



**Autónoma**  
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TESIS**

GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ DEL CAFAE - APN, LA PERLA - CALLAO,  
2017 - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**

HILDA LUCY CUBAS VARGAS  
ORCID: 0000-0002-0765-7238

**ASESOR**

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ  
ORCID: 0000-0002-4373-9062

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

GESTIÓN FINANCIERA

**LIMA, PERÚ, DICIEMBRE DE 2019**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mi dulce y brillante princesa, familia y amigos, por su apoyo y motivación incondicional, siendo muestras de amor, el cual me llena de felicidad por el esfuerzo y el logro de este.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradecer a Dios por ser mi guía en discernir entre lo bueno y lo malo, por todas las bendiciones y amor que nos da fortaleza de superación y mejora. A mi dulce y brillante reina por ser el empuje para seguir creciendo, aunque haya parecido difícil pero jamás fue imposible y por todo el amor que percibo en el día a día. Indudablemente a mis padres por ser el motivo de mi lucha de mejorar en el día a día, por inculcarme con valores, a sobresalir a pesar de los obstáculos y por toda su enseñanza del cual me siento orgullosa. Finalmente, a todos los docentes de esta universidad que han compartido su granito de arena y al ir absorbiendo beneficiaron en mi formación profesional.

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	2
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	7
<b>ABSTRACT</b> .....	8
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	9
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	20
1.3. Objetivos de la investigación: general y específico.....	22
1.4. Limitaciones de la investigación.....	22
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Antecedentes de estudios.....	25
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	30
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.....	57
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	60
3.2. Población y muestra.....	61
3.3. Hipótesis.....	61
3.4. Variables – operacionalización.....	62
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	63
3.6. Procesamiento de los datos.....	64
<b>CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	
4.1. Resultados comparativos de los ratios de gestión por cobranza.....	66
4.2. Resultados comparativos de los ratios de liquidez.....	69
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1. Discusiones.....	73
5.2. Conclusiones.....	75
5.3. Recomendaciones.....	77
<b>REFERENCIAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión de cobranza
- Tabla 2 Operacionalización de la variable liquidez
- Tabla 3 Análisis de la rotación de cuentas por cobrar
- Tabla 4 Análisis del periodo promedio de cobro
- Tabla 5 Análisis de la rotación del activo
- Tabla 6 Análisis de la liquidez corriente
- Tabla 7 Análisis de prueba ácida
- Tabla 8 Análisis de razón de efectivo o liquidez absoluta

## LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Diseño de investigación
- Figura 2 Gráfico comparativo de la rotación de cuentas por cobrar, 2017-2018
- Figura 3 Gráfico comparativo del período promedio de cobro (días), 2017-2018
- Figura 4 Gráfico comparativo de la rotación del activo, 2017-2018
- Figura 5 Gráfico comparativo de liquidez corriente, 2017-2018
- Figura 6 Gráfico comparativo de la prueba ácida, 2017-2018
- Figura 7 Gráfico comparativo de razón de efectivo, 2017-2018

**GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ DEL CAFAE - APN, LA PERLA -  
CALLAO, 2017-2018**

**HILDA LUCY CUBAS VARGAS**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**RESUMEN**

La presente investigación tuvo como situación problemática la gestión de cobranza y la liquidez, siendo necesario: rotación de cuentas por cobrar, periodo promedio de cobro, rotación del activo, liquidez corriente, prueba ácida y razón de efectivo, para ello se ha formulado el problema: ¿Qué diferencias existen entre las ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018? Este estudio tuvo como objetivo comparar los ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae-APN, La Perla, Callao, 2017 - 2018. El método que se utilizó en este estudio fue de tipo descriptiva comparativa, de diseño no experimental y de corte longitudinal entre las variables, dado en unos dos momentos. La población estuvo conformada de 2 periodos anuales del balance general y estado de ganancias y pérdidas comprendidos entre los años 2017-2018. Para la recolección de datos se utilizó la técnica documental y se valió mediante las diferencias entre las variables donde se contrastó las hipótesis específicas planteadas. El estudio llegó a la conclusión determinando que mientras haya una buena gestión de cobranza mejora la liquidez del Cafae-APN, La Perla - Callao, 2017-2018.

**Palabras clave:** gestión, cobranza, liquidez.

**MANAGEMENT OF COLLECTION AND LIQUIDITY OF CAFAE - APN, LA PERLA  
- CALLAO, 2017-2018**

**HILDA LUCY CUBAS VARGAS**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ**

**ABSTRACT**

The present investigation had as a problematic situation the management of collection and liquidity, being necessary: rotation of accounts receivable, average collection period, asset rotation, current liquidity, acid test and cash ratio, for this the problem has been formulated. ¿What differences exist between the ratios of collection management and liquidity of Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018? This study aims to compare the ratios of collection management and liquidity of Cafae-APN, La Perla, Callao, 2017 - 2018. The method used in this research was comparative descriptive, non-experimental design and longitudinal cut between the variables, given in about two moments. The population was made up of 2 annual periods of the balance sheet and profit and loss statement between the years 2017-2018. For data collection, the documentary technique was used and it was used through the differences between the variables where the specific hypotheses raised were contrasted. The study concluded that as long as there is good collection management, the liquidity of Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018 improves.

**Keywords:** management, collection, liquidity.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se titula *Gestión de cobranza y la liquidez del Cafae - APN, La Perla, Callao, 2017-2018*. Respecto a la situación problemática del estudio gestión de cobranza y su influencia con la liquidez del Cafae - APN, La Perla, Callao, 2017-2018 es la necesidad de rotación de cuentas por cobrar, periodo promedio de cobro, rotación del activo, liquidez corriente, prueba ácida y razón de efectivo en el Cafae-APN. En ese sentido se formuló el siguiente problema general es: ¿Qué diferencias existen entre las ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae - APN, La Perla, Callao, 2017 – 2018.

El objetivo de la investigación fue comparar los ratios de la gestión de cobranza y liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018. Asimismo, la hipótesis alterna fue: existen diferencias significativas entre la gestión de cobranza y liquidez del Cafae-APN, La Perla, Callao, 2017-2018.

El progreso completo de este estudio comprende de cinco capítulos, donde se describen seguidamente: en el capítulo I se expuso el planteamiento del problema, el cual abarca: realidad problemática, justificación e importancia, objetivos y limitaciones de la investigación. En el capítulo II se presentó al marco teórico, que comprende: antecedentes de estudio, bases teóricas y científicas y la definición conceptual de la terminología empleada. En el capítulo III se explicó el método que abarca: el tipo y diseño de la investigación, población y muestra, hipótesis, la operación de las variables, métodos y técnicas de investigación. En el capítulo IV, se presentaron los resultados donde engloban: el procesamiento y análisis de datos financieros de las variables de estudio y, finalmente, las referencias bibliográficas utilizadas donde integran el estudio, los cuales proporcionaron el progreso de este argumento, de igual modo la recopilación de información y los agregados.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### 1.1. Realidad problemática

Las empresas a nivel internacional brindan servicios y productos a sus clientes, y por ello tienen que recibir ingresos económicos en libros o en efectivo, debido a que pueden ser pagados después de haber recibido lo que han adquirido. Es ahí que el cliente adquiere una responsabilidad con la empresa. Donde interviene y se hace uso de indicadores financieros para la toma de decisiones, como gestión preventiva, gestión administrativa, gestión judicial, administración del efectivo, cuentas por cobrar y riesgos de liquidez.

Morales y Morales (2014) sobre el crédito mencionan: “La palabra crédito viene del latín *creditum* (sustantivación del verbo *credere*: creer), que significa *cosa confiada*. Así, crédito, en su origen, significa confiar” (p. 36). En este sentido las empresas confían en sus clientes al facilitarles lo que ofrecen mediante el crédito, con un pago pendiente de obligación entre el cliente y derecho de la empresa, de lo contrario no se daría esa venta al crédito.

Siendo una situación social actual de la economía de las empresas y muchas de ellas para vender lo que producen flexibilizan sus políticas de ventas, y muchas de ellas lo realizan empíricamente y sin control alguno de cada una de las actividades financieras que realiza la empresa. Para el buen funcionamiento de la empresa depende de que las operaciones comerciales sean pagadas, siendo la moralidad en el mundo comercial no sancionadora a las prácticas de pago deficientes, sino depende de una buena gestión empresarial. En España de cada 3 quiebras se debe al retraso de los pagos de las facturas, siendo afectadas por una alta morosidad de sus clientes, sufren retrasos en los pagos (Brachfield, 2009).

El fin de las empresas se convierte a falta de liquidez, es decir, cuando una empresa no tiene la capacidad para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo,

es porque sufre de iliquidez. De no salir de ese problema, las deudas pueden enviar a la quiebra. Esas causas originan que las cuentas por cobrar padezcan la ausencia del flujo de efectivo (Álvarez, 2015).

La gestión de cobranza mal administrada conlleva elevar la morosidad de pago de los clientes, desconfianza y sobre todo a posibles aumentos de gastos administrativos y crecimiento negativo de la empresa. Para continuar con sus actividades y de alguna manera generar rentabilidad las empresas también los benefician satisfaciendo sus necesidades de pago, por lo que brindan crédito con la finalidad de que su pago sea a corto tiempo.

Las empresas evalúan a quienes van a otorgar crédito, y dependiendo del análisis obtenido brindará ese beneficio para el cliente, pactando fecha de pago, para que de esa forma sea factible el cumplimiento del cliente con la empresa, ya que conllevará reiterar ese beneficio, de lo contrario será restringido de acuerdo con su historial como cliente con la empresa.

A los créditos concedidos es necesario hacer un seguimiento para la cobranza respectiva, encargándose gestión de cobranza y no tener deudas incobrables, el cual generaría pérdidas en la empresa.

El número de clientes en el sistema financiero muestra un crecimiento de 4.4% a agosto del 2018, respecto al año anterior, este porcentaje es menor al del 2017 por políticas más duras de los bancos para otorgar créditos, señaló hoy Yanina Cáceres, directora general de Negocios Financieros de Sentinel (Ríos, 2018).

Las políticas para el otorgamiento de crédito se le están prestando más interés, ya que al estar mal efectuadas en su evaluación podría poner en riesgo la gestión de cobranza. Masfinanzas a través de Equifax hace relevancia respecto a las empresas peruanas que no existe eficacia en su proceso de cobranza. Se debe a que no

analizan bien a sus clientes con quienes tienen un compromiso, conllevando a ser reflejado gracias a una deficiente gestión en cobranza. Además, tienen que estar a la vanguardia de la tecnología y sobre todo haciendo seguimiento continuo a sus clientes. Para potenciar la gestión de la cobranza y recuperación de las deudas en las empresas (Masfinanzas, 2017).

Conocimiento de tu cliente, la cobranza sea más operativo es primordial tener una investigación de importancia a través de la base de datos, así conocer y entender las dificultades que tienen nuestros clientes, para lograr los resultados óptimos (Masfinanzas, 2017). Respecto a las estrategias optimizadas, al obtener una investigación de importancia, se logra hacer distinción continua a través de diversos procedimientos estadísticos, clustering de datos (agrupar los datos), al que podamos anticipar comportamientos y será de gran ayuda para la toma de decisiones (Masfinanzas, 2017). Respecto al manejo de punta a punta de los canales de gestión internos y externos, se explica que cuando se haya identificado y segmentado la cartera, se tiene que detectar el canal para la cobranza de acuerdo con la gestión que se requiere, de la mano con el dígito de las cuentas por cobrar, niveles de peligro y la data del insolvente (Masfinanzas, 2017). Respecto a las conversaciones informadas, se menciona que conocer las referencias del usuario ayuda a obtener instrumento para que el cobro sea el adecuado acorde a cada uno de sus antecedentes, de esa manera obtener tratos claros y seguros con los usuarios (Masfinanzas, 2017). Respecto al cumplimiento de las normativas, es necesario conocer y determinar los horarios de atención y cobranza facultados, basándose en el cumplimiento de las normativas vigentes vinculadas a la labor de cobro (Masfinanzas, 2017). Finalmente, respecto a la experiencia de cobranza, en la primera etapa de la gestión, se tiene que verificar para contrarrestar los efectos en base en tres dimensiones: productividad,

eficiencia y calidad. El uso de la tecnología consiste en utilizar la tecnología y las mejores prácticas adecuadas para incrementar el nivel de cobranzas elevando a su vez la eficiencia (Masfinanzas, 2017). Además, hace recordar cuán importante es tener una buena gestión de cobranza para lograr un ratio alto de rescate del déficit y contar con un área especializada en cobranza y que sea de una buena gestión, usando la tecnología, sobre todo estar en seguimiento continuo a los deudores, para que cumplan con sus obligaciones y atentos a la normatividad vigente respecto a cobranza (Masfinanzas, 2017).

De igual manera, la morosidad de créditos ha caído de acuerdo con cifras del Banco Central de Reserva (BCR), la morosidad de los créditos se redujo por tercera vez en el año. Así, a setiembre se tuvo un 3,46% de la cartera que presenta atrasos en los pagos (Redacción Económica, 2018). Si bien es cierto, la liquidez de las empresas peruanas es elevado pero menor que hace dos años, bajando de 55% a 46% respecto al 2018, en donde remarca lo difícil del 2017 por los desastres climatológicos, corrupción en su esplendor de escándalos y la convulsión política, y en el 2018 el crecimiento económico de disminuyó, afirmó Moody's en un reporte. De esa manera las empresas con bajo riesgo de liquidez podían cubrir su deuda de corto plazo y vencimientos a largo plazo (García, 2019). Muchas de las entidades públicas cuentan con Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo, con personalidad jurídica y autónoma, en beneficio de los trabajadores.

La Autoridad Portuaria Nacional - APN, fue creada el 1 de marzo del 2003 por la Ley N° 27943, Ley del Sistema Portuario Nacional (LSPN), cuya finalidad es promover el desarrollo y la competitividad de los puertos, facilitar el transporte multimodal, modernizar los puertos y desarrollar las cadenas logísticas que existen en los terminales portuarios (Autoridad Portuaria Nacional, 2016). Este es un

organismo técnico especializado, encargado del Sistema Portuario Nacional, adscrito al Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), dependiente del ministro, con personería jurídica de derecho público interno, patrimonio propio, y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera; facultad normativa por delegación del MTC. La autoridad portuaria nacional está encargada del desarrollo del Sistema Portuario Nacional, el fomento de la inversión privada en los puertos y la coordinación de los distintos actores públicos o privados que participan en las actividades y servicios portuarios (Autoridad Portuaria Nacional, 2016).

El comité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores de la Autoridad Portuaria Nacional, denominado Cafae-APN, constituido mediante Resolución de Acuerdo de Directorio N° 016-2014-APN/DIR, con fecha 15 de abril de 2014, teniendo como sede central en La Perla, Callao, con RUC 20566209668, inscrito en la Zona Registral N° IX. Sede Lima Oficial Registral Callao Partida Registral N° 70556458 en el 2014, gozando de personería jurídica y autónoma, independiente de la APN. Por lo que lleva su propia contabilidad de conformidad al plan contable empresarial, su propio RUC ante la SUNAT.

EL Cafae-APN se dedica a brindar estímulo y asistencia a todos los trabajadores asociados. La afiliación a asociado al Cafae-APN, se da cumpliendo como requisitos ser trabajador activo de la Autoridad Portuaria Nacional, el trabajador debe presentar una solicitud de inscripción de asociado y autorización de descuento al Cafae-APN donde debe figurar además su firma y huella. Actualmente el Cafae-APN cuenta con 189 asociados activos, a los mismos se les descuenta mensualmente la suma de S/ 10.00 (Diez con 00/100 soles) de la planilla de APN.

Los miembros del Cafae de la APN está conformado por tres representantes de los trabajadores, tres representantes de la APN y tres suplentes, donde

desempeñan sus funciones ad honorem, a la par con sus funciones respecto a sus cargos. Siendo el tiempo de duración de 2 (dos) años. Inscrito en la Zona Registral N° IX. Sede Lima Oficial Registral Callao Partida Registral N° 70556458 en el 2014, gozando de personería jurídica y autónoma, independiente de la APN. Por lo que lleva su propia contabilidad de conformidad al plan contable empresarial, su propio RUC ante la SUNAT.

Por otro lado, respecto a la independencia contable con el que cuenta el Cafae-APN, no tiene que presentar al titular de la entidad, a la Contraloría General de la República sus estados financieros debidamente auditados al término de cada ejercicio. EL Cafae-APN cuenta con Convenio de Cooperación Interinstitucional con la APN, cuyo propósito es el de gestionar, promocionar y desarrollar seminarios, talleres, diplomados, entre otros relacionado a eventos académicos, con fines de capacitación en distintas materias relacionadas con el Sistema Portuario Nacional y aspectos marítimo-portuarios (Autoridad Portuaria Nacional, 2015).

Cabe mencionar que el Cafae-APN obtiene como fuente de ingreso mayoritario a través de los diferentes cursos que brindan a sus clientes, referente a temas portuarios, entre ellos código internacional para la Protección de Buques y de las Instalaciones Portuarias (PBID), Oficial de Protección de la Instalación Portuaria (OPIP), la Elaboración de la Evaluación de Protección de la Instalación Portuaria (EPIP), Oficial de Protección de la Instalación Portuaria (OPIP), entre otros.

Los ingresos que obtiene el Cafae-APN son a través de descuentos por tardanzas e inasistencias a la APN del personal CAP, descuentos a los asociados de S/ 10.00 (diez con 00/100 soles), reciclaje de papel y otros, alquiler del concesionario (comedor), préstamos a los asociados (intereses), ingresos por actividades y/o servicios que brindan al público interesado en el sector portuario, entre otros. De los

cursos, talleres y otras actividades obtiene ingresos económicos el Cafae-APN para beneficio de todos los asociados. Se basa en la estructura curricular que se encuentra establecida en la RAD N°044-2017 APN/DIR (APN, 2017).

Los instructores son especializados y cuentan con certificación internacionalmente, por lo que tienen amplia experiencia en el tema portuario, debido a ello que presenta bastante acogida. Además, las empresas dedicadas al rubro portuario deben estar actualizados con los requisitos previstos por la APN a través de la Unidad de Protección y Seguridad - UPS, obtenerlo para que sigan operando, evitando una infracción, de no ser así, generaría pérdidas en las empresas y suspensión de la licencia, entre otros. El lugar donde se brinda los cursos es en las instalaciones de la APN-Callao (sito en la Av. Santa Rosa N°135 - La Perla - Callao), con capacidad actual de 25 participantes. De ser necesario y requerido la realización del curso, hay facilidad de que sea dictado en sus propias instalaciones de las empresas interesadas de provincia.

Para la inscripción la empresa beneficiaria enviará al correo del Cafae, [cafae\\_apn@apn.gob.pe](mailto:cafae_apn@apn.gob.pe), con dos (02) días antes del inicio del curso el vóucher y/o transferencia de pago, ya que con ello constata el pago respectivo de sus participantes, y posteriormente a la inscripción respectiva. Cabe mencionar que el costo del curso es de S/ 500.00 (Quinientos con 00/100 soles), Incluido I.G.V., y el pago deben realizarlo a la Cuenta Corriente Banco de la Nación: N° 00-068-363195; N° CCI: 018-068-000068363195-76; Cuenta de Detracción: 00-018-033771.

Es necesario señalar un análisis de la utilidad, teniendo como referencia los gastos que conllevan para la realización del curso son: costo del capacitador 1,500.00 soles, aula convenio con APN, Coffe break 800.00 soles por 3 días, movilidad para recojo del Coffe break 130.00 por 3 días, USB almacenado el material del curso 25.00

soles, folder, lapicero, lápiz, borrador y material impreso 15.00 soles, atención de Coffe break 150.00 soles, entre otros. Por lo tanto, el total de gastos haciende a la suma de S/ 2,650.00 soles aproximadamente. Cotizado para 15 participantes, con un ingreso de S/ 7500.00 soles sin incluir I.G.V. Cabe resaltar que todos no cancelan, quedando pendientes por cobrar, generando gastos adicionales y demoras en el pago. Para recuperar esas cuentas por cobrar, hay un personal temporal, y se le paga 500 soles mensuales y gastos administrativos adicionales (pasaje para dejar las cartas de cobranza, impresión, sobre, entre otros) hacen de un aproximado de 200.00 soles, teniendo una utilidad aproximada por ese monto de ingreso es de 4,000.00 soles.

Por otro lado, no todos los que se inscriben participan del mismo, en muchos casos no cancelan según los requisitos remitidos por correo a las empresas que necesitan del curso, por lo que genera demoras en el pago. Pese a que los clientes del Cafae-APN son empresas grandes y cuentan con suficiente dinero para cubrir estos gastos. El problema es que no hay políticas crediticias lo cual genera esas demoras. No existen políticas de crédito y cobranza, para que el control sea más efectivo y no exista empresas que acarreen deudas, ya que a la larga pueden ser incobrables. Algunas de las empresas que hacen uso de los cursos cuentan con licencias en temas portuarios vigentes, se mencionan: Antamina, Petróleos del Perú S.A., DP Word, Sol Gas, Pure Biofuels del Perú SAC, Oiltanking, Refinería La Pampilla SAA, Tralsa, APM Terminals, Shougang, Repsol, Compañía Minera Miski Mayo S.A.C., Transportadora Callao, Terminales del Perú, Shothern Perú Copper Corporation, Sucursal del Perú, Trabajos Marítimos S.A.

Este compromiso es por el crédito del curso que los clientes mismos han adoptado sin respetar los requisitos que han recibido, y no hacen el pago según las

coordinaciones con la encargada de la inscripción, generando inconvenientes de cobranza, afectando la liquidez del Cafae-APN. Al no existir filtros suficientes para la inscripción y participación al curso, se desnivela el suficiente control, asistiendo sin cancelar, el cual genera la gran problemática del Cafae-APN. Las facturas son emitidas después de culminado el curso y entregados sin percatarse de que adeuda la empresa beneficiaria del servicio.

Las cuentas se atrasan por falta de planificación de la gestión de cobros, falta de organización metódica, coordinación del trabajo de cobros, falta de seguimiento al cliente, y esos recaen en que el cliente no paga porque: olvidó, mala costumbre, viveza, desempleo, problemas familiares y sobre todo el alcance del éxito de la cobranza recae en la gestión de manera persistente con el deudor, realizando una buena negociación de cobros: yo gano – tú ganas (Biamericas, 2012).

Cabe resaltar que toda demanda de una buena gestión de cobranza, siguiendo estrategias, cumpliendo políticas de crédito y cobranza, políticas de ventas, etc. para obtener liquidez, permitiendo tomar decisiones respecto a sus deudas de corto plazo. El análisis realizado permitió desarrollar el tema de investigación titulado *Gestión de cobranza y liquidez del Cafae de la Autoridad Portuaria Nacional, La Perla-Callao, 2017-2018*. En esta investigación se describe los problemas de gestión de cobranza para generar liquidez. Es de gran importancia la implementación de políticas de crédito y cobranza, sobre todo un área de cobranza, ya que no cuenta con ello la empresa. De tal manera que la liquidez sea positiva para que pueda cumplir con sus obligaciones.

### ***Problema general***

¿Qué diferencias existen entre las ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

### **Problemas específicos**

¿Qué diferencias existen entre los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

¿Qué diferencias existen entre los indicadores periodo promedio de cobro de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

¿Qué diferencias existen entre los indicadores de rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

¿Qué diferencias existen entre los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

¿Qué diferencias existen entre los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

¿Qué diferencias existen entre los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?

### **1.2. Justificación e importancia de la investigación**

Es importante realizar la revisión correspondiente a la gestión de cobranza que viene realizando el Cafae-APN La Perla Callao, 2017-2018, debido a que actualmente presenta problemas en los cobros a sus clientes, minimizando la liquidez. En su gestión interna es necesario que se realice acciones inmediatas para la subsanación de los problemas. Por lo tanto, se necesita mejorar la gestión de cobranza, para que así el área encargada tome precauciones y se haga bien las cosas desde el antes y después del servicio, y así el servicio mediante crédito o pendiente de pago, tenga un seguimiento continuo, para que sea el pago a la brevedad.

Justificación teórica. Esta investigación se justifica porque ayuda a profundizar conocimientos respecto a la gestión de cobranza y liquidez como variables de estudio. Para obtener información se buscó conceptos, teorías y diferentes estudios de varios

autores respecto a las variables de estudio, cabe mencionar que la información obtenida es de gran importancia para la investigación y con los resultados que se obtenga se podrá incorporar las teorías ya utilizadas por distintos autores, generando nuevas ideas y recomendaciones para una futura situación similar enfocándose en la prevención y otros en la gestión de cobranzas.

Justificación práctica. Este estudio se acredita porque se profundiza las características de las variables de estudio y su relación que existe entre la gestión de cobranza y liquidez, ayudando a futuras investigaciones como alternativa de solución a problemas de liquidez y gestión de cobranza que presenten las empresas. Además, sirve para brindar diferentes estrategias de cobranza, con la finalidad de cumplir los requisitos previos al inicio del curso que brinda el Cafae-APN, siendo el eje para que exista crédito en la empresa, teniendo como utilidad en la mejora de resultados, reduciendo riesgo crediticio, ya que existe una cartera vencida que crea problemas financieros relevantes en la empresa. El impacto que se obtendrá será aplicar una buena gestión de cobranza, dentro de ello para incrementar el cobro a corto plazo de los créditos, y sobre todo disminuir con un seguimiento continuo de cobranza, siempre a la par con la política de la empresa, por lo que, ayudará a resolver problemas internos respecto a las variables antes mencionadas.

Justificación metodológica. Esta investigación se justifica porque delimitará los indicadores de ambas de ambas variables (gestión de cobranza y liquidez). Siendo el tipo de estudio correlacional. Por lo que, se recolectará información del balance general y del estado de ganancias y pérdidas, información documental y observación.

La investigación se llevó a cabo en la empresa Cafae-APN y la resolución permitió plantear procedimientos realizables para una adecuada gestión de cobranza que servirán para mejorar los compromisos brindados a los usuarios, ya que

posibilitará para que las empresas perseveren un perfecto nivel de dinero disponible a través de una buena gestión de cobranza.

### **1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos**

#### ***Objetivo general***

Comparar los ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae-APN, La Perla- Callao, 2017-2018.

#### ***Objetivos específicos***

Comparar los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

Comparar los indicadores del periodo promedio de cobro de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

Comparar los indicadores de la rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

Comparar los indicadores de los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

Comparar los indicadores de los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

Comparar los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

### **1.4. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de la presente investigación fueron las siguientes:

#### ***Limitaciones bibliográficas***

La bibliografía es escasa, por lo que no se ha encontrado muchos trabajos de investigación que analicen simultáneamente las dos variables: gestión de cobranza y

su relación con la liquidez, en las indagaciones halladas en muchas fueron cada variable separadamente fundamentalmente. Por eso, la bibliografía es reducida en estar las dos variables analizadas a la vez.

### ***Limitación teórica***

La principal limitación de este estudio es la carencia de estudios al contenido gestión de cobranza se relaciona con la liquidez respecto a Cafae de la APN.

### ***Limitación institucional***

Se requiere una solicitud o carta al Cafae-APN, donde tiene que obtener el visto bueno por parte del presidente del Cafae-APN y se tiene que ubicar en un momento de espacio laboral para obtener atención y respuesta inmediata, que no es el caso. El permiso es muy importante para su respectiva autorización y recaudación de información (libros contables, base de datos, información documental, entre otros).

### ***Limitación temporal***

Esta limitación consistió en el tiempo limitado que se presentaba para coordinar con los miembros de la empresa en investigación, por lo que tuve que adaptarme a sus horarios de ellos y de esa manera obtener la información que requería. Sin embargo, no fue significativo porque se pudo avanzar.

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**

## 2.1. Antecedentes de estudios

### *Antecedentes internacionales*

Ramírez (2016) en su tesis titulada *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos*, desarrollada con el objetivo principal de presentar una propuesta de un modelo de crédito y cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera del comercial de electrodomésticos con la finalidad de ayudar a su propietaria a tomar decisiones oportunas y de manera confiable. Además, realizó un análisis de la gestión financiera para la obtención de teorías y con ello lograr obtener teorías para cumplir con los objetivos propuestos. En este estudio se utilizó como metodología cualitativa - cuantitativa con tendencia cualitativa, porque analiza la administración del crédito y su otorgamiento. Las fuentes principales de información fueron las entrevistas y las encuestas realizadas a los involucrados. Elaboró un organigrama, incluyendo las funciones de los empleados en el área de crédito y cobranza, políticas de créditos y de cobranzas, elaboración de flujogramas, razones financieras, indicadores de cartera, diseñó modelo de solicitud de crédito, requisitos para los créditos y documentos como el pagaré que ayudarán a la toma de decisiones y así mejorar la gestión financiera de la empresa.

Carrillo (2015) en su tesis titulada *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*, desarrollada con el objetivo de mejorar la gestión financiera que dirigía la empresa con barreras que inciden directamente en la liquidez de esta, realizaron diagnósticos de la gestión de los recursos financieros, obteniendo información contable real y veraz, siendo valioso para la toma de decisiones aplicando la encuesta a los empleados del departamento administrativo-financiero. En sus conclusiones se determinó la incidencia que tiene el inadecuado manejo de la gestión

financiera por parte de la alta gerencia sobre la liquidez, teniendo relación directa en la toma de decisiones, no existe plazos determinados de realización y entrega, realizándolos esporádicamente, existe inestabilidad respecto a la liquidez, propone la investigadora diseñar un manual de procesos financieros que ayuden a elevar la liquidez de la empresa.

Avelino (2017) en su tesis titulada *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.*, desarrollada con la finalidad de evaluar las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía Ltda., en el período 2015, tomando como base para el análisis de las ventas y créditos. En sus conclusiones se menciona que a través del uso de diferentes indicadores financieros que la inadecuada administración de las cuentas por cobrar, generan un impacto en la liquidez de la empresa. Además, de la existencia de la falta de comunicación entre los departamentos de ventas y cobranzas. Finalmente, se recomienda el análisis de indicadores financieros, y de esa manera controlar y medir el desempeño de las actividades de la empresa para lograr su éxito.

Durán (2015) en su tesis titulada *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía, en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*, desarrollado con la finalidad de analizar el nivel de incidencia que tiene el control interno en la liquidez de la empresa. El problema evidenciado es el inadecuado control interno de las cuentas por cobrar que afecta los estados financieros de la empresa, evidenciando su producto los descalabros una gran cantidad de negocios donde tienen trabajos mercantiles, cuya propuesta fue el de acrecentar las funciones de administración de control hacia las cuentas por cobrar de los usuarios de ese negocio, aplicando contabilidad y control interno. Se concluye que la empresa no cuenta con políticas contables en el área de crédito, siendo la

práctica de administración donde hacen uso, el cual no les genera los respaldos, debiendo ser pacientes con cada consecuencia del negocio, no cuenta con un departamento para el control de cuentas por cobrar. Recomienda capacitar al personal, crear una guía de uso fundamentado en controlar las cuentas pendientes de cobro.

Ávalos (2014) en su tesis titulada *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador*, desarrollado con el objetivo de analizar la gestión que realizan por cobrar a su cartera de clientes, la finalidad del estudio se enfoca en la recuperación de los créditos concedidos, siendo la problemática existente. En este estudio se concluye que la gestión de cobranza que realizan los bancos privados grandes del Ecuador está fuertemente articulada con la naturaleza de su negocio y con la exposición al riesgo de no poder recuperar las deudas de sus clientes.

### ***Antecedentes nacionales***

Miranda (2018) en su tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en liquidez de la empresa Nevell Negocios Generales S.A.C. 2016 y 2017*, desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú. En esta investigación se concluye que la gestión de cuentas por cobrar bajo políticas personalizadas, no uniformes afectaron la liquidez de la empresa. No tiene control de las cuentas por cobrar, por lo que generó atrasos en la cobranza hacia los clientes, generando falta de liquidez, por ello han tomado la decisión de tener un buen control en las cuentas por cobrar y de esa manera recuperar liquidez. Una de las recomendaciones es que implementen políticas de crédito y cobranza, donde esté estipulado normas que sigan procedimientos que permitan una mejor gestión y de manera eficiente en el otorgamiento de créditos y su respectiva recuperación de efectivo.

Gonzales y Sanabria (2016) en su tesis titulada *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Período 2010-2015*, desarrollada en la Universidad Peruana Unión, con el objetivo de determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Período 2010-2015. Los datos estuvieron constituidos por la información referenciadas de la contabilidad financiera, siendo elegido de manera no probabilística, para el análisis de la recolección de datos se utilizó el análisis descriptivo (análisis descriptivo de tabla de frecuencias), análisis inferencial (estadística paramétrica como regresión lineal simple, coeficiente de determinación – utilizado el paquete estadístico SPSS 22 y análisis de correlación (este análisis para obtener el p valor). En este estudio se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la empresa en estudio, cada una de las dimensiones (procedimientos de crédito, procedimientos de cobranzas, ratios de actividad y morosidad) tiene participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos.

Ríos y Flores (2017) en su tesis titulada *Análisis de los créditos otorgados por el sub-comité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación Iquitos Maynas Loreto, periodo 2012-2016*, presentado en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. El estudio tiene como objetivo determinar el comportamiento de los créditos otorgados por el subcomité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación Iquitos Maynas Loreto. El método de investigación fue descriptivo porque analizar el comportamiento de los créditos en el subcomité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación Iquitos

Maynas Loreto. Respecto al marco metodológico, se consideró un diseño no experimental porque no se sometió a experimento alguno las variables de conforman la investigación. En sus conclusiones se explica que los créditos otorgados no crecieron sostenidamente. Se observa que solo el año 2013 creció 83.38% respecto al año 2012. Sin embargo, los siguientes años mostraron crecimientos negativos, no existió incremento de los créditos recuperados, incrementando la morosidad.

Otero (2018) en su tesis titulada *Estrategias de cobranza para elevar los niveles de liquidez de la empresa Sub Cafae Educación, Jaén 2017*, desarrollado en la Universidad Señor de Sipán, con el objetivo de proponer métodos para cobrar que permita elevar el nivel de liquidez de la empresa investigada. Respecto a la metodología, el tipo de investigación es descriptiva propositiva porque describe características respecto a las variables (estrategias de cobranza y liquidez) y propositiva porque brinda métodos para cobrar permitiendo aumentar el nivel de liquidez del negocio estudiada. Asimismo, presenta un diseño y tipo no experimental transversal porque recolecta datos en un solo momento, cuyo propósito es describir las variables y analizar los hechos. En este estudio se consideró como población y muestra a los trabajadores de la empresa por ser pequeña y específica a quienes se les aplicó una entrevista y análisis documental. En sus conclusiones se explica que la empresa tiene que efectuar la descomposición de la disposición ahorrativa de los usuarios, ofreciendo alternativas de solución para los morosos, ya que mejorará su responsabilidad de pago. La morosidad se origina cuando existe una pobre repartición en la liquidez por parte de sus usuarios, ya que el dinero lo destinan para otros pagos y no al de sus responsabilidades pendientes con la empresa en estudio. La cobranza debe ser formal mediante los procedimientos adecuados y con el personal capacitado para el antes y después del crédito.

## **2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado**

### **2.2.1. Definiciones de la gestión de cobranza**

Morales y Morales (2014) mencionan: “Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (p. 90).

La gestión de cobranzas es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relajación comercial con el cliente, a fin de que éste mantenga sus créditos al día y para que la gestión de cobranzas sea efectiva se debe aplicar estrategias específicas, empezando por lograr cobrar las deudas (FUDE, 2019).

Gitman y Zutter (2012) indican: “Consiste en cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas con técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende los estándares de crédito, selección para su otorgamiento, términos de crédito y supervisión de crédito” (p. 558).

La conversión del efectivo es a través del periodo promedio de cobro, siendo ese periodo la duración de tiempo promedio que transcurre desde la venta a crédito hasta que el pago se convierta con efectivo. El PPC consta de dos partes: implica administrar el crédito disponible para los clientes de la empresa, y la segunda parte implica cobrar y procesar los pagos.

La gestión de cobro es un cúmulo de indicaciones entrelazadas y adaptadas convenientemente a los usuarios obteniendo la recuperación de deudas. Al ser un desarrollo de interrelacionar y amical con los usuarios, partiendo de los resultados de la realidad del cliente, en donde debe existir negociación de alternativas para ser aplicadas en la solución para cada situación, anotando todas las gesticulaciones realizadas con un rastreo y control a los acuerdos ejecutados. Muñoz (2010) indica que son actos que intervienen en la administración del cobro como el análisis del

caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativa, obtención de compromisos de pago, cumplimiento de los compromisos de pago, registro de acciones, seguimiento del caso, intensificación de las acciones y definiendo los créditos pérdida.

Además, Ross et al. (2012) explican que: “La gestión de la cobranza es agilizar el recibo de efectivo y reducir el retraso entre el momento en que los clientes pagan las facturas y cuando el efectivo está disponible” (p. 828). Por otro lado, Van y Wachowicz (2010) sobre la gestión de cobranza explican: “Es la cantidad de dinero que deben a una empresa los clientes que han comprado bienes o servicios a crédito” (p. 250).

Buero (2013) explica que al ser una herramienta la gestión de cobranza telefónica incrementará la confianza y que la cobranza sea más efectiva. En el mismo sentido, Morales et al. (2014) afirman que: “La reducción de tiempo de cobro a los clientes que se les otorgó crédito, es otro método para mejorar la eficiencia de la administración del efectivo, porque acelera el tiempo para que ingrese a caja los flujos de efectivo” (p. 61).

Para una gestión de cobranza existen métodos y prohíbe el uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, que atenten contra la privacidad de su hogar y que afecten sus actividades o su imagen frente a terceros. (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019).

De no respetarse ni aplicarse los métodos de cobranza donde no se vulnere la reputación del deudor, sin generar hostigamiento de cobranza en horario no permitido por las leyes peruanas, las empresas dedicadas a la cobranza irrespetuosa se verán en serios problemas frente al consumidor y una queja en la entidad competente.

Teniendo conocimiento y aplicación de estos, se evitará sanciones y/o multas según sea el caso.

La gestión de cobranza es uno de los temas más críticos dentro de las empresas, debiendo estar sincronizado con el departamento de mercado y debe promocionar un buen flujo de caja para la organización (Quijano, 2017).

La gestión activa de cobros y la liquidez son el punto clave para la supervivencia de los negocios. Por lo que todas las empresas necesitan liquidez, al igual que un automóvil necesita de combustible para mantener el motor en funcionamiento y poder circular. Siendo los incobrables las fugas de gasolina que deben ser cortadas de inmediato para evitar estancos y pérdidas (Brachfield, 2009).

#### **2.2.1.1. Importancia de la variable gestión de cobranza.**

El plazo prolongado de pago, los créditos incobrables provocan quebrantos en la empresa, ya que su solvencia a corto plazo se ve afectada, y en el peor de los casos pueden obligar a un cese de sus actividades empresariales. Siendo la gestión activa de cobros el ingreso de flujo de tesorería, dinero para cumplir con sus objetivos, además evita recurrir a fuentes de financiamiento externo, considerando un ahorro en interés (Brachfield, 2009).

La buena gestión de cobranza es de vital importancia, porque agiliza el proceso de cobro evitando moras y cuentas incobrables. Esto quiere decir que hay una inmensa correlación entre la gestión de cobranza y la liquidez siendo el éxito de una empresa. Teniendo en cuenta, existen diversos componentes para gestionar la cobranza de manera eficiente y eficaz, generando disposición de liquidez en la empresa. Por tanto, es importante la gestión de cobranza porque las ventas y cobranzas son los dos pulmones que oxigenan y dan vida a una empresa, manteniendo la cartera de clientes al día (Sevilla y Pedrosa, 2019).

### **2.2.1.2. Características de la variable gestión de cobranza.**

Control de cobros. Para un adecuado manejo del presupuesto de efectivo, al igual que los pagos a realizar deben conocerse los cobros a efectuar, por lo que también es necesario establecer los mecanismos que permitan conocer en forma anticipada los montos que se recibirán y las fechas en que esto sucederá (Madroño, 2016).

Dicha información indicará las irregularidades que se presenten en la recuperación de la cartera, así como la adecuada gestión de cobro. Asimismo, podrán conocer los descuentos otorgados por pronto pago, por ello es aconsejable que este reporte se elabore por los plazos de vencimiento para conocer los importes que se recuperen en forma anticipada. Sin un control de cobros, no se detectarían a tiempo las posibles irregularidades, al aplicar este filtro de inicio (Madroño, 2016). De acuerdo con el mismo autor, se deduce que es de suma importancia en la gestión de cobranza realizar un control a los cobros. Una vez reconocidos e identificado estrategias se puede aplicar diversas formas, y además se anticiparía tanto a su vencimiento y/o tardanza de pago o cobro. Asimismo, Romero (2019) menciona que las principales características de la gestión de cobranza es una variable operativa, práctica, depende principalmente de lo que hagan en el trabajo operativo con su personal las empresas, de ejecución de labores.

Es una variable de implementación porque depende de la forma como se apliquen las políticas, de cómo se ejecuten las labores o las órdenes. Es una variable subjetiva en el sentido de que depende del comportamiento de las personas, y si éstas se encuentran debidamente capacitadas, motivadas o implementadas para realizar el trabajo, la gestión de cobranza.

### **2.2.1.3. Teorías relacionadas a la variable gestión de cobranza.**

#### **Teoría científica de Frederic Taylor (1856-1915).**

Esta teoría científica se caracterizaba por hacer énfasis en las tareas que realizaba el obrero, buscó que exista una división del trabajo justa y coherente, se enfoca en la gestión del trabajo y los trabajadores, usa el método científico para descubrir nuevos conocimientos respecto a la administración, busca mentes más inquisitivas, para generar más conocimientos, siendo lo más importante en centrarse en la división justa del trabajo, y en las tareas que realizaban (Hurtado, 2008).

La teoría de Frederic Taylor consiste en 4 principios básicos en la organización, como: organización del trabajo, selección y entrenamiento del trabajador, cooperación y remuneración por rendimiento individual, responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo (Hurtado, 2008).

A través del análisis del trabajo permitía organizar las tareas de tal modo que se redujeran al mínimo los tiempos muertos por desplazamientos del trabajador o por cambios o por cambios de actividad o de herramientas; y establecer un salario (por pieza producida) en función del tiempo de producción estimado (Hurtado, 2008).

#### **Teoría clásica Henry Fayol (1841-1925).**

Esta teoría se distinguía por el énfasis en la estructura y en las funciones que debe tener una organización para lograr la eficiencia, establece autoridad para el orden, la planeación y la disciplina, establece jerarquías según las funciones del trabajo, se preocupa por definir las funciones básicas de la empresa: planear, dirigir, organizar, coordinar y controlar. No se puede dirigir sin antes haber planeado, y así con las demás funciones básicas de la gestión (Hurtado, 2008).

Los 14 principios de la teoría de Henry Fayol son: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, la disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación

del interés individual al general, remuneración, jerarquía, centralización, orden, equidad, estabilidad, iniciativa, espíritu de cuerpo. Con esta teoría se complementa la gestión en la organización (Hurtado, 2008).

#### **2.2.1.4. Dimensiones de la variable gestión de cobranza.**

##### **Rotación de las cuentas por cobrar.**

El indicador de la rotación de cuentas por cobrar da a conocer la cifra de ocasiones donde el negocio tiene que ser paciente para acondicionar del dinero, en un periodo determinado, siendo la actividad del negocio en recuperar el efectivo producto de sus transacciones mercantiles pendientes de pago (Morales y Morales, 2014).

Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) afirman que: “Es el número de veces al año que las cuentas por cobrar de la empresa se convierten en efectivo” (p. 560). Del mismo modo, Ross et al. (2012) consideran: “La rotación de las cuentas por cobrar es el número de veces al año que los clientes demoraron en pagar” (p. 801).

Los autores mencionan que la rotación de cuentas por cobrar nos permite saber el tiempo de demora en pagar por medio de los clientes y el tiempo que la empresa debe esperar para disponer de dicho dinero, una vez efectuado la cobranza.

##### **Rotación de las cuentas por cobrar (veces).**

Este ratio determina el número de veces que demora en cobrar la empresa las ventas realizadas al crédito (Tanaka, 2005). La fórmula es:

$$\text{Rotación cuentas por cobrar (veces)} = \frac{\text{Ventas netas}}{\text{Cuentas por cobrar comerciales}}$$

##### **Rotación de las cuentas por cobrar (días).**

Este ratio determina el número de días que demora en cobrar la empresa las ventas realizadas al crédito (Tanaka, 2005). La fórmula es:

$$\text{Rotación cuentas por cobrar (días)} = \frac{\text{Cuentas por cobrar comerciales} \times 360}{\text{Ventas netas}}$$

### **Gestión de las cuentas por cobrar.**

Morales y Morales (2014) explica que: “El aumento de las ventas considera el incremento de crédito, y estas conllevan a cobranza y a posibles riesgos, por ello es importante cuidar las políticas crediticias y de cobranza para que sea en favor de la empresa” (p. 71).

La gestión de cobranza no es suficiente con eliminar las cuentas por cobrar. Es mucho el proceso donde se agiliza la cancelación del compromiso de sus usuarios y sobre todo una administración eficiente que conlleva a que los clientes paguen a tiempo, generando disponer del dinero en el menor tiempo posible, y así las cuentas por cobrar disminuyan (García, 2019).

#### **2.2.1.5. Determinación de la antigüedad de las cuentas.**

La aplicación de un almanaque de caducidad de los documentos pendientes de cobro permite determinar la antigüedad de las cuentas. Por lo tanto, se conocerá los saldos de las cuentas pendientes de cobro, facilitando la revisión de las cuentas pendientes de cobro y en que instante se han generado (Gitman y Zutter, 2012).

Ross et al. (2012) explican: “Una tabla de antigüedad es una herramienta que se usa para controlar las cuentas por cobrar, por lo que mientras mayor sea la antigüedad de la deuda casi nunca se cobran” (p. 860).

Por tanto, las cuentas por cobrar se dan porque las empresas ofrecen sus ventas a créditos, y debe tener una adecuada gestión, y se convierte en la más importante de la gestión financiera de la empresa (Córdoba, 2012).

#### **2.2.1.6. Pasos para acelerar la cobranza.**

Facturación breve y correcta. Asegurarse de recopilar las indicaciones por completo, para que se aplique cumpliéndola correctamente (García, 2019).

Estimula el pronto pago. Brindar diferentes formas de pago, siendo accesibles para ambos, siendo transferencias bancarias electrónicas, aceptar tarjetas de crédito. Siempre funciona cuando se ofrecen rebajas en un porcentaje menos del 4% para pagar y que se realicen en el plazo de entre 9 a 11 días empezando del día de emisión de la factura (García, 2019).

Ser intachable con la persecución. Respecto a la facturación hecha llegar electrónica, verificar en el mínimo tiempo después de enviado en no mayor de dos días al destinatario correcto y lo haya recibido. Contactar con el encargado de cuentas por pagar (del cliente), con 2 semanas de anticipación antes de su vencimiento e indagar que tenga lo necesario de lo que se requiere para permitir el abono. De lo contrario, atenderlo de inmediato y enviando lo que se necesite. Cerca de los 7 días antes de la fecha máxima de pago, realizar una llamada para corroborar que el pago haya sido autorizado (García, 2019).

Gestiona tu ejecución. Pedir a contabilidad la síntesis donde esté detallado las cuentas por cobrar, ordenar y clasificar los movimientos clasificando desde el más alto a más bajo. De tal manera que se puede lograr gran cantidad de efectivo y sobre todo a la brevedad posible, al concretar cifras más remotas y principales (García, 2019).

En la gestión de cobranzas existe un proceso, debiendo comenzar desde el día siguiente al incumplimiento del pago, donde debe contactar al cliente, respetando un horario prudente, para hacer de su conocimiento del estado de su obligación y dentro de ello ofrecerle diferentes opciones para cumplir con su deuda, y también se puede hacer recordar antes de la fecha de vencimiento (FUDE, 2019).

Por ello utilizan diferentes caminos de contacto (telefónico, mensaje de texto, mensaje de voz, correo electrónico, visita a domicilio, etc.). Siendo fundamental tener

organizado la información para el proceso de cobranza. Es necesario contar con un gestor de cobranza quien se encargará hacer efectiva la recuperación de la deuda.

La gestión de cobranza se centra en el grupo de acciones y acuerdos aplicados a los usuarios para lograr recuperar las deudas vencidas. Teniendo como objetivo la conversión de las cuentas por cobrar en activos líquidos en el menor tiempo, donde se elimine el efecto que produce negatividad de las deudas reflejados en el flujo de caja. Además, la gestión de cobranza se centra en ponerse en contacto con los morosos a través de diferentes estrategias, como: llamadas telefónicas, emails, mensajes de texto, cartas, y otros, donde se les informa el estado de su obligación, solicitando el pago y ofrecerles opciones de normalización (Duemint, 2019).

Por lo tanto, esas estrategias para disminuir el tiempo y evitar tiempos invertidos en el proceso son: segmentación de clientes; acciones motivadoras: en ello se centra los mensajes que incentive a pagar. Siendo convincentes y en donde el cliente tenga algo positivo, en que no será reportado ante centrales de riesgo crediticio; ofrecer diferentes opciones de pago (Duemint, 2019).

Lo importante es que, al aplicar estrategias de cobranza, donde exista comunicación con el cliente deudor, donde prevalezca el respeto, sin cambiar lo establecido de acuerdo con las leyes vigentes, uno de ellos es la comunicación en horario hábil (Duemint, 2019).

Por lo tanto, debe existir la cobranza preventiva, ya que es una estrategia para evitar enviar recordatorios de pago antes de que caduque la fecha, dar a conocer a los usuarios la información respecto a las descripciones mínimas del compromiso y los desembolsos unidos al cobro. Por ello se debe priorizar en concretar a los usuarios sobre las fechas a pagar y que medios a utilizar, es decir, brindarle toda la información de su deuda. Sin embargo, no es suficiente tener las estrategias de cobranza sin

aplicarlas, lo que no serviría de nada, y sobre todo rigiéndose en las leyes vigentes para no generar conflictos con nuestros clientes (Duemint, 2019).

#### **2.2.1.7. Acciones a tener en cuenta para la gestión de cobranza.**

Análisis del caso. Para conocer al cliente se tiene que consultar principios de indagación como relación deudores, centrales de peligro, entre otros. Puede ayudar a conocerlos preguntándose sobre la situación del usuario, los motivos para la facilidad de obtener el crédito y a que se debe su morosidad (Muñoz, 2010).

Contacto con el cliente. ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Qué información registra el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas? (Muñoz, 2010).

Diagnóstico. ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos? (Muñoz, 2010).

Generación de alternativa. ¿Cuáles son las posibles soluciones? ¿Con las posibles soluciones se mejorará? (Muñoz, 2010).

Obtener obligaciones para pagar. Realizar un buen acuerdo, logrando que el cliente tenga como prioridad al pago de su crédito (Muñoz, 2010).

Cumplimiento de compromisos de pago. Los gestores tienen que hacer seguimiento al usuario para verificar que el compromiso se hay cumplido (Muñoz, 2010).

#### **2.2.1.8. Siete técnicas de cobranza.**

Redefinir muy bien los segmentos de clientes. Al tener ordenado a tus clientes, se podrá analizar por diferentes segmentos y probabilidad de pago (Quijano, 2017).

Establecer nuevos canales de comunicación con el cliente. Aprovechar al máximo la tecnología, ya que permitirá enlazar una comunicación con los clientes, por lo que se tiene que adaptar a las necesidades de los clientes, donde se brinde modalidades personalizadas y de autoservicio. Esos canales de autoservicio pueden

ser sitios web, redes sociales, correo electrónico, etc. fomentando la comunicación entre ambos. Mediante los canales de comunicación se puede aprovechar para realizar una gestión preventiva de cobro (Quijano, 2017).

Crear productos ajustados a los clientes de hoy. Es primordial ajustarse a lo que necesita el cliente por lo que sus cambios pueden ser debido a distintas causas (desempleo, enfermedad y otros). Al comprenderlas se podrá ofrecer productos de cobranza con el objetivo de ajustar el producto y regularizar la cuenta (Quijano, 2017).

Finito. Es para los clientes que pueden pagar el saldo de inmediato, donde se les brinda una disminución en base a la totalidad de su deuda (Quijano, 2017).

Reestructura de deuda. Aplica para aquellos clientes con un nivel moderado de morosidad o problemas de pago en el corto tiempo, se les ofrece fraccionar la deuda a un plazo y gastos que ocasionen (Quijano, 2017).

Tener procesos estandarizados de cobranza. Se debe aplicar procesos como el de estandarización, desarrollo de lineamientos, implementación de indicadores de desempeño, permitiendo integrar a una mejora continua en el área de cobranza, con el respectivo monitoreo (Quijano, 2017).

Utilizar tecnología de punta en todos los procesos. Aquí se basa en un sistema de cobranza integral y el marcador predictivo, ya que son herramientas que sirven en mejorar la relación con el cliente (Quijano, 2017).

Personal moderno y capacitado para la gestión de cobranza. En este aspecto es primordial que se encargue de ello un asesor financiero, ya que tendrá una visión general del cliente, y sobre todo diagnosticando y proponiendo soluciones integrales para el cliente (Quijano, 2017).

Poseer indicadores de gestión que permitan medir el trabajo desempeñado. Utilizar indicadores de gestión, siendo metas medibles para la toma de decisiones (Quijano, 2017).

En la gestión de créditos y cobranzas, es de suma importancia aplicar criterios en el que permitan a las empresas implementar políticas de recuperación que sean viables, ya que uno de los ingresos es mediante las ventas a crédito y de no tener cuidado, correría en riesgo la situación financiera en la empresa (Conexiónesan, 2017).

Además, prevalece que el crédito se debe otorgar dependiendo la capacidad de pago del cliente, posteriormente, se refiere en tener conocimiento de los antecedentes crediticios del cliente, ya que con ello se habrá pasado un filtro importantísimo. Por otro lado, la empresa ofrece sus servicios (o productos) al crédito se hace necesario implementar procesos de gestión de cobranzas. Para ello se requiere la instalación de un área capacitada que cuente con las herramientas esenciales para la optimización de los cobros. De no contar con las posibilidades de integrar un equipo de cobranzas en la misma empresa, la solución inmediata es la tercerización (RSM, 2019).

La gestión de cobranzas es velar porque los clientes de la empresa se mantengan al día en sus pagos, los regularicen o reactiven su relación comercial con la compañía.

Consejos para una buena gestión de cobranzas sea efectivo, se debe partir de una base de datos actualizada. Siendo factible disponer de información y números de contacto, dirección, correo electrónico, etc., ya que permitirá mantenerse en contacto a través de la comunicación que permita gestionar los cobros, la cartera. Esa base de datos actualizada (RSM, 2019).

Para que los clientes paguen su deuda con la empresa depende de una buena gestión de cobranza. Por eso es importante que los colaboradores del área tengan la disposición para hablar con los clientes deudores, para que de esa manera lleguen a acuerdos que faciliten el cobro y beneficien el flujo de dinero en la empresa. Recomienda aplicar la tecnología en la gestión de cobranzas para optimizar los procesos. Por ello, es de suma importancia ya porque un buen proceso de cobranzas garantiza una buena salud financiera (RSM, 2019). Otro beneficio es que se ejecutan más canales gestionar cobros, también se planifica de un proceso personalizado enfocado en cada deudor y tipo de deuda (RSM, 2019).

Se recomienda la implementación de tecnología de la información para las cobranzas, porque garantiza el cumplimiento de la normativa vigente en los procesos de esta índole, gestionado por la empresa. Además, contribuye a reducir la morosidad por crisis económicas, que suelen ser el resonante para el incremento de la cartera vencida (RSM, 2019).

En ese sentido, es relevante la aplicación y uso de la tecnología para que en la base de datos esté toda la información y de esa manera será más rápida encontrar la información del cliente, ordenado, detallado y clara.

#### **2.2.1.9. Tipos de gestión de cobranza.**

##### **Gestión preventiva.**

Referente a la gestión preventiva se realiza antes que venza el crédito y busca prevenir o evitar que éste caiga en mora (Conexiónsan, 2017).

La gestión da inicio previamente con tan solo un día de atraso con el compromiso de pago, de tal manera que, se va a obviar entrar en morosidad por parte de los usuarios, y no conlleve a un juicio (RSM, 2019).

Por otro lado, Morales y Morales (2014) recomiendan:

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona. (p. 153)

### **Gestión administrativa.**

La gestión administrativa se lleva a cabo desde el vencimiento del crédito y termina cuando no se lleva a cabo el pago, en el plazo pactado (Conexiónsan, 2017).

Morales y Morales (2014) explican:

La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior. Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes. (p. 153)

Inicia desde el primer día en el que un usuario de los productos, o servicios del negocio, no cumple con su responsabilidad al retrasarse. Asimismo, de esa manera el encargado de cobranza encuentra la manera de hacerle llegar al usuario el reporte de su compromiso y atraso (RSM, 2019).

### **Gestión judicial.**

Este tipo de gestión se aplica después de haber agotado los dos recursos anteriores y se interpone una denuncia judicial para el cobro del crédito

(Conexiónesan, 2017). La gestión judicial ocurre cuando el cliente no quiere pagar, a pesar de haber brindado otras posibilidades, es por ello por lo que se quiebra el compromiso, pasando a instancias judiciales. La solución de esta etapa se da cuando el usuario deudor paga la totalidad durante el transcurso. (RSM, 2019). Al no haberse dado por cumplidas las obligaciones crediticias del cliente, pudiendo el acreedor protestar los pagarés, letras u otros documentos que constituían las garantías. Por lo tanto, se dice que la cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa porque origina gastos adicionales (Morales y Morales, 2014).

Ross et al. (2012) afirman: “Una de las herramientas para controlar las cuentas por cobrar es una tabla de antigüedad, porque mientras más sea la antigüedad de la deuda jamás se cobran” (p. 860).

Las cuentas por cobrar se dan porque las empresas ofrecen sus ventas a créditos, y debe tener una adecuada gestión, y se convierte en la más importante de la gestión financiera de la empresa (Córdoba, 2012).

Según los autores, la etapa judicial en el proceso de cobranza es la más costosa tanto para el cliente como para la empresa, porque ocasiona pérdida de tiempo para asistir ante la citación del juez. Para evitar llegar a esta etapa, es recomendable utilizar las dos primeras etapas de cobranza. Por lo que, llegando a una conciliación la empresa que tiene cuentas por cobrar elevado, automáticamente irá disminuyendo siempre y cuando la conciliación haya sido favorable a quien realiza el cobro.

#### **2.2.1.10. Las variables para considerar y evaluar en la gestión - cuentas por cobrar.**

Córdoba (2012) explica que los gastos de oficina cuando los estándares de crédito son más flexibles, aumentan los créditos concedidos, por lo que es mayor los

costos de oficina, pero si es más riguroso, se concede menos crédito, por ende, disminuye los costos. Inversión de cuentas por cobrar es respecto al manejo de cuentas por cobrar, por lo que, si aumentan las cuentas por cobrar, aumenta su manejo y de disminuir, se reduce su uso.

Córdoba (2012) indica que cabe la probabilidad de incurrir en riesgo de cobro y no pago, por lo que mientras más flexibles sean las políticas, mayor es el riesgo de cobro. Volumen de ventas se espera que las ventas aumenten, dependiendo de que los estándares de crédito son más flexibles.

#### **2.2.1.11. Factores determinantes en la gestión de las cuentas por cobrar.**

Son varios los factores para que la gestión de cuentas por cobrar sea eficiencia para tener una cartera adecuada. Existen múltiples factores que determinar tener una variedad de clientes en la obtención de crédito, como el nivel de ventas, aumento de ventas, aumento de la cartera, lo que conlleva asumir los mayores riesgos de incobrabilidad; tipo de clientes, respecto a la variedad de clientes, es menor el riesgo de incobrabilidad; política de incobrabilidad, es primordial que exista con buenas políticas, es importante que tengan coherencia entre los cobros de las ventas (Córdoba, 2012).

#### **2.2.1.12. Políticas de crédito y cobranza.**

En la empresa las políticas de crédito son el soporte principal en el nivel de cuentas por cobrar, ya que están entrelazadas con la fijación de precios de un producto o servicio, y deben estar estipulados, para competir (Córdoba, 2012).

Las variables son la calidad de las cuentas comerciales aceptadas, la duración del período de crédito, el descuento por pronto pago. Por lo que en ellas se determinan el periodo promedio de cobro y las pérdidas de cuentas por cobrar (Córdoba, 2012).

Las políticas de crédito comprenden las siguientes variables: normas de crédito, conocidas como el peligro externo de las cuentas por cobrar, en donde prevalece el plazo del compromiso, con una tasa de interés y tanto por ciento por pagar antes de lo pactado; políticas de cobranza (Morales et al., 2014).

### **Riesgo de crédito.**

Para observar el riesgo de crédito se emplea el método de las 5C ya que con este método la gerencia de crédito de una empresa juzga, evalúa y determina el riesgo de crédito por otorgar.

Morales et al. (2014) mencionan: “Se proporcionan carácter de probabilidad de que el cliente cumpla con el pago en el tiempo e importe pactado” (p. 12).

Córdoba (2012) explica que las 5C del crédito son:

- **Carácter.** Es el registro de la historia crediticia de cliente. Son las cualidades de solvencia moral que tiene el deudor para responder al crédito.
- **Capacidad.** Es la posibilidad de pago del solicitante de las obligaciones requeridas, para lo cual se analizan sus estados financieros, rescatando la liquidez y razones de endeudamiento. Se evalúa al cliente sobre su capacidad de pago.
- **Capital.** Consiste en el estudio de sus finanzas para su evaluación requiere del análisis de su situación financiera.
- **Colateral.** Disponibilidad que dispone el negocio para garantizar el cumplimiento de sus deudas.
- **Condiciones.** Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir, aquellos que no dependen de su trabajo.

Al no tener control de los factores externos, cabe la probabilidad de afectar en el cumplimiento de pago y el de sus obligaciones. De acuerdo con los autores se

deduce que el carácter y la capacidad muestran los requisitos básicos y fundamentales para el otorgamiento del crédito; mientras que el capital, el colateral y las condiciones son insustituibles en la elaboración del contrato de crédito y para la toma de decisiones de crédito final y futuras gestiones que sean necesarias. Al aplicar las 5C se estaría siguiendo el proceso formal que conlleva a que se puedan evitar inconvenientes tanto en el presente como en el futuro.

#### **Antigüedad de cuentas por cobrar.**

Este método brinda la información referente a la cantidad de cuentas por cobrar que aún se encuentran sin pago, y permite conocer el tiempo de la cuenta se encuentra en estado de no pago. Por lo que es necesario conocer las causas del porqué las cuentas por cobrar no se han convertido a efectivo (Morales et al., 2014).

#### **Gestión de la cartera.**

Córdoba (2012) indica que la investigación de la capacidad de pago del cliente, mediante una gran variedad de fuentes de información fijando un límite de compromiso al usuario, apoyarse con el personal para obtener información y tener un tope en los montos de crédito. Instrumentación de la deuda comercial, mediante diferentes documentos como pagarés, cheques, entre otros. La cobranza de la deuda caducada es de mayor importancia para cobrar a los clientes, y se puede emplear mediante visita hasta su residencia o llamadas por teléfono, entre otros.

#### **Aceleración del cobro.**

Para que las cuentas por cobrar sean efectivas, debe existir la aceleración de los cobros, ya que reduce la demora entre el pago de sus cuentas y cobro de cheques, y siendo el resultado la obtención de la moneda a libre disposición de efectivo en tu caja (Morales et al., 2014).

Por ello las técnicas de acelerar la duración de notificación por correo respecto a la deuda a los usuarios, y con ello se logra reducir la morosidad y la aceleración de los movimientos del capital bancario para que los cheques estén en movimiento y cumplan su proceso hasta que se visualice en los estados bancarios, desde que su recepción y para ser acreditado a la cuenta de la empresa. Otras maneras de acelerar el proceso de cobro de la cartera son: transferencias de fondos y concentración bancaria (Morales et al., 2014).

Gitman y Zutter (2012) mencionan que en la cobranza existe técnicas: “Las técnicas más comunes de cobro pueden ser las cartas, llamadas telefónicas, visitas personales, entre otros” (p. 566).

#### **El periodo promedio de cobro.**

El periodo promedio de cobro da a conocer la cantidad promedio de tiempo que se requiere para recuperar las cuentas por cobrar (Córdoba, 2012).

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas anuales}/360}$$

A través de este ratio, se puede conocer la cifra en días donde la organización tiene que ser paciente para disponer del dinero posterior a la venta realizada (Córdoba, 2012).

Por otra parte, Morales y Morales (2014) explican que: “Es el reporte que facilita identificar la proporción de las ventas a crédito de cualquier mes que permanecen pendientes o a la inversa” (p. 213). Sin embargo, la cantidad de días viene a ser el ciclo de término autorizados, donde los compromisos de deuda están pendientes de cancelación, estando situado por un dúo de causas. En primer lugar, se debe de considerar el tiempo desde el inicio del acuerdo siempre y cuando el usuario remite la cancelación monotarea. En suplencia el aspecto tiene como

consideración el límite donde se pueda realizar procesos en la admisión de este desarrollo, siempre y cuando el usuario lo ejecuta (Gitman y Zutter, 2012).

Asimismo, Brachfield (2009) menciona el enfoque tolerante es con la aplicación en la no exigencia al ejecutar de forma estricta las cláusulas contractuales para pagar, ni el tiempo establecido por el usuario. De ser la situación, en la demora del pago de facturas, se brindará confianza al cliente para que cancele, y no se le presionará para que establezca el pago.

En el caso de una deuda impaga, el cliente cancela cuando pueda, se hará el cobro a plazos contractuales, muy por lo contrario, al enfoque tolerante. Por lo que, en el caso de demora y no cobro en el pago, se tomará medidas comunitarias. Morales y Morales (2014) indicaron que el periodo de cobro prueba, siempre y cuando la organización demuestra la dificultad de las cuentas por cobrar. En la situación, de ser el periodo de cobro sea superior a treinta días, donde la organización tiene que verificar de sus cuentas pendientes de pago, que muestra a la organización, en cálculo la cancelación de su deuda en días su demora.

#### **Rotación del activo.**

Córdoba (2012) menciona: “La rotación del activo como la eficiencia en el empleo de los activos por parte de la administración, en su tarea de generación de ventas” (p. 104). La fórmula es:

$$\text{Rotación de activos} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$$

En consecuencia, Morales et al. (2014) mencionan que: “La rotación del activo mide el uso que se hace de los activos totales para generar ingresos por ventas” (p. 166).

## **2.2.2. Bases teóricas de la variable liquidez**

### **2.2.2.1. Definiciones de liquidez.**

Garayoa (2013) sostiene que: “La liquidez es la capacidad de un instrumento financiero para convertirse en dinero efectivo con el menor coste posible” (p. 8).

Van y Wachowicz (2010) afirman: “La capacidad de un bien para convertirse en efectivo sin una concesión significativa de precio” (p. 139).

Córdoba (2012) afirma:

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conformen se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda. (p. 17)

Gitman y Zutter (2012) afirman que: “La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida” (p. 65).

Córdoba (2012) entiende como liquidez al dinero que tiene la simplicidad de transformarse en disponible, presentando diversos niveles.

Por otro lado, Eslava (2010) afirma: “La liquidez representa la capacidad potencial de la empresa a corto plazo, es decir, dinero líquido” (p. 156).

Asimismo, Fuentes (2012) menciona: “La liquidez es la capacidad de la empresa para contar con los fondos suficientes y necesarios para cubrir sus pagos de las obligaciones que haya adquirido, en el corto plazo” (p. 175).

Van y Wachowicz (2010) explican que la liquidez es la capacidad de un bien para su conversión en efectivo.

Ross et al. (2012) indican que la liquidez viene a ser lo factible y rápido se convierte el activo en efectivo, y sin pérdida, por ende, preservando su valor. Los activos más líquidos son considerados al activo circulante porque es el efectivo y su conversión en ello, en el transcurso de un año.

Por consiguiente, los activos líquidos son aquellos que pueden fácilmente convertirse en efectivo, de tal modo que no pierda su valor y precio de mercado. Además, la liquidez mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de manera rápida en el plazo establecido (Morales et al., 2014).

#### **2.2.2.2. Importancia de la variable liquidez.**

La liquidez es importante para el funcionamiento de las empresas, y al no conseguir cobrar puntualmente sus facturas, no podría hacer frente a sus obligaciones de pago. El plazo prolongado de pago, los créditos incobrables provocan quebrantos en la empresa, ya que su solvencia a corto plazo se ve afectada, y en el peor de los casos pueden obligar a un cese de sus actividades empresariales (Brachfield, 2009).

La liquidez es un concepto esencial en las finanzas personales. Liquidez es un término que se utiliza para describir qué tan fácil es convertir nuestros activos en efectivo, para cubrir nuestras obligaciones (García, 2019).

Es importante para las instituciones tener liquidez para hacer frente a nuestras obligaciones. Un claro ejemplo es la ONU que se aprieta el cinturón ante la falta de liquidez, por lo que se ha visto obligada a apretarse el cinturón (sin escaleras mecánicas, menos aire acondicionado, sin agua en las fuentes, viajes limitados a lo esencial y sin posibilidad de cubrir vacantes, ante la peor crisis de efectivo, una situación por el impago de varios países (García, 2019).

Flujo de caja. ¿Por qué es importante conocer la liquidez de la empresa? A través Gestión TV Jéssica Condori, jefe de Finanzas y Administración de Clientes

Externos – Siglo BPO, hace recordar que el flujo de caja es un informe financiero que presenta en detalle las entradas y las salidas de caja que tiene la compañía en un rango de periodo (García, 2019).

### **2.2.2.3. Características de la variable liquidez.**

Esta variable se caracteriza porque la liquidez financiera permite a una empresa disponer de dinero en efectivo y de esa manera pueda hacer frente a sus obligaciones en corto plazo, por lo que, cuanto más fácil sea convertir un activo en dinero es más líquido. De esa manera se podrá retirar desde un cajero automático, retiro en ventanilla, transferencias, entre otros.

### **2.2.2.4. Teoría relacionada a la liquidez.**

Córdoba (2012) manifestó que esta teoría keynesiana supone que las personas prefieren tener sus ahorros en forma líquida, es decir, como dinero. Por lo que las personas prefieren tener a sus activos de manera accesible y líquida frente a otras posibilidades. Para tener liquidez brinda las siguientes razones primordiales: transacción, tener efectivo de libre disponibilidad y no tener en cuenta bancaria.

### **2.2.2.5. Dimensiones de la variable liquidez**

#### **Liquidez corriente, liquidez general o razón corriente.**

La liquidez corriente es la capacidad con el que cuenta la empresa con activos que se espera se conviertan en efectivo donde tengan disponibilidad y ser responsable con su obligación en el menor plazo (Córdoba, 2012). Su fórmula es:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Asimismo, Córdoba (2012) indica que si el ratio es mayor que 1, entonces tiene buena capacidad de pago. Si el ratio es igual a 1, cubre el pago de sus obligaciones y si el ratio es menor que 1, muestra una mala capacidad de pago por la insuficiencia de liquidez.

Se relaciona las partidas que se pueden convertir el dinero en el corto plazo con aquellos pagos que van a vencer en ese mismo periodo de tiempo. El análisis del resultado dependerá de cada empresa. Si el resultado del ratio de liquidez general es menor que la unidad, se corre riesgo de suspensión de pagos (Garayoa, 2013).

Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) indican: “Es una de las razones financieras que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo” (p. 65). Asimismo, Ross et al. (2012) mencionan: “Es una medida en el corto plazo, una liquidez circulante indica liquidez, pero puede entenderse como el uso ineficiente del efectivo y otros activos a corto plazo cuya razón óptima para considerar es de por lo menos 1” (p. 49).

En cambio, Van Wachowicz (2010) afirma que: “Los activos corrientes se dividen entre los pasivos corrientes, indicando la capacidad de una empresa para cubrir sus pasivos actuales con sus activos actuales” (p. 138).

#### **Prueba ácida o Razón rápida.**

La prueba ácida viene a ser el ratio donde la organización puede cumplir de su obligación como apoyo de su activo corriente. Por ello, la razón rápida no incluye en su inventario, el cual permite tener un cálculo de la liquidez con exactitud (Córdoba, 2012). Se calcula así:

$$\text{Razón Rápida} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Córdoba (2012) menciona: “La prueba ácida proporciona una mejor medida de la liquidez, siempre y cuando el inventario de una empresa no tiene la factibilidad de convertirse en efectivo con facilidad” (p. 102). Por otro lado, Gitman y Zutter (2012) afirman: “Si ratio > 1, significa que la empresa cuenta con activos líquidos para cubrir

sus obligaciones. Si ratio < 1, significa que no cuenta con activos líquidos suficientes para cubrir sus obligaciones” (p. 67).

### **Razón de efectivo.**

La razón de efectivo son los activos más líquidos de una compañía son sus tenencias de efectivo y valores de fácil venta. Ésta es la razón por la cual los analistas también observan la razón de efectivo, que se calcula como el efectivo más los valores de corto plazo dividido entre el pasivo corriente (Córdoba, 2012).

$$\text{Razón de efectivo} = \frac{\text{Efectivo}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### **Administración del efectivo.**

Las estrategias en la gestión y la planeación de políticas son vitales en la gestión del efectivo (Morales et al., 2014).

### **Cambios en los saldos de efectivo.**

Los cambios en los saldos de efectivo, tiene que estar atento a las entradas y salidas de efectivo, siendo los motivos en el flujo de efectivo, y que son la consecuencia de factores externos y de ello no tiene control el administrador, cambio de las políticas de la empresa, nivel de ventas y cobranza (Morales et al., 2014).

### **Administración eficiente del efectivo.**

La administración eficiente del efectivo consiste en evaluar, analizar los estados financieros de la empresa para brindar políticas respecto a ello, por lo que deben de mantener lo más bajo el dinero inactivo, siendo idóneo y pueda cancelar sus deberes (Morales et al., 2014).

### **Aceleración de los cobros de efectivo.**

Morales et al. (2014) mencionan: “La aceleración de los cobros de efectivo consiste en reducir el tiempo de cobro de los clientes deudores, ya que mejorará la eficiencia de la administración del efectivo” (p. 61).

Córdoba (2012) indica que:

El efectivo se le denomina a las monedas y billetes de uso corriente, los saldos en las cuentas bancarias y otros medios o instrumentos de cambio, como los cheques a favor de la empresa cheques, documentos de cobro inmediato o que pueden ser depositados en cuentas; efectivo en bancos (cuentas bancarias y cheques). (p. 192)

#### **2.2.2.6. Principios básicos para la gestión del efectivo.**

Córdoba (2012) respecto a los principios indica:

- Incrementar los ingresos de efectivo, a través del incremento de los pedidos.
- Apurar los ingresos del efectivo, siendo los pedidos sean pagados inmediatamente.
- Disimular las idas del efectivo, y uno de ellos es la búsqueda de idas de efectivo y disminución de dinero y precios de productividad.
- Demorar las salidas de dinero a través de diferentes estrategias de negociación con los proveedores para que los plazos sean mayores y adquiriendo lo necesario a utilizar.

#### **La gestión del riesgo de liquidez.**

Pérez (2015) indica: “La gestión del riesgo de iliquidez asegura que se pueda hacer frente a desembolsos imprevistos relacionados a las operaciones actuales u oportunidades que una liquidez escasa impedirá aprovechar” (p. 324).

#### **La evaluación del riesgo.**

Pérez (2015) indica:

La evaluación del riesgo la incertidumbre nace de lo imprevisto y existe siempre que se desconoce lo que pueda suceder y que nos puede afectar. El riesgo se asocia con un peligro o amenaza latente, ya que se anticipa a un determinado

hecho pueda producirse y se conocen los mecanismos de causa-efecto entre el hecho y el resultado. (p. 334)

### **Riesgo de liquidez.**

Si bien la responsabilidad del sujeto de crédito puede ser suficiente en determinado momento, puede ocurrir que no disponga de los medios de pago necesarios para rembolsar sus compromisos de pago en fechas futuras, esto puede ser transitorio y circunstancial originando una liquidez que afecta a la caja en forma directa o indirecta.

Estos riesgos deben ser analizados por los empresarios que decidan otorgar créditos, de hecho, el riesgo es inherente a cualquier negocio, y en especial al que otorga créditos. El riesgo de liquidez en economía trata de valorar de qué forma y condiciones cualquier deudor es capaz de pagar sus deudas a su vencimiento, especialmente, a corto plazo. Por lo que hablar de liquidez es referirse al activo más líquido y que rápidamente pueda convertirse en dinero. Por ello para medir el riesgo de liquidez se utiliza en general los ratios de liquidez, donde se relacionan el adeudo en breve y el activo circulante (Sevilla y Pedrosa, 2019).

Este riesgo ha sido uno de los más olvidados durante los años previos a la crisis actual, al punto de haber sido relativamente poco gestionado, para luego pasar a convertirse en uno de sus factores clave, no sólo como una de sus causales, sino como agravante, adquiriendo proporciones “desastrosas”, es decir sistémicas. Es cierto que en los “buenos tiempos” parece casi no existir, y que no es un riesgo fácil de definir y de entender completamente (Belaunde, 2015).

El riesgo de liquidez sería la incapacidad para una empresa pueda disponer de fondos necesarios para hacer frente a sus obligaciones en diferentes plazos.

Por lo que están expuestos a padecer de riesgo de liquidez, cualquier persona o familia, las empresas, inversionistas, entidades financieras, entre muchas más. Recomienda que nunca debe ser analizado aisladamente el riesgo de liquidez. Ya que, de no hacerlo, cabe la probabilidad de que la empresa tenga que vender sus activos por debajo de su valor de mercado cuando se presente una brecha o un gap de liquidez (Patiño, 2012).

Asimismo, Patiño (2012) indica que algunos factores de riesgo de liquidez son la gestión inadecuada de activos y pasivos, excesivo otorgamiento de crédito, descalce de plazos y tasas, volatilidad de recursos captados, inestabilidad asociativa y volatilidad de capital, concentración de captaciones, causas exógenas, riesgo de mercado, entre otros. El riesgo de liquidez es la mayor o menor facilidad para poder comprar o vender un activo, y de esa manera puede recuperar la inversión transformando en dinero de manera inmediata.

### **2.3. Definición conceptual de la terminología empleada**

#### ***Cafae***

Comité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores.

#### ***Cafae***

Comité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores.

#### ***Cartera vencida***

Son todos aquellos clientes que adeudan por los servicios recibidos al CAFAE.

#### ***Gestión de cobranzas***

Es una actividad cuyo propósito es lograr cobrar a los clientes en el corto plazo, aplicando estrategias que ayuden a éste.

***Liquidez***

Es la capacidad de un activo para convertir en dinero en efectivo, y con ello hacer frente a las obligaciones.

***Periodo promedio de cobro***

Ratio donde significa que la empresa puede saber en cuantos días demora en convertirse en dinero las cuentas pendientes de cobro.

***Prueba ácida***

Este indicador financiero se utiliza para medir la liquidez de una empresa, su capacidad de pago y para hacer el respectivo análisis financiero.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Tipo y diseño de investigación

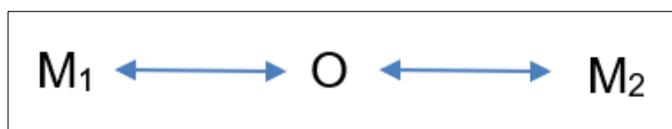
#### ***Tipo de estudio***

La investigación es de tipo descriptivo porque se basa en el análisis y comparación de las variables en los periodos 2017 y 2018, brindando las recomendaciones que darán solución a la problemática existente. Al respecto, Hernández et al. (2014) indican: “La investigación descriptiva busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (p. 92).

El nivel de estudio de esta investigación es comparativo, Hernández et al. (2014) refieren que la investigación comparativa consiste en recolectar dos o mas muestras en diferentes periodos o moentos, con la finalidad de analizar su comportamiento en esos momentos.

#### **Figura 1**

##### *Diseño de investigación*



*Nota.* Hernández et al., 2014, p. 49.

**O** : Observación de las muestras

**M<sub>1</sub>** : Muestra del año 2017

**M<sub>2</sub>** : Muestra del año 2018

#### ***Diseño de investigación***

En este estudio de acuerdo con la naturaleza se utilizó un diseño no experimental de corte longitudinal. Es no experimental, porque se seleccionó la información del ciclo del balance general y el estado de ganancias y pérdidas; es decir, no existe manipulación de ninguna de las variables. Por otro lado, es longitudinal debido a que recolecta y analiza los cambios de los periodos 2017 y 2018

de la situación financiera del Cafae-APN. Respecto a la investigación longitudinal, Hernández et al. (2014) explican: “Son aquellos estudios que recaban datos en diferentes puntos del tiempo, para realizar inferencias acerca de la evolución del problema de investigación o fenómeno, sus causas y sus efectos” (p. 159). Respecto al diseño no experimental, Hernández et al. (2014) menciona: “En una investigación no experimental se observan situaciones ya existentes y no se tiene control ni manipulación en las variables independientes debido a que ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p. 152).

### **3.2. Población y muestra**

En la actual investigación la población y muestra fue constituida por el balance general y estado de ganancias y pérdidas de la empresa Cafae-APN, 2017-2018. Teniendo en cuenta lo anterior, Tamayo (2004) define: “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 114). Por otro lado, Bernal, (2006) explica que la población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre los cuales se desea inferir.

### **3.3. Hipótesis**

#### ***Hipótesis general***

No existe diferencia entre los ratios de la gestión de cobranza con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

Existe diferencia entre los ratios de la gestión de cobranza con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.

#### ***Hipótesis específicas***

Existe diferencia entre los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

Existe diferencia entre los indicadores del periodo promedio de cobro de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

Existe diferencia entre los indicadores de la rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

Existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

Existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

Existe diferencia entre los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

### 3.4. Variables – Operacionalización

#### ***Variable gestión de cobranza***

Morales et al. (2014) menciona que: “Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (p. 90).

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable gestión de cobranza*

Variable	Definición operacional	Definición conceptual	Indicadores
Gestión de cobranza	Procesos de cobros de los créditos otorgados a los clientes en la empresa.	Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos.	- Rotación de cuentas por cobrar. - Período Promedio de Cobro. - Rotación del activo

### ***Variable liquidez***

Gitman y Zutter (2012) afirman que: “La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida” (p. 65).

**Tabla 2**

#### *Operacionalización de la variable liquidez*

Variable	Definición operacional	Definición conceptual	Indicadores
Liquidez	La eficiencia de las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.	La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidez corriente.</li> <li>- Razón rápida</li> <li>- Administración del efectivo</li> </ul>

### **3.5. Métodos y técnicas de investigación**

#### ***Métodos de investigación***

El método que se utilizó en la investigación es hipotético deductivo porque se probó las hipótesis planteadas, a través del análisis financiero. Bernal (2010) explica: “El método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que se basa en afirmaciones en calidad de hipótesis donde se busca refutar o falsear las hipótesis, deduciendo conclusiones que se prueban con hechos” (p. 56).

#### ***Técnica de recolección de datos***

La estrategia utilizada se sustenta mediante la evaluación de diversos libros concurrente con la investigación indagada. Por otro lado, la investigación documental, se da a través del análisis de los informes financieros, nos permite volver la mirada hacia un tiempo pasado hará de este modo comprender e interpretar una realidad actual (Yuni y Urbano, 2014).

Por otro lado, Bernal (2010) explica: “En la investigación científica existe una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información, el cual dependerá del método y el tipo de investigación que se realice para la determinación de su utilización” (p. 112).

### **3.6. Procesamiento de los datos**

#### ***Instrumentos de recolección de datos***

En esta indagación se recolecta información del balance general y estado de ganancias y pérdidas del Cafae-APN, 2017-2018.

#### ***Método de análisis de datos***

Para el análisis de los datos se empleará los ratios de gestión y de liquidez, mediante las hojas de cálculo de Excel.

#### ***Aspectos éticos***

En este aspecto ético se estima la importancia en la indagación. Por lo que, hice la selección adecuada con el propósito académico de la investigación del balance general y estados de ganancias y pérdidas de los periodos 2017-2018 de la empresa Cafae-APN.

**CAPÍTULO IV**

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS**

**RESULTADOS**

#### 4.1. Resultados comparativos de los ratios de gestión por cobranza

##### **Contraste de hipótesis específica 1**

H<sub>0</sub>. No existe diferencia entre los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

H<sub>1</sub>. Existe diferencia entre los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

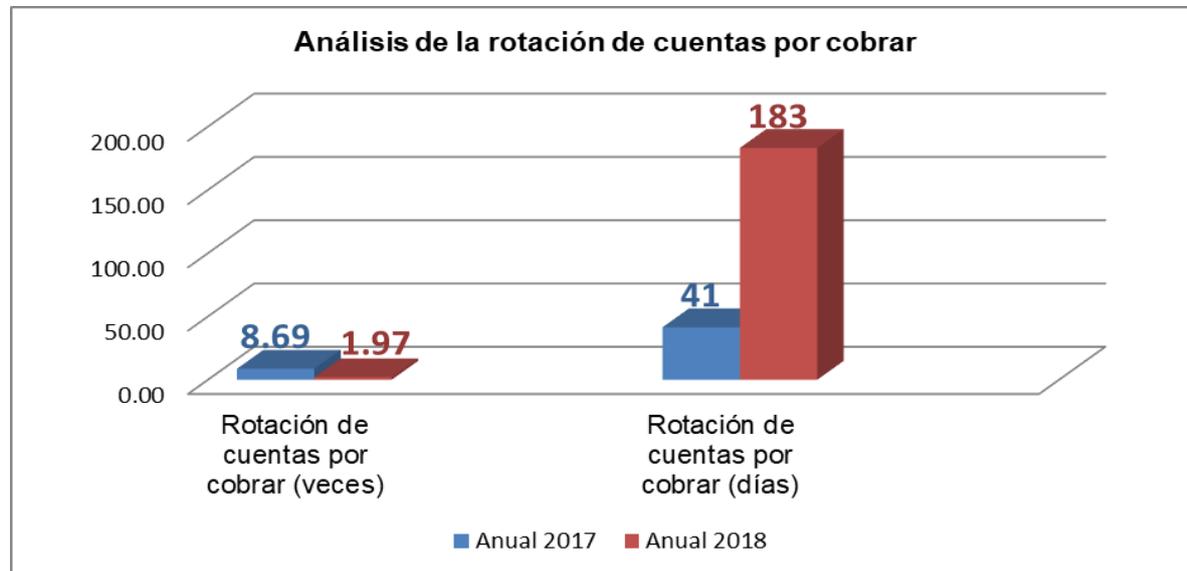
**Tabla 3**

*Análisis de la rotación de cuentas por cobrar*

Período anual 2017-2018	Rotación de cuentas por cobrar (veces)	Rotación de cuentas por cobrar (días)
Anual 2017	8.69	41
Anual 2018	1.97	183

**Figura 2**

*Gráfico comparativo de la rotación de cuentas por cobrar, 2017-2018*



De acuerdo con los resultados de la figura 2, las cuentas por cobrar han rotado 8.69 veces en el año 2017, mientras que en el 2018 ha rotado 1.97 veces, y además la empresa tiene entrada de efectivo cada 41 días y 183 días en los años mencionados.

### **Contraste de hipótesis específica 2**

H<sub>0</sub>. No existe diferencia entre los indicadores del periodo promedio de cobro de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

H<sub>2</sub>. Existe diferencia entre los indicadores del periodo promedio de cobro de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.

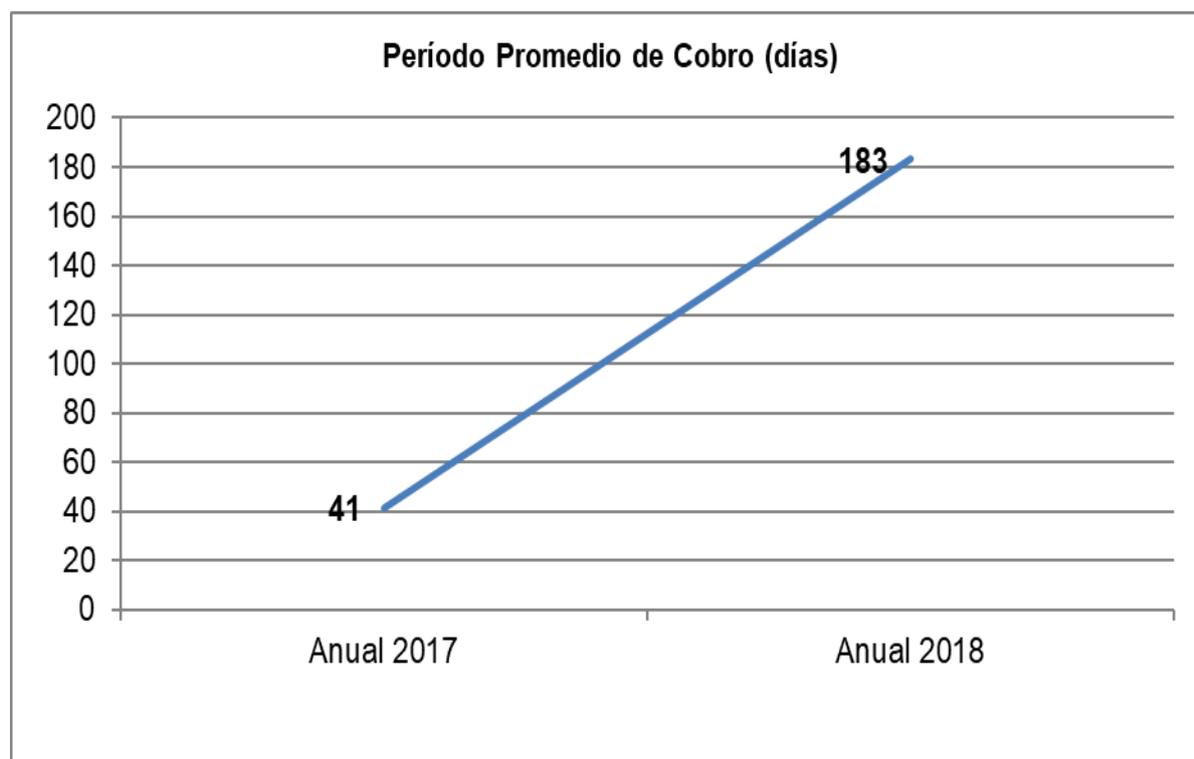
**Tabla 4**

*Análisis del periodo promedio de cobro*

Periodo anual 2017-2018	Período Promedio de Cobro (días)
Anual 2017	41
Anual 2018	183

**Figura 3**

*Gráfico comparativo del período promedio de cobro (días), 2017-2018*



De acuerdo con los resultados de la figura 3, se evidencia que la empresa tardó 41 días en cobrar en el periodo 2017, mientras que en el 2018 tardó en cobrar 183 días.

### Contraste de hipótesis específica 3

H<sub>0</sub>. No existe diferencia entre los indicadores de la rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

H<sub>3</sub>. Existe diferencia entre los indicadores de la rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

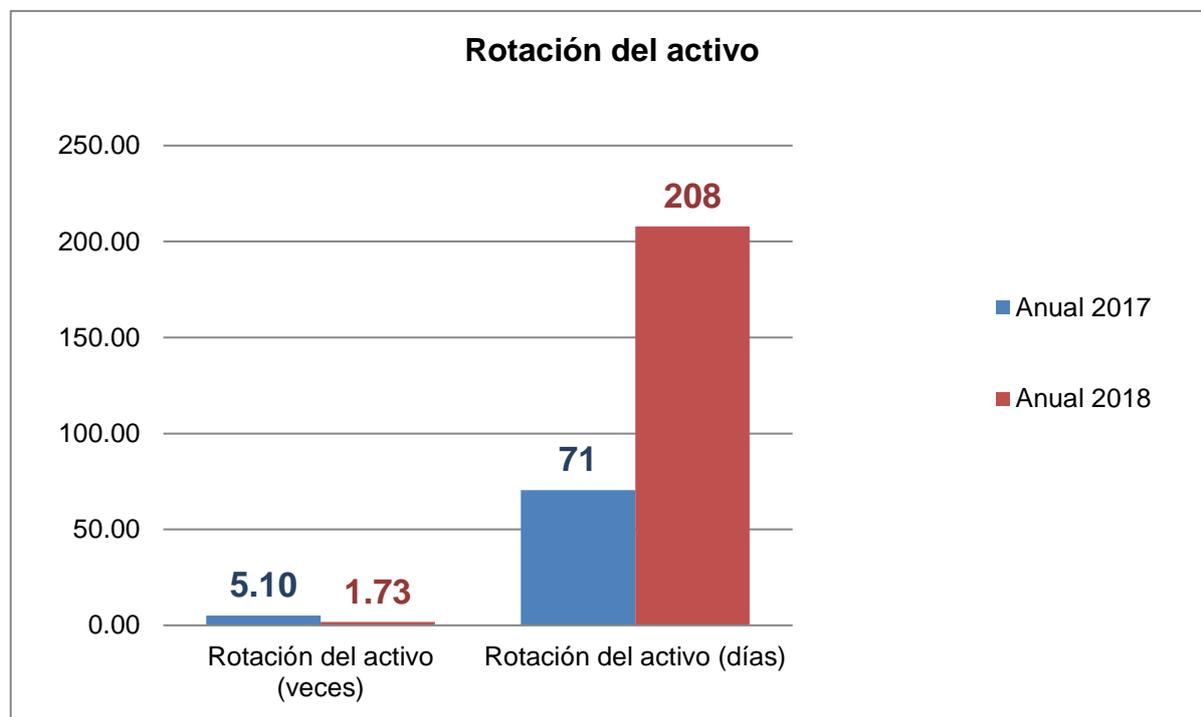
**Tabla 5**

*Análisis de la rotación del activo*

Periodo anual	Rotación del activo (veces)	Rotación del activo (días)
2017-2018		
Anual 2017	5.10	71
Anual 2018	1.73	208

**Figura 4**

*Gráfico comparativo de la rotación del activo, 2017-2018*



De acuerdo con los resultados de la figura 4, se observa que la empresa rotó sus activos 5.10 veces en el 2017 y 1.73 veces durante el 2018, por lo tanto, en el 2017 rotó cada 71 días, mientras que en el 2018 rotó cada 208 días.

## 4.2. Resultados comparativos de los ratios de liquidez

### **Contraste de hipótesis específica 4**

H<sub>0</sub>. No existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

H<sub>4</sub>. Existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

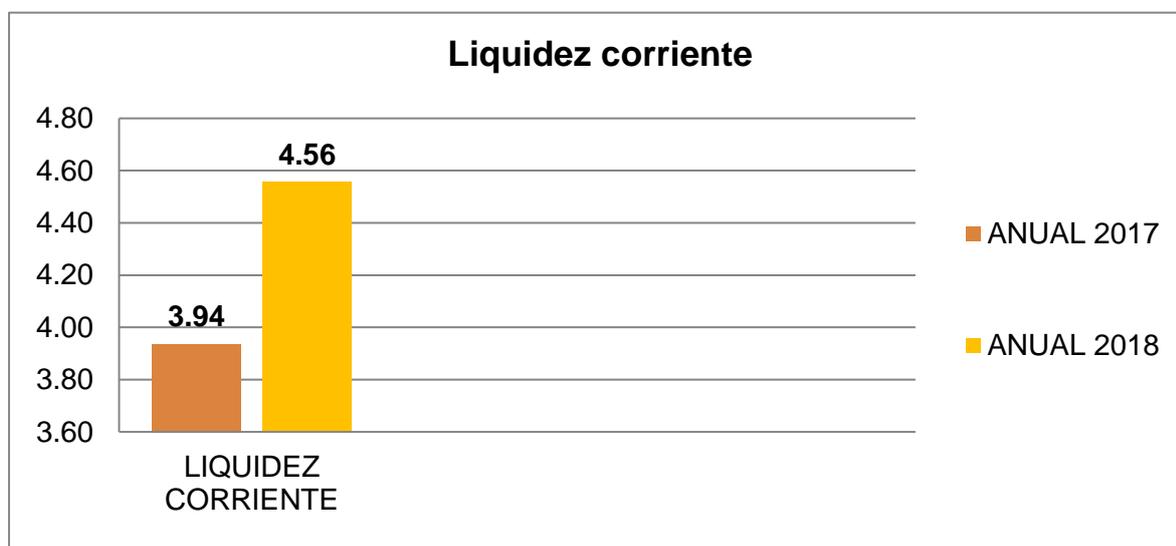
**Tabla 6**

*Análisis de la liquidez corriente*

Periodo anual 2017-2018	Liquidez corriente
Anual 2017	3.94
Anual 2018	4.56

**Figura 5**

*Gráfico comparativo de liquidez corriente, 2017-2018*



De acuerdo con los resultados de la figura 5, se observa que por cada sol de deuda a corto plazo cuenta con 3.94 soles para hacerle frente en el año 2017. También se puede mencionar que por cada sol de deuda en el periodo 2018 tiene 4.56 de sol en activos corrientes ociosos. Por lo tanto, tiene buena capacidad de pago ya que el ratio es igual y mayor que 1.

### **Contrate de hipótesis específica 5**

H<sub>0</sub>. No existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

H<sub>5</sub>. Existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

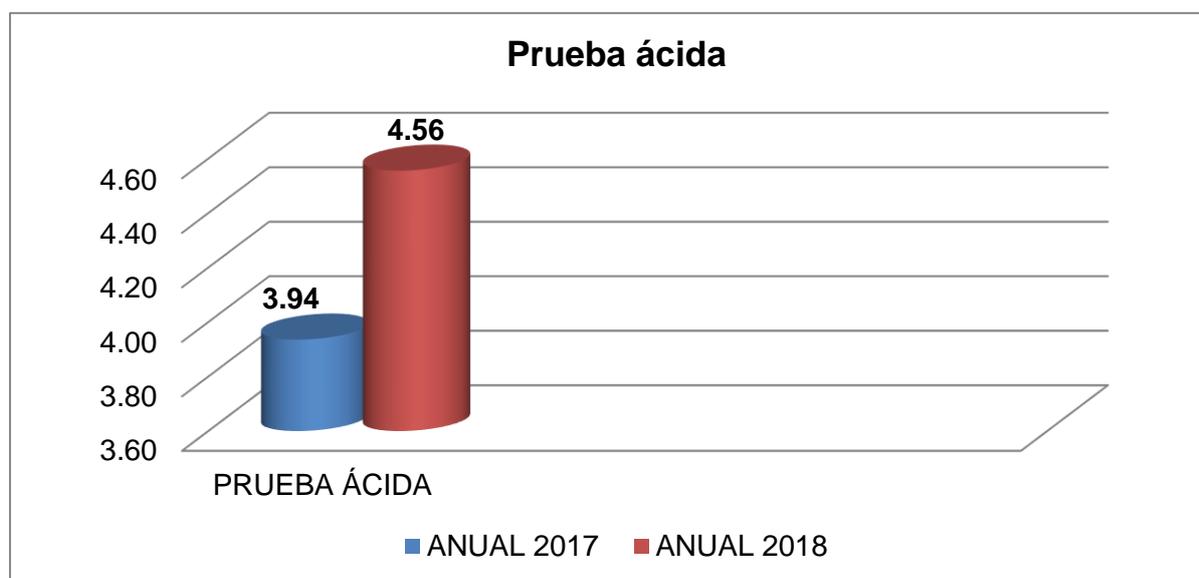
**Tabla 7**

*Análisis de prueba ácida*

Periodo anual	Prueba ácida
2017-2018	
Anual 2017	3.94
Anual 2018	4.56

**Figura 6**

*Gráfico comparativo de la prueba ácida, 2017-2018*



De acuerdo con los resultados de la figura 6, se observa que la empresa por cada sol de deuda a corto plazo que tiene cuenta con S/3.94 soles de activo corriente fácil de convertir en efectivo para hacer frente a sus obligaciones. Tiene exceso de liquidez de 2.94 soles en el periodo 2017, mientras que en el 2018 cuenta con S/4.56 soles de activo corriente fácil de convertir en efectivo y con 3.56 soles de exceso de liquidez.

### **Contraste de hipótesis específica 6**

H<sub>0</sub>. No existe diferencia entre los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

H<sub>6</sub>. Existe diferencia entre los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018

**Tabla 8**

*Análisis de razón de efectivo o liquidez absoluta*

Periodo anual 2017-2018	Razón de efectivo
Anual 2017	1.08
Anual 2018	0.54

**Figura 7**

*Gráfico comparativo de razón de efectivo, 2017-2018*



De acuerdo con los resultados de la figura 7, se observa que la empresa tiene por cada sol de deuda a corto plazo, cuenta con S/1.08 soles en efectivo para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo en el 2017, mientras que en el 2018 no cuenta con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

**CAPÍTULO V**

**DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y**

**RECOMENDACIONES**

## 5.1. Discusiones

En el análisis de datos fue aplicando ratios financieros y hoja de cálculo en Excel respecto a la gestión de cobranza y liquidez del Cafae-APN, siendo sometidos para encontrar la diferencia entre los años 2017 y 2018 de las variables en estudio.

Primero. Respecto a los resultados obtenidos en la rotación de las cuentas por cobrar, se encontraron diferencias entre la rotación de cuentas por cobrar 2017-2018 y liquidez, se aprecia que el Cafae-APN sus cuentas por cobrar en el 2017 han rotado 8.69 veces y 41 días las cuentas por cobrar, mientras que en el 2018 dicha cuenta ha demorado más en rotar, con un 1.97 veces y 183 días. Cabe mencionar que su liquidez en el 2017 es positiva, pero en el 2018 no cuenta con liquidez suficiente. Por lo que, al no tener una buena rotación de cuentas por cobrar, está causando retraso en el pago de los clientes, por ende, tenga poca liquidez para cumplir con sus obligaciones, debido a una deficiente gestión de cobranza. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Gonzales y Sanabria (2016) en su tesis *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Período 2010-2015*, el autor evidencia que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un efecto sobre la liquidez en la empresa en estudio, cada una de las dimensiones (procedimientos de crédito, procedimientos de cobranzas, ratios de actividad y morosidad) tiene participación en la liquidez reflejado en los ratios de liquidez corriente, razón ácida, razón de efectivo y capital de trabajo neto sobre el total de activos. Asimismo, coinciden con los resultados obtenidos por Avelino (2017) en su tesis *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda.*, en esta investigación el autor evidencia que existe incumplimiento de objetivos establecidos por la empresa y por quienes realizan la gestión de cobro por falta de comunicación e información por parte de gerencia, las obligaciones con sus

clientes ha sido de manera empírica, falencia de conocimientos respecto a las fases de cobranza para ser eficientes los empleados, debe establecer nuevas políticas crediticias en cuanto a las fechas de pago y no cuenta con un proceso de control para las cobranzas. Así como, que existe un inadecuado manejo de la gestión financiera por parte de la alta gerencia. Recomienda el análisis de indicadores financieros, y de esa manera controlar y medir el desempeño de las actividades de la empresa para el éxito de este.

Segundo. Respecto a los resultados del período promedio de cobro y liquidez sometidos al análisis se ha encontrado diferencia entre los años 2017-2018, se aprecia que la empresa tarda en cobrar 41 días en el 2017, mientras que en el 2018 tardó 183 días. Respecto a la liquidez en el 2017 por cada sol de deuda a corto plazo cuenta con 1.08 soles en efectivo, pero en el 2018 es bajo con un 0.54 soles, se analiza que ha aumentado el tiempo de espera para recibir el pago de los clientes porque no hay políticas de cobro y la liquidez nada favorable para la empresa. Así mismo, Durán (2015) en su tesis titulada *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía, en el Cantón Camilo Ponce Enríquez*, evidencia que el mal manejo de controlar internamente las cuentas pendientes de cobro altera los estados financieros, por ende, se refleja el fracaso en mayor cantidad de las empresas que se dedican a esta actividad comercial, cuya propuesta fue el de mejorar las actividades administrativas de control hacia las cuentas por cobrar de los clientes de esa empresa, aplicando fundamentos contables y control interno. Se concluye que la empresa no cuenta con políticas contables en el área de crédito, por lo que, no es señal de conformidad en garantía el efecto del sistema de administración en la organización, y no cuenta con un departamento para el control de cuentas por cobrar. Recomienda capacitar al

personal, crear un compendio de las intervenciones basados en el manejo de las cuentas por cobrar.

Tercero. Respecto a la rotación del activo al comparar entre los años 2017-2018, se aprecia que la empresa rotó sus activos 5.10 veces en el 2017 y 1.73 veces durante el 2018, por lo tanto, en el 2017 rotó cada 71 días, mientras que en el 2018 rotó cada 208 días. Por lo que, se requiere muy poco tiempo para recuperar las cuentas por cobrar, esperando entre 71 días y 208 para contar con el efectivo por sus ventas realizadas. De otra forma, la empresa espera 71 días y 208 días de las ventas se encuentran pendientes de pago. Respecto a la liquidez en el 2017 por cada sol de deuda a corto plazo cuenta con 1.08 soles en efectivo, pero en el 2018 es bajo con un 0.54 soles. Así como, Ríos y Flores (2017) en su tesis titulada *Análisis de los créditos otorgados por el subcomité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación Iquitos Maynas Loreto, periodo 2012-2016*, evidencia que no existió incremento de los créditos recuperados, incrementando la morosidad. De igual modo, Carrillo (2015) en su tesis titulada *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo*, evidencia que hay inadecuado manejo de la gestión financiera por parte de la alta gerencia sobre la liquidez, teniendo relación directa en la toma de decisiones, no existe plazos determinados de realización y entrega, realizándolos esporádicamente, existe inestabilidad respecto a la liquidez, propone la investigadora diseñar un manual de procesos financieros que ayuden a elevar la liquidez de la empresa.

## **5.2. Conclusiones**

De acuerdo con los efectos conseguidos en relación con el objetivo general, el cual pide comparar los ratios de la gestión de cobranza con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018, se encontró que tarda mucho en cobrar a sus clientes. Se

concluye que a medida que se mejore la gestión de cobranza entonces se mejora la liquidez de la empresa.

De acuerdo con los efectos conseguidos en relación con el primer objetivo específico, el cual pide comparar los ratios de la rotación de cuentas por cobrar con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018, se encontró que las cuentas por cobrar tardan mucho en rotar. En el periodo 2017 ha rotado 8.69 veces, mientras que en el 2018 sufrió caída porque rotó tan solo 1.97 veces, por lo que su entrada de efectivo es cada 41 días y 183 días en los años mencionados. Mientras que, en la liquidez por cada sol de deuda a corto plazo, cuenta con S/1.08 soles en efectivo para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo en el 2017, mientras que en el 2018 no cuenta con la liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Se concluye que a medida que se mejore las cuentas por cobrar entonces se mejora la liquidez de la empresa.

De acuerdo con los efectos conseguidos en relación con el segundo objetivo específico, el cual pide comparar los ratios del periodo promedio de cobro con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018, se encontró que la entrada de efectivo es lenta, en el 2017 tardó en cobrar 41 días, mientras que en el 2018 tardó en cobrar 183 días. Respecto a la liquidez en el 2017 por cada sol de deuda a corto plazo, cuenta con 1.08 soles en efectivo y en el 2017 no cuenta con liquidez suficiente. Se concluye que a medida que se mejore el periodo promedio de cobro entonces se mejora la liquidez de la empresa.

De acuerdo con los efectos conseguidos en relación con el tercer objetivo específico, el cual pide comparar los ratios de la rotación del activo con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018, se encontró que la empresa rotó sus activos 5.10 veces en el 2017 y 1.73 veces durante el 2018, trasladando a días, rotó sus

activos cada 71 días en el 2017, mientras que 208 días en el 2018. Respecto a la liquidez en el 2017 cuenta con 1.08 soles en efectivo para pagar sus deudas de corto plazo, y en el 2018 no cuenta con suficiente liquidez. Se concluye que, a medida que se mejore la rotación del activo mejorará la liquidez de la empresa.

### **5.3. Recomendaciones**

Primero. En relación con el objetivo general, los resultados permiten recomendar la elaboración y aplicación de políticas de crédito y cobranzas, con ello las ventas a crédito tendrán el seguimiento oportuno para el pago, evitando demoras en su cobranza y sobre todo pérdidas por tener cartera vencida de clientes, y porque al no lograr el cobro genera gastos que no fueron incluidos en el precio de venta. Además de la adecuación de un departamento de ventas, de cobro y crédito. Las actividades que se propone es la elaboración de políticas de crédito y cobranza, la asignación de personal idóneo para las ventas y cobranzas, la apertura de un área especializada en ventas y cobranzas, el buen manejo de la gestión de cartera, la aceleración del cobro, el análisis frente al riesgo de crédito y liquidez, el uso de los medios digitales para las ventas y cobranza, y hacer llegar al comité las actividades mencionadas.

Segundo. En relación con el objetivo específico 1, los resultados permiten recomendar la aplicación de una buena gestión de cobranza para disminuir la demora en el cobro de sus clientes, obteniendo dinero lo más pronto posible y puedan pagar sus deudas de corto plazo, a través del análisis financiero. Actividades que se propone: La realización del análisis financiero trimestralmente, hacer uso de políticas de ventas y cobros, Disminuir las cuentas por cobrar, para generar liquidez, y hacer llegar las actividades mencionadas al comité del Cafae-APN.

Tercero. En relación con el objetivo específico 2, los resultados permiten recomendar agilizar el periodo promedio de cobro, en beneficio de la empresa y toma de decisiones, mediante la asignación de un personal a tiempo completo para la cobranza y crédito. Actividades que se propone: Personal a tiempo completo para dar seguimiento a los cobros, el análisis de los estados financieros de la empresa para ver su situación en el corto y largo plazo, realizar una gestión preventiva, administrativa y judicial de ser necesario e implementación y uso de caja chica para poder pagar sus obligaciones de corto plazo, y la liquidez se verá reflejado en ello.

Cuarto. En relación con el objetivo específico 3, los resultados permiten recomendar que analice la rotación de efectivo, para medir su eficiencia administrativa en las ventas. Actividades que se propone: El análisis de la rotación de efectivo trimestralmente, la verificación de sus ventas, hacer seguimiento continuo a sus ventas y analizar el margen de utilidad de sus ventas.

## **REFERENCIAS**

- Álvarez, S. (2015). *7 formas de superar la falta de liquidez de tu empresa*. Expansión.  
<https://expansion.mx/emprendedores/2015/06/03/7-formas-para-superar-la-falta-de-liquidez-de-tu-empresa>
- Autoridad Portuaria Nacional. (2015, junio). *Nosotros*. Autoridad Portuaria Nacional.  
<https://www.apn.gob.pe/site/wpcontent/uploads/2016/04/pdf/WHYN4VOHZFJATRBKNYILQJRCDUW81PX3GVDX.pdf>
- Autoridad Portuaria Nacional. (2016, marzo). *Quienes somos*. Autoridad Portuaria Nacional.  
<https://www.apn.gob.pe/site/nosotros/quienes-somos.aspx>
- Ávalos, J. (2014). *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB.  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4395/1/T1573-MBA-Avalos-Estudio.pdf>
- Avelino, M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar Cía. Ltda* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Institucional ULVR.  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1299/1/T-ULVR-1390.pdf>
- Belaunde, G. (2015, 9 de octubre). El riesgo de liquidez. *Gestión*.  
<https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Prentice Hall.
- Biamericas. (2012, octubre). *Taller interactivo de cobros*. Biamericas.  
<http://www.biamericas.com/presentaciones/2012/gestionDeCobros/taller-interactivo-de-cobros.pdf>
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Profit.

- Buero, E. (2013, julio). *La gestión telefónica: herramienta fundamental para la cobranza efectiva*. Cobranza efectiva. <http://cobranzaefectivarp.blogspot.com/>
- Carrillo, G. (2015). *La gestión financiera y la liquidez de la empresa Azulejos Pelileo* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTRA. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17997/1/T3130i.pdf>
- Conexiónesan (2017, agosto). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión financiera*. Ecoe.
- Duemint. (2018, setiembre). *Estrategias de gestión de cobranza*. Duemint. <http://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el mundo Berrezueta Carmona y Cía, en el Cantón Camilo Ponce Enríquez* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala]. Repositorio Institucional Utmachala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4621/1/TUACE-2015-CA-CD00006.pdf>
- Eslava, J. (2010). *Las claves del análisis económico-financiero de la empresa*. ESIC.
- FUDE (2019, 30 de setiembre). *¿Qué es la gestión de cobranzas?*. FUDE. <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>
- Fuentes, A. (2012). *Prospectiva de gestión y estrategia empresarial*. Lulu.
- Garayoa, P. (2013). *Gestión financiera*. Retrieved.
- García, E. (2019, 12 de mayo). Riesgo de liquidez de empresas peruanas es elevado pero menor que el de hace dos años. *Gestión*.

<https://gestion.pe/economia/riesgo-liquidez-empresas-peruanas-elevado-menor-dos-anos-266536-noticia/>

Gitman, L., y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (12ª ed.). Pearson.

Gonzales,E. y Sanabria S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Período 2010-2015* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión ]. Repositorio Institucional UPeU. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica* (6ª ed.). McGraw-Hill.

Hurtado, D. (2008). *Principios de administración*. ITM.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (2019, setiembre). *Métodos de cobranza*. Indecopi. <https://indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/metodos-de-cobranza>

Madroño, M. (2016). *Administración financiera del circulante* (3ª ed.). Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Masfinanzas (2017, agosto). *Equifax: 7 claves para potenciar la cobranza en tu negocio*. Masfinanzas. <https://masfinanzas.com.pe:https://masfinanzas.com.pe/cobranzas/equifax-7-claves-para-potenciar-la-cobranza-en-tu-negocio/>

Miranda, M. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en liquidez de la empresa Nevell Negocios Generales SAC 2016 y 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA.

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/572/1/miranda%20sicha%20maruja%20isabel.pdf>

Morales, A., Morales, J., y Alcocer, F. (2014). *Administración financiera*. Morata.

Morales, A., y Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Patria.

Muñoz, J. (2010). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. *Revista Acción*, 1(26), 3-14. [https://www.academia.edu/6898617/Mejores\\_Pr%C3%A1cticas\\_en\\_Estrategias\\_de\\_Cobranza](https://www.academia.edu/6898617/Mejores_Pr%C3%A1cticas_en_Estrategias_de_Cobranza)

Otero, M. (2018). *Estrategias de cobranza para elevar los niveles de liquidez de la empresa Sub Cafae Educación, Jaén 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4953/Otero%20P%C3%A9rez%20Mar%C3%ADa%20Elena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Patiño, M. (2012, diciembre). *¿Qué es el riesgo de liquidez?*. Comparativa de bancos. <https://www.comparativadebancos.com/que-es-riesgo-liquidez/>

Pérez, J. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. Pearson.

Quijano, G. (2017, 13 de diciembre). *7 Técnicas de cobranza efectiva que deben aplicar todos los negocios*. Marketing y Finanzas. <https://www.marketingyfinanzas.net/2017/12/tecnicas-de-cobranza-efectiva/>

Ramírez, V. (2016). *Modelo de crédito-cobranza y gestión financiera en la empresa Comercial Facilito de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Repositorio Institucional Uniandes. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSDCYA021-2016.pdf>

Redaccion Económica. (2018, 28 de octubre). Morosidad de créditos cae por tercera vez en el año. *El Comercio*.

<https://elcomercio.pe/economia/negocios/morosidad-creditos-cae-tercera-vez-ano-noticia-572060-noticia/>

- Rios, K. y Flores, C. (2017). *Análisis de los créditos otorgados por el sub comité de administración del fondo de asistencia y estímulo de los trabajadores del sector educación Iquitos Maynas Loreto, periodo 2012-2016* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana ]. Repositorio Institucional UNAP. [http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5394/Karina\\_Tesis\\_Maestria\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/5394/Karina_Tesis_Maestria_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rios, M. (2018, 05 de noviembre). El 44.5% de peruanos tiene deudas en más de una entidad financiera, según Sentinel. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/44-5-peruanos-deudas-entidad-financiera-sentinel-249092-noticia/>
- Romero, J. (2019). *Gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente en la empresa presto services S.A.C. Lima – 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/autonoma/493/1/jesus%20romero%20baltazar.pdf>
- Ross, S., Westerfield, R., y Jaffe, J. (2012). *Finanzas corporativas* (9ª ed.). Pearson.
- RSM (16 de enero de 2019). *¿En qué consiste la gestión de cobranzas?* [mensaje de blog]. <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Sevilla, A., y Pedrosa, S. (2019). *Riesgo de liquidez*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-liquidez.html>
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). Limusa.
- Tanaka, G. (2005). *Análisis de estados financieros para la toma de decisiones*. Pearson.

Van, H., y Wachowicz, J. (2010). *Administración financiera* (13<sup>a</sup> ed.). Pearson.

Yuni, J., y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar* (2<sup>a</sup> ed.). Brujas.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Gestión de cobranza y liquidez del Cafae - APN, La Perla, Callao, 2017 - 2018

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables		
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué diferencias existen entre las ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Qué diferencias existen entre los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen entre los indicadores periodo</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Comparar los ratios de la gestión de cobranza y la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Comparar los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p> <p>Comparar los indicadores del periodo promedio de cobro de la gestión</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe diferencia entre los ratios de la gestión de cobranza con la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe diferencia entre los indicadores de cuentas por cobrar de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.</p> <p>Existe diferencia entre los indicadores del periodo promedio de cobro de la gestión de</p>	<p><b>Conceptualización</b></p> <p><b>Variable 1. Gestión de cobranza</b></p> <p>Morales (2014) menciona: “Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos” (p. 90).</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rotación de cuentas por cobrar.</li> <li>- Periodo promedio de cobro.</li> <li>- Rotación del activo.</li> </ul>	<p><b>Metodología</b></p> <p><b>Tipo de estudio</b></p> <p>Descriptivo</p> <p><b>Diseño de estudio</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método</b></p> <p>Análisis de datos en hoja de Excel</p> <p><b>Población</b></p> <p>Todos los datos de los estados financieros del CAFAE-APN, 2017-2018.</p>
			<p><b>Conceptualización</b></p> <p><b>Variable 2. Liquidez</b></p> <p>Gitman y Zutter (2012) afirman: “La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa,</p>	<p><b>Indicadores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Liquidez corriente</li> <li>- Prueba ácida</li> <li>- Razón de efectivo</li> </ul>	

<p>promedio de cobro de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen entre los indicadores de rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen entre los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?</p> <p>¿Qué diferencias existen entre los indicadores de razón rápida de la liquidez del</p>	<p>de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p> <p>Comparar los indicadores de la rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p> <p>Comparar los indicadores de los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p> <p>Comparar los indicadores de los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La</p>	<p>cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.</p> <p>Existe diferencia entre los indicadores de la rotación de activo de la gestión de cobranza del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.</p> <p>Existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de liquidez corriente de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.</p> <p>Existe diferencia entre los indicadores de los indicadores de razón rápida de la liquidez del Cafae-APN, La</p>	<p>es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas” (p. 65).</p>		
--	--	---	--	--	--

<p>Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018? ¿Qué diferencias existen entre los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018?</p>	<p>Perla-Callao, 2017-2018. Comparar los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao, 2017-2018.</p>	<p>Perla-Callao 2017-2018. Existe diferencia entre los indicadores de la administración del efectivo de la liquidez del Cafae-APN, La Perla-Callao 2017-2018.</p>			
--	--	---	--	--	--

## Anexo 2. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Feedback Studio interface in Google Chrome. The main document area shows the following text:

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**  
GESTIÓN DE COBRANZA Y LIQUIDEZ DEL CAFE - APN, LA PERLA, CALLAO,  
2017 - 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTORA**  
HILDA LUCY CUBAS VARGAS  
ORCID: 0000-0002-0765-7238

**ASESOR**

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of coincidences) shows a total similarity of 3%. Below this, a list of sources is provided:

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
3	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.uasf.edu.pe Fuente de Internet	1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates: "Página: 1 de 96", "Número de palabras: 19439", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", "Activado", and the system tray shows "16°C Nublado" and the date "28/09/2022".

### Anexo 3. Carta solicitando autorización a la empresa

Callao, 8 de Abril de 2018

**CARTA N° 01-2018/HLCV**

Señor  
**Paul Sialer Izquierdo**  
Vocal  
**CAFAE DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL**  
Presente. -

Asunto: Autorización para realizar proyecto de investigación para la obtención de grado académico

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacer de su conocimiento que para obtener mi grado académico de Bachiller en Administración de Empresas y de acuerdo a la normativa vigente, es necesario que presente un proyecto de investigación.

Es por ese motivo que recorro a su Despacho para solicitarle autorización a fin de realizar dicha investigación en el CAFAE de la Autoridad Portuaria Nacional, pues en el transcurso de tiempo que vengo apoyando al CAFAE-APN he podido apreciar que mi proyecto lo puedo realizar en el CAFAE-APN.

Este proyecto estará orientado a determinar la influencia entre la gestión de cobranza y liquidez del CAFAE de la Autoridad Portuaria Nacional en el periodo 2016 – 2019, cuyo resultado pienso que podrá contribuir con la gestión de cobranza y agradeciendo anticipadamente la atención que brinde a la presente, quedo de usted.

Atentamente,

Hilda Lucy Cubas Vargas  
DNI 45081617



08/04/2018  
14:20

## Anexo 4. Autorización de la empresa



PERÚ  
Autoridad Portuaria  
Nacional



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Callao, 9 de abril de 2018

**CARTA N° 13-2018/CAFAE-APN**

Señorita:  
**HILDA LUCY CUBAS VARGAS**  
Presente. -

Asunto: Autorización concedida para realizar proyecto de investigación  
Referencia: Carta N° 01-2018/HLCV con fecha 08 de abril de 2018

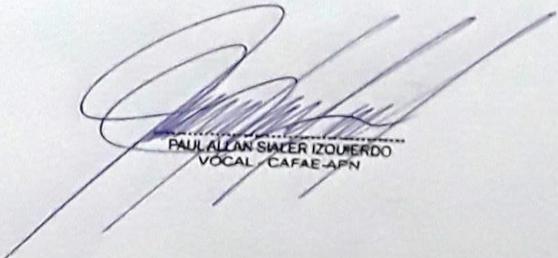
De nuestra consideración:

Por medio de la presente y de acuerdo con la solicitud presentada por Ud., le informamos que el CAFAE-APN está presto a colaborar brindando información documental y otros para la realización de su investigación.

Cabe mencionar que dicha información brindada puede ser aplicado al análisis estadístico para el desarrollo de la investigación de tesis sobre "La gestión de cobranza y su relación con la liquidez del CAFAE-APN, La Perla-Callao, 2017-2018".

Además, la no publicación del Balance General y Estado de Ganancias y Pérdidas del CAFAE-APN.

Atentamente,

  
PAUL ALAN SACER IZQUIERDO  
VOCAL CAFAE-APN

[www.cafae-apn@gob.pe](http://www.cafae-apn@gob.pe)

Av. Santa Rosa 135, La Perla,  
Callao.  
Cel. (511) 998193311

### Anexo 5. Consulta R.U.C. de la empresa – RUC. 2056620966

Resultado de la Búsqueda			
Número de RUC:	20566209668 - COMITE DE ADMIN. DEL FONDO DE ASISTENCIA Y ESTIMULO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL - CAFAE APN		
Tipo Contribuyente:	CAFAES Y SUBCAFAES		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	12/11/2014	Fecha de Inicio de Actividades:	01/12/2014
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Domicilio Fiscal:	AV. SANTA ROSA NRO. 135 URB. BENJAMIN DOIG SUPMANZANA UNO (BLOCK C CC LA PERLA REF OVALO LA PERLA) PROV. CONST. DEL CALLAO - PROV. CONST. DEL CALLAO - LA PERLA		
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema Contabilidad:	MANUAL		
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 9499 - ACTIVIDADES DE OTRAS ASOCIACIONES N.C.P.		
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	NINGUNO		

## Anexo 6. Recibo por honorarios de la investigadora


✉ Buzón Electrónico ★ Favoritos

29/11/2019 11:42
Bienvenido, COMITE DE ADMIN. DEL FONDO DE ASISTENCIA Y...
Domicilio: Habid

[Ir al inicio](#)

► Factura Electronica

- [Emitir Factura](#)
- [Emitir Nota de Crédito](#)
- [Emitir Nota de Débito](#)
- [Rechazar Factura](#)
- [Catalogo de productos](#)
- [Consultar Factura y Nota](#)
- [Emision FE Simplificada](#)
- [Emision BVE Simplificada](#)
- [Consulta Simplificada](#)
- [Emision ND de BVE Simplificada](#)
- [Emision ND de FE Simplificada](#)
- [Emision NC de BVE Simplificada](#)
- [Emision NC de FE Simplificada](#)

► Boleta de Venta Electrónica

► Guía de Remisión -Bienes

Recibo por Honorarios Electrónico

**CUBAS VARGAS HILDA LUCY**

CAL. MOORE NRO. 314 LIMA - LIMA - LURIN

TELÉFONO: -

**R.U.C. 10450816171**

**RECIBO POR HONORARIOS ELECTRÓNICO**

**Nro: E001-15**

**Recibí de** COMITE DE ADMIN. DEL FONDO DE ASISTENCIA Y ESTIMULO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL - CAFAE APN

**Identificado con RUC Número** 20566209668

**Domiciliado en** AV. SANTA ROSA NRO. 135 LIMA - LIMA - LIMA

**La suma de** QUINIENTOS Y 00/100 SOLES

**Por concepto de** SERVICIOS VARIOS MES DE JULIO

**Observación -**

**Inciso "A" DEL ARTÍCULO 33 DE LA LEY DEL IMPUESTO A LA RENTA**

**Fecha de emisión** 21 de Agosto del 2018

**Total por honorarios** : 500.00

**RETENCION (8 % ) IR** : (0.00 )

**Total Neto Recibido** : 500.00 SOLES

Lista de Pagos

FECHA DE PAGO	RENTA BRUTA PAGADA	RETENCION	APORTE AL SNP	APORTE A LA AFP	COMISION A LA AFP	SEGURO A LA AFP	MONTO NETO PAGADO
24/08/2018	500.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	500.00

[Anterior](#)

**Anexo 7. Factura que emite la empresa a sus clientes**

**COMITE DE ADMIN. DEL FONDO DE ASISTENCIA Y ESTIMULO  
DE LA AUTORIDAD PORTUARIA NACIONAL - CAFAE APN**

AV. SANTA ROSA 135 ZONA BLOCK C. CC LA PERLA  
LIMA - LIMA - LIMA

<b>FACTURA ELECTRÓNICA</b> RUC: 20566209668 E001-70
---

Fecha de Vencimiento :  
 Fecha de Emisión : **27/12/2017**  
 Señor(es) : **ENGIE ENERGIA PERU S.A.**  
 RUC : **20333363900**  
 Tipo de Moneda : **SOLES**  
 Observación :

Cantidad	Unidad Medida	Código	Descripción	Valor Unitario
1.00	UNIDAD	01	CURSO "AUDITOR INTERNO INSTALACION PORTUARIA", REALIZADO EL 6 Y 7 DE NOVIEMBRE	423.73

Valor de Venta de Operaciones Gratuitas :

**SON: QUINIENTOS Y 00/100 SOLES**

Sub Total Ventas :	<input type="text" value="S/ 423.73"/>
Anticipos :	<input type="text" value="S/ 0.00"/>
Descuentos :	<input type="text" value="S/ 0.00"/>
Valor Venta :	<input type="text" value="S/ 423.73"/>
ISC :	<input type="text" value="S/ 0.00"/>
IGV :	<input type="text" value="S/ 76.27"/>
Otros Cargos :	<input type="text" value="S/ 0.00"/>
Otros Tributos :	<input type="text" value="S/ 0.00"/>
Importe Total :	<input type="text" value="S/ 500.00"/>

*Esta es una representación impresa de la factura electrónica, generada en el Sistema de SUNAT. Puede verificarla utilizando su clave SOL.*

