimos periodos, esto a raíz de la problemática encontrada mediante los análisis financieros realizados en esta investigación, así también como la necesidad de contar con un sistema que le permita medir la liquidez, también se encontró una diferencia significativa en los periodos de cobros y pagos, para ello se desarrolló una serie de actividades enfocadas al cumplimiento del objetivo en el área respectiva, así como la viabilidad de los recursos necesarios empleados, con la finalidad de incrementar la liquidez y como resultado lograr el buen desempeño de empresa.

Segunda: Se realizó el análisis de razones financieras aplicado a los Estados Financieros, y se obtuvo como diagnóstico actual que la empresa tiene deficiente rotación de liquidez, con mayor incidencia en el periodo 2018 en el cual se ha evidenciado con el incumplimiento de obligaciones fijas tales como planilla e impuestos, esto se debe principalmente a que la empresa no cuenta con una área específica para desarrollar la gestión, así como también el periodo en días en que las cuentas por cobrar se hacen efectivas, estas superan los 90 días, en relación a los pagos que son inferiores en promedio cada 60 días, esta diferencia genera que la empresa desembolse efectivo antes de realizar los cobros.

Tercera: Para este estudio se ha dividido en dos categorías conceptualizando principalmente la categoría problema liquidez y seguido la categoría solución

que fue la implementación de un manual que contemple políticas, así como los indicadores planteados en base al diagnóstico del problema. Todos estos conceptos han servido de base para realizar las propuestas de mejoramiento en la liquidez.

Cuarta: En referencia al cuarto objetivo que fue la validación de los instrumentos, se concluyó de manera efectiva con lo planificado, mediante la elaboración de la entrevista y el análisis documental enfocado para el área correspondiente, esto incluye las diferentes actividades y gestiones que se deberán poner en práctica para lograr el incremento de liquidez requerida según los objetivos de la empresa, así mismo mencionar que los instrumentos fueron validados por expertos en el tema.

Quinta: Como último objetivo fue elaborar un manual de gestión para créditos y cobranzas que permitan a la empresa incrementar la liquidez, se concluye de manera correcta con la elaboración del manual en el que se incluyen todos los procedimientos a seguir y objetivos trazados con la finalidad de optimizar recursos y lograr una buena rotación de liquidez en la empresa de Publicidad.

8.2. Sugerencias

- Primera:** Luego de haber realizado un diagnóstico de la situación real de la empresa, se menciona que existe muy baja rotación de liquidez para dar cumplimiento con sus obligaciones fijas, y en merito a esta situación se sugiere a la gerencia seguir procesos y actividades enfocadas al incremento de liquidez; por tanto, la implementación de un sistema de políticas para créditos y cobranzas, el instrumento de evaluación para medir la liquidez y la reducción de periodos de cobros y pagos, son las tres medidas correctivas que se deben tomar en cuenta, para lograr el mejoramiento inmediato de la liquidez.
- Segunda:** Se sugiere como medida un instrumento de evaluación perpetuo considerado como Fondo de maniobra para medir la liquidez, así como la necesidad de ello, la información proporcionada mediante la aplicación de este sistema será efectiva y servirá de base para la toma de decisiones efectivas por parte de la gerencia.
- Tercera:** Para obtener un detalle concreto referente a los clientes, se sugiere realizar una segmentación de acuerdo a los alcances económicos, esto para que se pueda aplicar políticas de créditos que vayan de acuerdo al a cumplimiento de reducción el periodo de cobros y pagos y con ello lograr el cumplir el objetivo planteado.
- Cuarta:** Si el objetivo es incrementar la liquidez, se sugiere poner en práctica los conceptos explicados en este estudio, como la planificación, organización dentro de las áreas y sobre todos realizar capacitaciones al personar

relacionado directamente con los créditos, ellos deben contar con la información adecuada de sus funciones, por lo que será más sencillo lograr las metas trazadas.

Quinta: Ante todo lo expuesto se sugiere a la gerencia de la empresa aplicar la propuesta planteada la misma que fue validada por expertos los cuales han dado fe de la viabilidad y aplicación, mediante la propuesta se describe las pautas y actividades que se deben seguir, así como la explicación de inversión mediante presupuestos, también se explica los flujos de efectivo proyectados en base al porcentaje de crecimiento que se requiere, si bien la empresa no aparenta estar en pérdida, ya que en cada proyecto esta aplicada la rentabilidad esperada, el problema es la rotación de liquidez lo cual ha generado una serie de incumplimientos, entonces mediante la aplicación de estas soluciones se lograra incrementar la liquidez.

CAPÍTULO IX
REFERENCIAS

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C* (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Lima: Universidad San Martín de Porres.

Alcaide, J. (2015). *Fidelización de clientes*. Esic Editorial.

Alsina, P. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit Editorial.

Andrade, P. (2012). *Interprete los ratios de liquidez*. *Contadores Y Empresas*, (190)

Arce, L. (2017) en su *Tesis Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la empresa Provenser S.AC* (Tesis para obtener el título de Contador Público). Lima: Universidad Autónoma del Perú.

Arroba S. Solis C. (2017) *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (septiembre 2017)

Ávila Baray, H. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*: Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/

Baena, N. (2008) *la liquidez en los mercados: Repercusiones de la crisis crediticia*. *Técnicas grafias forma, SAC*. CNMV

- Cárdenas M, Velasco BM. *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: Estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud*. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2014; 32(1): 16-25.
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México*. Revista mexicana de economía y finanzas, 10(1), 73-85.
- Court, E. (2012). *Finanzas Corporativas*. 2da Edición. Buenos Aires
- Cruz, L. (2013). *Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Miraflor*. Revista Científica de FAREM-Estelí, (7).
- De Lara Haro, A. (2005). *Medición y control de riesgos financieros*. 3ra Edición. Editorial Limusa. México
- Diez L. & López J. (2007) *Dirección Financiera. La inteligencia financiera en la gestión empresarial: 2ª Edición revisada y actualizada Edición*. Pearson Educación, S.A. España
- Donofrio, P. (2008). *Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresarial*. Documentos de Trabajo de Contabilidad Social, (1).

- Espín Castro, D. & Campoverde Calderón, A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livstravel SA* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).
- Fidias G. (2012) el proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica*. 6ta Edición Venezuela. Episteme.
- Gómez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-decuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro>.
- Guajardo & Andrade de Guajardo (2008). *Contabilidad Financiera*. 5°. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Guillen, J. (2001). *Morosidad Crediticia Y Tamaño: Un Análisis De La Crisis Bancaria Peruana*. Concurso De Investigación Para Jóvenes Economistas 2001-2002
- Guzmán S. (2017). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez*. (Tesis para Para optar el título profesional de Contador Público) Lima, Universidad. Norbert Wiener.
- Held, G. (1999). *Políticas de crédito para empresas de menor tamaño con bancos de segundo piso: experiencias recientes en Chile, Colombia y Costa Rica*. CEPAL.

- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. 3ra Edición. Caracas Venezuela: Fundación Sypal. (p.11).
- Ibarra, A. (2011). *Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras o ratios*. Revista científica Pensamiento y Gestión.
- Izar Landeta, J. & Ynzunza Cortés, C. (2017). *El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades*, Poliantea, 13(24), p. 47–62.
- Johansen, O. (1982). *Introducción a la teoría general de sistemas*. México: Editorial Limusa
- Landeta, J. M. I., & Cortés, C. B. Y. (2017). *El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades*. Poliantea, 13(24), 47-62.
- Ludwing V. (1936). *Teoría del dinero y el crédito*
- Moreno, R., & Johanna, A. (2014). *Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDRIO)* (Bachelor's thesis).
- Nava, A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Revista Venezolana de Gerencia, 14(48), 606-628.

- Pezo, M. (2018), en su tesis *Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018*. (Tesis para Para optar el título profesional de Contador Público) Lima, Universidad. Norbert Wiener
- Pino, R. (2013). *Metodología de la Investigación*. 1ra Edición, segunda reimpresión. Lima: San Marcos. (Cap. VII).
- Ramirez, V. (2016) en su Tesis *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia pilar provincia de los Ríos* (Tesis de Grado Previa a la Obtención del título de Ingeniería en contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas C.P.A.) Santo Domingo: Universidad Autónoma de los Andes.
- Ross, S. Westerfield, R. & Jaffe, J. (2012). *Finanzas Corporativas*, 9a edición, Mc Graw Hill: México.
- SBS. (2011). Resolución N° 3780 *Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito*. Recuperado de http://www.insaco.pe/pdfs/normas/2014_0926_Res_3780-2011.pdf. Extraído el 15 de setiembre del 2018
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Ediciones Díaz de Santos.
- Schlageter, J., & Fernandez, A. (2005). *Finanzas operativas, un coloquio*. Herberto Ruz.
- Silva, H., Juliao, D., Ortiz, M., Martínez, D., González, J., & Giraldo, M. (2014). *Marketing: conceptos y aplicaciones*. Universidad del Norte.

- Suarez, A. (1977) *Diccionario económico de la empresa*: Editorial Pirámide. Madrid
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2011).
- Tamayo, M. (1998). *Diccionario de la investigación científica*. México: Limusa.
- Uceda Davalos, L. & Villacorta Bacalla, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar eirl en la ciudad de Lima periodo 2013*.
- Valderrama, S. (2002). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica, Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Valderrama, S. (2002). Quien cita a Bisquerra (1998). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica, Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.
- Van Horne, J., James C. y Wachowicz J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Westerlfield, R. (2012) *Finanzas Corporativas: 9na Edición*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V. México

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de la investigación

Título de la Investigación: Gestión de créditos y cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018.		
Planteamiento de la Investigación	Objetivos	Justificación
Formulación del problema. ¿Cómo se puede mejorar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018?	Objetivo general	Esta investigación tiene como finalidad resolver uno de los problemas principales que se están suscitando en una empresa de Publicidad 2018, mediante la implementación de un buen sistema de créditos y cobranzas que pretende reducir en gran medida las cuentas por cobrar y evitar el incumplimiento de obligaciones tributarias, así mismo, obtener información de los nuevos clientes y aplicar políticas correctas de cobro
	Proponer un sistema de gestión de créditos y cobranzas que permitan efectuar la cobranza efectiva y oportuna en una empresa de Publicidad 2018	
	Objetivos específicos	
	Diagnosticar las gestiones de créditos y cobranzas actuales en una empresa de Publicidad 2018.	
	Conceptualizar de manera científica las categorías del sistema de Créditos y cobranza	
	Validar el instrumento de investigación y la propuesta mediante la certificación de expertos.	
Elaborar un plan de créditos y cobranzas que permita incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018		
Método		
Sintagma	Enfoque	Tipo, nivel y métodos
Holístico	Mixto	Proyectiva, Comprensivo, Deductivo-Inductivo
Población, muestra y unidades informantes	Técnicas e instrumentos	Análisis de datos
Trabajadores en una empresa de Publicidad 2018	Entrevistas y recolección de información	Una vez que se hayan realizado las encuestas, las informaciones contenidas en los instrumentos serán digitadas en el programa Excel versión 2016, luego de ver su consistencia serán exportados a Atlas ti, para su análisis.

Anexo 2: Matriz de categorización

Categoría		Sub categoría		Indicadores			
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre		
C1	Liquidez	C1.1	Razones financieras	C1.1.1	Razón de liquidez		
				C1.1.2	Razón de prueba acida		
				C1.1.3	Razón de absoluta		
				C1.1.4	Razón de capital de trabajo		
				C1.1.5	Razón de gestión		
		C1.2	Necesidades Operativas de Fondos NOF	C1.2.1	Enfoques del Fondo de maniobra		
				C1.2.2	Usos del fondo de maniobra		
		C1.3	Cuentas por cobrar	C1.3.1	Morosidad		
				C1.3.2	Segmentación de clientes y riesgos		
				C1.3.3	Políticas de créditos y cobranzas		
				C1.3.4	Gestión créditos y cobranzas		
		E 1			Financiamiento	E.1	Financiamiento

Anexo 3: Instrumento cuantitativo



Ficha de registro documental

Título del documento:	Registro de documentos de la empresa Full Contac Publicidad SAC	
Período o año:	2016-2017-2018 (estados financieros al 31 de julio)	
Objetivo del documento:	Descripción del documento:	El documento responde al área de:
Dar a conocer las variaciones porcentuales que existe entre los periodos del 2016 al 2018.	Los documentos mencionados brindarán información de las variaciones de las partidas y serán analizadas mediante ratios financieros.	Contabilidad

Nro.	DOCUMENTOS	DESCRIPCION	REGISTRO DOCUMENTAL	FORMULA	%	ANALISIS																				
1	Estado de situación financiera	Está conformado por los activos, pasivos y patrimonios que nos permite dar a conocer la situación de cómo se encuentra la situación financiera de la empresa (Prieto, 2010).	Análisis Horizontal 2017-2018	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Cuentas por cobrar</th> <th>Variación (\$/)</th> <th>Variación %</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2015</td> <td>753.450</td> <td>---</td> <td>---</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>865.354</td> <td>111.904</td> <td>14.85%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>1.588.637</td> <td>723.283</td> <td>83.58%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>1.898.845</td> <td>310.208</td> <td>19.53%</td> </tr> </tbody> </table>	Periodo	Cuentas por cobrar	Variación (\$/)	Variación %	2015	753.450	---	---	2016	865.354	111.904	14.85%	2017	1.588.637	723.283	83.58%	2018	1.898.845	310.208	19.53%	19.53% 83.58%	se evidencia como han variado las cuentas por cobrar respecto a periodos comparativos, en periodo 2016 se muestra un 14,85%, siendo un porcentaje positivo para la empresa indicando que en ese periodo se contaba con suficientes recursos para seguir sus actividades, en el periodo 2017 se evidencia un punto más elevado con 83,58% en comparación del año anterior por lo que no es beneficioso para la economía de la empresa ya que demuestra una deficiente gestión de créditos y cobros, y aunado a ello la empresa a la fecha no ha definido políticas de créditos y cobranzas, sin embargo se observa que para el periodo
Periodo	Cuentas por cobrar	Variación (\$/)	Variación %																							
2015	753.450	---	---																							
2016	865.354	111.904	14.85%																							
2017	1.588.637	723.283	83.58%																							
2018	1.898.845	310.208	19.53%																							

						2018 muestra una tendencia positiva de las cuentas por cobrar las cuales se han reducido considerablemente en 19,53% respecto al periodo anterior, como resultado se tiene que términos generales la empresa está siendo solvente.
	Estado de situación financiera	El estado de situación financiera o balance general muestra la situación financiera de una entidad económica a una fecha determinada, mediante la relación de sus recursos, obligaciones y patrimonio, debidamente valuados en	Análisis Vertical 2016-2018	$\frac{\text{Cuentas por cobrar 2017}}{\text{Total activo 2017}} = \frac{1,588,637}{2,424,535}$ $\frac{\text{Efectivo y Equiv. De Efec 2017}}{\text{Total activo 2017}} = \frac{431,716}{2,424,535}$ $\frac{\text{Cuentas por cobrar 2018}}{\text{Total activo 2018}} = \frac{1,898,845}{2,674,784}$ $\frac{\text{Efectivo y Equiv. De Efec 2018}}{\text{Total activo 2018}} = \frac{6,507}{2,674,784}$	65.52% 17.81% 70.99% 0.24%	<p>Para el año 2017 se observa que las cuentas por cobrar representan el 65.52% del total activo, siendo el mayor porcentaje de las partidas esto debido a una gestión, seguimiento y control deficientes de los créditos con clientes, además de quedar en gastos por financiamientos en los proyectos que se dieron en crédito, en consecuencia, tienen una liquidez insuficiente representada por el 17.81%</p> <p>Para el año 2018 se observa que las cuentas por cobrar representan el 70.99% del total activo, en comparación con el periodo anterior este se ha incrementado considerablemente, razones que nos indican que lo mencionado en párrafo anterior no se aplicaron medidas de control en cuanto a las cobranzas, esto además se observa en la liquidez que solo representa 0.24%, indicando claramente que la empresa no está cubriendo sus obligaciones corrientes.</p>

		términos monetarios.		$\frac{\text{Activo corriente 2017} = 2,182,656}{\text{Pasivo corriente 2017} = 1,651,605}$	1.32	Esta ratio muestra que la empresa tiene 1.32 del activo, para cubrir cada sol de deuda en un periodo menor a un año. Esto indica que la empresa si puede cubrir sus pasivos corrientes sin ningún inconveniente, pero también cuenta con recursos que no lo está haciendo circular.
			Razón de Liquidez corriente 2016-2018	$\frac{\text{Activo corriente 2018} = 2,323,874}{\text{Pasivo corriente 2018} = 2,097,650}$	1.11	Esta ratio muestra que la empresa tiene 1.11 del activo, para cubrir cada sol de deuda en un periodo menor a un año. Esto indica que la empresa si puede cubrir sus pasivos corrientes.
			Razón de prueba absoluta 2016-2018	$\frac{\text{Caja bancos + valores neg} = 431,716}{\text{Pasivo corriente 2017} = 1,651,605}$	0.26	Aplicando un análisis más específico, y tomando datos más concretos, se observa a diferencia de la liquidez global, este no solventa sus principales obligaciones corrientes, puesto que 0.26 no es razonable para seguir con las operaciones corrientes.
	Estado de situación financiera			$\frac{\text{Caja bancos + valores neg} = 6,507}{\text{Pasivo corriente 2018} = 2,097,650}$	0.0003	En cuando al periodo posterior, la liquidez es aún más crítico ya que con 0.0003 que representa el efectivo ante los pasivos corrientes, este no asume ni el mínimo gasto corriente.

			Razón de prueba ácida 2017-2018	<u>Efec. 2017 - C. por cobrar - inversiones CP =</u> <u>Pasivos Corrientes</u> $\frac{431.716-1.588.637-36.952}{1.651.605} =$ <u>Efec. 2018 - C. por cobrar - inversiones CP =</u> <u>Pasivos corrientes</u> $\frac{6.507 - 1.898.845-34.148}{2.097.650} =$	-0.722 -1.92	Se observa mediante un análisis absoluta de la liquidez, vemos que este se encuentra en rojo, quiere decir que solo la cuenta de efectivo no cubre las obligaciones corrientes, como se observa en ambos periodos están en negativo, por tanto, es necesario verificar si los controles y gestiones que se acciona en el área administrativo y finanzas está cumpliendo o no sus objetivos
2			Razón de capital de trabajo 2017 - 2018	Act. corriente 2018- pasivo corriente = 2,323,874 - 2,097,650 Act. Corriente 2017- pasivo corriente = 2,182,656- 1,651,605 <u>Ventas netas al crédito =</u> <u>3.708.917</u> Cuentas por cobrar 2018 <u>1,898,845</u> <u>Ventas netas al crédito =</u> <u>3.386.076</u> Cuentas por cobrar 2017 <u>1,588,637</u>	226,224 531,051 1.950 2.13	Observamos que el CNT mediante el análisis corriente, globalmente se tiene fondos para seguir operando en proyectos futuros, debemos además verificar que en ambos periodos existe disminución considerable de S/304,827 quiere decir que actualmente la empresa tiene un CNT menos que en el periodo 2017. La razón de gestión indica el numero veces en el que rota las cobranzas respecto a las ventas, entonces podemos observar que en el 2017 la rotación fue de 2.13 veces a diferencia del periodo 2018 que tuvo una disminución siendo 1.95 veces de cobranzas, esto indica que la veces tuvieron un retroceso en tiempos de hacer efectivo las cobranzas. En un análisis de las veces de cobranzas en los periodos analizados en días, se observa que cada 84.45 días las cobranzas se hacen
			Razón de gestión	<u>Cuentas por Cobrar x Dias del Año =</u> <u>1.588.637*180</u>	84.45	

	<p>Estado de resultados 2017 -2018</p>		<p>2017 - 2018</p>	<p>Ventas 2017</p> <p><u>Cuentas por Cobrar x Dias del Año =</u> Ventas 2018</p>	<p>3,386,076</p> <p><u>1.898.845*180</u> 3,708,917</p>	<p>92.15</p>	<p>efectivas en el periodo 2017 y en el 2018 las veces de cobranzas en dias son 92.15 veces, verificando que se ha incrementado los dias de cobranzas actualmente.</p>
--	--	--	---------------------------	--	--	--------------	--

Anexo 4: Instrumento cualitativo 3 guías, formatos



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Sub contador
Nombres y apellidos	Jose Manuel Portales Gonzales
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entv.2)
Fecha	24-10-2018
Lugar de la entrevista	Empresa Full Contac SAC 2018

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Calcula las razones financieras de liquidez en su empresa? ¿Con que frecuencia las utiliza?
2	¿Cómo considera Ud. ¿Que se encuentra la liquidez de la empresa, respecto a la de su sector?
3	¿Cree Ud. que su empresa ha sido solvente en los últimos periodos? ¿Alguna vez tuvo financiamientos?
4	¿En comparación de los dos últimos periodos de su actividad empresarial considera Ud. que ha obtenido rentabilidad deseada? ¿Por qué?
5	Ud. ¿Conoce que es el fondo de maniobra? ¿Cómo lo maneja? ¿Considera aplicar en su empresa?
6	Según la actividad operativa del área de finanzas ¿Cómo cree Ud., que se maneja el flujo de efectivo? ¿Es el adecuado para el giro de sus actividades?
7	En su experiencia, ¿Cómo considera el periodo promedio de cobranzas a sus clientes y sus pagos a proveedores? ¿Por qué?
8	¿Como se financia la empresa para realizar los trabajos a sus clientes? ¿aplica algún método?
9	De acuerdo la información financiera de la empresa Ud. ¿Cree que existe morosidad de en cobranzas? ¿Por qué cree que se da este problema?
10	Según los resultados de la gestión operativa, ¿Cómo evalúa a sus clientes para evitar el riesgo de crédito?
11	¿Actualmente la empresa ha tomado medidas ante riesgos por falta de liquidez en el financiamiento de algunos presupuestos? ¿Cuáles?
12	Por su experiencia ¿Considera que la empresa posee políticas de créditos y cobranzas adecuadas a su giro? ¿Cuáles son las principales?
13	¿En su empresa existe el área para la gestión de los créditos y cobranzas? ¿Cómo y quiénes lo manejan?

Observaciones

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

47485722



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Administradora
Nombres y apellidos	Melanie Gianella Cama Beteta
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entv.3)
Fecha	24-10-2018
Lugar de la entrevista	Empresa Full Contac SAC 2018

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Calcula las razones financieras de liquidez en su empresa? ¿Con que frecuencia las utiliza?
2	¿Cómo considera Ud. ¿Que se encuentra la liquidez de la empresa, respecto a la de su sector?
3	¿Cree Ud. que su empresa ha sido solvente en los últimos periodos? ¿Alguna vez tuvo financiamientos?
4	¿En comparación de los dos últimos periodos de su actividad empresarial considera Ud. que ha obtenido rentabilidad deseada? ¿Por qué?
5	Ud. ¿Conoce que es el fondo de maniobra? ¿Cómo lo maneja? ¿Considera aplicar en su empresa?
6	Según la actividad operativa del área de finanzas ¿Cómo cree Ud., que se maneja el flujo de efectivo? ¿Es el adecuado para el giro de sus actividades?
7	En su experiencia, ¿Cómo considera el periodo promedio de cobranzas a sus clientes y sus pagos a proveedores? ¿Por qué?
8	¿Como se financia la empresa para realizar los trabajos a sus clientes? ¿aplica algún método?
9	De acuerdo la información financiera de la empresa Ud. ¿Cree que existe morosidad de en cobranzas? ¿Por qué cree que se da este problema?
10	Según los resultados de la gestión operativa, ¿Cómo evalúa a sus clientes para evitar el riesgo de crédito?
11	¿Actualmente la empresa ha tomado medidas ante riesgos por falta de liquidez en el financiamiento de algunos presupuestos? ¿Cuáles?
12	Por su experiencia ¿Considera que la empresa posee políticas de créditos y cobranzas adecuadas a su giro? ¿Cuáles son las principales?
13	¿En su empresa existe el área para la gestión de los créditos y cobranzas? ¿Cómo y quiénes lo manejan?

Observaciones

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

DNI 75334322



Universidad
Norbert Wiener

Ficha de entrevista

Datos básicos:

Cargo o puesto en que se desempeña	Contador
Nombres y apellidos	Julio Cesar Infante Paulino
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entv.1)
Fecha	24 - 10 - 2018
Lugar de la entrevista	Empresa Full Contac SAC 2018

Nro.	Preguntas de la entrevista
1	¿Calcula las razones financieras de liquidez en su empresa? ¿Con que frecuencia las utiliza?
2	¿Cómo considera Ud. Que se encuentra la liquidez de la empresa, respecto a la de su sector?
3	¿Cree Ud. que su empresa ha sido solvente en los últimos periodos? ¿Alguna vez tuvo financiamientos?
4	¿En comparación de los dos últimos periodos de su actividad empresarial considera Ud. que ha obtenido rentabilidad deseada? ¿Por qué?
5	Ud. ¿Conoce que es el fondo de maniobra? ¿Cómo lo maneja? ¿Considera aplicar en su empresa?
6	Según la actividad operativa del área de finanzas ¿Cómo cree Ud., que se maneja el flujo de efectivo? ¿Es el adecuado para el giro de sus actividades?
7	En su experiencia, ¿Cómo considera el periodo promedio de cobranzas a sus clientes y sus pagos a proveedores? ¿Por qué?
8	¿Como se financia la empresa para realizar los trabajos a sus clientes? ¿ aplica algún método?
9	De acuerdo la información financiera de la empresa Ud. ¿Cree que existe morosidad de en cobranzas? ¿Por qué cree que se da este problema?
10	Según los resultados de la gestión operativa, ¿Cómo evalúa a sus clientes para evitar el riesgo de crédito?
11	¿Actualmente la empresa ha tomado medidas ante riesgos por falta de liquidez en el financiamiento de algunos presupuestos? ¿Cuáles?
12	Por su experiencia ¿Considera que la empresa posee políticas de créditos y cobranzas adecuadas a su giro? ¿Cuáles son las principales?
13	¿En su empresa existe el área para la gestión de los créditos y cobranzas? ¿Cómo y quiénes lo manejan?

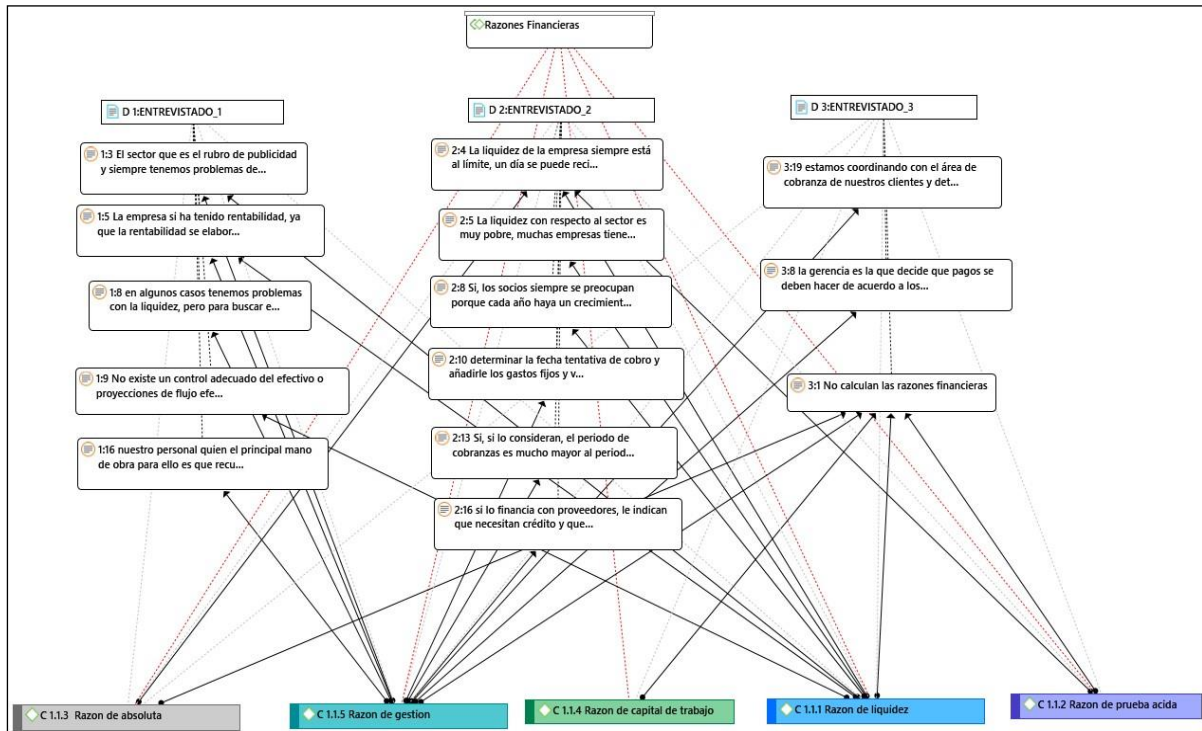
Observaciones

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

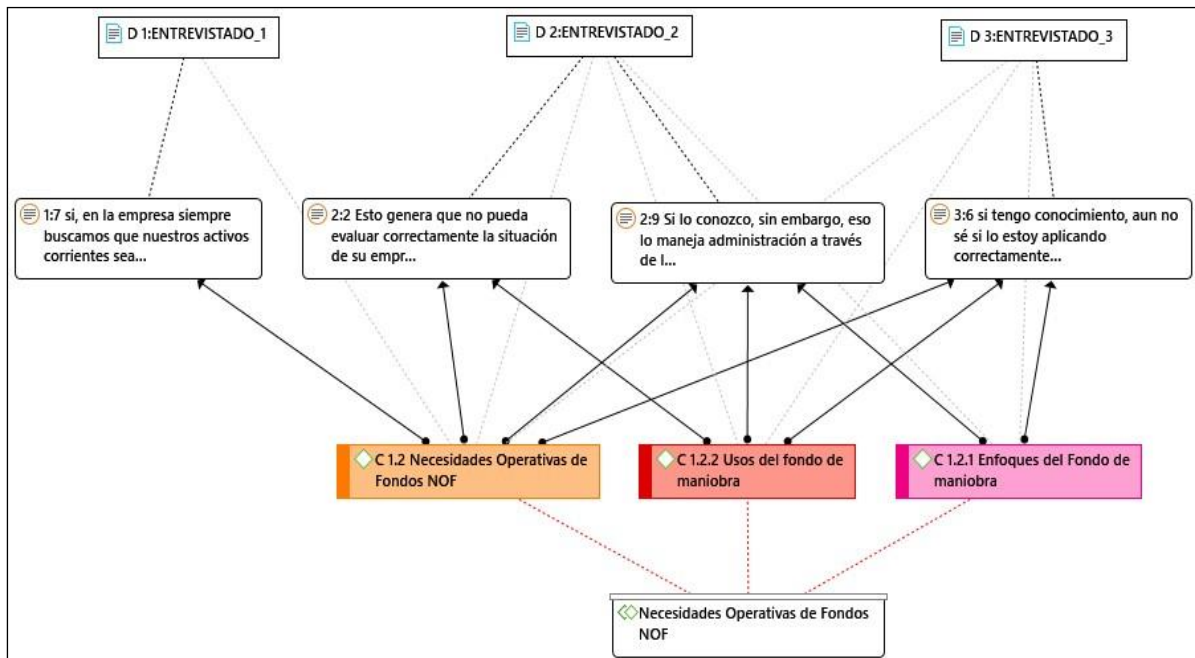
JPPB

41 650953

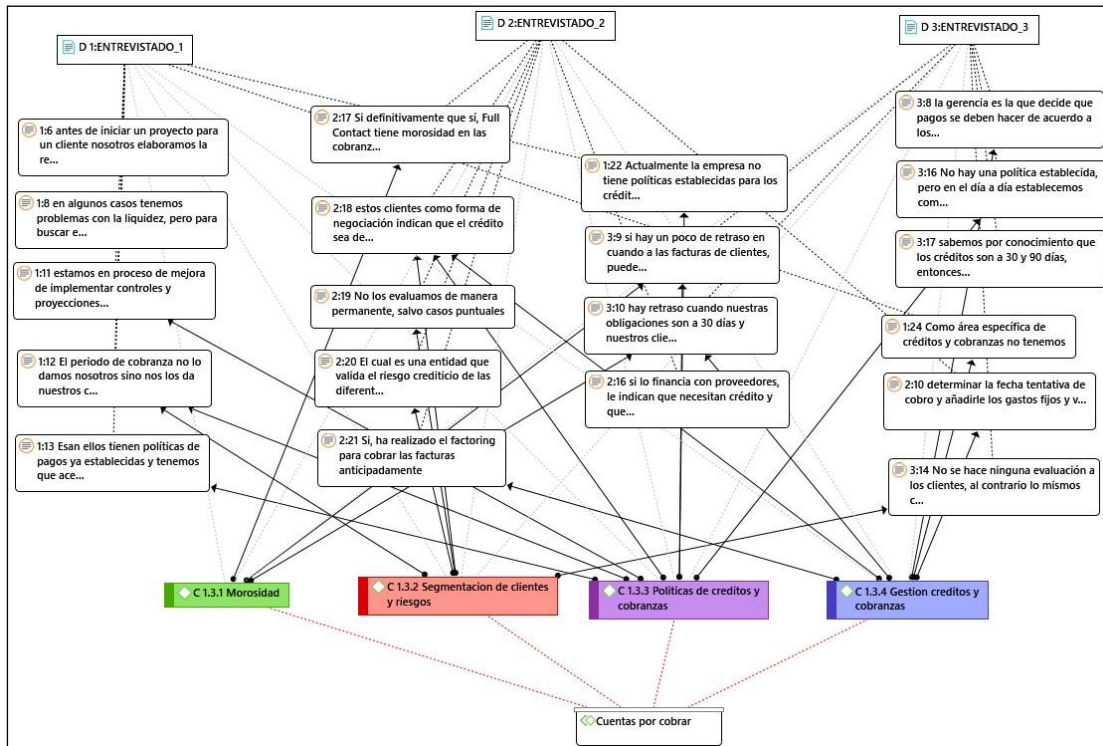
Anexo 5: Grupo de redes (Atlas.ti)



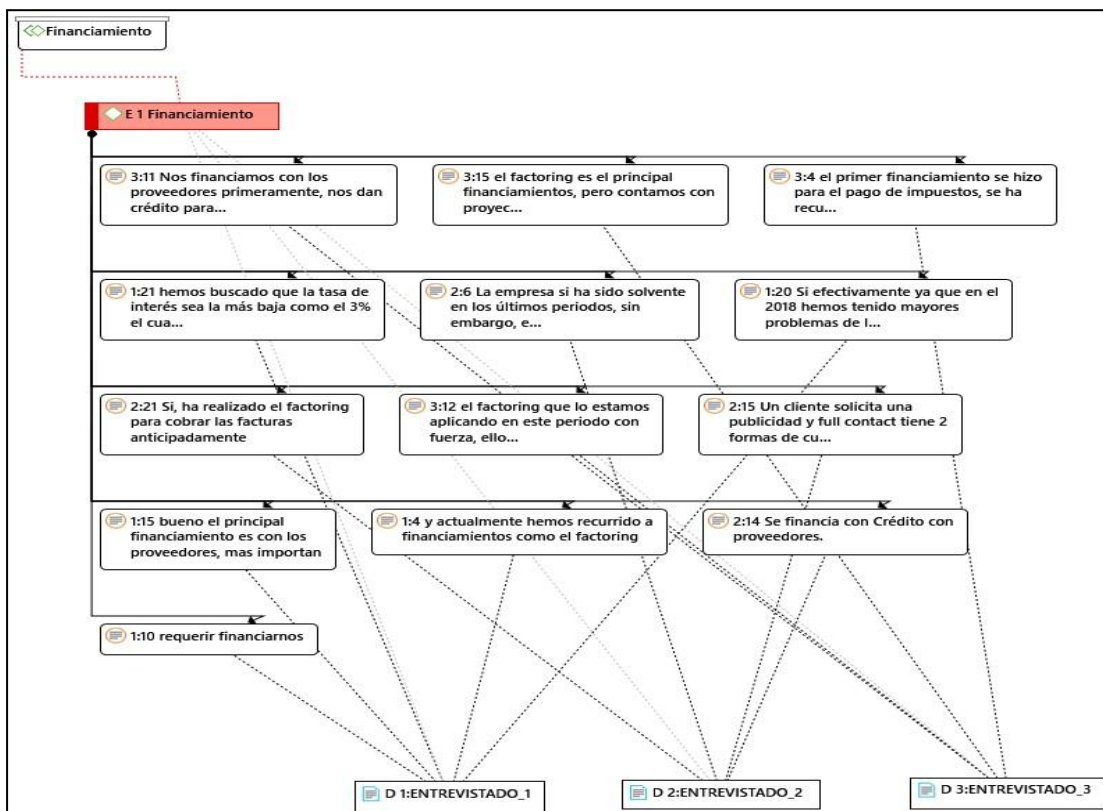
Análisis cualitativo de las razones financieras



Análisis cualitativo de la Sub categoría Necesidades Operativas de Fondos

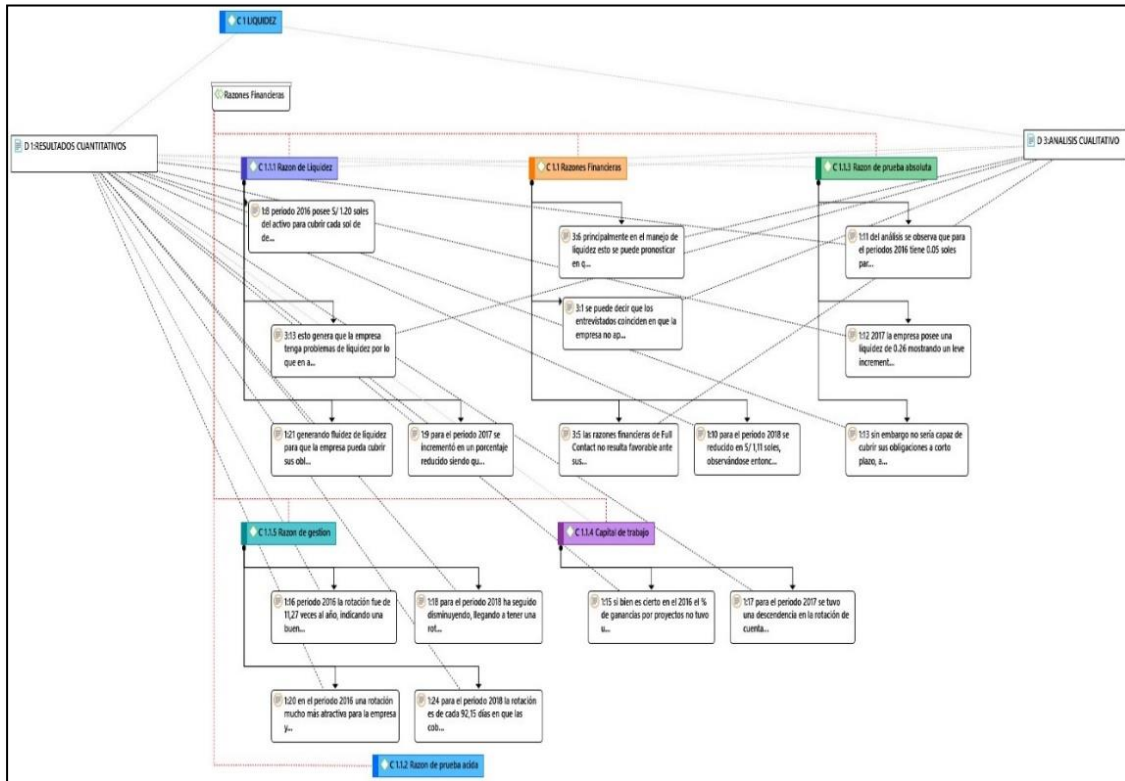


Análisis cualitativo de la Sub categoría Sub categoría Cuentas por cobrar

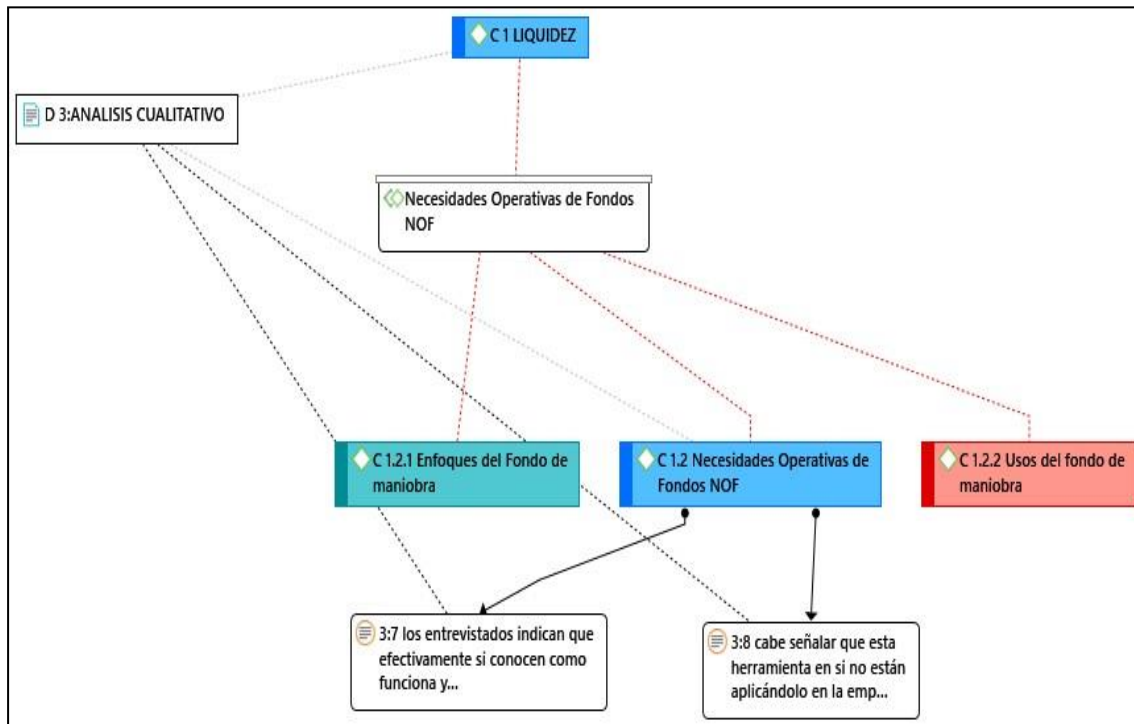


Análisis cualitativo de la Sub categoría emergente Financiamiento

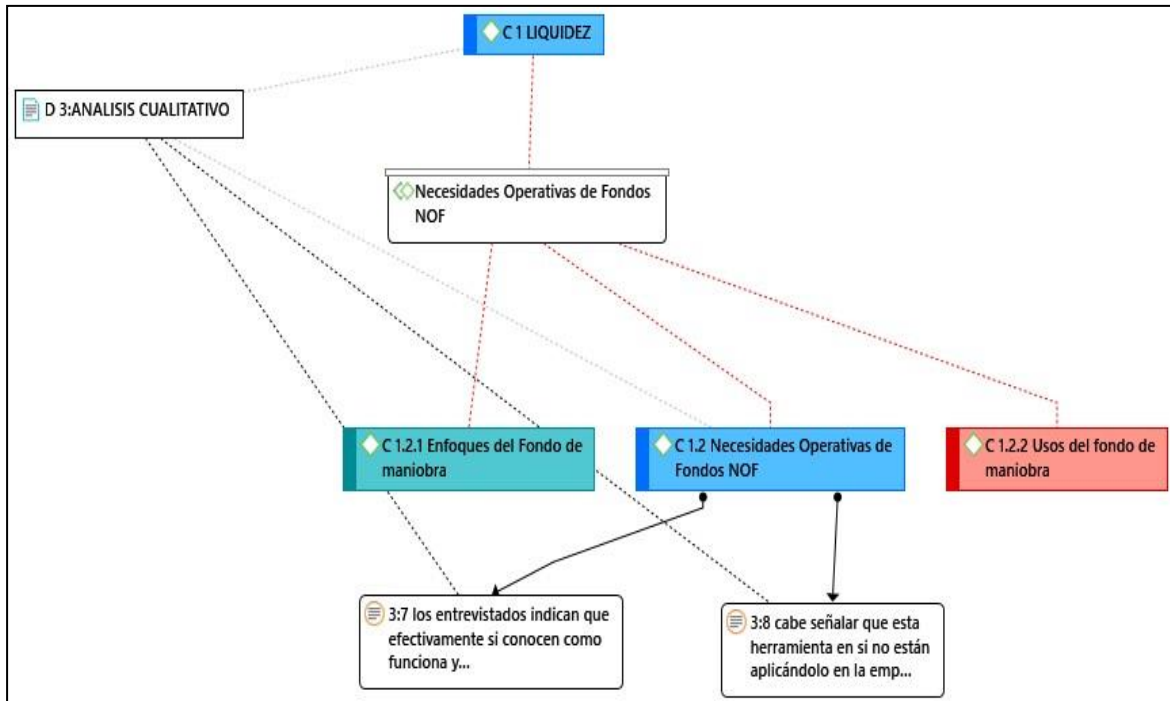
Diagnóstico final



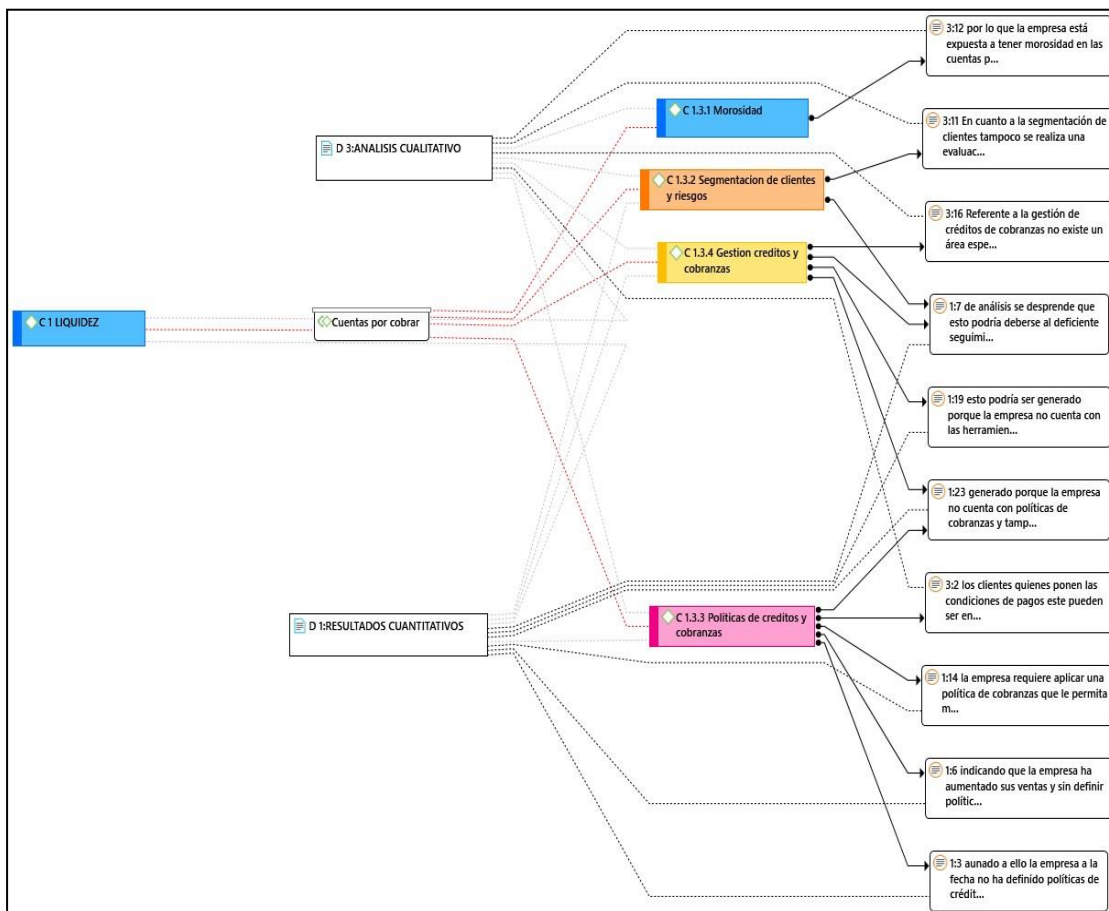
Análisis mixto de la subcategoría Razones Financieras



Análisis mixto de la subcategoría Necesidades Operativas de Fondos NOF



Análisis mixto de la subcategoría Necesidades Operativas de Fondos NOF



Análisis mixto de la subcategoría Cuentas por cobrar

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cualitativos

Ficha de validez de instrumento



Sr. Mg. (Dr.)

Cintha Polett Manrique Linares

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Análisis de recolección de datos" El mismo que permitirá recopilar los datos y permitirá diagnosticar la categoría problema en estudio denominada incremento de la liquidez en la empresa Full Contac Publicidad S.A.C 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Dalila Deidis", written over a horizontal line.

Firma

Perez Gonzales Dalila Deidis
D.N.I: 44001069

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Yo, Cynthia Marique Lineros identificado con DNI Nro. 45491996 Especialista en Cuentas Contables y Finanzas Actualmente laboro en DISINFOR Ubicado en Jauca, Pisco 089 Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Este documento contable está compuesto por los activos, pasivos y patrimonio de la empresa presentados a una fecha específica para que los directivos tomen decisiones entre los periodos del 2016 al 2018.	Análisis Horizontal				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis Vertical				✓				✓				✓				✓	16	
			Ratio de Liquidez				✓				✓				✓				✓	16	
			Ratio de Gestión				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis del NOF				✓				✓				✓				✓	16	

2	Estado de resultados	El estado de resultados está compuesto por los ingresos netos, así como los gastos incurridos por los periodos 2016 al 2018.	Análisis Horizontal					✓				✓			✓		✓	16	
			Análisis Vertical					✓				✓			✓		✓		16
			Ratio de Rentabilidad					✓				✓			✓		✓		16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Fecha: 27/10/2018


 Firma
 DNI: 25991996

Ficha de validez de instrumento



Sr. Mg. (Dr.)

Julio Ricardo Capristan Miranda

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Análisis de recolección de datos" El mismo que permitirá recopilar los datos y permitirá diagnosticar la categoría problema en estudio denominada incremento de la liquidez en la empresa Full Contac Publicidad S.A.C 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.

Firma

Perez Gonzales Dalila Deidis
D.N.I: 44001069

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, CAPRISTAN MIRANDA JULIO RICARDO identificado con DNI Nro. 06663183 Especialista en FINANZAS Actualmente laboro en U. WIENER Ubicado en LINCE Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Este documento contable está compuesto por los activos, pasivos y patrimonio de la empresa presentados a una fecha específica para que los directivos tomen decisiones entre los periodos del 2016 al 2018.	Análisis Horizontal			✓				✓				✓				✓		16	
			Análisis Vertical			✓				✓				✓				✓		16	
			Ratio de Liquidez			✓				✓				✓				✓		16	
			Ratio de Gestión			✓				✓				✓				✓		16	
			Análisis del NOF			✓				✓				✓				✓		16	

Julio Miranda

2	Estado de resultados	El estado de resultados está compuesto por los ingresos netos, así como los gastos incurridos por los periodos 2016 al 2018.	Análisis Horizontal				✓			✓		✓		✓	16		
			Análisis Vertical				✓		✓		✓		✓		✓	16	
			Ratio de Rentabilidad				✓		✓		✓		✓		✓	16	

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento ~~Si~~ No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Fecha: 17/10/2018


 Firma
 DNI: 0666 3183

Ficha de validez de instrumento



Sr. Mg. (Dr.)

Freddy Roque Fonseca Chávez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Estimado docente, es grato dirigirme a usted y presentar para su evaluación y opinión el instrumento titulado "Análisis de recolección de datos" El mismo que permitirá recopilar los datos y permitirá diagnosticar la categoría problema en estudio denominada incremento de la liquidez en la empresa Full Contac Publicidad S.A.C 2018.

Agradezco anticipadamente la deferencia y su opinión el mismo que será valioso para replantear el instrumento o continuar con el proceso de recopilación de datos.

Atentamente.



Firma
Perez Gonzales Dalila Deidis
D.N.I: 44001069

Adjunto:

1. Matriz de investigación
2. Matriz de categorización apriorística
3. Definición conceptual de la categoría y sub categorías
4. Fichas de validez de instrumentos

Certificado de validez por Juicio de Expertos



Universidad
Norbert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, Freddy Rogue Fonseca Chávez identificado con DNI Nro. 06269743 Especialista en tributación
Actualmente laboro en Univ. Wiener Ubicado en Lince Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Coherencia: El ítem tiene relación lógica con el indicador y la dimensión/sub categoría.

Relevancia: El ítem es parte importante para medir el indicador y la dimensión/sub categoría.

Claridad: La redacción del ítem permitirá comprender a la unidad de análisis.

Suficiencia: La cantidad de ítems es suficiente para responder al indicador y la dimensión/sub categoría.

Nro.	Tipo de documento	Descripción del documento	Indicadores de medición	Coherencia				Relevancia				Claridad				Suficiencia				Puntaje	Sugerencias
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Estado de Situación Financiera	Este documento contable está compuesto por los activos, pasivos y patrimonio de la empresa presentados a una fecha específica para que los directivos tomen decisiones entre los periodos del 2016 al 2018.	Análisis Horizontal				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis Vertical				✓				✓				✓				✓	16	
			Ratio de Liquidez				✓				✓				✓				✓	16	
			Ratio de Gestión				✓				✓				✓				✓	16	
			Análisis del NOF				✓				✓				✓				✓	16	

2	Estado de resultados	El estado de resultados está compuesto por los ingresos netos, así como los gastos incurridos por los periodos 2016 al 2018.	Análisis Horizontal				✓			✓			✓		✓		16	
			Análisis Vertical				✓			✓			✓		✓		✓	16
			Ratio de Rentabilidad				✓			✓			✓		✓		✓	16

(si el puntaje obtenido esta entre 1 y 2 el experto debe de sugerir los cambios).

Y después de la revisión opino que el instrumento No debe de ser aplicado:

Observaciones:

1. Debe de añadir Dimensión/sub categoría..... No debe añadirse nada adicional
2. Debe añadir ítems en la dimensión/sub categoría No debe añadirse nada adicional
3. Otra observación:

Es todo cuanto informo;

Fecha: 17 Octubre de 2018

Firma

DNI: 06269743

Anexo 7: Fichas de validación de la propuesta.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo	BERNUY LINSBAUER EVELYN RUTH		
identificado con DNI	44537982	con título profesional en	ADMINISTRACION EMPRESARIAL
el máximo grado académico alcanzado es	LICENCIADA	especialista en	OFTALMOLOGIA
laboro en la	EMPRESA CONSORCIO MIRO		
desempeñándome como	GERENTE GENERAL		
procedo a revisar la propuesta titulada	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN UNA EMPRESA DE PUBLICIDAD 2018		
que tiene como objetivo	IMPLEMENTAR UN MANUAL CON POLÍTICAS EN CREDITOS Y COBRANZAS		

Evaluación

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	✓		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	✓		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	✓		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	✓		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	✓		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	✓		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	✓		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	✓		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	✓		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	✓		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

Factible ES FACTIBLE APLICAR LA PROPUESTA.

Mejorar

Replantear

Es todo cuanto informo:

Firma y sello

Anexo 3: Ficha de validez de la propuesta



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Lima, 5 de diciembre de 2018.

Yo: CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES			
Identificado con DNI	45491996	con título profesional en	CONTADOR PUBLICO
el máximo grado académico alcanzado es	MAGISTER	especialista en	ADMINISTRACION PUBLICA Y POLITICA PUBLICA
laboro en la	ORGANISMO DE SUPERVISION DE LOS RECURSOS FORESTALES Y DE FAUNA SILVESTRE		
desempeñándome como	ESPECIALISTA		
procedo a revisar la propuesta titulada	GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN UNA EMPRESA DE PUBLICIDAD 2018		
que tiene como objetivo	IMPLEMENTAR UN MANUAL CON POLITICAS EN CREDITOS Y COBRANZAS		

Evaluación

N°	Indicadores	Si	No	Sugerencia
1.	La propuesta responde al diagnóstico.	X		
2.	Los objetivos de la propuesta son coherentes con la problemática.	X		
3.	La propuesta indica las actividades a realizarse.	X		
4.	La propuesta demuestra el costo/beneficio.	X		
5.	La propuesta incluye el flujo de caja.	X		
6.	En la propuesta se plantean los indicadores (KPIs)	X		
7.	La propuesta incluye el cronograma de actividades.	X		
8.	La propuesta incluye la solución técnica-administrativa.	X		
9.	La propuesta aporta la ciencia.	X		
10.	La propuesta evidencia el conocimiento de la profesión.	X		

Y después de la revisión opino que la propuesta es/debe:

 Factible Mejorar Replantear

Así todo cuanto informo;

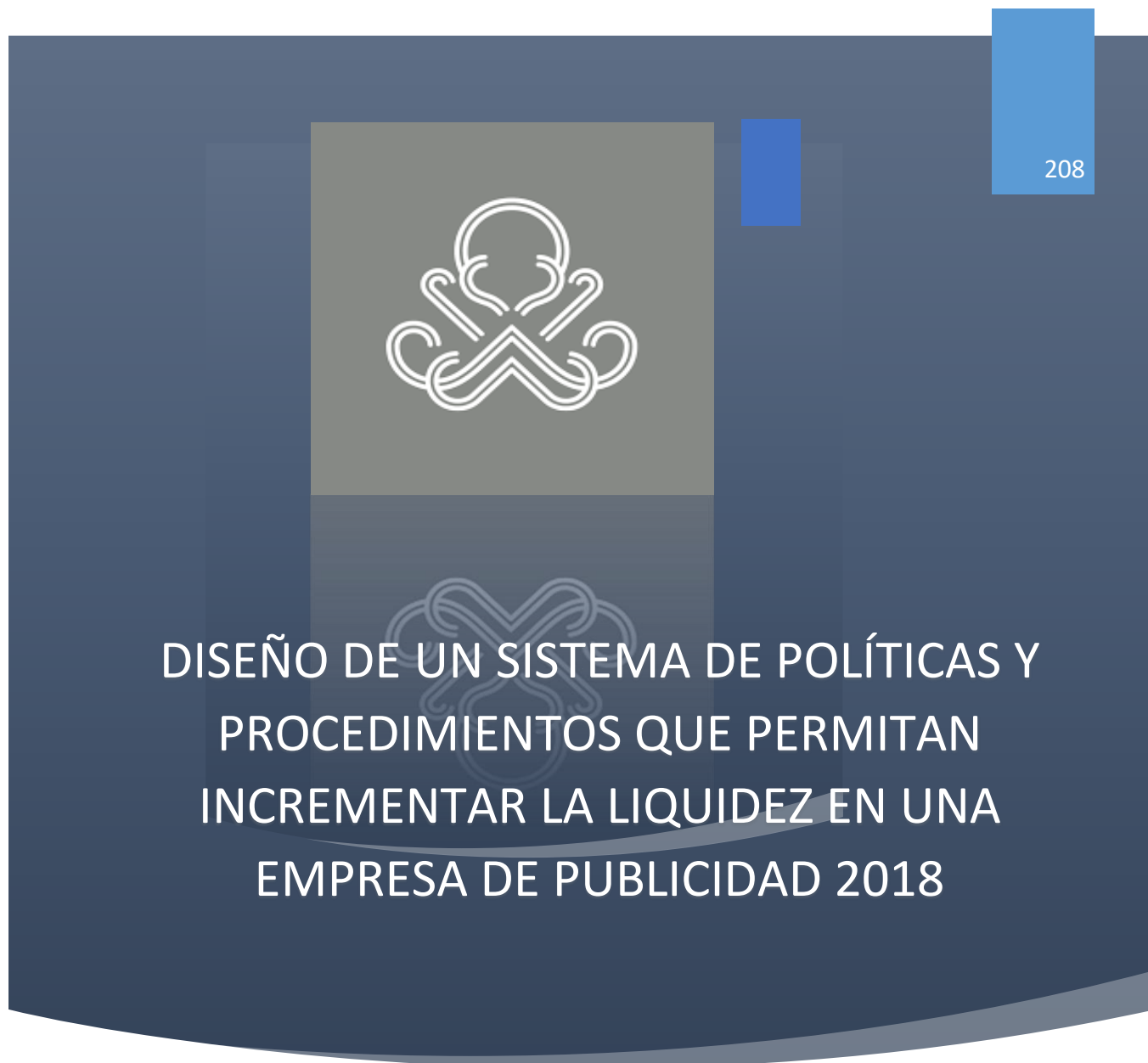
MG CPC. CYNTHIA POLETT MANRIQUE LINARES

DNI 45491996

Anexo 8: Evidencia de la visita a la empresa





Anexo 9: Evidencias de la propuesta

|

NUESTRO ÉXITO, TU EXITO

ÍNDICE

- Introducción
- 1. Alcance
- 2. Objetivos
- 3. Responsabilidades
 - 3.1 Responsabilidad de la Gerencia
- 4. Área de créditos y cobranzas
 - 4.1 Responsabilidad del área créditos y cobranzas
- 5. Implementación de Políticas y Procedimientos de Créditos y Cobranzas
 - 5.1 Procedimiento del Crédito
 - 5.2 Ejecución del procedimiento del Crédito
 - 5.3 Aprobación del crédito
- 6. Tipos de clientes –segmentación de clientes
- 7. Estrategias aplicadas a los proveedores
- 8. Procedimientos para la Implementación del Manual
- 9. Políticas Generales para el otorgamiento del crédito
- 10. Políticas Generales para la Cobranza
- 11. Políticas Generales para la Recuperación de la mora.
 - 11.1 Gestión de la recuperación de la Mora.
 - 11.2 Cobro Jurídico.

INTRODUCCIÓN

El presente manual, será aprobado siendo un documento oficial de la empresa de publicidad que tiene como misión prestar servicios de calidad. El objetivo del presente manual es organizar, describir y establecer las actividades, procedimientos y funciones que se han de cumplir dentro de la empresa, esto con la finalidad de especificar las políticas para el crédito y cobranza que permitan mejorar la liquidez de la empresa, aunado a ello la reducción de la rotación de las cuentas por cobrar. El cumplimiento y aplicación del manual corresponde al personal, siendo las áreas contabilidad y finanzas, créditos y cobranzas, ventas; dichas áreas deberán ejecutar lo establecido en el manual. Dentro del desarrollo de este manual encontraremos una guía para especificar las políticas referentes a créditos y cobranzas, así mismo el procedimiento para efectuar la segmentación de clientes y de acuerdo a ello aplicar las políticas que vayan de acuerdo al perfil del cliente, seguidamente la implementación de un sistema de evaluación perpetuo lo cual permitirá medir las necesidades de liquidez.

Finalmente se establecen las responsabilidades del cumplimiento del manual, así como el seguimiento y cumplimiento de lo detallado en el presente documento.

1. Alcance

El alcance del presente documento que contempla el sistema de políticas y procedimientos es de aplicación para el personal de la empresa de Publicidad, directamente relacionada con las áreas de contabilidad, las ventas, el crédito y la cobranza, así mismo deberán aplicar los procedimientos normados para el aumento de liquidez.

2. Objetivos

Objetivos principales:

- Regular el tratamiento y procedimientos para el crédito y cobranza.

- Establecer los procedimientos que deberán aplicar para medir y mejorar la liquidez dentro de la empresa.
- Aplicación de un instrumento de evaluación perpetuo considerado Fondo de maniobra como solución lo cual permitirá medir la necesidad de efectivo corriente
- Elaborar y establecer procedimientos que logren reducir el periodo promedio de cobranzas y pagos.

3. Responsabilidades

3.1 Responsabilidad de la Gerencia

La persona directamente responsable es el Gerente General, y será quién determine y evalúe la gestión de los subgerentes, quienes están encargados de cada área específica, cuyas responsabilidades son:

- ✓ Revisión de las políticas planteadas de cada área.
- ✓ Revisar de procesos a aplicar.
- ✓ Ejecución de la propuesta.
- ✓ Control de procesos.

3.2 Responsabilidad del Sub Gerente

- ✓ Desarrolla actividades en ausencia del Gerente.
- ✓ Brinda a los trabajadores los recursos necesarios para el desarrollo del trabajo.
- ✓ Informa al Gerente de la situación de las áreas involucradas mediante informes.
- ✓ Exponer sugerencias de mejoramiento continuo.

4. Funciones

4.1. Área de créditos y cobranzas

El área de crédito y cobranzas es parte fundamental para las finanzas ya que de ello depende realizar los presupuestos y flujos proyectados.

Es vital que las empresas tengan definidas las áreas, para que se pueda trabajar de manera ordenada.

4.1.1. Funciones del departamento de crédito y cobranzas

Esta área realiza las actividades de créditos y cobros, esta función debe estar a cargo por una persona capacitada, ya que de sus habilidades dependerá el incremento y rotación del efectivo, para ello deberá seguir los siguientes procesos:

- ✓ Evaluación y Otorgamiento de créditos
- ✓ Coordinación directa con ventas y las políticas de crédito
- ✓ Revisión de los pagos
- ✓ Programación de las cobranzas
- ✓ Programación de los pagos
- ✓ Recuperación de la cartera
- ✓ Supervisar al personal que está a su cargo

5. Implementación de Políticas y procedimientos de Créditos y Cobranzas

Para poder entender este manual, se ha estructurado cuatro procedimientos que abarcan siguientes fases:

- ✓ Otorgamiento del crédito.
- ✓ Manejo y control de créditos.

- ✓ Cobranzas.

- ✓ Recuperación de la mora.

Para cada una de estas fases se aplicará políticas y procedimiento a seguir, las cuales deben ser desarrolladas de acuerdo a las actividades diarias que se realicen en el área para poder alcanzar los objetivos propuestos.

5.1 Procedimiento del Crédito

Mediante la segmentación de clientes que se realizara previamente, el encargado será quien otorgue el crédito de acuerdo a los procedimientos aplicados en cuando a condiciones y días de pago, en efectivo o mediante cuenta corriente, esta información estará escrita en los contratos.

5.2 Ejecución del procedimiento del Crédito

El encargado recepcionará la solicitud de crédito electrónica o personalmente

El encargado procederá a detallar las políticas de la empresa y la documentación requerida

El encargado envía la propuesta al analista de crédito, para que esta sea verificada y dar fe de su autenticidad.

5.3 Aprobación del crédito

Según la información enviada por el analista de créditos, el gerente procederá a aprobar la propuesta.

6. Tipos de clientes –Segmentación de clientes

- ✓ Clientes A: Clientes frecuentes cuyas compras superen un porcentaje importante de los ingresos.

- ✓ Clientes B: Clientes frecuentes cuyas compras estén por debajo de mis clientes A.
- ✓ Clientes C: Clientes ocasionales y nuevos clientes.

Negociación con proveedores

- ✓ Seleccionar a los proveedores mediante licitaciones, según proyectos Aplicación de políticas implementadas a clientes según segmentación

7. Estrategias aplicadas a los proveedores

- ✓ Seleccionar a los proveedores mediante licitaciones (Ley 19.886 compras públicas).
- ✓ Búsqueda de estrategias de cotización de proveedores para diversas adquisiciones
- ✓ Beneficios para proveedores según las líneas de créditos previa evaluación de proyectos
- ✓ Aplicación de políticas implementadas proveedores según segmentación
- ✓ Familiarizar al equipo con la compañía del proveedor
- ✓ Tener todos los recursos a disposición de los interesados
- ✓ La información deberá ser publica al momento de generar la búsqueda
- ✓ Investigar cuales, con los planes, objetivos del proveedor
- ✓ Analizar el historial y desempeño del proveedor
- ✓ Contar con referencias fidedignas del proveedor

8. Procedimientos para la Implementación del Manual

La aplicación correcta de este manual sugiere que el encargado de créditos y cobranza considere las siguientes reglas:

- ✓ El manual debe contar con la firma de autorización del Gerente General.
- ✓ El encargado de créditos y cobranzas deberá supervisar el cumplimiento fiel del presente manual.

- ✓ Si se requiere alguna actualización o modificación del manual de políticas y procedimientos para el área de créditos y cobranzas, esta deberá ser realizada por el Gerente General o el encargado de área.

9. Políticas Generales para el otorgamiento del crédito

Dichas políticas se dividirán en cuatro campos de acción:

9.1 Políticas para la Asesoría al cliente.

1. Los agentes de ventas deben brindar atención personalizada, especial a todos los clientes.
2. La solicitud de crédito es el documento que va a ayudar a tramitar la venta, por tal motivo es importante que el vendedor o el asistente de cobro se aseguren de que la información solicitada sea llenada completamente y con letra legible, además de la documentación de apoyo requerida: RUC, cédula del representante legal, nombramiento en caso de tratarse de una persona jurídica, copia de planilla de servicios básicos, 2 referencias comerciales, referencia bancaria, estado de situación personal si es persona no obligada a llevar contabilidad.
3. La solicitud de crédito deberá constar con el nombre completo del solicitante, además la firma debe ser igual a la del documento de identificación.
4. Si el solicitante es persona natural no debe poner únicamente el nombre comercial sino el nombre con el que se identifica en el RUC
5. La dirección debe ser lo más explícita posible: número de calle y nombre, número del local, barrio, nombre de la ciudad.
6. El solicitante debe mostrar su solvencia.
7. El solicitante debe proporcionar al menos dos referencias comerciales y personales.

9.2 Políticas para la Evaluación del Solicitante

1. La evaluación consiste en la verificación minuciosa de la información entregada por el solicitante, además de determinar su capacidad de pago, confirmar datos personales y referencias.
2. No se aprobará sin verificación de toda la información, aunque el solicitante sea recomendado por alguien de cargo superior o vendedores.
3. Se deben consultar ambas referencias comerciales y personales.
4. Las referencias personales no deberán ser de familiares que vivan con el solicitante.
5. El tiempo máximo para verificar la información del solicitante será de un día.

9.3 Políticas para la Aprobación o denegación del crédito

Por los siguientes motivos serán rechazados los créditos:

1. Cuando las referencias consultadas hayan sido negativas.
2. Cuando en la página de consulta de crédito con otras entidades reporte irregularidades.
3. Si el solicitante se ubica en un lugar de peligro o difícil acceso y no haya compromiso de depósito o transferencia o si existen cancelación del convenio del paquete turístico.
4. No se realizará la aprobación por recomendaciones directas de relacionados sin verificación de información y documentación anexa.

9.4 Políticas para la supervisión y monitoreo

1. La supervisión y monitoreo se realizarán diariamente, para garantizar el cumplimiento de las políticas establecidas respecto a la recopilación de la información y el llenado de las solicitudes de crédito en el área de ventas.
2. Para establecer estos lineamientos es necesario evaluar los expedientes de los créditos concedidos en una semana, 15 días o el tiempo que se estime necesario.
3. El proceso de monitoreo y supervisión estarán encaminados a proponer acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para las áreas que intervienen en el proceso de crédito.
4. Debe garantizarse la legitimidad de los créditos concedidos mediante los documentos legales que respaldan las transacciones.
5. Se verificarán los tiempos establecidos del desarrollo de las actividades para garantizar la eficiencia en cada proceso.

10. Políticas Generales para la Cobranza

1. El adecuado manejo de las cobranzas es responsabilidad del área de créditos y cobros.
2. Toda cobranza tendrá que ser soportada por cheques, comprobantes de depósito, comprobantes bancarios por transferencias electrónicas a nombre de la empresa.
3. No se aceptarán cheques posfechados.
4. Las comisiones a los vendedores serán pagadas posterior al cobro de la totalidad del valor de la venta
5. El jefe de créditos y cobranzas en conjunto con el asistente y cobradores deberán mantener informados a los clientes sobre sus estados de cuenta y valores pendientes por cancelar, utilizando diferentes medios como son: llamadas telefónicas, correos electrónicos, notificaciones escritas y visitas.
6. Las cancelaciones recibidas por el área de cobros deberán ser entregadas a la persona encargada de la caja.

7. Se autoriza únicamente al área de cobros y a la persona encargada de la caja, recibir pagos de clientes.
8. El efectivo que se recibe diariamente por los cobros deberá ser depositado el mismo día o a más tardar el día siguiente, por la persona encomendada de caja.
9. Los cheques deberán estar emitidos a nombre de la empresa, no se podrán recibir cheques girados a nombre de terceras personas.
10. Es deber del custodio de caja, firmar y sellar el reporte de entrega de efectivo y cheques que presenten al final del día los cobradores o el asistente de créditos y cobranzas en presencia de estos.
11. El área con respecto al cupo de crédito y la categoría crediticia, solicitará autorización al jefe de créditos y cobranzas para disminuir o suspender en forma temporal o definitiva la venta por las siguientes razones: falta de liquidez, obligaciones en mora, sobrepasar el cupo de crédito, cheques protestados, entre otros.
12. La supervisión y el monitoreo de la conducta de los estados de cuenta de los clientes deberá efectuarse continuamente con la finalidad de implementar medidas preventivas, correctivas y de mejoramiento necesarias de cobranza. Así también se deberá verificar el cumplimiento específico de los plazos de crédito establecidos para liquidar su deuda a fin de evaluar la rotación de las cuentas por cobrar.
13. Las gestiones de cobro efectuadas vía telefónica o correo electrónico se realizarán previo al vencimiento de la cuota como recordatorio o notificación de pago. Entre la fecha de vencimiento y el plazo de una semana después, se considerará como gestión de cobro leve, con días otorgados de gracia para que el cliente pueda liquidar la deuda.
14. En el caso de que el cliente no liquide la deuda una semana después del vencimiento de los plazos, se deberá realizar el cobro de manera escrita, mediante correos electrónicos y cartas o avisos de cobro entregadas por los cobradores.

15. La supervisión de la conducta de los estados de cuentas de los clientes por parte del asistente de créditos y cobro junto con el jefe de Créditos deberá ser continuo y oportuno para así establecer los procedimientos preventivos y correctivos, según sea lo necesario.
16. La gestión de cobranza directa o personal deberá efectuarse posterior a haberse agotado los recursos de cobro vía telefónica, envíos de correo y avisos de cobros o notificaciones, en los plazos estipulados según sea el caso.
17. Las visitas efectuadas por el cobrador tienen la finalidad de lograr el pago total inmediato del saldo vencido de la cuenta del cliente. El segundo fin es de recordar nuevamente la exigencia del pago por parte de la empresa, en el caso de que el cliente no cancele en el momento se establecerá una nueva fecha que haya estipulado por el mismo.

11. Políticas Generales para la Recuperación de la mora.

Dichas políticas se dividirán en dos campos de acción:

11.1 Gestión de la recuperación de la Mora.

11.2 Cobro Jurídico.

11.1 Políticas para la Gestión de la Recuperación de la Mora

1. Una vez que se hayan agotado los recursos y medios tolerantes para con el cliente, y no se ha obtenido una respuesta afirmativa de su parte, se procederá a utilizar medidas determinantes para recuperar la mora.
2. La gestión de cobro se definirá de acuerdo al peligro de la mora, es decir en el caso que la mora haya superado los 60 días adicionales a los plazos establecidos, se procederá a la última gestión de cobro por medio de una notificación escrita de cobro, antes de proceder con otros medios como es el cobro jurídico.

3. En el caso de que el cliente califique para pertenecer a la cartera de gestión de mora, el jefe de crédito y cobros junto con el cobrador serán los encargados del seguimiento y de cumplir con las medidas necesarias para recuperar la deuda en su totalidad.
4. Si el cliente califica para pertenecer a la cartera de recuperación de la mora, el jefe de crédito dará la autorización para suspender el crédito.
5. Se necesitará que la persona encargada de la cobranza cuente con características y conocimientos básicos en el tema Jurídico, a fin de que pueda presionar al cliente a cancelar los saldos, sin necesariamente hacer uso de estos medios y acciones que conlleva este tipo de cobro.
6. Es obligación de la administración de la empresa realizar capacitación y actualización para el personal del área de créditos y cobros, principalmente a los medios y recursos para facilitar y volver más eficientes la tarea de las cobranzas.
7. El cobrador es responsable de informar su Gestión al jefe de créditos y cobros
8. Una vez que el tiempo de gestión de recuperación de mora (15 días) se haya cumplido y el cliente no haya cancelado la deuda se procederá como último medio antes del cobro judicial, solicitar la devolución de la totalidad para compensar la deuda.

11.2 Políticas para el Cobro jurídico

1. Cuando la empresa haya agotado todos los procedimientos y recursos de cobros, y no ha obtenido una respuesta favorable, podrá contratarse los servicios de un abogado para que gestione el cobro jurídico.
2. Los rubros que se transporten a la cartera de recuperación jurídica deberán ser mayores a \$ 1000.
3. El jefe de créditos y cobros deberá llegar a un acuerdo con el abogado sobre los procedimientos a llevarse a cabo para la recuperación por términos jurídicos. Adicional deberá pactar el porcentaje por sus honorarios, el mismo que será cargado a la deuda del cliente.

4. El jefe de créditos y cobros le proporcionara al abogado toda la información necesaria para poder realizar los trámites necesarios para la recuperación total de la deuda.
5. En el caso de que el abogado llegue a un acuerdo de recuperación de la mora con el cliente, este deberá entregar dichos pagos a la empresa un día después realizada la cancelación.
6. Si el cliente no responde favorablemente a las gestiones iniciales de cobro jurídico, se hará efectivo el pagare firmado por el mismo.
7. Una vez que se entreguen al abogado los estados cuentas y documentos del cliente, ningún personal del área de créditos y cobros podrá tratar con el cliente temas relacionados a su deuda y menos recibir abonos o cancelaciones de este.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

PROYECTADO

ACTIVO	2018		PROYECTADO		PASIVO	2018		PROYECTADO	
	S/.	%	S/.	%		S/.	%	S/.	%
ACTIVO CORRIENTE					PASIVO CORRIENTE				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	6.507	0,24	296.392	11,32	Sobregiro Bancario	21.183	0,79		
Cuentas por Cobrar Comerciales	1.898.845	70,99	1.708.980	65,29	Tributos por pagar	441.079	16,49	296.971	11,34
Cuentas por Cobrar Diversas	70.595	2,64	63.535	2,43	Remuneraciones por pagar	279.206	10,44	251.285	9,60
Gastos Contratados por Anticipado	34.148	1,28	34.148	1,30	Cuentas por pagar Comerciales	1.340.141	50,10	1.206.127	46,08
Otros Activos	313.780	11,73	127.299	4,86	Cuentas por pagar Diversas	16.040	0,60		
Impuestos pagados por anticipado				0,00	Anticipos				
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	2.323.874	86,88	2.230.354	85,20	TOTAL PASIVO CORRIENTE	2.097.650	78,42	1.754.384	67,02
	0,00310				PASIVO NO CORRIENTE				
ACTIVO NO CORRIENTE					Otras cuentas por pagar				
Inmueble, maquinarias y Equipo (Neto de Depreciación)	350.910	13,12	192.235	7,34	Cuentas por pagar accionistas				
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	350.910	13,12	387.360	14,80	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	-	-	-	0,00
					TOTAL PASIVO	2.097.650	78,42	1.754.384	67,02
TOTAL ACTIVO	2.674.784	100,00	2.617.714	100,00	PATRIMONIO				
					Capital	7.000	0,26	30.000	1,15
					Reserva Legal	1.600	0,06	3.000	0,11
					Resultados acumulados	634.250	23,71	158.435	6,05
					Resultados del ejercicio (Pérdida O Ut	(65.715)	(2,46)	671.896	25,67
					TOTAL PATRIMONIO	577.135	21,58	863.331	32,98
					TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2.674.784	100,00	2.617.714	100,00

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE JULIO DEL 2018
(EXPRESADO EN SOLES)

	S/ 2018	S/ 2017	S/ 2016	S/ PROYECTADO
Ventas netas	3.708.917	3.386.076	9.753.273	6.337.454
Ingresos Fijos				
Fee - Mensual	2.083.417	3.062.304	4.423.072	2.349.078
Producción-Proyectos	21.567	278.772	326.643	119.444
Servicios por Donación	-	45.000		
Ingresos Por Producción				
Pautas- Medios	721.344		2.574.420	1.730.276
Producciones	882.588		1.740.222	1.376.975
Producciones (Backus)	-		688.916	761.681
Costo de Servicios	(3.170.464)	(2.284.734)	(3.265.566)	(1.790.394)
Gastos de Personal	(1.730.748)	(1.989.322)	(2.872.003)	(1.507.226)
Servicio Prestado por Terceros	(120.077)	(295.412)	(393.563)	(283.168)
Costo por Producción				
Gastos de Producción	(763.383)		(2.015.239)	(1.458.777)
Gastos de Pautas (Medios)	(556.257)		(1.797.169)	(1.235.548)
Utilidad Neta de Ingresos por Producciones	-			
UTILIDAD BRUTA	538.453	1.101.342	6.487.707	1.852.735
Gastos de Ventas	(100.509)	(55.623)	(558.433)	(250.098)
Gastos de Administración	(491.956)	(1.123.695)	(1.043.610)	(930.741)
PERDIDA OPERATIVA	(54.013)	(77.976)	4.885.664	671.896
Ingresos Financieros	0	412	212	
Gastos Financieros	(8.769)	(9.070)	(13.031)	
Perdida Neta Por Diferencia de Cambio	(2.933)	(9.198)	(16.603)	
PERDIDA DEL EJERCICIO ANTES DE IMPUESTO	(65.715)	(95.832)	4.856.242	671.896

Anexo 10: Artículo de investigación**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS****ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y COMPETITIVIDAD****Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en
una empresa de Publicidad, 2018****Para optar el título profesional de Contador Público****AUTORES**

Br. Perez Gonzales, Dalila Deidis

dalilaperezgonzales@gmail.com

Mg. Cinthya Polett Manrique Linares

cynthiamanrique16@gmail.com

Mtro. Fernando Alexis Nolazco Labajos

fernandonolazco@gmail.com

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresas y Salud

LIMA - PERÚ**2018**

Resumen

La presente investigación considera el Diseño de un sistema de políticas y procedimientos para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018, expone la necesidad de implementación de herramientas que le permitan incrementar su liquidez, por consiguiente, poder cubrir sus obligaciones inmediatas, puesto que, dentro del campo empresarial, las finanzas representan una parte importante en la toma de decisiones de inversión y financiamiento. En la empresa descrita se observa que el problema radica principalmente en la liquidez, por lo cual esta investigación detalla las causas que la conllevaron a posicionarse en tal situación.

En la investigación se aplicó el sintagma holístico haciendo uso de un enfoque mixto con datos cuantitativos y cualitativos, de tipo descriptiva, con análisis y aplicación proyectada, además se enfocó a un diseño transversal no experimental.

En cuanto a los resultados de la investigación se demostró que la liquidez de la empresa en los últimos periodos, no solventa sus pasivos corrientes, conllevando a buscar financiamientos y esto genera reducción de liquidez.

Palabras claves: Razones Financieras, Necesidades Operativas de Fondos, Cuentas por cobrar

Resumo

presente investigação considera que o desenho de um sistema de políticas e procedimentos para aumentar a liquidez em uma empresa de Publicidade 2018, expõe a necessidade de implementação de ferramentas que lhe permitam aumentar a liquidez, para que possam cobrir suas obrigações imediatas, campo de negócios, finanças representam uma parte para tomada de decisão de investimento e financiamento, na empresa descrita observa-se que o problema reside principalmente na liquidez, razão pela qual a investigação detalha as causas que levaram a posição em tal situação .

Na pesquisa foi aplicado o sintagma holístico, utilizando uma abordagem mista com dados quantitativos e qualitativos, do tipo descritivo, com análise e aplicação projetada, além de se ter focado em um delineamento experimental não experimental.

Em relação aos resultados da pesquisa, mostrou-se que a liquidez da empresa nos últimos períodos não resolve o seu passivo circulante, levando a buscar financiamento e isso gera uma redução na liquidez.

Palavras-chave: razões financeiras, requisitos operacionais de fundos, contas a receber

I. Introducción

Las empresas independientemente del giro de su actividad están expuestas a situaciones o sucesos impredecibles que pueden producir una disminución de su utilidad; estas pueden deberse a causas externas tales como la competencia, nuevos productos o servicios, normativas legales, conductas de los clientes y proveedores o desastres naturales, etc., así como también a diversas causas internas como, un inadecuado manejo contable y una administración deficiente, que por lo general conllevan a consecuencias negativas sin la existencia o implementación de un sistema de prevención y control afectando a las organizaciones.

Según últimos reportes, en Estados Unidos la sexta parte de sus activos están conformados por créditos a clientes, en tanto en Gran Bretaña dicho porcentaje es del 30%, es por esta razón que las cuentas por cobrar deben de ser administradas correctamente con la finalidad de incrementar las ventas reduciendo el incumplimiento de pago en la organización (Landeta y Cortés, 2017).

Las empresas deben tener siempre una estrategia que les permita agilizar los procesos de forma rápida y eficiente para que puedan mantenerse vigentes y acoplarse al mercado (Diario Gestión, 2012).

En Latinoamérica las empresas tienen un alto riesgo de morosidad en sus cuentas por cobrar, generado por el desinterés de invertir en investigación de clientes, esta es una grave limitante y no solo en cuestiones tributarias sino abarca a toda actividad que se quiere realizar, muchos empresarios no cuentan con la información adecuada o en su defecto no tienen la cultura de cumplir con sus obligaciones. Una manera de aumentar las ventas es la concesión de créditos, sin embargo, esta medida genera un incremento en las cuentas por cobrar con el riesgo de que algunas se transformen en incobrables lo que afectaría de manera directa el estado Financiero de la empresa, esta situación puede devenir de no haber evaluado correctamente ciertos factores tales como, ¿a quién le vendes? ¿Cuál es tu política de cobranza? la gestión de cobranza (Arroba y Solis, 2017).

En Latinoamérica las empresas tienen un alto riesgo de morosidad en sus cuentas por cobrar, generado por el desinterés de invertir en investigación de clientes, esta es una grave limitante y no solo en cuestiones tributarias sino abarca a toda actividad que se quiere realizar, muchos empresarios no cuentan con la información adecuada o en su defecto no tienen la cultura de cumplir con sus obligaciones. Una manera de aumentar las ventas es la concesión de créditos, sin embargo, esta medida genera un incremento en las cuentas por cobrar con el riesgo de que algunas se transformen en incobrables lo que afectaría de manera directa el estado Financiero de la empresa, esta situación puede devenir de no haber evaluado correctamente ciertos factores tales como, ¿a quién le vendes? ¿Cuál es tu política de cobranza? la gestión de cobranza (Arroba y Solis, 2017).

El presente trabajo se apoyó en la Teoría del dinero y el crédito, Esta teoría está basada en los bienes que son utilizados en la producción para luego derivarle un valor a los productos, así mismo se considera que el sistema de dinero y los créditos representa una de las grandes dificultades económicas que está presente en todo el universo así mismo esta teoría está relacionada con la teoría moderna y metálica consideradas Teorías Monetarias por (Wieser), donde menciona que para los metalistas el dinero tiene un valor independiente, que este surge de él mismo ósea de su substancia, mientras que para la teoría moderna el valor deriva del intercambio de los bienes o mercancías, así mismo Wieser indica que el valor material está constituido o tiene confluencia con dos corrientes, una de ellas es la que se utiliza en el uso de los empleos industriales y la otra corriente sería el medio de pago (Ludwing, 1936).

La actividad de la empresa está relacionada directamente con el dinero que percibe de las ventas que realiza, siendo que dichas ventas se traducen en cuentas por cobrar; para ello se debe determinar cuál es la situación actual de los recursos empleados en la actividad económica, esto con la finalidad de llevar un mayor control de los productos y/o servicios que las empresas

brindan a sus clientes, por tanto el sistema de créditos es una forma de obtener mayor ingresos y aumentar el número de clientes, pero también es un riesgo cuando no se ha aplicado políticas de cobranza uniformes, para ello se deberá estructurar un sistema que comprenda procesos para efectuar la cobranza que se transformará en liquidez.

También se apoyó en la Teoría de la Contabilidad y el control, según esta teoría se menciona que las organizaciones están compuestas por personas con intereses comunes y para ello realizan aportes de bienes o servicios con la finalidad de obtener una compensación remunerada, es decir una utilidad al finalizar el periodo económico. Así mismo para el cumplimiento de estos acuerdos se marcan parámetros o que permitan a los interesados resolver cualquier conflicto o desavenencia referente al control de sus intereses económicos, por tal razón en esta teoría indica como de debe llevar un sistema de control diseñado para asegurar los resultados esperados (Sunder, 2005).

La contabilidad como ciencia establece una serie de procesos que le permiten a la empresa obtener resultados en un periodo específico; asimismo esta teoría está ligada a la forma en la cual se lleva el control de registro contable adecuado, eso permitirá conocer cómo se está la situación económica y financiera de la empresa, cuales ha sido los resultados obtenidos y al mismo tiempo ayudará a mejorar de manera eficiente todos los procesos relacionados con los activos exigibles que tiene la entidad; dentro de los cuales se encuentran las cuentas por cobrar y los procedimientos de cobranza.

Así mismo para sustentar esta investigación se ha recurrido a consultar estudios realizados por expertos lo cual sirvió de antecedentes para el presente trabajo tal es así que, Según Arroba y Solís (2017) en su artículo científico de las *Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la empresa "Comercializadora El Baraton Baratonsa"* S.A utilizo el método analítico, histórico y documental, en el cual permitió determinar las principales razones de la falta de liquidez. También realizaron una encuesta a los

trabajadores y se revisaron los estados de situación financiera de dos años consecutivos que permitieron hacer comparaciones y determinar los saldos de las cuentas por cobrar, las conclusiones fueron que no tiene establecido un manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos y procesos de cobranza, así mismo el personal que coloca el producto no presenta un reporte de la cartera de créditos, no existe medidas correctivas para dar concesión del crédito. Finalmente, se recomendó a la administración las posibles mejoras al proceso que evitarían problemas futuros de liquidez

Según Ramírez (2016), en su tesis *Modelo de crédito cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito*, cuyo objetivo principal fue implementar un sistema de crédito y cobranza para optimizar la gestión financiera en la empresa, proponer un modelo de crédito y cobranza. Trabajó bajo el un estudio descriptivo, para ello aplico los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, la técnica utilizada fue la encuesta y entrevista a los clientes y empleados, llegó a la conclusión que la empresa Facilito S.A.C. no tiene un modelo de crédito-cobranza que le ayude a controlar de manera eficiente los créditos otorgados. No cuentan con un sistema que permita informar las fechas de vencimiento de las obligaciones a los clientes, no tienen un reporte oportuno de las morosidades, por lo que no gestiona la cobranza respectiva para poder obtener ingresos. Por lo tanto, la propuesta de implementar un modelo de créditos y cobranzas mejoraría considerablemente para así reducir la cartera de morosidad.

Liquidez

Está relacionada con la obtención de dinero en el menor tiempo posible, y la falta de esta se considera uno de los principales problemas que tienen la instituciones y no pueden cumplir con los pagos en el momento que estos se vencen, así mismo Suarez & Suarez (1977) relaciona a la liquidez con la velocidad de obtener efectivo sin que pierda su valor en el tiempo, entre estos consideramos a los

activos realizables los cuales generaran los cobros de los clientes, los activos exigibles conformados por los valores que no necesariamente son convertibles en efectivo, pero forman parte de ello y los activos disponibles conformados por el efectivo y las cuentas bancarias los cuales son capaces de cubrir todas las obligaciones a corto plazo y por ende la empresa sigue realizando sus operaciones con normalidad. La liquidez es un indicador que le permitirá a la empresa cubrir sus obligaciones a corto plazo, siendo necesario en la mayoría de las empresas el establecimiento de políticas uniformes de créditos, cobranzas y caja chica, ante ello las empresas deben realizar en forma oportuna los pagos provenientes de las adquisiciones, obligaciones tributarias, obligaciones financieras y reduciendo los intereses por incumplimiento de dichos pagos. Así mismo, las cuentas por cobrar comerciales o relacionadas, los inventarios, entre otros activos corrientes propios de la actividad generan ingreso económico al momento de ser cobradas.

Razones Financieras

Las razones financieras o más conocidas como ratios consisten básicamente en el análisis e interpretación acerca de la comparación de dos o más números reflejados en los estados financieros, los números son datos próximos a la situación y evolución de la empresa, éstos por lo general indican aspectos concretos cuantificables del éxito o fracaso de la empresa.

Para Ibarra (2011) las razones inician a partir de la comparación de magnitudes porque existirá un constante de relación y razón entre cada uno de los estados financieros, aun teniendo el conocimiento de que cada partida refleja datos concretos, esta combinación de información permitirá un análisis de mayor valor.

Andrade (2011) indica también que la liquidez es la capacidad económica que tienen las empresas, para poder cumplir con los pagos corrientes, de forma oportuna. También se puede considerar la velocidad en tiempo de que los activos sean convertidos en dinero esto determinará el nivel de liquidez, debido a esto

podemos agrupar los activos corrientes según su nivel de liquidez y para cuantificar se utilizarán los ratios principales tales como: Razón de liquidez corriente, razón absoluta y razón de gestión.

Razón de liquidez corriente

Mediante la razón de liquidez corriente se observará la relación total que existe entre las partidas del activo corriente y el pasivo corriente, usualmente se mide que por cada sol de deuda su liquidez debe estar cubierto por el mismo, por debajo de esta medida se dice que la liquidez entra en crisis y por lo contrario si este es mayor la liquidez es positiva. Este tipo de ratio es el más usado en el ámbito empresarial debido a que es el más efectivo en el análisis y toma de decisiones por parte de los directivos (Pinelo, 2012).

$$\text{Razón de liquidez corriente} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

Razón absoluta

Este indicador financiero calcula la relación entre las cuentas con mayor nivel de liquidez y los pasivos corrientes, considera a la partida de caja bancos y los valores negociables, así como también se interpreta como la capacidad de pago más riguroso, ya que calcula usando solo las partidas monetarias sin incurrir en flujos de ventas y su variabilidad en el tiempo (Pinelo, 2012).

Razón absoluta

$$\frac{(\text{caja y bancos} + \text{valores negociables})}{\text{pasivo corriente}}$$

Razón de gestión

La razón de gestión según Salgueiro (2001) nos muestra que en el mundo de los negocios cada cifra o partida que obtenemos como información a través de los estados financieros no demuestran significado concreto de análisis, por ello es necesario compararla con una o varias con las cuales se

puede obtener un panorama de las partidas que se desea analizar.

Un claro ejemplo de lo que habla Salgueiro, es que si estudiamos a dos empresas donde estos tienen 180 millones de utilidad, este dato único en definitiva no nos dice nada, en cambio sí a esta información le aplicamos una fórmula y le agregamos una variable como el volumen de ventas, ¿entonces nos cuestionamos habrá sido más rentable?, o en caso se quisiera analizar la rotación de periódica de las cuentas

II. Método

El presente estudio de investigación fue realizado mediante el sintagma holístico, el cual engloba y relaciona las partes de estudio cuantitativa y cualitativa, esta estrategia ayudó a obtener un panorama más claro de la actual situación de la empresa, aportando en la solución o mejoramiento de los sistemas (Hurtado, 2000)

El enfoque para este trabajo es mixto, Hernández, Fernández & Baptista, (2014) afirman que los métodos mixtos integran la recolección y el examen de la información cualitativa y cuantitativa de forma sistemática y crítica de modo que permita realizar una inferencia sobre el fenómeno objeto de estudio.

Así mismo se realizó una investigación de tipo proyectiva pues de acuerdo con Hurtado (2000), una investigación proyectiva, aparece como una propuesta o programa frente a una situación problemática o de necesidades en un determinado momento.

Este trabajo de investigación pretende proponer un sistema integrado de gestión de créditos y cobranzas que permita incrementar y mejorar la liquidez de la empresa en base a un análisis del estado actual.

Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que el nivel comprensivo está relacionado de manera interpretativa la cual se centra en la forma de entender el significado

de todas las actividades de los seres en particular los humanos, es por ello que busca interpretar los eventos que van ocurriendo.

El método utilizado fue el deductivo, ya que estudia de forma general y la proyecta sobre una situación particular (Bisquerra, 1998), seguidamente el método inductivo pretende aplicar inferencias a partir de las evidencias observadas y analizadas de la verificación documentaria como los estados financieros, los comprobantes y demás documentos fuentes.

III. Resultados

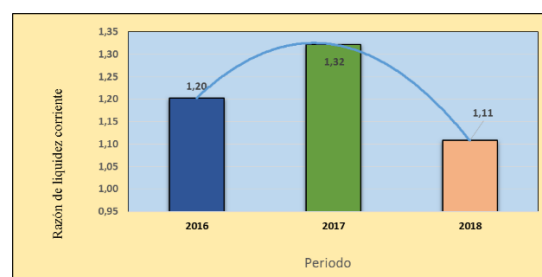


Figura 01. Análisis razón de liquidez corriente en una empresa de Publicidad periodos 2016-2018

En la tabla se muestra que la empresa en el periodo 2016 posee S/ 1.20 soles del activo para cubrir cada sol de deuda en un periodo menor a un año, así mismo para el periodo 2017 se incrementó en un porcentaje reducido siendo que posee S/ 1.32 soles para cubrir cada sol de sus pasivos corrientes, sin embargo, para el periodo 2018 se ha reducido en S/ 1,11 soles, observándose entonces que la tendencia de liquidez general de la empresa se está reduciendo. Este análisis indica a grandes rasgos la empresa si puede cubrir sus pasivos corrientes; sin embargo, cuenta con muy bajo margen de liquidez para cubrir pasivos fijos tales como planilla, impuestos, IGV, esto generado por el tiempo en días de los cobros a clientes y los gastos ocasionados por el trabajo con terceros, lo cual disminuye en gran cantidad su liquidez, si bien la empresa recurre al factoring, esto ayuda a salir de la responsabilidad, pero en otro enfoque sería de

gran ventaja poder contar con una buena rotación de las cuentas por cobrar.

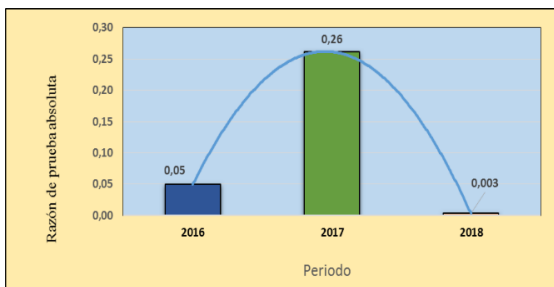


Figura 02. Análisis razón prueba absoluta en una empresa de Publicidad

La liquidez absoluta representa la capacidad que tiene una empresa de cubrir sus obligaciones a corto plazo utilizando su efectivo y equivalente de efectivo, parte fundamental para que la empresa siga operando, entonces frente a ello del análisis se observa que para el periodos 2016 tiene 0.05 soles para cubrir cada sol del pasivo corriente, en el 2017 la empresa posee una liquidez de 0.26 mostrando un leve incremento con respecto al año 2016, sin embargo no sería capaz de cubrir sus obligaciones a corto plazo, así mismo el año 2018 la empresa cuenta con 0.003 soles para cubrir sus pasivos, de lo cual se desprende que la empresa requiere aplicar una política de cobranzas que le permita mejorar la rotación de las cuentas por cobrar, esto a razón de obtener una liquidez a corto plazo, también se podría indicar que no se está realizando una buena gestión de cobros y que el personal encargado no cumple a cabalidad con la responsabilidad, sin embargo la empresa puede estar reduciendo su liquidez debido a los algo gastos que tiene por planilla, además es posible que la liquidez se esté reduciendo por los servicios tercerizados.

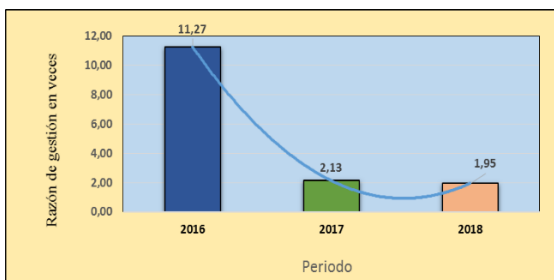


Figura 03. Análisis razón de gestión en veces en una empresa de Publicidad

La razón de gestión indica el número veces de rotación en las cuentas por cobrar respecto de las ventas al crédito, entonces se observa que en el periodo 2016 la rotación fue de 11,27 veces al año, indicando una buena gestión de los créditos, así mismo para el periodo 2017 se tuvo una descendencia en la rotación de cuentas por cobrar hasta en 2.13 veces, seguidamente para el periodo 2018 ha seguido disminuyendo, llegando a tener una rotación de 1.95 veces de cobranzas, ante estos resultado se puede indicar que las cuentas no tienen una buena rotación, esto podría ser generado porque la empresa no cuenta con las herramientas adecuadas para realizar un buena gestión de cobranzas.

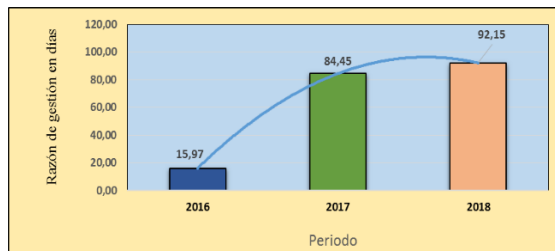


Figura 04. Análisis razón de gestión en días en una empresa de Publicidad

La siguiente figura muestra la rotación en días de las cuentas por cobrar, así se tenía en el periodo 2016 una rotación mucho más atractiva para la empresa ya que indicaba que las cobranzas eran efectivas cada 16 días, generando fluidez de liquidez para que la empresa pueda cubrir sus obligaciones, sin embargo para el periodo 2017 la rotación ha aumentado considerablemente hasta 84,45 días, indicando un retraso en ingreso de efectivo, esto puede ser generado porque la empresa no cuenta con políticas de cobranzas y tampoco cuenta con una área encargada de la gestión, así mismo para el periodo 2018 la rotación es de cada 92,15 días en que las cobranzas se hacen efectivas retrasando el ingreso de efectivo a la empresa, recurriendo a financiamientos como el factoring y créditos con proveedores

Análisis subcategoría Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son generadas a través del sistema de otorgamiento de créditos por un

límite de tiempo prudente de acuerdo al pacto con la empresa, este método es utilizado por las organizaciones para elevar sus ventas y por ende sus ingresos económicos tal como Gómez (2001) indica y tomando como referencia este concepto se analizó la situación real de los créditos y cobranzas y además determinar qué es lo que está generando la disminución de la liquidez, entre los indicadores considerados están la morosidad, segmentación de clientes y riesgos, gestión de créditos y cobranzas y políticas, las que se han procesado mediante un análisis cualitativo con la finalidad de conocer si los mismos están implementadas como parte de los procesos de gestión. Los resultados del estudio indica que los entrevistados coincidieron en su mayoría que en la empresa no está implementada una política de créditos y cobros, lo que resulta preocupante ya que el personal encargado de este proceso toman como guía a la propia experiencia y la manera con la que se vienen trabajando, esto definitivamente corrobora el segundo estudio que se reflejó en el análisis cuantitativo de las cuentas por cobrar las cuales llegan hasta 150 días de créditos y cobranzas, generando que la empresa no cuente con recursos financieros para cubrir obligaciones mensuales además de solventar los proyectos futuros sin entrar en financiamientos, algunas razones de este resultado fueron que los periodos de cobro con algunos clientes es que no pagan en la fecha pactada convirtiéndose en morosidad, siendo perjudicial para que la empresa siga realizando sus actividades y cumpliendo con sus obligaciones. Por otro lado, tenemos a la gestión de créditos en la empresa para la cual no existe un área encargada de manera especial o exclusiva como tampoco un personal adecuado para realizar esta actividad, su funcionamiento es coordinado directamente desde el área administrativa de manera que se realizan las gestiones respectivas a la fecha de vencimientos de los cobros, como se puede verificar en los periodos detallados.

En el análisis cuantitativo donde se muestra que la rotación de cuentas por cobrar para el periodo 2016 fue de 11,27 veces al año, indicando una buena gestión de los créditos, así mismo para el periodo 2017 se tuvo una descendencia en la rotación de cuentas por cobrar hasta en 2.13 veces, seguidamente para el periodo 2018 ha seguido disminuyendo, llegando a tener una rotación de 1.95 veces de cobranzas, ante estos resultados se puede indicar que las cuentas no tienen una razonable rotación, dando a entender que la empresa no cuenta con estrategias adecuadas para una gestión de cobranzas efectivas, como menciona (Van y Wachowicz, 2002) en la teoría de la administración financiera, en donde la clave para el éxito es la administración eficiente de las bienes de la organización, en este caso de la empresa de Publicidad la administración o gestión financiero conjuntamente con el NOF.

A manera de resumen general, la empresa de Publicidad, durante los periodos analizados ha tenido un gran retroceso en cuanto a la generación o conversión de sus cuentas por cobrar en efectivo, de cierta manera esto ha afectado a su gestión en los proyectos siguientes en donde se han tenido que recurrir en financiamientos tales como es el factoring y como reiteradas veces se mencionó en los resultados de las categorías estudiadas.

La liquidez como problema global en este estudio se considera como el máximo sostén de las operaciones de la empresa conjuntamente con la gestión por el cual además de identificó que como empresa competitiva en el mercado no cuentan con muchas herramientas o estrategias, ya que como se ha visto no se aplica el NOF a pesar de conocer su tratamiento. Seguidamente la empresa, cuenta con clientes potenciales; sin embargo, no aplica sus políticas para hacer contratos empresariales y acepta lo que el cliente haga mención en sus políticas, esta situación nos da un claro mensaje de que a la empresa aún le falta potenciar y reforzar en su imagen empresarial y su gestión especialmente el pacto en los términos de cobranza

IV. Discusión

En el presente trabajo de investigación denominado Gestión de Créditos y Cobranzas para incrementar la liquidez en una empresa de Publicidad 2018, en el cual se ha contemplado objetivos detallados como es el diagnóstico de la situación actual de la empresa respecto de la gestión de liquidez, se puede mencionar que mediante el análisis comparativo se ha logrado identificar las diferentes falencias en relación a la rotación de las cuentas por pagar y del efectivo generado por la empresa para cubrir sus obligaciones corrientes a corto plazo, junto a ello se ha presentado una propuesta de solución, para que la empresa pueda implementar procedimientos que regulen los tratamientos generales del crédito y cobranza con la finalidad de mejorar la liquidez de la empresa aplicando las herramientas adecuadas.

Para una adecuada toma de decisiones fue necesario efectuar un análisis de razones financieras aplicadas a los Estados Financieros de la empresa, y efectuando las fórmulas de razones de liquidez, mostraron que si existe un problema de liquidez y que la empresa no logra cubrir sus obligaciones corrientes, así mismo mediante la toma de información a través de la entrevista aplicada a tres responsables de la empresa y se ha evidenciado que no han implementado un manual con procedimientos y políticas para su cumplimiento y por ende trabajar de manera organizada, seguidamente se ha evidenciado que en dicha empresa no aplican ningún método de evaluación para conocer realmente la situación de liquidez y en qué momento se verá en la necesidad de obtener mayor rotación de efectivo.

Por tanto en el análisis más concreto que fue el de la prueba absoluta en la que se toman valores como caja banco incluidos valores negociables entre el pasivo corriente para el periodo 2016 se obtuvo 0.05 soles para cubrir sus pasivos, para el periodo 2017 esa situación se fue agravando así se tuvo 0.26 soles un valor muy a bajo en comparación al año anterior, y para el 2018 la situación ya es crítica llegando con un indicador de 0.003

soles para cubrir sus pasivos, esto generado por la falta de una buena gestión de las cuentas por cobrar, políticas en las indiquen el desarrollo de cada actividad por áreas responsables

Mediante los estudios realizados se ha considerado realizar una serie de planteamientos de soluciones, así como la implementación de un manual en el que se contemple una política de créditos y cobros la misma que está relacionada al área administrativa quien es la responsable del seguimiento de clientes y proveedores, esto con la finalidad de ir mejorando en mediano y largo plazo, previo a ello se realizara una segmentación de los clientes a los cuales se le aplicara las políticas según los niveles de participación.

En vista que la empresa no aplica ningún método que le permita evaluar la liquidez se ha propuesto implementar un sistema de evaluación perpetuo (constante) para que le sirva como indicador y la gerencia obtenga información real de cómo está la situación de liquidez corriente y así se tome medidas para el cumplimiento de obligaciones, ya sea mediante factoring o con proveedores.

En la actualidad, es fundamental que las empresas cuenten con normatividad y medidas establecidas las cuales sean económicamente viables, ya que la información proporcionada permitirá a los encargados tomar decisiones en el momento oportuno, de eso efectivamente dependerá su desarrollo y permanencia en el mercado.

Referente a la propuesta planteada se coincide con Arroba y Solís (2017) en el artículo científico Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en la empresa "Comercializadora el Baraton Baratonsa" en esta investigación concluyo que al no contar con la implementación de políticas y procedimientos para la concesión de crédito y procesos de cobranza incide directamente con la liquidez, es por ello que se debe establecer las medidas correctivas; frente a ello la empresa al presentar un periodo de rotación de cuentas por cobrar extenso requiere que se implementen medidas que impliquen la

participación y compromiso de toda la empresa.

En tanto Aguilar (2013) en su tesis Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Contratista “Corporación Petrolera S.A.C” llegó a las conclusiones que la empresa no cuenta con políticas de créditos eficiente, así mismo no realiza evaluación de clientes, es por ello que mediante la propuesta planteada acerca de la implementación de un manual este problema mejorara de manera positiva para la empresa, si bien es cierto todo parte de una buena organización de implementar medidas, también es fundamental dar seguimiento para que todo lo planteado se cumpla por parte del personal responsable, de lo contrario no se logrará cumplir con los objetivos trazados y se deberá enfatizar en las responsabilidades de cada uno de los integrantes de las áreas involucradas, la solución planteada en nuestra investigación contempla los procedimientos necesarios para el aumento de la liquidez de la empresa

Así, Espín & Campoverde (2018) en su tesis Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A, concluyen que al no existir procesos claros de funciones provoca desorden en el área administrativa y por ende no existe cumplimiento de las labores encomendadas, además de ello para el procesos de otorgar créditos estas no son explícitas, por lo que en esta propuesta planteada se considerara una serie de políticas claras acerca del otorgamiento de créditos, previa evaluación y segmentación de clientes.

Las investigaciones consideradas para este trabajo, coinciden en que todas las actividades comprendidas a la gestión de créditos y cobranzas está directamente relacionada con la rotación de liquidez, es por ello que mediante las propuestas planteadas se lograra mejorar la situación actual de la empresa, y la reducción de costos del factoring, permitiendo que pueda establecer políticas adecuadas dentro en una empresa de Publicidad 2018 SAC, lo cual conlleve a reducir significativamente los periodos de cobros hasta en +15% en un periodo de 5 años

según nuestra proyección y por ende incrementar los días de pagos a proveedores en -15% para que vaya de acorde con los objetivos el cual es reducir el periodo promedio de cobranzas y pagos.

Referencias

Aguilar, V. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C* (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Lima: Universidad San Martín de Porres.

Andrade Pinelo, A. (2012). *Interprete los ratios de liquidez. Contadores Y Empresas*, (190)

Arroba S. & Solis C. (2017) *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, (septiembre 2017)

Court E. (2012). *Finanzas Corporativas. 2da Edición*. Buenos Aires

Espín Castro, D. E., & Campoverde Calderón, A. V. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel SA* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Gómez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-decuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro>.

Guajardo & Andrade de Guajardo (2008). *Contabilidad Financiera. 5º*. McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Guillen, J. (2001). *Morosidad Crediticia Y Tamaño: Un Análisis De La Crisis Bancaria Peruana*. Concurso De Investigación Para Jóvenes Economistas 2001-2002

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw-Hill.

- Hurtado J, (2000). Metodología de la Investigación Holística. 3ra Edición. Caracas Venezuela: Fundación Sypal. (p.11).
- Ibarra, A. (2011). Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras o ratios. Revista científica Pensamiento y Gestión.
- Izar Landeta, J. & Ynzunza Cortés, C. B. (2017). El Impacto del crédito y la cobranza en las utilidades, Poliantea, 13(24), p. 47–62.
- Johansen, O. (1982). Introducción a la teoría general de sistemas. México: Editorial Limusa
- Landeta, J. M. I., & Cortés, C. B. Y. (2017). El Impacto del Crédito y la Cobranza en las Utilidades. Poliantea, 13(24), 47-62.
- Ludwing, V. (1936). Teoría del dinero y el crédito
- Pino R. (2013). *Metodología de la Investigación*. 1ra Edición, segunda reimpresión. Lima: San Marcos. (Cap. VII).
- Ramirez, V. (2016) en su Tesis *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia pilar provincia de los Ríos* (Tesis de Grado Previa a la Obtención del título de Ingeniería en contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A.) Santo Domingo: Universidad Autónoma de los Andes.
- Salgueiro, A. (2001). *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Ediciones Díaz de Santos.
- Suarez, A. (1977) *Diccionario económico de la empresa*: Editorial Pirámide. Madrid
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el control*. Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia
- Tamayo, M. (1998). *Diccionario de la investigación científica*. México: Limusa.
- Van Horne, J., James C. y Wachowicz J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.

Anexo 12: Matrices de trabajo

1. Matriz de teorías

Nr o.	Teoría	Autor de la teoría	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo la teoría se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Teoría del dinero y el crédito	Ludwing Von Mises	Ludwing (1936). Hace mención que los bienes-capital o bienes de producción derivan su valor del de los productos que se esperan obtener de ellos; no obstante, su valor nunca alcanza el valor integro de dichos productos, sino que, por regla general, permanece algo inferior. El margen existente entre el valor de los bienes-capital y el de los bienes futuro constituye el interés; el origen de esta radica, pues en la diferencia de valor entre bienes presentes y bienes futuro. Existiendo la posibilidad de que las variaciones de los precios debidos a determinantes monetarias afecten en grado diferente a los bienes de producción y a los bienes de consumo. (pp. 383,384)	Esta teoría está basada en los bienes que son utilizados en la producción para luego derivarle un valor a los productos, así mismo se considera que el sistema de dinero y los créditos son unos de los grandes dificultades económicas que está presente en todo el universo así mismo esta teoría está relacionada con la teoría moderna y metálica consideradas Teorías Monetarias por (Wieser), donde menciona que para los metalistas el dinero tiene un valor independiente, que este surge de el mismo ósea de su substancia, mientras que para la teoría moderna el valor deriva de del intercambio de los bienes o mercancías según el autor, así mismo Wieser indica que el valor material está constituido o tiene confluencia con dos corrientes, una de ellas es la que se utiliza en el uso de los empleos industriales y la otra corriente seria el medio de pago (Ludwing, 1936).	La actividad de la empresa está relacionada directamente con el dinero para ellos se debe determinar cuál es la situación actual, así mismo la conformación de los créditos de todos los clientes involucrados en el sistema	Ludwing V. (1936). <i>Teoría del dinero y el crédito</i>	https://austrianlibrarv.files.wordpress.com/2013/02/teoria-del-dinero-y-del-credito-de-ludwig-von-mises.pdf
2	Teoría de la Contabilidad y el control	Shiam Sunder	Sunder (2005). Referente a la Teoría de la Contabilidad y el Control menciona lo siguiente: Las organizaciones están compuestas por individuos, cada uno de los cuales está obligado a aportar recursos y tiene el derecho a recibir compensaciones a cambio. La búsqueda de los individuos por alcanzar su propio interés puede inducir al conflicto, así como a la cooperación. Los sistemas de contabilidad y control son diseñados para asegurar que las fuerzas centrífugas del conflicto no dominen el instinto de cooperación. (p. 25)	Según Sunder (2005). Indica que las organizaciones están compuestas por personas con intereses comunes y para ello realizan aportes de bienes o servicios con la finalidad de obtener una compensación remunerada. Así mismo para el cumplimiento de estos acuerdos se marcan parámetros o que permitan a los interesados resolver cualquier conflicto o desavenencia referente al control de sus intereses económicos, por tal razón en esta teoría indica como de debe llevar un sistema de control diseñado para asegurar los resultados esperados.	En esta teoría explica cómo llevar un control de registro contable adecuado, eso permitirá conocer cómo se está trabajando en la empresa, y al mismo tiempo ayudará a mejorar de manera eficiente todos los procesos relacionados con los créditos y cobranzas.	Sunder, S. (2005). <i>Teoría de la contabilidad y el control</i> . Colombia: Editorial Universidad Cooperativa de Colombia	http://faculty.som.yale.edu/shyamsunder/Research/Accounting%20and%20Control/Books/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf
3	Teoría de la administración financiera	James c. Van Horne, John M. Wachowicz, Jr.	Van y Wachowicz (2002). Mediante la teoría La administración financiera indica que: Se ocupa de la adquisición, el financiamiento y la administración de bienes con alguna meta global en mente. Así, la función de decisión de la administración financiera puede desglosarse en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y administración de bienes. Decisión de inversión. La decisión de inversión es la más importante de las tres decisiones primordiales de la compañía en cuanto a la creación de valor. Comienza con una determinación de la cantidad total de bienes (...) Decisión financiera. La segunda decisión importante de la compañía es la decisión financiera. Aquí el director financiero se ocupa de los componentes del lado derecho del balance (...) Decisión de administración de bienes. La tercera decisión importante de la compañía es la decisión de administración de bienes. Una vez que se adquieren los bienes y se obtiene el financiamiento adecuado, hay que administrar esos bienes de manera eficiente... (pp. 2,3)	La función primordial de esta teoría está relacionada a la adquisición, financiamiento y administración de activos económicos con miras a alcanzar el objetivo definido en cada uno de los periodos. Como consecuencia de esto la administración financiera conjuntamente con los directivos toman decisiones en tres áreas tales como: inversión, financiamiento y administración de bienes (Van y Wachowicz, 2002).	La más importante de todas es la decisión de inversión, pues en este punto se necesita establecer puntos clave acerca de todos los bienes que serán necesarios en la implementación de la empresa. La decisión en el financiamiento es la segunda más importante, pues en este se establecerán diversos tipos de financiamiento o una mezcla de estos las que sean adecuado a la empresa. El tercer aspecto se refiere a la administración eficiente de los bienes de la empresa, los objetivos de esta decisión es tener el control de las áreas con las que cuenta una empresa. Todo esto ayudara a la empresa a poder llevar un orden de las actividades que realiza, conocer el detalle de cómo está invirtiendo sus recursos, así	Van Horne, J., James C. y Wachowicz J. (2002). <i>Fundamentos de Administración Financiera</i> . México: Pearson Educación.	https://catedrafinancieras.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf

					también como está trabajando con los recursos de terceros mediante el factoring que obtiene, con la finalidad de obtener liquidez, es por ello que se desarrollara un sistema, que brinden información detallada de la empresa. La teoría financiera abarca entre otras a las teorías clásicas que están conformadas por los principios de valoración, cuanto es el costo del capital, los beneficios y la rentabilidad mediante la gestión de todos los recursos, también se tiene la teoría moderna, esta abarca toda la estructura del capital de la empresa, también considera el valor de equilibrio, para finalizar esta la teoría de los contratos financieros los cuales ayudaran a tener claro la estructura de la propiedad, así mismo obtener información detallada de los procesos.		
4	Teoría General de Sistemas	Oscar Johansen Bertolio	Johansen (1982). En la Teoría General de Sistemas describe un nivel de construcción teórico de modelos que se sitúa entre las construcciones altamente generalizadas de las matemáticas puras y las teorías específicas de las disciplinas especializadas y que en estos últimos años ha hecho sentir, cada vez más fuerte, la necesidad de un cuerpo sistemático de construcciones teóricas que pueda discutir, analizar y explicar las relaciones generales del mundo empírico. (p. 20).	Abarca un estudio globalizado de sistemas en el universo la cual contempla una visión integral de las cosas, es también aplicada a cualquier sistema ya sea natural o artificial (las organizaciones humanas y empresas), también se puede generalizar un objeto desde un punto de vista, pero se puede llegar a agrupar en un conjunto razonable de estudio (Johansen, 1982).	Esta teoría es aplicable en la empresa debido a que estudia todos los sistemas integrados, tales como políticas de gestión, créditos, cobranzas, clientes entre otros procesos que se desarrolla dentro de una organización.	Johansen, O. (1982). <i>Introducción a la teoría general de sistemas</i> . México: Editorial Limusa	http://artemisa.unica.uca.edu.co/~cardila/Introduccion__Teoria_General_Sistemas_(Oscar_Johansen).pdf
5	Teorías de la Contabilidad Social y su relación con la responsabilidad social empresarial	Paula A. D'Onofrio	D'Onofrio (2008) Mediante las teorías de la contabilidad social menciona lo siguiente: Si tomamos como concepto de Responsabilidad Social Empresarial, aquel que enuncia como principal parámetro de la misma el prestar atención a las expectativas que, sobre el comportamiento de las empresas, tienen los diferentes grupos de interés (stakeholders: empleados, socios, clientes, comunidades locales, medio ambiente, accionistas, proveedores, etc.), veremos que no existe un modelo unificado que satisfaga estas necesidades que en muchos casos son contrapuestas. (p. 33)	Todas empresas son creadas con la finalidad de obtener rentabilidad y puedan perdurar al largo de los años, eso está claramente identificado, sin embargo, existe una mayor responsabilidad con la sociedad en la que están inmersas, esto dependerá efectivamente de la actividad que realizaran. Es necesario que se impulsen programas de responsabilidad y devolver en parte los recursos que utilizan, esto también beneficia al crecimiento y desarrollo de la población y se tendrá calidad de vida. Existen aspectos que se deben considerar como parte de la responsabilidad social así se tiene, con la sociedad brindando empleos, cuidado de la salud, capacitaciones, tecnología, en relación con los empleados, el nivel del salario es fundamental para la persona que realiza la actividad, buenas condiciones laborales y así con toda la comunidad en general involucrada (D'Onofrio 2008).	La teoría mencionada esta relacionada directamente con la empresa en estudio y como parte del crecimiento económico de la empresa de publicidad tiene como principio responsabilidad social, aplicando primero con sus trabajadores y luego con el medio ambiente según la actividad que esta realizando.	DONOFRIO, P. (2008). Las teorías de la contabilidad social y su relación con la responsabilidad social empresarial. Documentos de Trabajo de Contabilidad Social, (1).	http://www.ojs.econ.uba.ar/ojs/index.php/DTC/article/view/716/1324

2. Matriz de antecedentes

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Arroba S. & Solis C.	2017	Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez	http://www.eu.med.net/course/on/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html	Enfoque: Cualitativo Población: Empleados de la empresa "Comercializadora El Baraton Baratonsa" S.A. Método: Analítico, histórico y documental. Instrumento/s: Técnica de muestreo: No indica Muestra: No indica Técnica/s: observación directa, entrevista.	Al concluir la investigación se estableció elaborar un Informe técnico, con las siguientes recomendaciones: -Diseñar Manuales de políticas de crédito para el análisis crediticio. -Visualizar las edades de morosidad por cliente. -Revisar dos veces por semana los reportes de la cartera de clientes y establecer estrategias de cobro. -Capacitar a los empleados sobre temas de políticas y procesos en las cuentas por cobrar.	1. No tiene un manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos y procesos de cobranza. 2. los vendedores no cuentan con un reporte de administración de cartera de créditos por cliente. 3. No existe un control interno con respecto al concesión del crédito y a la administración de la cartera. 4. tiene poco tiempo el rubro de crédito para el análisis de otorgamiento de crédito. 5. La empresa no tiene programas de capacitación dirigida al personal en temas de créditos y de cobranza, financieros. 6. las cuentas por cobrar corresponden al activo corriente de mayor peso financiero en la COMERCIALIZADORA EL BARATÓN BARATONSA S.A. representan el 68.75%, al igual que el año 2016 que es de 77.05% , todo esto se evidencio en el análisis vertical del estado de situación financiera.
Redacción final							
El presente artículo científico analiza las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa "Comercializadora El Baraton Baratonsa" S.A.; dedicada a la compra y venta de electrodomésticos por medio de créditos, siendo las cuentas por cobrar el principal activo de la empresa, considerando que un deficiente análisis de otorgamiento de crédito o la falta de control podría causar problemas.							
Referencia							
Arroba S.& Solis C.(2017) en su artículo <i>Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez</i> , <i>Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (septiembre 2017)</i> analiza las cuentas por cobrar con el objetivo de determinar la incidencia en la liquidez de la empresa "Comercializadora El Baraton Baratonsa" S.A.; dedicada a la compra y venta de electrodomésticos por medio de créditos, siendo las cuentas por cobrar el principal activo de la empresa, considerando que un deficiente análisis de otorgamiento de crédito o la falta de control podría causar problemas.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
2	Arce	2017	Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la empresa Provenser S.A.C.	http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/376/1/Arce%20Huamani%20C%20Luz%20Angelica.pdf	Enfoque: Cualitativo Descriptiva-Correlaciona Diseño: No Experimental Población: 10 trabajadores de la empresa Provenser S.A.C de la localidad de Surquillo Método: Inductivo - Deductivo Muestra: 10 trabajadores de la empresa Técnica/s: Cuestionario, Observación Instrumento/s: Instrumento de recolección de datos, guion de observación	De las dimensiones políticas de contacto con el cliente, los resultados muestran que no existe monitoreo en cuanto las necesidades de los clientes y que perciben que sus requerimientos no son resueltos a pesar de utilizar herramientas como software y hardware las cuales ayudarían a brindar un buen servicio y seguimiento. Referente a la Gestión Financiera el 60% de encuestados indicaron que la empresa ha tenido problemas de liquidez para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, en el análisis de los indicadores se muestra que la empresa no efectúa una adecuada planificación financiera de sus recursos. el 40% de los encuestados indican que existe relación entre la productividad del capital humano, la rentabilidad, el endeudamiento y la liquidez son parte de una gestión con el fin de garantizar una buena labor de cobro.	1. Se ha determinado que existen deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio, esto generando un efecto significativo en la estabilidad, así mismo la cartera de letras por cobrar no es eficiente lo que impide suficiente liquidez para poder atender las necesidades a corto plazo. 3. No se pone énfasis en el cumplimiento de las políticas de contacto con el cliente, detectando un bajo nivel de preocupación por atender de manera eficaz las quejas o requerimientos de los clientes. 4. Referente a la gestión financiera, existen deficiencias al no contar con el adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, adecuada evaluación de los futuros clientes, también se ha evidenciado que no proporcionan información adecuada respecto al llenado de firma de las letras de cambio. 5. la empresa no utiliza una adecuada actitud en cada una de las gestiones de cobro, esto debido a que no cuenta con el personal adecuado para esta área, además no hay inversión en la capacitación y actualización para las personas responsables.
Redacción final							
Arce (2017), en sus Tesis <i>Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la empresa Provenser S.A.C.</i> ” tuvo como objetivo general determinar el efecto de la gestión de cobranza de las letras de cambio en la liquidez de la empresa Provenser SAC. Los objetivos específicos son analizar el efecto de las Políticas de contacto con el cliente en la liquidez, además analizar la gestión Financiera en la liquidez y examinar el efecto de la actitud frente a la gestión que realiza la empresa en la liquidez, el enfoque utilizado es Descriptiva - Correlacional, diseño no experimental, con una población y muestra de 10 trabajadores de la empresa Provenser S.A.C de la localidad de Surquillo a los cuales se le la técnicas de cuestionario y observación, mediante este estudio se llegó a las siguiente conclusiones: existen deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio, esto generando un efecto significativo en la rentabilidad, así mismo la cartera de letras por cobrar no es eficiente lo que impide suficiente liquidez para poder atender las necesidades a corto plazo, no se pone énfasis en el cumplimiento de las políticas de contacto con el cliente, detectando un bajo nivel de preocupación por atender de manera eficaz las quejas o requerimientos de los clientes, referente a la gestión financiera, existen deficiencias al no contar con el adecuado seguimiento de las cuentas por cobrar, inadecuada evaluación de los futuros clientes, también se ha evidenciado que no proporcionan información adecuada respecto al llenado de firma de las letras de cambio y por último la empresa no utiliza una adecuada actitud en cada una de las gestiones de cobro, esto debido a que no cuenta con el personal adecuado para esta área, además no hay inversión en la capacitación y actualización para las personas responsables.							
Referencia							
Arce L. (2017) en su Tesis <i>Implicancia en la Gestión de Cobranza de las Letras de Cambio y su Efecto en la Liquidez de la empresa Provenser S.A.C</i> (Tesis para obtener el título de Contador Público). Lima: Universidad Autónoma del Perú.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
1	Ramirez	2016	Diseño manual Políticas Créditos y Cobranzas para mejorar la Liquidez en la Empresa Química S.A. 2017	http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSD_CYA021-2016.pdf	Enfoque: Descriptiva - Analítico Diseño: Inductivo-deductivo, analítico-sintético Población: Representada por 157 personas entre ellos directivos, empleados y clientes. Muestra: se utilizó el muestreo y mediante formula se estableció 154 a los cuales se le aplicara los instrumentos de estudio Técnica/s: Cuestionario, entrevista, guía de entrevista	Según el estudio se observa que la empresa Facilito tiene falencias en las políticas de créditos y cobranzas, en las funciones, responsabilidades de las áreas y es por ello que se ve en la necesidad de implementar un modelo de crédito y cobranza. Así mismo, no asigna un monto referente para el otorgamiento de créditos esto genera que no tenga más cartera de clientes, no hay un personal responsable de realizar un seguimiento después de otorgar el crédito Todas estas falencias inciden de manera directa en la liquidez de la empresa.	Según información de los resultados se concluye que la empresa Facilito S.A.C. no tiene un modelo de crédito-cobranza que le permita controlar de manera eficiente los créditos otorgados. No cuentan con un sistema que permita informar la fecha de vencimiento de las obligaciones a los clientes, no tienen un reporte oportuno de las morosidades, por lo que no gestiona la cobranza respectiva para poder obtener ingresos. Por lo tanto, la propuesta de implementar un modelo de créditos y cobranzas mejoraría considerablemente la recuperación de las cuentas por cobrar y reducir la cartera morosidad.
Redacción final							
<p>Ramírez (2016), en su tesis Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia pilar provincia de los Ríos. Tuvo como objetivo implementar un modelo de crédito y cobranza para mejorar la gestión financiera en la empresa, realizar un diagnóstico de la situación actual de la gestión financiera y proponer un modelo de crédito y cobranza. El tipo de investigación tesis es descriptiva, aplicando los métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético, las técnicas utilizadas son la encuesta y a entrevista a los clientes y empleados. Mediante la aplicación de un sistema pretende proteger los activos, las cuentas por cobrar y que los procesos fluyan confiablemente y oportuna para la toma de decisiones, se llegó a la conclusión que la empresa Facilito S.A.C. no tiene un modelo de crédito-cobranza que le permita controlar de manera eficiente los créditos otorgados. No cuentan con un sistema que permita informar la fecha de vencimiento de las obligaciones a los clientes, no tienen un reporte oportuno de las morosidades, por lo que no gestiona la cobranza respectiva para poder obtener ingresos. Por lo tanto, la propuesta de implementar un modelo de créditos y cobranzas mejoraría considerablemente la recuperación de las cuentas por cobrar y reducir la cartera morosidad.</p>							
Referencia							
<p>Ramírez V (2016) en su Tesis Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la Parroquia Patricia pilar provincia de los Ríos (Tesis de Grado Previa a la Obtención del título de Ingeniería en contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas C.P.A.) Santo Domingo: Universidad Autónoma de los Andes</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
5	Cárdena y Velasco	2014	Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud	https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5079744	<p>-Enfoque: Cuantitativa.</p> <p>-Diseño: no experimental, Descriptiva - Documental</p> <p>-Población: La población de estudio estuvo conformada por los estados financieros certificados y dictaminados del Hospital, periodo 2005-2009, los cuales corresponden a una sola unidad</p> <p>-Técnica de muestreo: Exhaustivo, la muestra es igual a la población.</p> <p>-Muestra: se consideró a toda la población.</p> <p>-Técnica/s: revisión de documentos.</p> <p>-Instrumento/s: Fuentes primarias: estados financieros e informes enviados a la Contaduría General.</p>	<p>Luego de analizar las variables objetos de estudio se obtuvo los siguientes resultados: El margen neto durante el periodo 2005 a 2009 presento un declive desfavorable pasando del 12.19% al 0.043% como consecuencia de un crecimiento acelerado de costos y gastos de venta de servicios. En 2009 la Rentabilidad Operativa del Activo decreció en un 15,16% con respecto a 2008 y frente a 2007 decreció en un 18,08%, lo cual sucedió por que el Hospital no controló la productividad de los fondos comprometidos de la institución.</p> <p>El Valor Económico Agregad presentó un comportamiento negativo en los años 2005, 2006 y 2009, ocasionando detrimento de valor.</p> <p>La morosidad de las cuentas por cobrar en número de días ha sido creciente, evidenciándose una baja rotación de cartera para el periodo 2008.</p> <p>Se evidencio un crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital.</p>	<p>Es necesario que la Gerencia y la Junta Directiva, revisen el comportamiento de la rentabilidad, debido a que el Hospital no ha gerenciado óptimamente sus recursos.</p> <p>La liquidez se encuentra relacionada con la morosidad de cartera, en la que el estudio reflejó una baja rotación en las cuentas por cobrar (promedio de 2 veces al año) y una alta morosidad que han incidido en la falta de liquidez del Hospital, lo cual genero problemas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, generando desconfianza en proveedores, acreedores, profesionales especializados y trabadores.</p> <p>La Institución requiere con urgencia promover lineamientos y estrategias financieras que conduzcan al mejoramiento de la competitividad y oportunidad en la prestación de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, beneficiándose los usuarios más pobres de la región y su área de influencia.</p> <p>Establecer claramente los mecanismos de facturación y cobranza mediante un reglamento interno de cartera y los procedimientos de cobro coactivo y persuasivo.</p>
Redacción final							
Cárdenas y Velasco (2014). En el presente artículo <i>Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud</i> , determina la incidencia de morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y liquidez de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, período 2005-2009, realizada en la ciudad de Cúcuta, Departamento Norte de Santander, Colombia, se utilizó una investigación de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, Descriptiva - Documental. La población de estudio estuvo conformada por los estados financieros certificados y dictaminados del Hospital, periodo 2005-2009, los cuales corresponden a una							

	<p>sola unidad y por lo tanto la muestra es la misma población, se revisaron documentos de fuentes primarias como los estados financieros e informes enviados por el Hospital a la Contaduría General de la Nación. Luego de analizar las variables objetos de estudio se obtuvo los siguientes resultados:</p> <p>El margen neto durante el periodo 2005 a 2009 presento un declive desfavorable pasando del 12.19% al 0.043% como consecuencia de un crecimiento acelerado de costos y gastos de venta de servicios. En 2009 la Rentabilidad Operativa del Activo decreció en un 15,16% con respecto a 2008 y frente a 2007 decreció en un 18,08%, lo cual sucedió por que el Hospital no controló la productividad de los fondos comprometidos de la institución. El Valor Económico Agregad presentó un comportamiento negativo en los años 2005, 2006 y 2009, ocasionando detrimento de valor. La morosidad de las cuentas por cobrar en número de días ha sido creciente, evidenciándose una baja rotación de cartera para el periodo 2008. Se evidencio un crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual incidió directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital. Las conclusiones del presente estudio fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Es necesario que la Gerencia y la Junta Directiva, revisen el comportamiento de la rentabilidad, debido a que el Hospital no ha gerenciado óptimamente sus recursos. - La liquidez se encuentra relacionada con la morosidad de cartera, en la que el estudio reflejó una baja rotación en las cuentas por cobrar (promedio de 2 veces al año) y una alta morosidad que han incidido en la falta de liquidez del Hospital, lo cual genero problemas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, generando desconfianza en proveedores, acreedores, profesionales especializados y trabajadores. - Por tanto la Institución requiere establecer claramente los mecanismos de facturación y cobranza mediante un reglamento interno de cartera y los procedimientos de cobro coactivo y persuasivo, en términos generales se necesita con urgencia promover lineamientos y estrategias financieras que conduzcan al mejoramiento de la competitividad y oportunidad en la prestación de servicios de salud de tercer y cuarto nivel de complejidad, beneficiándose los usuarios más pobres de la región y su área de influencia.
	Referencia
	<p>Cárdenas M, Velasco BM. <i>Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud</i>. Rev. Fac. Nac. Salud Pública 2014; 32(1): 16-25</p>

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
3	Aguilar	2013	Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C	http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguiar_vh.pdf	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental, transeccional, aplicado</p> <p>Población: Representada por la empresa Petrolera S.A.C, conformada por 63 sujetos de las áreas administración finanzas y contabilidad.</p> <p>Técnica de muestreo: Probabilístico, Aleatorio simple.</p> <p>Muestra: La muestra está representada por 50 personas de las áreas de administración, finanzas y contabilidad.</p> <p>Técnica/s: Cuestionario.</p> <p>Instrumento/s: Instrumento de recolección de datos, 18 ítems</p>	<p>Mediante la prueba de independencia Chi cuadrado se mostró: Que las políticas de crédito si inciden en la operatividad y el riesgo de liquidez de la empresa (p valor <0.05)</p> <p>La política de cobranza SI incide favorablemente en el fondo de maniobra de la empresa contratista.</p> <p>El uso del factoring SI incide significativamente en el riesgo financiero de la empresa contratista.</p>	<p>la Empresa Corporación Petrolera S.A.C no cuenta con una política de créditos eficiente, no tiene una buena evaluación de sus clientes y solo consideran antigüedad en el mercado, no realizan un seguimiento adecuado para saber cómo es el comportamiento con los contratistas, esto genera que la empresa utilice el servicio de terceros para hacer dicha labor generando una baja en la liquidez.</p> <p>La empresa no cuenta con políticas de cobranzas eficientes, los plazos establecidos de 45 días según contrato no se llegan a cumplir quedando solo en papeles, además a ello la empresa no cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a sus necesidades esto generado también por la demora en la aprobación de facturas por parte de las operadoras petroleras más que nada son procedimientos burocráticos.</p> <p>Debido a la demora de la aprobación de facturas y servicios brindados a los clientes potenciales, se ve en la necesidad de buscar financiamiento como el factoring el cual mediante el interés reduce la rentabilidad.</p>
Redacción final							
<p>Aguilar (2013), Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C En su tesis la cual tiene como objetivo general determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar tiene incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C, así mismo los objetivos específicos eran determinar si las políticas tiene incidencia en la liquidez y si las políticas de cobranzas funciona incidencia para la gestión de las cuentas por cobrar están funcionando eficientemente. La metodología utilizada en esta investigación es de diseño no experimental, transeccional, las estrategias de contrastación de hipótesis se realizaron mediante pruebas estadísticas Chi cuadrado aplicada a variables de tipo cualitativo o nominal, la población estuvo conformada por 63 de los trabajadores de la empresa de las áreas administrativas, finanzas y contabilidad, conto con una muestra de 50 personas entre las 3 áreas. La recolección de datos de realizo mediante un cuestionario de 18 ítems. Con toda la información recolectada llego a la conclusión que la Empresa Corporación Petrolera S.A.C, no cuenta con una política de créditos eficiente, no tiene una buena evaluación de sus clientes y solo consideran antigüedad en el mercado, no realizan un seguimiento adecuado para saber cómo es el comportamiento con los contratistas, esto genera que la empresa utilice el servicio de terceros para hacer dicha labor generando una baja en la liquidez. La empresa no cuenta con políticas de cobranzas eficientes, los plazos establecidos de 45 días según contrato no se llegan a cumplir quedando solo en papeles, además a ello la empresa no cuenta con un plan de contingencia para hacer frente a sus necesidades esto generado también por la demora en la aprobación de facturas por parte de las operadoras petroleras más que nada son procedimientos burocráticos. Debido a las demoras de la aprobación de facturas y servicios brindados a los clientes potenciales, se ve en la necesidad de buscar financiamiento como el factoring el cual mediante el interés reduce la rentabilidad.</p>							
Referencia							
<p>Aguilar V. (2013). <i>Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C</i> (Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público). Lima: Universidad San Martín de Porres.</p>							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
6	Guzmán	2017	Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una empresa pública, Lima 2017	http://repositorio.uwiper.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1246/TITULO%20-%20Guzman%20Jara%2c%20Sandara%20Vance.pdf?sequence=1&isAllowed=y	-Enfoque: Mixto -Diseño: no experimental, -Población: La población de estudio estuvo conformada 63 trabajadores. -Muestra: se consideró 50 de toda la población. -Técnica: Cuestionario de 18 ítems Revisión documental	Mediante los estudios se encontró que esta institución pública no está empleando un control de las deudas de forma definida de los usuarios, únicamente se generan el cronograma de obligaciones de los clientes, así mismo no se lleva un control cuando se acerca la fecha de cobros. La institución pasa por una carencia de un sistema de cobranzas efectivo por lo que se considera la necesidad de implementar un sistema que permita reducir esta situación. También se debe asegurar el cumplimiento de políticas de cobranzas y así disminuir los saldos de deudas de los socios mediante la identificación de depósitos de años anteriores debido a que algunos ya realizaron pagos y no ha sido actualizada su deuda.	Mediante los estudios se encontró que esta institución pública no está empleando un control de las deudas de forma definida de los usuarios, únicamente se generan el cronograma de obligaciones de los clientes, así mismo no se lleva un control cuando se acerca la fecha de cobros. La institución pasa por una carencia de un sistema de cobranzas efectivo por lo que se considera la necesidad de implementar un sistema que permita reducir esta situación. También se debe asegurar el cumplimiento de políticas de cobranzas y así disminuir los saldos de deudas de los socios mediante la identificación de depósitos de años anteriores debido a que algunos ya realizaron pagos y no ha sido actualizada su deuda.
Redacción final							
Guzmán (2017) en su tesis: <i>Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017</i> cuyo objetivo general es la de diagnosticar las principales causas que originan morosidad de cobranzas de Fovipol y en base a esto proponer la implementación de un sistema de cobranza efectivo para reducir la morosidad de los préstamos, el estudio presento un enfoque mixto de diseño no experimental, transversal. La población estuvo constituida por 33 trabajadores, la muestra cualitativa está representada por 3 trabajadores de la empresa: un contador y dos asistentes y la muestra cuantitativa está representada por 30 trabajadores de la empresa. Se utilizó como principales técnicas/s la encuesta y entrevista. Mediante los estudios se encontró que esta institución pública no está empleando un control de las deudas de forma definida de los usuarios, únicamente se generan el cronograma de obligaciones de los clientes, así mismo no se lleva un control cuando se acerca la fecha de cobros. La institución pasa por una carencia de un sistema de cobranzas efectivo por lo que se considera la necesidad de implementar un sistema que permita reducir esta situación. También se debe asegurar el cumplimiento de políticas de cobranzas y así disminuir los saldos de deudas de los socios mediante la identificación de depósitos de años anteriores debido a que algunos ya realizaron pagos y no ha sido actualizada su deuda.							
Referencia							
Guzmán S. (2017). <i>Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez</i> . (Tesis para Para optar el título profesional de Contador Público) Lima, Universidad. Norbert Wiener							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
7	Cruz	2013	Evaluación del control interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de Foro Mirafior	https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/542/480	-Enfoque: Cualitativo -Diseño: Descriptivo explicativo -Población: Asociación de Pobladores y Productores de Mirafior “Foro Mirafior Muestra: la cuentas por cobrar -Técnica: Entrevista y Cuestionario	Se revisó y comprobó que el Manual de Control Interno esta desactualizado tomando como referencia el informe COSO I, es decir no incorpora sus cinco componentes, los tres objetivos y sus respectivas normas de regulaciones. No existe un Manual de Crédito, la organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos para acceso a los créditos, pero existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar. No existe gestión de cobro en la organización, por lo que se logró determinar que existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables dentro de la organización. Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen	Mediante la revisión de la información llego a las siguientes conclusiones. El manual de control interno desactualizado tomando como referencia el informe COSO I. Además, que no existe un Manual de crédito. La organización solo cuenta con un documento donde se plasman las políticas y procedimientos establecidos para acceso a los créditos, pero existía desconocimiento por parte de la administración y por lo tanto no existe una adecuada aplicación de las normas y procedimientos de las cuentas por cobrar. No existe gestión de cobro en la organización, porque existe un porcentaje bastante alto considerado como cuentas incobrables. La aplicación de Controles Internos en la organización tiene muchas limitaciones Los montos de Cuentas por Cobrar presentados en los estados financieros no son confiables porque en su estrato contienen cuentas consideradas incobrables tomando como referencia el tiempo de vencimiento que tienen.
Redacción final							
Cruz (2013) en su artículo: <i>Evaluación del control interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de Foro Mirafior</i> , el cual se ha evaluado el sistema de control interno enfocado en las cuentas por cobrar con la finalidad de conocer los procesos administrativos y todas las actividades, unos de los objetivos es también desarrollar medidas referentes a las cuentas, para luego proponer medidas y recomendaciones que mejoren los procedimientos y controles, tomando como referencia los nuevos conceptos del control interno, el tipo de estudio cualitativo de diseño descriptivo la población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa y las técnicas aplicadas fueron la entrevista y el cuestionario en la que llego a las siguientes conclusiones: La empresa cuenta con manual desactualizado, seguidamente la empresa solo cuenta con documentos donde están las políticas y procedimientos, pero sin conocimiento de la administración por lo que no existe una correcta aplicación, otra de las conclusiones fue que la información presentada en los estados financieros no es confiable, debido a que contempla cuentas consideradas incobrables.							
Referencia							
Cruz, L. M. C. (2013). <i>Evaluación del control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Foro Mirafior</i> . Revista Científica de FAREM-Esteli, (7).							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
8	Uceda & Villacorta	2013	las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l. en la ciudad de lima periodo 2013	http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaor/ep/347/1/UCEDA_LORENTAS_CREDITO_MOROSIDAD_CLIENTES.pdf	-Enfoque: Cuantitativo -Diseño: Descriptivo del Grupo Único -Población: los clientes de la empresa Import Export Yomar - Muestra: 100 clientes -Técnica: Observación Revisión Documentaria Entrevista	La empresa Import Export Yomar E.I.R.L., debe contar con políticas formalmente establecidas, contenidas en un reglamento o normativa aprobada y autorizada por la alta dirección. Capacitar sobre el manejo de las políticas de crédito aprobadas, a todo el personal de la empresa, así como, su difusión a los clientes. Ponderar las ventas al crédito, debiendo aplicarse las políticas aprobadas y exigir al personal de ventas, el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la evaluación de las líneas de crédito a los clientes. La empresa Import Export Yomar E.I.R.L., deberá evaluar periódicamente los niveles de morosidad de los clientes y reformular e innovar las políticas de crédito, con la finalidad de disminuir los niveles de morosidad y por ende, evitar futuros estados de liquidez e insolvencia.	Mediante la revisión de la información llegó a las siguientes conclusiones. Se determinó que la morosidad, es consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidas por la empresa. Se conoció el nivel de ventas de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. del año 2013, de acuerdo a los resultados, los meses que se han obtenido mayor porcentaje son: enero con 12%, noviembre con 10% y diciembre con 11%, esto se debe principalmente a las ventas de productos con mayor rotación. Se identificó las políticas de ventas al crédito de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L., las cuales se dividen en tres grupos; clientes nuevos, clientes con crédito establecido y clientes con sanción y recuperación. Se Analizó el índice de morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. donde se observa que el 60% se encuentran morosos y un 40% han pagado sus créditos en los plazos establecidos. Tal como se presenta en la tabla y el gráfico N°19.
Redacción final							
Uceda & Villacorta (2013) en su tesis: <i>las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar e.i.r.l.</i> quien tuvo como objetivo general determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así mismo conocer el nivel de ventas, identificar el manejo de las políticas, y analizar el índice de morosidad de los clientes, el estudio realizado fue cuantitativo, descriptivo del grupo único, donde la población fueron los trabajadores de la empresa, y la muestra representada por 100 trabajadores, las técnicas aplicadas para este estudio fue observación, revisión de documentos y entrevista. Las conclusiones a las que llegó son: que la morosidad se da por el no cumplimiento de las políticas, así mismo llegó a conocer los porcentajes de morosidad de los clientes hasta en 60%.							
Referencia							
Uceda Davalos, L. K., & Villacorta Bacalla, F. (2014). Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar eirl en la ciudad de Lima periodo 2013.							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
9	Espin & Campoverde	2018	Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A	http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30591	-Enfoque: Cuantitativo -Diseño: Descriptivo del Grupo Único -Población: Los trabajadores de la empresa Livestravel S.A - Muestra: Departamento Financiero-Contable -Técnica: Lista de cotejo Entrevista Análisis de documentos	Según los resultados la empresa no tiene bien definido sus procesos. No establece una clara definición de las responsabilidades y delegación de funciones El 100% de los encuestados indicaron que la empresa no cuenta con un control interno adecuado, además que no se cumple con los procesos de mejoramiento continuo No tiene suficiente claridad en cuanto la identificación de riesgos o fraudes No existe supervisión, políticas, procedimientos que se realicen para administrar los riesgos	Las características del proceso de otorgamiento de crédito son débiles, no cuentan con métodos definidos No existen procesos claros de funciones, eso generado por la entrevista al Gerente General Al no contar con delegación de funciones, esto provoca desorden administrativo y existen problemas en las áreas relacionadas Debido a la falta de procesos existe riesgo financiero para la empresa y tendrá problemas de recuperación de la cartera.
Redacción final							
Espín & Campoverde (2018) en la tesis: <i>Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A</i> quienes tuvieron como objetivo general diseñar un manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez, así también los objetivos específicos lo cual consistía en establecer funciones y designar responsabilidad al departamento, también generar repostes y hojas de rutas para obtener una adecuada gestión de la cartera, Es enfoque fu cuantitativo de diseño descriptivo, la población estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa, con una muestra que fue tomada del departamento financiero contable, así mismo las técnicas utilizadas fueron la observación, lista de cotejo, entrevista, por consiguiente en este estudio llego a la siguientes conclusiones: Las características del proceso de otorgamiento de crédito son débiles, no cuentan con métodos definidos, no existen procesos claros de funciones, eso generado por la entrevista al Gerente General, al no contar con delegación de funciones, esto provoca desorden administrativo y existen problemas en las áreas relacionadas, para finalizar también menciona que debido a la falta de procesos existe riesgo financiero para la empresa y tendrá problemas de recuperación de la cartera.							
Referencia							
Espín Castro, D. E., & Campoverde Calderón, A. V. (2018). Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel SA (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).							

Nro	Apellido del autor/es	Año	Título de la investigación	Link	Método	Resultados	Conclusiones
10	Pezo	2018	Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018	http://repositorio.uwien.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2065/TITULO%20-%20Lina%20Marina%20Pezo%20Chota.pdf?sequence=1&isAllowed=y	-Enfoque: Mixto -Tipo: Proyectiva Positivista Nivel: Comprensivo Método: Deductivo -Población: -Muestra: -Técnica: Entrevista Análisis de documentos	Según el análisis de ratios aplicados se indica que la empresa tiene serios problemas de liquidez, esto se debe a que las cuentas por cobrar se han incrementado. La capacidad de pago según el análisis de liquidez ha ido decayendo, debido a que no hubo una buena gestión de las cuentas por cobrar. Mediante el análisis de solvencia indica que la empresa tiene un alto grado de endeudamiento ya que en el año 2016 solicitó financiamiento, lo que generó la reducción de liquidez. En el análisis de rotación de las cuentas por cobrar arrojan un resultado de 8 veces al año lo que indicará un aumento de liquidez.	Según el investigador referente a problemas de liquidez, indica las actividades a realizar para poder cumplir con su primer objetivo, acerca del planeamiento de procesos. Mediante el análisis de estado financieros, se concluye que la empresa tiene problemas de liquidez en los últimos años, esto generado por la demora de cobranza de las cuentas por cobrar, así también se indica que la empresa tiene costos de producción elevados. Se ha realizado la conceptualización de los problemas, esto según los expertos entrevistados Referente al cuarto objetivo, se elaborará procesos por cada área relacionada esto con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos. Se ha validado los instrumentos cualitativos logrando cumplir con objetivo planteado. Ante todo ello se realizará una serie de sugerencias aplicables con la finalidad de cumplir con los procesos y cumplimientos referente a incrementar la liquidez el cual es principal problema por solucionar.
Redacción final							
Pezo (2018) en su tesis considerada <i>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</i> , quien tuvo como objetivo principal plantear un proceso de planificación que le permita optimizar la liquidez de la empresa, así también sus objetivos específicos fueron: diagnosticar el problema de liquidez, realizar conceptualización de la misma, diseñar una propuesta que mediante la planificación pueda lograr mejorar la liquidez, y por último validar la propuesta esto mediante expertos así como también el encargado del área respectiva, el trabajo estuvo basado en un enfoque mixto, de tipo proyectiva y nivel comprensivo, ante todo ello llegó a las siguientes conclusiones: Referente a problemas de liquidez, indica las actividades a realizar para poder cumplir con su primer objetivo, acerca del planeamiento de procesos. Mediante el análisis de estado financieros, se concluye que la empresa tiene problemas de liquidez en los últimos años, esto generado por la demora de cobranza de las cuentas por cobrar, así también se indica que la empresa tiene costos de producción elevados, así como la conceptualización de los problemas, esto según los expertos entrevistados referente al cuarto objetivo, se elaborará procesos por cada área relacionada esto con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos. Se ha validado los instrumentos cualitativos logrando cumplir con objetivo planteado. ante todo, ello se realizará una serie de sugerencias aplicables con la finalidad de cumplir con los procesos y cumplimientos referente a incrementar la liquidez el cual es principal problema por solucionar.							
Referencia							
Pezo M. (2018), en su tesis <i>Planificación financiera para mejorar la liquidez de una empresa de servicio, Lima 2018</i> . (Tesis para optar el título profesional de Contador Público) Lima, Universidad. Norbert Wiener							

3. Matriz de conceptos

Nro	Categoría	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Liquidez	Andrés Santiago Suárez Suárez	Para Suárez (1977) es el “grado de certidumbre de disposición inmediata de recursos dinerarios sin pérdida”	Está relacionada con la obtención de dinero en el menor tiempo posible, y la falta de esta se considera uno de los principales problemas que tiene la empresa y no puede hacer frente a sus obligaciones, así mismo Suarez & Suarez (1977) relaciona a la liquidez con la velocidad de obtener efectivo sin que pierda su valor en el tiempo, entre estos consideramos a los activos realizables los cuales generaran ingresos con la venta o utilización, los activos exigibles que son las cuentas por cobrar y los activos disponibles los cuales con capaces de cubrir todas obligaciones a corto plazo y por ende la empresa sigue realizando sus operaciones con normalidad.	Según lo mencionado también se puede decir que la liquidez es fundamental, siendo necesario en la mayoría de las empresas el establecimiento de políticas uniformes de créditos, cobranzas y caja chica, ante ello las empresas deben realizar en forma oportuna los pagos provenientes de las adquisiciones, obligaciones tributarias, obligaciones financieras y reduciendo los intereses por incumplimiento de dichos pagos. Así mismo, las cuentas por cobrar comerciales o relacionadas, los inventarios, entre otros activos corrientes propios de la actividad generan ingreso económico al momento de ser cobradas.	Suarez A. (1977) Diccionario económico de la empresa: Editorial Pirámide. Madrid	
2	Liquidez	GuajardoGuajardo Cantu Nora E. Andrade de Guajardo	En este sentido Guajardo & Andrade de Guajardo (2008) indican que con el indicador de liquidez se analiza si el negocio tiene la capacidad suficiente para cumplir con las obligaciones contraídas. Entiéndase por obligaciones las deudas con acreedores, proveedores, empleados y otras. (p. 158).	Este indicador muestra y analiza la situación económica y al mismo tiempo muestra la capacidad para hacer frente a sus obligaciones corrientes con un periodo de tres meses como máximo, eso dependerá de las políticas internas de las empresas, las obligaciones contraídas pueden ser con los proveedores, trabajadores y demás personal (Guajardo & Andrade de Guajardo (2008).	Como menciona los autores por una parte la liquidez crea capital de trabajo y por otra resuelve obligaciones corrientes, es necesario que el balance de estas sea proporcional en el tiempo, de lo contrario el ineficiente control de esta guiará a la empresa a una crisis financiera.	Guajardo & Andrade de Guajardo (2008). Contabilidad Financiera. 5°. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.	https://repositoriooacademico.upc.edu.pe/handle/10757/604387
3	Liquidez	Ross Westerfield Jaffe	Westerfield (2012) conceptualiza que la liquidez se refiere a la facilidad y rapidez con que los activos se pueden convertir en efectivo (sin pérdida significativa de valor). El activo circulante, que comprende los activos más líquidos, incluye el efectivo y los activos que se convertirán en efectivo en el transcurso de un año a partir de la fecha del balance general (p. 51)	En concordancia con muchos autores que refieren a la liquidez como la rapidez en que ingresa el efectivo a caja de la empresa, con ellos se pueden realizar los pagos respectivos de las obligaciones corrientes, así como, planillas, pagos de APF, pago de los impuestos y toda aquella actividad que no supere el periodo de tres meses (Westerfield, 2012).	Seguidamente se explicará que la empresa en estudio no cuenta con la liquidez suficiente, esto debido al tiempo transcurrido en meses en que pagan los clientes, repercutiendo de tal manera que se ven forzados a dejar de pagar ciertas obligaciones. Por consiguiente, se hará una propuesta de mejoras en la liquidez, mediante un programa estructurado de políticas y mejorar en el ratio de gestión.	Westerfield R. (2012) Finanzas Corporativas: 9na Edición. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México	https://rosirimendoza.files.wordpress.com/2014/04/libro-finanzasross.pdf
4	Liquidez	Nuria Baena Tovar	Para Baena (2008) la liquidez de fondos es la capacidad de una entidad financiera para obtener en todo momento el efectivo necesario para operar y hacer frente a sus obligaciones de pago en tiempo y a un coste razonable, también indica que la liquidez es la oferta monetaria, la cantidad de economía que existe en la economía (p. 13)	En un contexto más amplio se define desde el punto de vista financiero, que es el efectivo inmediato y necesario para cubrir obligaciones en menor tiempo, si mayores costos (Baena, 2008).	La liquidez desde este sentido está relacionada con la economía general de todas las instituciones, indicando que es necesaria para cubrir obligaciones corrientes, para poder seguir realizando sus actividades operacionales.	Baena N. (2008) la liquidez en los mercados: repercusiones de la crisis crediticia. Técnicas grafías forma, SAC. CNMV	http://internet.cnmv.es/DocPortal/Publicaciones/MONOGRAFIAS/MON2008_32en.pdf

5	Liquidez	Nava Rosillón, Marbelis Alejandra.	Rosillón (2009) en su revista <i>Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente</i> argumenta que la liquidez es la capacidad inmediata de pago con la cual una empresa puede responder a sus acreedores; en tanto, la solvencia es la capacidad que tiene una empresa de responder en el corto plazo; cuya capacidad se refleja en la posesión de bienes que la empresa pueda disponer para cancelar los compromisos contraídos en corto tiempo.	Tal como coinciden todos los autores citados referente a la liquidez, Rosillon (2009) también indica que una capacidad inmediata que tienen las empresas para poder cumplir sus pagos a los proveedores según cronograma, esto reducirá cualquier gasto adicional por pago de morosidad e intereses.	En la empresa de publicidad, se analizará en concreto como están trabajando la parte de sus proveedores, revisaremos si cuentan con políticas establecidas para operar desde un punto de vista efectivo.	Nava Rosillón, Marbelis Alejandra. (2009). <i>Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente.</i> Revista Venezolana de Gerencia, 14(48), 606-628. Recuperado en 23 de septiembre de 2018.	http://www.scielo.org.ve/scielo.php?pid=S1315-99842009000400009&script=sci_arttext
6	Razones Financieras	Ibarra Mares Alberto	Para Ibarra (2011) en la revista <i>Pensamiento y Gestión</i> las razones financieras o ratios representan la base tradicional del análisis e interpretación de los estados financieros, sin embargo, tienen una limitada capacidad para cuantificar de forma eficiente el éxito estas inician a partir de la “comparación de magnitudes” (p.236)	porque existirá un constante de relación y razón entre cada uno de los estados financieros, aun teniendo el conocimiento de que cada partida refleja datos concretos, esta combinación de información permitirá un análisis de mayor valor. porque existirá un constante de relación y razón entre cada uno de los estados financieros, aun teniendo el conocimiento de que cada partida refleja datos concretos, esta combinación de información permitirá un análisis de mayor valor (Ibarra, 2011).	Mediante esa razón se evaluarán las áreas necesarias hasta obtener la información requerida, para luego tomar medidas y propuestas de solución.	Ibarra, A. (2011). Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras o ratios. <i>Revista científica Pensamiento y Gestión</i> .	http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602108
7	Razón de Liquidez corriente	Andrade Pinelo, Antonio Miguel	Pinelo (2012) mediante <i>Economía Financiera</i> , dice que esta razón muestra la relación total entre las cuentas del activo corriente y el pasivo corriente también se expresa en número de veces.	Mediante la razón de liquidez corriente se muestra la relación total que existe entre las partidas del activo corriente y el pasivo corriente, usualmente se mide por cada sol de deuda su liquidez debe cubrirlo. Este tipo de ratio es el más usado en las empresas debido a que es el más efectivo en el análisis y tomas de decisiones por parte de los directivos (Pinelo, 2012)	Se hará la prueba de esta razón para conocer cómo están trabajando en esa parte en la empresa, según un análisis superficial se ha descubierto que 1 empresa tiene problemas con la liquidez y esta razón financiera indicara la situación real.	Andrade Pinelo, A. M. (2012). Interprete los ratios de liquidez. <i>Contadores Y Empresas</i> , (190),	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/604387
8	Razón de prueba acida	Andrade Pinelo, Antonio Miguel	También Pinelo (2012) mediante <i>Economía Financiera</i> dice que esta razón muestra la relación entre cuentas del activo corriente y el pasivo corriente, pero sin incluir las existencias, esta expresado en número de veces.	Muestra la relación o razón del activo corriente descontando las existencias dividiendo con el pasivo corriente, en ella se descarta todas las partidas no realizables por eso se considera como una ratio de medida más estricta y cercano a la realidad empresarial obre su capacidad de pago en el periodo corriente.	Esta prueba es más concreta y la más utilizada para poder obtener una información clara de la liquidez.	Andrade Pinelo, A. M. (2012). Interprete los ratios de liquidez. <i>Contadores Y Empresas</i> , (190),	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/604387
9	Razón de prueba absoluta	Andrade Pinelo, Antonio Miguel	Según Pinelo (2012) mediante <i>Economía Financiera</i> señala que esta razón muestra la relación entre las cuentas más líquidas del activo corriente, como son caja-bancos y los valores negociables con el pasivo corriente, se expresa en número de veces.	Este indicador financiero calcula la relación entre las cuentas con mayor nivel de liquidez y los pasivos corrientes, considera a la partida de caja bancos y los valores negociables, así como también se interpreta como la capacidad de pago más riguroso, ya que calcula usando solo las partidas monetarias sin incurrir en flujos de ventas y su variabilidad en el tiempo.	Está relacionado con la medida del efectivo agregado los valores que se volverán líquidos en el corto tiempo, entre las obligaciones corrientes.	Andrade Pinelo, A. M. (2012). Interprete los ratios de liquidez. <i>Contadores Y Empresas</i> , (190)	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/604387

10	Razón de capital de trabajo	Andrade Pinelo Antonio Miguel	Para Pinelo (2012) mediante Economía Financiera, parte de que esta razón muestra la relación entre lo que queda en la empresa luego de pagar sus deudas de corto plazo, y el nivel de ventas.	Este cociente muestra el residual de la empresa después de pagar sus obligaciones a corto plazo con relación al nivel de ventas. El resultado muestra el financiamiento que tendrá para futuros proyectos; además de evaluar los ingresos en relación al periodo trabajado. $\text{Ratio de capital de trabajo} = \frac{(\text{activo corriente} - \text{pasivo corriente})}{(\text{ventas})}$	Esta razón de capital de trabajo es básica para que la empresa siga realizando sus operaciones corrientes.	Andrade Pinelo, A. M. (2012). Interprete los ratios de liquidez. Contadores Y Empresas.	https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/604387
11	Razón de Gestión	Amado Salgueiro	Según Salgueiro (2001) indica que En el mundo de los negocios pocas cifras tienen sentido consideradas aisladamente, por lo que hay que compararlas con otras que adquieran significado.	Si bien es cierto cada uno de los directivos dentro de un organización o empresa desean conocer todo lo relacionado a la situación real de cualquiera de las áreas que estas cuentan o todas en conjunto, pero eso no resulta muy fácil conocerla. Por ello, existen los llamados "ratios" que significan la comparación de dos o más cifras de información numéricas. Por consiguiente, los ratios de gestión según Salgueiro (2001) nos muestra que en el mundo de los negocios cada cifra o partida que obtenemos como información a través de los estados financieros no demuestran significado concreto de análisis, por ello es necesario comprarlas con una o varias con las cuales se puede obtener un panorama de las partidas que se desea analizar.	Un claro ejemplo de lo que habla Salgueiro, es que si estudiamos a dos empresas donde estos tienen 180 millones de utilidad, este dato único en definitiva no nos dice nada, en cambio sí a esta información le aplicamos una fórmula y le agregamos una variable como el volumen de ventas, ¿entonces nos cuestionamos habrá sido más rentable?, o en caso se quisiera analizar la rotación de periódica de las cuentas.	Salgueiro, A. (2001). Indicadores de gestión y cuadro de mando. Ediciones Díaz de Santos.	https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=NW9HeT0Vm_IC&oi=fnd&pg=PA1&dq=ratio+de+gestion&ots=+oqwDmkfhd&sig=_z6xu-Zldca2iGJ9wzxi0XyxVPw#v=onepage&q=ratio%20de%20gestion&f=false
12	Necesidades Operativas de Fondos	Sánchez Pedro F.	Mediante Sánchez (1991) el análisis financiero forma parte importante de la evaluación organizacional, en este sentido según la norma 1.980 dice que es la "capacidad para mejorar la productividad" (p.79)	En el mundo de los negocios la aplicación de estrategias de productividad y calidad se definen en el uso adecuado de los fondos financieros, y de haber cumplido con este propósito se cuantificarán en resultados esperados, pues desde este punto se miden los llamados niveles de calidad y productividad en determinadas empresas. Los fondos como capital son sumamente importante en la generación de bienes y servicios pues sin ella tanto la producción y calidad de los mismos no estarían en los estándares al que se quiere alcanzar, tal que su manejo es estos debe ser riguroso (Sánchez, 1991).	La aplicación de NOF interviene a la hora de plantear las diferentes opciones en la ejecución de lo explicado, como por ejemplo cuando se tiene conocimiento de la ampliación de créditos que se otorgan a los clientes o se ve la acumulación de los inventarios (materia prima) quiere decir que las NOF están en crecimiento, pero si se toma la decisión de aplazar la programación de pagos a los proveedores entonces se estará disminuyendo o reduciendo las NOF	Sanchez, P. (1991). La gestión financiera. Calidad y productividad. Caracas: CAF. Retrieved from http://scioteca.caf.com/handle/123456789/859	http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/859/Gestion%20Financiera_Calidad%20y%20productividad.PDF?sequence=1&isAllowed=y
13	Enfoques del NOF	Llorenç Bagur y Lluís Chamorro	Para Bagur & Chamorro, mediante <i>la revista Revista de Contabilidad y Dirección</i> Vol. 9, (2009) Dentro de la gestión del circulante, uno de los principales intereses de las empresas debería estar focalizado en controlar la cantidad de recursos que realmente necesita para desarrollar su actividad de explotación. Son las normalmente llamadas NOF (Necesidades Operativas de Fondos). (p. 1)	Si bien las necesidades operativas de fondos cuentan con un ciclo de vida corto, las inversiones en estas dependerán de algunos factores como: la naturaleza o giro del negocio; en donde existen aquellos donde sus cobranzas por los bienes o servicios que brinden sean cobradas al contado por lo mismo que su tiempo de producción es más reducido ya sea como por ejemplo la reparación del servicio de energía eléctrica, o por el contrario el tiempo de las NOF será mayor cuando se trate de negocios como la construcción, la textilera puesto que estos requieren plazos más amplios porque lo mismo que sus procesos (Bagur & Chamorro, 2009).	Para la aplicación de la empresa será de gran beneficio ya que logra abarcar la parte importante de cómo se está controlando los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades.	Bagur Ll. & Chamorro Ll., <i>Revista de Contabilidad y Dirección</i> Vol. 9, año 2009, pp. 159-164	file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/ilo_vpdf.com_split_1_p_159-164.pdf
14	Cuentas por cobrar	Schlageter & Fernández	Según Schlageter & Fernández (2005) "Las cuentas por cobrar se origina por el acto de vender. Siempre que vendamos y no cobremos al contado tendremos estas cuentas por cobrar" (p. 4).	Mucho dependerá de la cantidad en la que se venda y de los plazos en que se asigne a los clientes los bienes o servicios que se brinde, obteniendo una lista de cuentas en cobranza masiva o diferenciales; en tanto sea menor el periodo en que las cuentas se conviertan en dinero, será más favorable para la empresa ya que contará con un	Es por ello, que es importante su control y administración conjuntamente con la gestión de las áreas principales de proyectos o servicios que realizan las empresas. Si estudiamos las cuentas por cobrar desde el enfoque contable	Schlageter, J. D., & Alonso, L. F. (2005). Finanzas operativas, un coloquio. Heriberto Ruiz.	https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=rmbq9Y0d11OC&oi=fnd&pg=PA1&dq=Schlageter+%26+Fern%C3%A

				capital de trabajo con que continuar operando con sus actividades (Schlageter & Fernández, 2005).	podremos calificar si se está llevando de manera adecuado por el resultado del análisis a los estados financieros.		Indez&ots=DzXVV-gA6j&sig=CvJInbc5BJJCZTTVZK2EtK Cx9UI#v=onepage&q=Schlageter%20%26%20Fern%C3%A1ndez&f=false
15	Cuentas por cobrar	Angel Higuerey Gomez	Para Gómez (2002, p. 4) en su libro <i>Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobrar</i> . Las cuentas por cobrar no es más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial; en la mayoría de los casos, es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades.	Estas cuentas se generan al momento de otorgar créditos por un límite de tiempo prudente de acuerdo al pacto con la empresa, este método es utilizado por las organizaciones para poder incrementar sus ventas y por tanto sus ingresos, también tienden a abarcar mayor parte del mercado (Gómez, 2002).	En la empresa de publicidad, se trabaja bajo este sistema de otorgamiento de créditos, ya que los ingresos son elevados, esto está correcto, pero el detalle está en que no tienen un sistema de cobranza correcto, no llevan un control adecuado de los clientes, es por ello que se realizará la propuesta respectiva y con ellos mejorar la fluidez del efectivo con lo cual la empresa seguirá operando correctamente.	Gómez, G. (2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro. Recuperado de: http://www.gestiopolis.com/administracion-decuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro .	http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finaanzas1_pdf/tema5.pdf
16	Gestión de Créditos y cobranzas	Rivero Moreno, Albys Johanna	Para Moreno & Johanna (2014) la gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar. La decisión de otorgar un crédito eleva las ventas y a su vez la cuenta por cobrar las cuales deben llevar un análisis, control y seguimiento con el fin de obtener buenos resultados financieros.	Los créditos y las cobranzas es el administrador por naturaleza de las empresas y su gestión depende de la rotación de sus fondos periódicos, verificando que los activos y pasivos corrientes se estén balanceando adecuadamente. En la medida en que se sistematice mejor las operaciones de los créditos y las cobranzas se lograrán mayor eficiencia, y como resultado se obtendrán índices de liquidez acida positivos. Cabe mencionar que este contexto está relacionado directamente con los ingresos de las empresas y organizaciones, así mismo con su capital de trabajo, puesto que esto podemos identificarlo en su rentabilidad financiera (Rivero & Johanna 2014).	El problema de la gestión en el sistema de cobranza, un claro ejemplo es cuando las empresas pasan por situaciones difíciles por falta de capacitación al personal asignado a la misma acción, a falta de estrategias de cobro, los cuales no le permiten obtener el dinero esperado a corto plazo	Moreno, R., & Johanna, A. (2014). Propuesta de estrategia financiera para el departamento de crédito y cobranzas para el mejoramiento de la gestión de cobranzas caso en la empresa venezolana del vidrio (VENVIDRIO) (Bachelor's thesis).	http://riuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/1233
17	Gestión de Créditos y cobranzas	Pere Brachfield	Según Brachfield (2009) todas las empresas necesitan liquidez como el cuerpo humano necesita la sangre que corre por sus arterias para seguir vivir. Los impagos son retenciones del precioso líquido vital que perjudican a todo el organismo y los incobrables son hemorragias que deben ser cortadas para evitar consecuencias negativas (p. 11).	Como se puede entender el balance entre las cobranzas y los créditos depende mucho del accionar de los ejecutivos, puesto que ellos son los pilares fundamentales en la asignación a las personas idóneas para realizar dicho trabajo, por otro lado también observamos el sistema está relacionado con los préstamos dados, con el fin de generar ganancias por estos, cabe resaltar que es donde se debe implantar medios de cobro de tal manera recuperar el dinero prestado, para ello se debe elaborar procedimientos y estrategias con la finalidad de lograr el cobro oportuno. Es así que mediante este sistema las empresas tienen una continuidad en el tiempo con un resultado positivo el cual es objetivo de todo ente económico (Brachfield, 2009).	La cobranza es un proceso que permite recuperar el valor del producto o servicio brindado, este incluye todos los derechos de cobros que obtiene el vendedor y que con ello podrá obtener dinero inmediato, así mismo una buena gestión de créditos permitirá que la empresa perdure en el tiempo.	Alsina, P. B. (2009). GESTION DEL CREDITO Y COBRO: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados. Profit Editorial.	https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=TRF0kJL8PUJC&oi=fnd&pg=PA11&dq=gestion+de+creditos+y+cobranzas&ots=OrbEoSC3U&sig=MbS6E5LRDMR40ptyiLthLYFRKek#v=onepage&q&f=false
18	Morosidad	Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) (2011)	“El indicador utilizado convencionalmente para medir la calidad de cartera crediticia en el Perú ha sido el ratio de morosidad, que se construye como la relación entre la cartera atrasada (compuesta por los créditos vencidos y en cobranza judicial) y las colocaciones. El ratio de morosidad se basa en una definición relacionada al número de días	La morosidad está relacionada al tiempo transcurrido en las obligaciones cuando estas se hayan vencido, así mismo cuando ocurra un evento judicial relacionada al cobro de clientes que por diversas razones no cumplan o figuren como no habidos, generando una incertidumbre en los ingresos de efectivo para la organización (SBS, 2011).	Un punto importante es conocer a fondo la situación de morosidad actual, como están funcionando las áreas y el detalle de los cobros con ello se tendrán opciones de planificación un mayor control y mejoras económicas para la empresa que está siendo evaluada.	SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS) (2011)	http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/ger/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf

			de mora, que no incorpora los castigos reales realizados por las instituciones bancarias” (SBS 2011: p 3).				
19	Morosidad	Jorge Guillén Uyen	Según Guillen (2001) sostiene que la morosidad representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza a sufrir un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de los fondos. El problema en la rentabilidad se profundiza al tomar en cuenta que la entidad regulada tiene que incrementar sus provisiones por los créditos impagos, lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa (p. 91)	La morosidad es considerada como el atraso del crédito brindado a terceros ya sea por un bien o servicio, según políticas empresariales tienen un cierto límite de espera, cuando supere este se considerará morosidad implicando una disminución en los ingresos para la empresa prestadora y al mismo tiempo se incrementa el pago debido a intereses para la otra parte. Esto genera una reducción en la liquidez y rentabilidad de la empresa (Guillen, 2001).	Para el trabajo de investigación se aplicará como evaluación a los clientes actuales de la empresa, se obtendrá información real de la situación en cuanto al atraso de las cuentas por cobrar, así mismo se evaluará el tiempo límite de espera a los clientes.	Guillen, J. (2001). <i>Morosidad Crediticia Y Tamaño: Un Análisis De La Crisis Bancaria Peruana</i> . Concurso De Investigación Para Jóvenes Economistas 2001-2002	http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf .
20	Morosidad	Rubén Chavarrín Rodríguez	Chavarrín (2015) en la Revista Mexicana de Economía y Finanzas, menciona como la evolución del índice de morosidad es consecuencia de factores económicos, políticos y regulatorios, y varía entre bancos debido a las diferencias en sus políticas de gestión del crédito y de la tecnología y recursos con que operan este. (p. 2)	Para Chavarrín (2015) la morosidad es ocasionada por el avance de los factores macroeconómicos tales como; economía, políticas regulatorias, tecnología y los diferentes recursos utilizados en las diferentes operaciones de las empresas.	Para la aplicación en el presente trabajo se realizará una evaluación de los diferentes factores externos que involucran la morosidad de los créditos otorgados.	Chavarrín R. (2015). <i>Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México</i> . Revista mexicana de economía y finanzas, 10(1), 73-85.	http://www.scielo.org.mx/pdf/rmef/v10n1/1665-5346-rmef-10-01-00073.pdf
21	Segmentación de clientes	Harold Silva Guerra David Juliao Esparragoza Mauricio Ortiz Velasquez Domingo Martínez Diaz Jaime Gonzales Ortiz Mario Giraldo Oliveros	Para Silva, Juliao, Ortiz, Martínez, González, & Giraldo, (2014) mediante el libro Marketing Conceptos y Aplicaciones menciona que es importante para las empresas que es personal con dedicación hacia el servicio al cliente sea bien seleccionado, con una clara actitud de servicios y altamente capacitado. Todas las compañías deben mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente y la segmentación. (p. 25)	El mercado está saturado de comercio de todas las formas y cada vez surgen nuevos negocios brindando distintas formas de productos o servicios, y ante esto surge la competencia directa e indirecta y los consumidores deben elegir de acuerdo a las necesidades, ante ello las empresas implementan una serie de estrategias para fidelizar a sus clientes, entre ellas están el precio, la calidad del producto y un punto fundamental que es la calidad de atención, con la finalidad de llegar a más clientes y obtener mayores ingresos, es por ello ante la competitividad las empresas deben llevar un control de los servicios que brinda y verificar que realmente se esté cumpliendo, así mismo deben tener bien segmentado su mercado al que desean atender (Silva, Juliao, Ortiz, Martínez, González, & Giraldo, 2014).	La segmentación de clientes es fundamental en las organizaciones, porque brinda mayor claridad de cómo hacer llegar los productos y/o servicios al consumidor correcto, este estudio se enfocará en la selección de los clientes potenciales los cuales acceden a grandes créditos, esto dependerá de la evaluación para que se establezca un tiempo límite de crédito.	Silva, H., Juliao, D., Ortiz, M., Martínez, D., González, J., & Giraldo, M. (2014). Marketing: conceptos y aplicaciones. Universidad del Norte.	https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=P76QCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=qE15ikPffFu&sig=CM9mTwwc42cuEwbyqA7zUE27c9w#v=onepage&q&f=false
22	Segmentación de clientes	Juan Carlos Alcaide	Alcaide (2015 p. 40) en su libro <i>Fidelización de clientes</i> “Gestionar la selección del cliente antes que la retención del cliente” Es necesario profundizar en el conocimiento de los “buenos clientes” para buscar buenos clientes y ser disuasorio con los gemelos de los malos.	Tal como está mencionado es primordial realizar una selección de clientes, para evitar los riesgos de impago y convertirse en morosidad a futuro, esto sí afecta la liquidez inmediata generando problemas de incumplimiento de pago por parte de la empresa, ante ello se debe tomar medidas correctivas para poder reducir este riesgo (Alcaide, 2015).	Este concepto está más cerca a la propuesta que se requiere para esta investigación, una de las propuestas para la empresa será realizar una evaluación a los clientes y de acuerdo al récord de cumplimiento, se aplicará una línea de crédito.	Alcaide, J. C. (2015). <i>Fidelización de clientes 2º</i> . Esic Editorial.	https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=87K_CQAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=segmentacion+de+clientes&ots=RITkIvC8Dw&sig=ZRWprM-Oe8EELMRy_d57EY9LNOE#v=onepage&q&f=false
23	Políticas de Créditos	Günther Held	Held (1999) mediante el estudio de <i>Políticas de crédito para empresas de menor tamaño con bancos de segundo piso: experiencias recientes</i>	Este estudio está basado en las empresas de menor tamaño, en la cual menciona que estas no están preparadas para afrontar los riesgos de obtener créditos y sea por la poca información que tienen o también por la poca capacidad para poder moverse en una	Ante esta situación es primordial conocer todos los riesgos que los créditos pueden generar, tanto para la entidad bancaria como para la empresa, ambos tienen la	Held, G. (1999). <i>Políticas de crédito para empresas de menor tamaño con bancos de</i>	https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5291/599

			<p>en Chile, Colombia y Costa Rica. Menciona que el racionamiento crediticio de las empresas de menor tamaño se origina principalmente en la falta de información sobre sus riesgos de crédito y en el elevado costo por establecerlos, en relación con los reducidos montos de los créditos que demandan. Un determinado banco o institución de crédito tiene pocos incentivos para evaluar la capacidad e intención de pago de pequeñas empresas. La información sobre "calidad crediticia" tiene un importante contenido de "bien público", ya que otros bancos e instituciones pueden obtenerla sin incurrir en gastos similares. (p. 10)</p>	<p>economía globalizada, en eso se fijan las instituciones bancarias al momento de brindar los créditos, no tienen mucha necesidad de implementar estudios, por lo que apuntan a grandes empresas (Held, 1999).</p>	<p>posibilidad de tener alguna pérdida. Es por ello que las políticas deben ser claras y de conocimiento general en la empresa.</p>	<p>segundo piso: experiencias recientes en Chile, Colombia y Costa Rica. CEPAL.</p>	<p>90625_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y</p>
24	Políticas de Créditos	Angel Higuerey Gomez	<p>Para Gómez (2002, p. 4) en su libro <i>Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro</i>, indica que son normas que establecen los lineamientos para determinar si se otorga un crédito a un cliente y por cuanto se le debe conceder; es importante destacar que, una aplicación errónea de una buena política de crédito, o la adecuada instrumentación de una deficiente política no produce nunca resultados óptimos. (p. 4).</p>	<p>Las políticas en una empresa son fundamentales ya que mediante ello se van a desarrollar los objetivos planteados, referente a los créditos otorgados se deben implementar políticas que indiquen la cantidad de crédito, y la duración del mismo, así como también los tipos de clientes, pero es necesario aplicar correctamente estas políticas, ya que si ocurre lo contrario podría resultar innecesaria y no se lograrán los resultados esperados (Gómez, 2002).</p>	<p>La implementación de políticas de créditos será de gran beneficio para la empresa de publicidad, ya que actualmente no cuenta con políticas establecidas en específico para los créditos y cobranzas, por ello la necesidad de llevar a cabo esta propuesta, para que la liquidez en la empresa sea mejorada con el transcurso de tiempo, y por ello pueda cubrir sus necesidades.</p>	<p>Gómez, G. (2002). Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro. Recuperado de: http://www.gestiopolis.com/administracion-decuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro.</p>	<p>http://webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anahigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf</p>
25	Tipos de riesgos Financieros	Alfonso de Lara Haro	<p>Para Lara (2005) en su libro <i>Medición y control de riesgos financiero</i>, existen diferentes tipos de riesgos y relacionado a finanzas "el riesgo se relaciona con las pérdidas potenciales que se pueden sufrir en un portafolios de inversión" (p. 13).</p>	<p>Por consiguiente, podemos indicar que estos riesgos involucran a todas las áreas de la empresa, tanto externo como la parte interna de la organización, para ello se debe tomar medidas de prevención a los riesgos que pueden ser controlables, pero para los riesgos que escapan de esa posibilidad de control tal como la variación en los mercados en que circula el dinero se debe tener plan de contingencias para poder contrarrestar estos riesgos (Lara, 2005).</p>	<p>En este sentido se evaluará los riesgos relacionados a los créditos que brinda la empresa a sus clientes en tiempo y dinero, para posteriormente realizar propuestas para reducir los riesgos existentes.</p>	<p>De Lara Haro, A. (2005). <i>Medición y control de riesgos financieros</i>. 3ra Edición. Editorial Limusa. Mexico</p>	
26	Riesgo Financiero	Luis T. Diez de Castro & Joaquín López Pascual	<p>Diez & López (2007) menciona que es la variabilidad de rendimiento derivada de la proporción de recursos ajenos utilizados. Aparece en las inversiones productivas en función del reparto de beneficio entre los recursos ajenos y los recursos propios empleados en su financiación. (p. 66)</p>	<p>Para Diez & López (2007) el riesgo financiero está relacionada con la inestabilidad en el rendimiento de los recursos de terceros que son utilizados mediante financiamientos.</p> <p>Este riesgo también se conoce como insolvencia y está referido a la inseguridad y está relacionada a la inversión, cabe la posibilidad de que la empresa no sea capaz de cubrir sus obligaciones financieras por pago de interés y amortización del préstamo, esto dependerá de la cantidad del dinero y del porcentaje de intereses. El riesgo financiero está relacionado con el riesgo económico puesto que dependerá mucho de la forma como se realiza la distribución de la inversión que genere beneficios económicos esperados.</p>	<p>Mediante este estudio se tendrá en cuenta los financiamientos y pago de interés en una empresa de Publicidad 2018 SAC y como esto le genera disminución de liquidez.</p>	<p>Diez L. & López J. (2007) <i>Dirección Financiera. La inteligencia financiera en la gestión empresarial</i>: 2ª Edición revisada y actualizada Edición. Pearson Educación, S.A. España</p>	<p>https://books.google.com.pe/books?hl=es&tr=&id=PrO-yTEWLqoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=tipos+de+riesgos+financieros&ots=Rujju0KuVb1&sig=Gvq400jxWxvaiOy-qihDJQ6dOVM#v=onepage&q=tipos%20de%20riesgos%20financieros&f=false</p>
27	Riesgo de mercado	Alfonso de Lara Haro	<p>Lara (2005) lo define como "la posibilidad de que el valor presente neto de un portafolios se mueva adversamente ante cambios en las variables macroeconómicas que determinan el precio de los instrumentos que componen una cartera de valores". (p. 16)</p>	<p>Se puede mencionar que este riesgo se da, por los cambios constantes de los mercados globales, los cuales mueven la economía, por consiguiente, al ser un riesgo afectara negativamente al movimiento del efectivo de la empresa, para ello se debe tener en cuenta todas las posibilidades que ayuden a mantener una estabilidad de acorde a los parámetros normales (Lara,2005).</p>	<p>Lo que se revisará en el presente estudio son las competencias en el mercado de otras empresas con servicios similares, se sabe que en la actualidad existen estrategias de innovación las cuales son aplicadas mediante estrategias de mercadeo por las empresas para tener un</p>	<p>De Lara Haro, A. (2005). <i>Medición y control de riesgos financieros</i>. Editorial Limusa.</p>	

					posicionamiento y diferenciación en cuanto a los servicios o productos que ofertan, es vital que se dé a conocer al personal que labora de las diferentes áreas, cuáles son los posibles problemas a los que se enfrentan día a día.	
28	Riesgo de crédito	Alfonso de Lara Haro	Así mismo Lara (2005) indica que este riesgo “es el más antiguo y probablemente el más importante que enfrentan los bancos, por tanto, es la pérdida potencial producto del incumplimiento de la contraparte en una operación que incluye un compromiso de pago”. (p. 6)	Para Lara (2005), este riesgo es el que más ha sido utilizado por la institución financiera ya que están directamente relacionadas con los créditos, así también las empresas deben trabajar bajo un sistema de créditos esto por la misma forma de trabajo que han adoptado las organizaciones con la finalidad de obtener más clientes y lograr sus objetivos de crecimiento propuestos.	El bajo ingreso de efectivo en la empresa de publicidad afecta al cumplimiento de obligaciones, esto debido a que no están establecidos los sistemas mediante un área competente encargada de tomar decisiones correctas.	De Lara Haro, A. (2005). Medición y control de riesgos financieros. Editorial Limusa.
29	Riesgo crediticio	Superintendencia de Banca y Seguros	Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2011) La posibilidad de pérdidas por la incapacidad o falta de voluntad de los deudores, contrapartes, o terceros obligados, para cumplir sus obligaciones contractuales registradas dentro o fuera del balance. (p.2)	Para la SBS (2011) el riesgo se refiere la posible pérdida de dinero por parte de los deudores en este caso lo clientes de una empresa ya sea por la venta de bienes o servicios prestados.	En la empresa De publicidad se evaluará a los clientes permanentes y nuevos, esto con la finalidad de reducir el riesgo de los créditos otorgados.	SBS. (2011). Resolución N° 3780 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito.
30	Riesgo de Liquidez	Alfonso de Lara Haro	También Lara (2005) se refiere a las “pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus activos a un costo posiblemente inaceptable. Así también refiere que es la imposibilidad de transformar en efectivo un activo o portafolios (imposibilidad de vender un activo en el mercado) este riesgo se presenta en situaciones de crisis, cuando en los mercados hay únicamente vendedores”. (p. 16)	Así se puede mencionar que este riesgo se relaciona a la incertidumbre de perder recursos por las operaciones que realizan las empresas, esto aumentara según la cantidad de financiamiento que se adquiera, también puede deberse a factores generales como las crisis económicas presentes, competencias e inestabilidad política (Lara,2005).	Se tendrá en cuenta los porcentajes de liquidez con la que cuenta la empresa, para cubrir sus gastos inmediatos, y por qué se está generando el decremento de ello.	De Lara Haro, A. (2005). Medición y control de riesgos financieros. Editorial Limusa.
31	Riesgo de Liquidez	Luis T. Diez de Castro & Joaquín López Pascual	Según Diez & López (2007) este riesgo hace referencia a la variabilidad del resultado debido a la dificultad de la conversión de un activo en dinero líquido en un momento dado.	El riesgo de liquidez está relacionado con el efectivo a corto plazo, el riesgo es generado cuando se vende y no se obtiene la retribución considerada como normal, tiene relación con algunos factores los cuales son causales de reducción de liquidez; lo mercados secundarios, los activos que requieren de una valoración personalizada a no ser estandarizados generan riesgo, y del valor que tengan los activos a mayor valor, mayor será el riesgo de liquidez (Diez & López, 2007).	Este riesgo es el principal problema que atraviesa la empresa De publicidad SAC, teniendo dificultad para cubrir obligaciones corrientes, así como pagos mensuales de impuestos, AFP, entre otros. Se evaluará la situación actual y se brindará propuesta de solución mediante una buena gestión de créditos y cobros implementando políticas estables y controlando que estas sean cumplidas en el tiempo.	Diez L. & López J. (2007) <i>Dirección Financiera. La inteligencia financiera en la gestión empresarial</i> : 2ª Edición revisada y actualizada Edición. Pearson Educación, S.A. España
32	Riesgo Operativo	Alfonso de Lara Haro	Lara (2005) dice que el Riesgo operativo está asociado con las fallas en los sistemas, procedimientos, en los modelos o en las personas que manejan dichos sistemas. También se relaciona con pérdidas por fraudes o por falta de capacitación de algún empleado en la organización. (p. 16)	Este riesgo tiene relación directa con la actividad económica, en las cuales están inmersos las áreas mediante un sistema que es posible no esté funcionando correctamente, esto también involucra a las personas encargadas las mismas que pueden carecer de mayor información acerca del trabajo que realizan. el riesgo se genera por un mal control interno, las fallas tecnológicas, así como también hechos externos que no se pueden predecir (Lara, 2005).	Por tanto, se aplicará esta información con la finalidad de evidenciar de qué manera vienen desarrollando las actividades empresariales la empresa, partiendo de ello y mediante la entrevista y el análisis documental se podrá brindar recomendaciones positivas de mejora continua.	De Lara Haro, A. (2005). Medición y control de riesgos financieros. Editorial Limusa.

4. Matriz del método

Nro	Elementos metodológicos	¿Cuál/Qué es?	Autor	Cita textual (fuente, indicar apellido, año, página)	Parfraseo	¿Cómo el concepto se aplicará en su Tesis?	Referencia	Link
1	Sintagma	Holístico	Jacqueline Hurtado de Barrera	Para Hurtado (2000), en su libro la investigación holística es: Un proceso continuo que intenta abordar una totalidad o un holo (no el absoluto ni el todo) para llegar a un cierto conocimiento de él. Como proceso, la investigación trasciende las fronteras y divisiones en sí misma; por eso, lo cualitativo y lo cuantitativo son aspectos (sinergias) del mismo evento (p. 11).	El presente estudio de investigación será realizado mediante el sintagma holístico, el cual engloba y relaciona las partes de estudio cuantitativa y cualitativa, esto con la finalidad de abarcar mayor información de las áreas, por consiguiente esta está relacionado con los objetivos que se han planteado, no está basado específicamente en el resultado, pero el estudio permitirá analizar, proponer plan de soluciones, realizar una evaluación correcta, y también predecir futuros riesgos que puedan perjudicar en la gestión empresarial, esta estrategia ayudará a obtener un panorama más claro respecto de la situación actual de la empresa, para luego brindar el aporte de solución o mejoramiento de los sistemas (Hurtado, 2000).	El estudio permitirá analizar, proponer plan de soluciones, realizar una evaluación correcta, y también predecir futuros riesgos que puedan perjudicar en la gestión empresarial, esta estrategia ayudará a obtener un panorama más claro respecto de la situación actual de la empresa, para luego brindar el aporte de solución o mejoramiento de los sistemas.	Hurtado J, (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . 3ra Edición. Caracas Venezuela: Fundación Sypal. (p.11).	Libro
		Holístico	Hernández, Fernández & Baptista (2014)	En este sentido Hernández, Fernández & Baptista (2014) refieren que es holístico, porque se precia de considerar el "todo" sin reducirlo al estudio de sus partes (p. 9)	Para tener claro el sintagma holístico Hernández, Fernández & Baptista (2014), también brindan un concepto donde la parte holística realiza un estudio como a un todo, sin que se reduzca alguna parte objeto de estudio.	Referente a la empresa, se evaluará todas las áreas en general, las cuales brinden información relevante acerca del problema de liquidez, y así analizar para dar propuestas de mejoras.	Hernández R., Fernández C. & Baptista L. (2014) <i>Libro Metodología de la Investigación. Sexta edición</i> : McGRAW-HILL.México	Libro
2	Enfoque	Mixto	Hernández, Fernández & Baptista (2014)	El enfoque mixto para Hernández, Fernández & Baptista (2014) es la combinación del enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo.	El presente trabajo tiene una mezcla del enfoque cuantitativo y cualitativo. Al respecto enfoque mixto mediante Hernández, Fernández & Baptista, (2014) afirman que los métodos mixtos integran la recolección y el examen de la información cualitativa y cuantitativa de forma sistemática y crítica de modo que permita realizar una inferencia sobre el fenómeno objeto de estudio.	Para el presente trabajo se aplicará el diseño no experimental con enfoque mixto, tipo proyectiva, la cual se estudiará la parte cualitativa y cuantitativa, para así poder obtener un diagnóstico claro acerca de lo que está ocurriendo en la empresa, esto tiene como finalidad de brindar soluciones eficientes y poder mejorar en gran medida la liquidez de la empresa	Hernández R., Fernández C. & Baptista L. (2014) <i>Libro Metodología de la Investigación. Sexta edición</i> : McGRAW-HILL.México	http://observatorio.epacarta.gena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf
3	Tipo	Proyectiva	Jacqueline Hurtado de Barrera	Para Hurtado (2000) en su libro la investigación holística, la investigación proyectiva tiene como objeto diseñar o crear propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones (p. 49).	En este trabajo, se realizará una investigación de tipo proyectiva pues de acuerdo con Hurtado (2000), una investigación proyectiva, aparece como una propuesta o programa frente a una situación problemática o de necesidades en un determinado momento en una comunidad, institución, o región geográfica, luego de realizar una evaluación concreta de la situación real de los procesos involucrados y de los escenarios futuros, es decir, como producto de un proceso de investigación	Este trabajo de investigación pretende proponer un sistema integrado de gestión de créditos y cobranzas que permita incrementar y mejorar la liquidez de la empresa en base a un análisis del estado actual.	Hurtado J, (2000). <i>Metodología de la Investigación Holística</i> . 3ra Edición. Caracas Venezuela: Fundación Sypal. (p.11).	Libro

4	Nivel	Comprensivo	Hernández, Fernández & Baptista (2014)	Hernández, Fernández & Baptista (2014) citan que el nivel comprensivo de una investigación cualitativa se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de seres vivos, sobre todo de los humanos y sus instituciones (busca interpretar lo que va captando activamente) (p. 42).	En este punto Hernández, Fernández & Baptista (2014) indican que el nivel comprensivo está relacionado de manera interpretativa la cual se centra en la forma de entender el significado de todas las actividades de los seres en particular los humanos, es por ello que busca interpretar los eventos que van ocurriendo.	En este sentido esta teoría, indica de qué manera debemos trabajar en la investigación.	Hernández R., Fernández C. & Baptista L. (2014) <i>Libro Metodología de la Investigación. Sexta edición:</i> McGRAW-HILL.México.	Libro	
5	Método	Deductivo-inductivo	Héctor Luis Ávila Baray	Ávila (2006) explica lo siguiente: Entendemos como método al camino o procedimiento que se sigue mediante conjunto sistemático de operaciones y reglas prefijadas, para alcanzar un resultado propuesto. el método es el orden que sigue en la ciencia para hallar la verdad y enseñar la manera del alcanzar un objetivo. (p.201)	El método en este campo se basa en un conjunto de procedimientos los cuales ayudan a lograr los resultados, así mismo ponen a prueba las hipótesis y toso los instrumentos relacionados a la investigación, este es un elemento muy importante en la ciencia que sin la aplicación no se podría demostrar ningún argumento que sea válido. Para el presente trabajo de investigación se aplicará el método Inductivo – Deductivo (Ávila, 2006).	Para el presente trabajo aplicaremos el método deductivo-inductivo, porque no va a permitir realizar procedimientos de la parte general hasta encontrar la verdad, además analizaremos la parte específicas con las cuales se podrá brindar una conclusión general	Ávila Baray, H.L. (2006) Introducción a la metodología de la investigación: Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/203/	https://es.scribd.com/document/123540653/Introduccion-a-La-Metodologia-de-La-Investigacion- Hector-Luis-Avila	
		Inductivo	Bisquerra (1998)	Valderrama (2005), quien cita a Bisquerra (1998) menciona que este método analiza los casos particulares a partir de los cuales se extraen conclusiones de carácter general.	Este método se basa en la observación y crea leyes a partir de los hechos, generalizando los comportamientos observados (Valderrama, 2005).	Este estudio pretende aplicar este método al realizar inferencias a partir de las evidencias observadas en la muestra	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta.</i> 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro	
		Deductivo	Bisquerra (1998)	Valderrama (2005), quien cita a Bisquerra (1998) describe al método deductivo como este parte de una premisa general, para sacar conclusiones de un caso particular. En definitiva, siendo el modelo aristotélico deductivo esquematizado en el silogismo (p. 97).	Este método científico considera que las conclusiones se basan desde una perspectiva particular, estas pueden ser aplicadas a situaciones que tengan similitudes, el método deductivo comprende de manera particular hacia una forma general lo que tiene relación con las gestiones propias de una empresa, mediante esto de procederá a formular una buena gestión de créditos y cobranza (Valderrama, 2005).	Este estudio pretende aplicar este método al realizar inferencias a partir de las evidencias observadas en la muestra	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta.</i> 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro	
6	Población	Cuantitativa	Población	Fidias G. Arias	Fidias G. (2012) define como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, este queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (p. 81)	En términos generales el autor Fidias (2012) se refiere a un grupo de personas con características similares de un determinado lugar, las cuales serán delimitadas mediante técnicas y así poder obtener información de acuerdo a los objetivos propuestos, así mismo esta puede ser población finita, infinita y accesible.	La población es parte principal para toda investigación, por lo que para este estudio se cuenta con una población de 85 trabajadores en una empresa de Publicidad 2018 SAC, las cuales serán seleccionadas para la aplicación de los instrumentos.	Fidias G. Arias (2012) el proyecto de investigación. <i>Introducción a la metodología científica.</i> 6ta Edición Venezuela. Episteme	Libro

		Cualitativa	Población	Santiago Valderrama Mendoza	Para Valderrama (2015) en su libro <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> , la población "es el conjunto de la totalidad de las medidas de la(s) variable(s) en un estudio, en cada una de las unidades del universo". (p.182)	Valderrama (2015) refiere que es un grupo de personas las cuales tienen características homogéneas de determinado lugar, las cuales son aptas para proporcionar la información esperada.	Estará conformada por tres personas trabajadores entre ellos un administrador, un contador y un asistente contable, los cuales brindaran información detallada mediante una entrevista personalizada acerca de la realidad económica de la organización.	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro
7	Muestra	Cuantitativa	Recolección de datos	Santiago Valderrama Mendoza	Valderrama (2015) en su libro <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> , indica que la muestra es un subconjunto representativo de un universo o población. Es representativo porque refleja fielmente las características de la población cuando se aplica la técnica adecuada (p. 184).	La muestra está conformada por un subconjunto representativo de una población, se dice que es representativo por que reflejara las características de una población cuando a esta se le aplique la técnica de muestreo adecuada, para poder obtener un número óptimo de unidades se determina mediante procedimientos. Es preciso indicar que la representatividad o depende la cantidad de la muestra si no, dependerá del proceso de selección de sus elementos, a este proceso se le denomina muestreo (Valderrama, 2002).	Para la presente investigación la muestra para el análisis cuantitativo está representada por 30 trabajadores en una empresa de Publicidad 2018 SAC.	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro
		Cualitativa	Entrevista a tres personas de la empresa					Para el estudio cualitativo se han considerado a 3 personas, así mismo se obtendrá información documentaria como los estados financieros de la empresa.	
	Muestreo		Para esta parte de trabajo se realizará el muestreo no probabilístico por conveniencia.	Santiago Valderrama Mendoza (2015)	Para Valderrama (2005) en su libro <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> , hace referencia que el muestreo es el proceso de selección de una parte representativa de la población, la cual permite estimar los parámetros de la población. (p. 188)	El muestreo para (Valderrama, 2002), es el proceso donde se selecciona un grupo representativo de la población la cual será objeto de estudio, así mismo Tamayo (1990) indica que es la selección de las subpoblaciones, las cuales se obtendrá información que ayudaran a establecer la veracidad o la invalidez de la hipótesis y, con base en aquello realizar la inducción hacia la población estudiada.	Para este trabajo se usará un muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir se utilizará el criterio y se seleccionaran a las personas informantes hasta completar la cuota de 30 trabajadores con cual la cobertura será del 37% de la población (37/85). Esto lo podemos resumir en la tabla adjunta.	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro
8	Unidades informantes	Cuantitativa	Revisión documental	David Rodríguez Gómez Jordi Valdeoriola Roquet	Gómez & Roquet, (2012) indican que la revisión bibliográfica y documental constituye uno de los principales pilares en los que se sustenta la investigación. La elaboración del marco teórico a partir de la revisión documental resulta imprescindible, ya que, fundamentalmente, nos permite delimitar con mayor precisión nuestro objeto de estudio (p. 18).	Para Gómez & Roquet, (2012) la parte de revisión de la información es fundamental de ello se procederá a revisar los estados financieros realizando análisis vertical, horizontal y comparativos, así mismo se hará a revisión de flujos de caja proyectado, ranking de ventas por mes y todas las partidas de las cuentas en una empresa de Publicidad 2018 SAC.	Se realizará el análisis de los estados financieros, ya que es el reflejo de como se viene realizando el movimiento del dinero, así mismo se revisará la situación de los clientes, tipos de créditos, días de cobranzas, las áreas encargadas de esa gestión, con un diagnóstico claro, se planteará las mejoras respectivas	Gómez, S., & Roquet, J. V. (2012). Metodología de la investigación. México: Red Tercer Milenio.	http://myuvm.college.com/uploads/lectura2011-09/Metodologia%20de%20investigacion%20C3%ADa%20de%20in%20vestigacion%20C3%B3n-2064.pdf

		Cualitativa	Personal de las áreas administrativa, contabilidad y asistente			Para el caso del estudio cualitativo se considerará como unidad informante a un administrador, un contador y un asistente contable, formando una cantidad de 3 personas en una empresa de Publicidad 2018 SAC.			
9	Técnicas	Cualitativa	Entrevista	Fidias G. Arias	Fidias G. (2012) Menciona: La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación "cara a cara", entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (p.72)	Esta técnica es realizada con preguntas de características profundas donde se realizan una serie de indagaciones acerca del tema propuesto, el ámbito de aplicación es de menor alcance, ya que solo se realizará a un grupo determinado de personas seleccionados de manera cualitativa. El tiempo de duración dependerá mucho de la estructura o formalidad de la entrevista. Fidias (2012).	La encuesta será aplicada a tres personas encargadas de las áreas integradas de estudio, esto permitirá conocer de manera concreta la situación actual de la empresa, para poder plantear una solución de mejora, siendo esto beneficioso para las partes interesadas.	Fidias G. Arias (2012) el proyecto de investigación. <i>Introducción a la metodología científica</i> . 6ta Edición Venezuela. Episteme	Libro
		Cuantitativa	Recolección de datos			Para la parte cuantitativa se considera toda la información que se recolectará de los estados financieros realizando análisis vertical, horizontal y comparativos, así mismo se hará a revisión de flujos de caja proyectado, ranking de ventas por mes y todas las partidas de las cuentas en una empresa de Publicidad 2018 SAC.			
			Validez	Santiago Valderrama Mendoza (2015)	Valderrama (2005), quien cita a La Torre (2007) refiere "se entiende por validez el grado en que la medida refleja con exactitud el rasgo, característica o dimensión que se pretende medir...la validez se da en diferentes grados y es necesario caracterizar el tipo de validez de la prueba (p. 206)	Según lo descrito la validez está relacionada con la aprobación del instrumento, el cual debe obtener un valor de medición, donde refleje las características del estudio y este será refrendado por tres expertos en la materia los cuales evaluarán la consistencia (Valderrama, 2002).	Para la presente investigación la validez será refrendado por tres expertos en la materia los cuales evaluarán la consistencia.	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro
			Confiabilidad	Santiago Valderrama Mendoza (2015)	Para Valderrama (2005), un instrumento es confiable si se produce resultados consistentes cuando se aplica en diferentes ocasiones (estabilidad o reproducibilidad, replica). Para evaluar la confiabilidad de un instrumento de medición, se utilizan técnicas estadísticas. (p. 215)	Tiene relación con la confiabilidad del instrumento a aplicar a la muestra seleccionada, esta tiene la opción de ser replicada en varias oportunidades y se mide con pruebas estadísticas (Valderrama (2005).	Para determinar la confiabilidad de las observaciones recogidas utilizaremos el alfa de cronbach el cual mide la consistencia interna de las respuestas obtenidas en un rango de cero a uno, donde valores cercanos a uno como 0.7, 0.8, 0.9 son considerados apropiados.	Valderrama, S. (2015). <i>Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Cuantitativa, cualitativa y mixta</i> . 5Ta edición. Editorial: San Marcos	Libro
	Instrumento	Cuantitativa	Cuestionario	Fidias G. Arias	Fidias G. (2012) Define como la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contenido de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario autoadministrado por que debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador (p. 73)	El cuestionario es un instrumento que contiene una serie de preguntas elaboradas en relación a los objetivos y a las categorías a desarrollar estas pueden ser preguntas cerradas tales como si, no y las preguntas abiertas como ¿qué actividades realiza con normalidad en las mañanas? O también se pueden aplicar de manera mixta, esto dependerá de las respuestas a las que se desea llegar.	El cuestionario será aplicado a los trabajadores seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, son trabajadores de la empresa a la cual se realizará la investigación, los resultados será de gran importancia ya que contienen la situación actual, así mismo va a permitir elaborar la categoría solución.	Fidias G. Arias (2012) el proyecto de investigación. <i>Introducción a la metodología científica</i> . 6ta Edición Venezuela. Episteme	Libro

	Diagnóstico	Priorización de problemas	Consolidación del problema
Quantitativo	<p>1.- La empresa no aplica ningún método de medida para la liquidez</p> <p>2.- Las cuentas por cobrar representan el 70.99 % del total activo</p> <p>3.- En el análisis de ratios financieros se observa que la empresa no cuenta con liquidez para cubrir sus obligaciones</p> <p>4.- El periodo promedio de cuentas por cobrar es de cada 92 días aproximadamente.</p> <p>5.- El periodo promedio de cuentas por pagar es de cada 45 días aproximadamente.</p> <p>6.-</p>	<p>A.- Mediante el análisis de ratios financieros a las cuentas por cobrar, se detectó que existe una diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas.</p>	
Qualitativo	<p>1.- No existen políticas de créditos y cobranzas</p> <p>2.- No existe un área encargada de créditos y cobranzas</p> <p>3.- No realizan presupuesto de efectivo</p> <p>4.- No realizan ninguna gestión relacionada a incrementar la liquidez</p> <p>5.- No evalúan a los clientes para evitar cualquier riesgo</p> <p>6.- La empresa no cuenta con liquidez suficiente y recurre a financiamiento mediante factoring y créditos con proveedores</p>	<p>B.- La empresa no aplica ningún método de evaluación para poder determinar la necesidad de efectivo, para cubrir sus obligaciones corrientes.</p> <p>C.- La empresa no cuenta con un manual que contemple políticas establecidas para los créditos y cobranzas, además no tiene dentro de su estructura organizacional un área específica encargada de realizar la gestión de créditos y cobranzas</p>	<p>A. Liquidez: En la empresa Full Contact Publicidad SAC 2018, se ha analizado los estados financieros y se observó que existe un serio problema en cuanto a su liquidez, esto debido a que no presenta una buena gestión de los créditos, y no cuenta con un área dedicada exclusivamente a las cobranzas</p>

Creado para el Taller de Tesis - Facultad de Ingeniería y Negocios Universidad Norbert Wiener (LGSM-IMCM-FANL)

Alternativas de Solución		Evaluación de alternativas					✓ 1.00	Puntaje Total	Categoría solución	
		Tiempo	Costo	Impacto económico	Impacto tecnológico	Impacto social				
		0.10	0.40	0.20	0.10	0.20				
1	S1 Incrementar el periodo de pago a los proveedores, una de las formas de financiamiento de la empresa	2	2	4	2	2	2.400	4.200	S2 Establecer políticas de créditos y cobranzas, para incrementar la liquidez de una empresa de publicidad.	
2	S2 Establecer políticas de créditos y cobranzas, para incrementar la liquidez de una empresa de publicidad.	5	4	5	3	4	4.200			
3	S3 Aplicación de un instrumento de evaluación perpetuo considerado Fondo de maniobra como solución lo cual permitirá medir la necesidad de efectivo corriente de una empresa de publicidad.	2	3	3	1	1	2.300			
4	S4 Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas de una empresa de publicidad.	3	2	5	2	2	2.700			

Problemas	Objetivos de la propuesta
<p>A.- Mediante el análisis de ratios financieros a las cuentas por cobrar, se detecto que existe una diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas.</p>	<p>1.- Establecer políticas de créditos y cobranzas, para incrementar la liquidez de una empresa de publicidad.</p>
<p>B.- La empresa no aplica ningún metodo de evaluación para poder determinar la necesidad de efectivo, para cubrir sus obligaciones corrientes.</p>	<p>2.- Aplicación de un instrumento de evaluación perpetuo considerado Fondo de maniobra como solución lo cual permitirá medir la necesidad de efectivo corriente una empresa de publicidad.</p>
<p>C.- La empresa no cuenta con un manual que contemple políticas establecidas para los créditos y cobranzas, además no tiene dentro de su estructura organizacional un area específica encargada de realizar la gestión de créditos y cobranzas</p>	<p>3.- Reducir la diferencia significativa entre el periodo de pagos frente al periodo de cobranzas una empresa de publicidad.</p>