

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR  
COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN  
LA LIQUIDEZ DE BETON DECKEN S.A.C., SAN  
ISIDRO, 2021”

Tesis para optar al título profesional de:

**Contadora Pública**

**Autoras:**

Jenny Patricia Celadita Celadita

Ysabel Eraclina Susano Cuba

**Asesor:**

Mg. RUPERTO HERNAN ARIAS FRATELLI

<https://orcid.org/0000-0002-8401-1801>

Lima - Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>GIULLIANNA CISNEROS DEZA</b>	<b>42062315</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	<b>JORGE LUIS MORALES SANTIVAÑEZ</b>	<b>19809242</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	<b>ERICKA NELLY ESPINOZA GAMBOA</b>	<b>10612065</b>
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mis amados padres Fidel y Marcelina, gracias por sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona, a mi esposo Hernan gracias por tu apoyo incondicional, por su todos estos años y los que nos quedan por vivir gozando de nuestros adorados hijos Angie y Anghelo, por demostrarles que aunque encontremos piedras en el camino, con perseverancia se logran los objetivos, a mis hermanos Verónica, David y Abilio, y mis sobrinos, gracias por caminar siempre conmigo, los amo.

Jenny P. Celadita Celadita.

La presente tesis está dedicada a Dios, por otorgarme una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre; dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio. Como mención muy especial a mi tía Engracia Luna por su perseverancia en seguir adelante con mis estudios. Espero contar con el apoyo incondicional de todos aquellos que han contribuido a que llegue ser una profesional.

Ysabel Eraclina Susano Cuba.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis profesores quienes me incentivaron a seguir adelante, gracias a sus diferentes formas de enseñanza, por su paciencia y sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

Un agradecimiento especial a la universidad UPN, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente.

**Tabla de contenido**

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	6
RESUMEN	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	7
<b>1.1.    Realidad problemática</b>	<b>7</b>
1)    Indicador 1 de la variable: Gestión de cobranza Rotación de cuentas por cobrar	14
Indicador 2 de la variable: Gestión de cobranza El periodo promedio de cobro	14
Determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar	15
<b>1.2.    Formulación del problema</b>	<b>16</b>
<b>1.3.    Problema general</b>	<b>16</b>
<b>1.4.    Objetivos</b>	<b>17</b>
<b>1.5.    Hipótesis</b>	<b>17</b>
Justificación teórica	18
Justificación práctica	18
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	18
CAPÍTULO III: RESULTADOS	24
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
REFERENCIAS	40
ANEXOS	43
ANEXO 1	43

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera
Table 2	Análisis Horizontal de los Estados de Resultado
Tabla 3	Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera
Tabla 4	Análisis Vertical de los Estados de Resultado
Tabla 5	Ratio financiero de la razón corriente
Tabla 6	Ratio Prueba Acida
Tabla 7	Análisis de las cuentas por cobrar versus el total del activo corriente.
Tabla 8	Capital de Trabajo.

## RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad evaluar control contable de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de la empresa BETON DECKEN S.A.C., dedicada a la venta de losas prefabricadas, previgas, muros, etc. de concreto armado, para las empresas constructoras, ubicado en el distrito de San Isidro. Las ventas de este producto es 100% al crédito, teniendo en cuenta como principal debilidad de la empresa, la falta de políticas de crédito y capacitación al personal que genera un desconocimiento en la materia que a su vez incidirá en la liquidez de la empresa.

Para la investigación de este trabajo fue acompañada de materiales de estudios a través de los documentos y análisis de la información de la empresa, para verificar el control de las cuentas por cobrar, la cual se observó la ausencia de aplicación de políticas de crédito que genera un alto índice en las cuentas por cobrar en la empresa.

Por consiguiente, la importancia del control de cuentas por cobrar y la relación directa que tiene con la liquidez de la empresa, la realización del trabajo de campo se efectúa bajo los pilares de las hipótesis, para descartar o aseverar la problemática del presente trabajo de investigación. Desarrollando una investigación no experimental, que solo se observa la realización de las actividades de la empresa.

**PALABRA CLAVE:** control de cuentas por cobrar comerciales, políticas de crédito.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel mundial, las empresas son el soporte económico de los países en el mundo, están en busca de su desarrollo, crecimiento y herramientas para su constante mejora y les garantice la continuidad en el mercado de alta competencia. Muchas veces las entidades pasan por diversos tipos de riesgos que afectan su liquidez del día a día; algo inusual ha causado la pandemia del Covid-19 donde varias empresas han sido afectadas ocasionando una economía inestable donde se dieron de baja u otras suspendieron sus actividades de manera temporal o definitiva.

Las empresas constructoras a nivel internacional están superando poco a poco a la pandemia del coronavirus, generando un buen crecimiento de ingresos y resultados. El Grupo ACS, durante su primer semestre tuvo un beneficio neto de 351 millones de euros, comparado con el año anterior obtuvo un 4.8%, gracias a las mejoras del negocio y recuperación del tráfico de autopistas de Abertis tras las caídas registradas durante la pandemia.

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) las empresas de construcción nacional han registrado un crecimiento desde febrero a mayo del 2021, este incremento surgió debido al impulso de los proyectos de inversión privada. Sin embargo, en los meses posteriores se registró una desaceleración que llegaron a tasas negativas Esto debido a la coyuntura política y a las bajas inversiones públicas tanto de gobierno nacional y subnacional.

**La empresa Beton Decken S.A.C.**, inició sus actividades en el año 2014, bajo la dirección general de la Sra. Claudia Pflaiderer Urrutia, la empresa se dedica a la fabricación de Losas prefabricadas de concreto, este producto hace uso de la innovadora tecnología alemana, suministrando elementos estructurales prefabricados en concreto los cuales se vienen comercializando en el mercado internacional hoy en día en construcciones para el sector residencial, comercial e industrial, durante su crecimiento ha tenido resultados económicos favorables en sus ventas, como el año 2021 un incremento del 32% respecto al año anterior.



## **Variable Independiente**

### **Cuentas por Cobrar**

Como apoyo a la investigación se ha procedido a especificar los antecedentes a nivel internacional, Teniendo en cuenta a (Barionuevo, 2020) en su tesis “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Compañía Constructora Mewtwo S. A”. El autor realizó el estudio en la Constructora MEWTWO S. A. cuyo propósito fue analizar las Cuentas Por Cobrar y la incidencia en la Liquidez de la compañía, después de analizar la situación problemática el autor menciona las conclusiones: que el incremento de la CUENTA POR COBRAR está afectando la LIQUIDEZ de la empresa, también dice que al no contar con los activos circulantes que permitan generar los movimientos económicos, que no cuenta con normativas apropiadas sobre el tema de los anticipos para iniciar la obra, concluyendo además Barrionuevo que no existe un sistema de cobro de la cartera vencida, y esto afecta el activo circulante, para lo que necesitaran acceder a créditos en instituciones financieras que afecta el indicador de la rentabilidad.

Para (Magallanes, 2022) en su trabajo de investigación de “Cuentas por cobrar y liquidez de la empresa Systecon, S.A, La Libertad, año 2021”. El autor concluye que la gestión de cobro no es eficaz debido a que no poseen políticas de cobro (cobranza o crédito), por otro lado, agrega que con la aplicación de las estrategias instauradas podrán llevar a cabo con su objetivo.

A nivel nacional: Según (Solano, 2019) en su tesis “Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018”, el autor menciona la siguiente conclusión, que la empresa Mercantil no tiene un debido control de la política de cobranza, lo que según el investigador genera una elevada suma de cuentas morosas y afectó la liquidez, para lo cual menciona las siguientes recomendaciones: que la empresa debe mejorar el control en las cuentas por cobrar y plantear unas nuevas políticas de cobranzas.

Con (Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017); (Carrera Navarrete, 2017); y (Marquina Mantilla & Morales Silva, 2017) quienes señalan que la carencia de un control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas. Los autores mencionan que por lo consiguiente se hace indispensable que se realice un estricto cumplimiento del control contable mediante las técnicas de que dispone la Contabilidad, con la finalidad de tener una liquidez aceptable y contar con la disponibilidad de fondos para el normal desarrollo de las operaciones de la empresa.

Teniendo en cuenta a (Villavicencio, Soto, & Calvanapón, 2022) en su artículo “Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo”. Los autores entre los principales resultados encontraron que, la empresa realiza una deficiente gestión de sus cuentas por cobrar ello se muestra en los 198 días de periodos de cobro por el servicio de carga y la disminución de su rotación de cuentas en 1.8 veces, en cuanto a su liquidez al año 2019 su ratio de liquidez corriente fue de 0.77, la liquidez absoluta fue de 0.39, su prueba ácida fue de 0.72, y el capital de trabajo fue de -1,728,703.00 por lo que su activo corriente no fue capaz de cubrir sus pasivos a corto plazo, los autores llegan a la siguiente conclusión: que la gestión de cuentas por cobrar tiene efecto negativo en la liquidez de la empresa.

Para (Gallardo & Lucano, 2019) en su trabajo de investigación “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de las empresas periodo 2010 a 2018: llegó a la conclusión de que las cuentas por cobrar inciden de manera significativa en la liquidez y rentabilidad de la empresa, debido a una deficiente gestión de cuentas por cobrar se puede producir un gran problema de liquidez y rentabilidad lo cual genera inconvenientes respecto a sus obligaciones.

Según (Cruz & Hernandez, 2019) en su trabajo de investigación “Gestión de las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez de la empresa MAC Ingeniería SAC-Lima, 2018” los autores en conclusión afirman que la gestión de las cuentas por cobrar se relaciona directamente con la liquidez de la empresa MAC Ingeniería SAC.

Considerando a (Melendez & Violeta, 2019) en su trabajo de investigación para obtener el título profesional de contador público, los autores concluyen en que la empresa ha venido presentando una gestión deficiente, lo que se revela a través de la

disminución de la liquidez de las cuentas por cobrar durante el período 2018, los autores afirman que todo ello es por la falta de aplicación eficiente de las políticas de crédito y cobranza y un análisis adecuado de las razones financieras de gestión, siendo éstas un instrumento de apoyo para conocer el desempeño de la empresa durante el desarrollo de sus actividades operacionales a tiempo a fin de tomar las medidas correctivas cuando sea necesario. Presentada esta deficiencia y siendo un problema para la empresa si no toma las medidas necesarias, recomiendan cumplir de manera rigurosa con las políticas de crédito y cobranza establecidas para el manejo de las ventas bajo la modalidad de crédito, así como implementar nuevas políticas y hacer uso frecuente de las razones financieras de gestión.

Teniendo en cuenta a (Ramos, 2018) en su tesis titulada “Cuentas por cobrar para incrementar la liquidez en la empresa comercial Inversiones Tambaico S.A.C, Lima 2018”. Entre las conclusiones más relevantes el autor precisó la existencia de gran cantidad de clientes morosos lo cual repercute en la disposición inmediata por parte de la empresa de liquidez; asimismo el autor determinó la inexistencia de normativa que controle la emisión de beneficios de crédito ni el chequeo de cumplimiento de exigencias mínimas para la obtención del beneficio; por último Ramos dice que la empresa no cuenta con un diseño con el cual se maneje todo lo referente con la cobranza y disminución de las cuentas por cobrar con lo cual se dificulta el seguimiento de los clientes deudores.

(Morocho & Tene, 2011) Tesis de postgrado, titulado Gestión de cobranzas para reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba Ltda, llego a las siguientes conclusiones la cooperativa tiene un problema de importancia que radica en los altos índices de morosidad debido a la falta de seguimiento de créditos, se evidencia insatisfacción en el otorgamiento de créditos por partes de los socios. En la entrevista realizada al nivel ejecutivo se concluye que la institución no cuenta con procedimientos adecuados para organizar el área de cobranzas. De acuerdo a la encuesta realizada a los directivos y empleados del área de cobranza cuando se les consulto si se cumplen con los requisitos e calificación de créditos el 51% dice que si, 40% dice que no y un 9% dicen que no cumplen, por lo tanto no es rigurosa la calificación y muestra un síntoma de leve morosidad. El uso de un modelo de gestión

de cobranzas permitirá reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Riobamba.

### **Variable Dependiente**

#### **Liquidez**

(Tirado, 2015) en su tesis titulada: “Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la Fábrica de Calzado Fadicalza” Concluyen los autores en que las políticas crédito y cobranza, afectan a una empresa no solo en el aspecto organizativo sino también financiero. Por otra parte, los investigadores concluyen en que el tener un manual acorde tanto con las exigencias internas de la institución como el ambiente que lo rodea; genera cierta ventaja competitiva en comparación con las organizaciones que no poseen un lineamiento a seguir en forma de plan para la consecución plena de objetivos reales y alcanzables. Así mismo dicen que el analizar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la institución es una de las metas que pretende la investigación para la implementación de políticas y estrategias que permitan lograr los nuevos objetivos medibles y alcanzables por la empresa. Finalmente, los autores mencionan que el contar con un adecuado modelo de gestión administrativa en la empresa, permitirá alcanzar a cumplir con las metas y objetivos trazados.

(Morales García & Carhuancho Mendoza, 2020) Los autores concluyen en que las cuentas por cobrar son deficientes, la compañía necesita reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas, realizar flujo de caja para controlar el efectivo, además la implementación de estrategias financieras para gestionar los cobros de manera eficiente, del mismo modo realizar presupuestos de ventas y cobranzas, de esta manera trabajar en base a objetivos, en conclusión lograr resultados eficientes, por otro lado mencionan que las cuentas por cobrar no están en concordancia con los días de pago, esto por la falta de capacitación.

(Peralbo Verduga, 2016) concluye que asignar un presupuesto para la creación de un área de gestión de cobranzas, y la capacitación del personal del área, se hace necesario para la recuperación de cartera, negociaciones de cobro y aplicación de las estrategias de cobranzas con cartera priorizada.

Alva (2010), Tesis de postgrado, titulado “El régimen de los pagos adelantados del impuesto general a las ventas por concepto de percepciones a las importaciones y su efecto en la liquidez en las empresas importadoras del sector plástico en el departamento de Lima durante los años 2008-2009”, Llegando a las siguientes conclusiones de acuerdo con el análisis de los pagos adelantados en el IGV y teniendo en cuenta que la liquidez es necesaria para seguir en marcha la empresa. También menciona que la empresa considero solicitar un financiamiento en el sistema bancario, financiamientos informales, o financiamiento con proveedores. La empresa desde al año 2002 está incluida en el sistema de recaudación de impuestos conforme lo dictaminado por SUNAT en el pago de retenciones, percepciones y detracciones.

(Chavez, 2016) Tesis de postgrado titulado impacto del sistema de pago de detracción del IGV en la liquidez de la empresa el portillo SRL de la región Moquegua, 2013. Entre las conclusiones de la investigación menciona que la influencia de manera negativa del sistema de pago de detracciones del IGV en la liquidez, asimismo manifiesta que, de manera negativa en la liquidez de la compañía, en el capital del trabajo, de igual modo en la razón corriente, prueba acida.

(Hidalgo, 2013) señala en su tesis de postgrado “Rediseño en el proceso de cobranzas para un mejor manejo de la liquidez de la empresa Distribuidora Pintel S.A.C.” para optar el grado de magister en Finanzas presentado en la universidad Privada del norte, Trujillo. Llegó a las siguientes conclusiones la empresa requiere la implementación de un área de crédito y cobranzas que se encargue de la evaluación a los clientes. La política de cobro no debe sobrepasar los 30 días para un mejor control de las cuentas por cobrar. Para ello dice el autor se debe realizar comunicación constante con el cliente a través de llamadas telefónicas, estados de cuentas, visitas presenciales. Además, recomienda que a través de la implementación del rediseño de proceso de cobranza se tendrá un impacto positivo en la rentabilidad del negocio.

### **Marco teórico:**

El autor nos menciona dos tipos de enfoque del comportamiento que las empresas adoptan para hacer efectivo el cobro de los créditos otorgados a los solicitantes. Ambos enfoques dependen de la postura que tome la empresa en relación a los cobros Branchfield (2011) manifestó:

Existen dos formas de enfocar el cobro a los clientes después de haberles otorgado un crédito. El enfoque tolerante, implica que no se exigirá un cumplimiento estricto de las condiciones de pago, ni los plazos pactados con los clientes. En caso de atrasos en el pago de las facturas se dará un extenso margen de confianza para que pague y no se le apremiara para que cumpla con su obligación. En caso de una deuda impaga, se permitirá al cliente cancelar su deuda cuando pueda.

El enfoque inflexible, se reclamará el cumplimiento estricto de los plazos de pago contractuales. Bajo este enfoque no se tolera el menor retraso en la cancelación de sus obligaciones de pago. En el caso de demora en el pago se exige al cliente la inmediata cancelación de la deuda y en caso de no cobrarla inmediatamente se tomarán medidas conminatorias. (p.84).

#### **1) Indicador 1 de la variable: Gestión de cobranza Rotación de cuentas por cobrar**

La rotación de cuentas por cobrar es un indicador que nos muestra el número de veces que la empresa debe esperar para disponer del efectivo es importante porque nos indica la eficiencia de la empresa en la recuperación de sus ventas a crédito. Se calcula mediante la división del monto de las ventas al crédito entre las cuentas por cobrar.

#### **Rotación de cuentas por cobrar = ventas al crédito / cuentas por cobrar**

(Morales & Morales, 2014). “La rotación de cuentas por cobrar significa el número de veces que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un periodo determinado”. (p.216)

(Gitman & Zutter, 2012) señalan que “La rotación de las cuentas por cobrar es el número de veces al año que las cuentas por cobrar de la empresa se convierten realmente en efectivo”. (p.560).

(Ross, Westerfield, & Jordan, 2012) “La rotación de cuentas por cobrar se considera el número de veces al año que los clientes tardaron en pagar.” (p.801).

(Van & Wachowicz, 2010) “Número veces que las cuentas por cobrar están en circulación antes de ser cobradas proporciona un panorama de la calidad de las cuentas por cobrar de la empresa y que tan exitosa es en sus cobros.”(p.143).

### **Indicador 2 de la variable: Gestión de cobranza El periodo promedio de cobro**

Es el número de días que la empresa debe esperar para contar con el efectivo disponible después de realizada la venta de un producto o servicio.

### **Periodo Promedio de cobro = Cuentas por cobrar x días al año / Ventas al crédito**

(Morales & Morales, 2014) “Es el número de días que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo durante un periodo determinado”. (p.216)

(Gitman & Zutter, 2012) manifestaron que:

El periodo promedio de cobro es el número de días promedio que las ventas a crédito se encuentran pendientes de pago y está compuesto por dos factores. El primero considera el tiempo desde la venta hasta que el cliente envía el pago. La segunda toma en cuenta el tiempo para la recepción, el proceso, y el cobro del pago una vez que el cliente lo envía. (p.565).

(Morales & Morales, 2014) indicó que es un indicador que muestra si la empresa manifiesta una dificultad con las cuentas por cobrar, tenemos como ejemplo una empresa con términos de crédito de 30 días se esperaría que su periodo promedio de cobro menos el tiempo que demora la recepción, el procesamiento y cobro sea iguales o menores a 30 días. En el caso, que el periodo de cobro sea mayor a 30 días. Así mismo dice que la empresa debe realizar una verificación en la gestión de sus ventas a crédito. El periodo promedio de cobro demuestra a la empresa, en promedio, cada cuanto día los clientes pagan sus cuentas. (p 217).

### **Determinación de la antigüedad de las cuentas por cobrar**

El uso de un calendario de vencimiento de las facturas que se encuentran pendientes de pago y próximas a vencer permitirá a la empresa tener un mayor control y seguimiento de las cuentas por cobrar para una adecuada administración.

(Gitman & Zutter, 2012) indicó: Un calendario de vencimiento permite a la empresa conocer los saldos de las cuentas por cobrar que están pendientes. A menudo, se da una revisión mensual de los tres o cuatro meses de las cuentas por cobrar considerando el momento en que se generaron. (p.566)

(Ross, Westerfield, & Jordan, 2012) manifestó: Una tabla de antigüedad es una herramienta que se usa para controlar las cuentas por cobrar. En las empresas que tienen un periodo de crédito de 60 días, 25% de sus cuentas están en mora. La empresa deberá tomar medidas porque mientras mayor es la antigüedad de la deuda casi nunca se cobran. El departamento de crédito se encarga de clasificar las cuentas por cobrar de acuerdo con la antigüedad de las mismas. Si las ventas en un mes se incrementan, el total de cuentas por cobrar también aumentarán. (p.658-659)

### **Técnicas comunes de cobro**

Según lo descrito por el autor existen diferentes técnicas para poder realizar un cobro como envío de cartas, llamadas telefónicas, visitas al domicilio. Se considera la técnica más efectiva la acción legal, pero es la más costosa recomendada solo en caso el monto a cobrar lo amerite. Por ello, La empresa deberá evaluar cuál de las técnicas de cobro más adecuada de acuerdo a la actitud del solicitante respecto al cobro de las obligaciones pendientes de realizar diversas técnicas y procedimientos que permitan recuperar las cuentas que se encuentran pendientes de pago.

(Morales & Morales, 2014) manifestó que la etapa de rutina impersonal: Se clasifica a los deudores, que no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago en las fechas pactadas de manera parcial o total. Se inicia cuando el periodo de crédito ha expirado. Los medios de cobranza sugeridos son estados de cuenta que son enviados a los clientes, carta de tipo recordatorio. Los deudores que usualmente responden a los medios de cobranza en esta etapa son los que estaban esperando algún tipo de aviso indicando que cuenta esta vencida, no recordaban la fecha cuando el pago vencía, los deudores descuidados o morosos que se



encuentran en dificultades financieras. (p.150)

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.3. Problema general**

¿De qué manera El control contable de las cuentas por cobrar comerciales inciden en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021?

Problema Específicos

¿De qué manera la política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021?

¿De qué manera la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021?

## **1.4. Objetivos**

Objetivo General

Determinar de qué manera el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.

Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera la política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.
- b) Determinar de qué manera la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.

## **1.5. Hipótesis**

Hipótesis General:

El control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.

### Hipótesis Específicas

- b) La política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.
- c) La capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.

### **Justificación teórica**

La presente investigación profundizo los conocimientos teóricos sobre el control contable de las cuentas por cobrar, así como los procedimientos establecidos para una adecuada evaluación y gestión de cobranza en el otorgamiento de crédito a los clientes. Además de profundizar conceptos y teorías referentes a la liquidez. Para ello se revisó teorías, conceptos, antecedentes y otros estudios de diferentes autores relacionadas con las variables de estudio, se reunió información teórica y relevante para investigación. Por lo tanto, se fundamenta teóricamente la investigación.

### **Justificación práctica**

La investigación profundizará las características de las variables de estudio del control contable de las cuentas por cobrar comerciales y liquidez; investigación que servirá como orientación para futuras investigaciones. Asimismo, esta investigación busca ser fuente de consulta para otros investigadores, contribuyendo como posible alternativa de solución a problemas de liquidez que se presenten en las empresas.

## **CAPÍTULO II: METODOLOGÍA**

### **Tipo de investigación**

#### **Según el propósito**

El presente trabajo de investigación es aplicado, debido a que se trabaja con la información financiera que se investiga, obteniendo la información directa de la empresa Beton Decken SAC, ubicada en San Isidro,

#### **Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

En su libro (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) define que enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

#### **Alcance de la investigación**

La presente investigación tiene un alcance descriptivo correlacional.

Por lo general los estudios descriptivos son base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generen un sentido de entendimiento y están muy estructurados.

#### **Según el diseño de investigación.**

(Kerlinger, 2002) la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente manipuladas.

Esta investigación, según el diseño, es no experimental transversal

#### **Población**

La población motivo del estudio está compuesto por 6 personas.

(Monje, 2011) la definición de la población para un proyecto de investigación responde a la necesidad de especificar el grupo a la cual son aplicables los resultados de estudio. La población es el conjunto de objetos, sujetos o unidades que comparten la característica que se estudia y a los que se puede generalizar los hallazgos encontrados en la muestra.

### **Muestra**

La muestra es censal por el hecho de que es la misma cantidad de personas de la población.

(López Moreno, 2013) la muestra es una porción representativa que se obtiene de la población de forma tal que puede analizarse para llegar a unos resultados aceptables y cercanos a lo que tendría si se hubiesen tomado todos los datos (la población completa).

### **Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Según (Arias, 2006) Las técnicas de recolección de datos son las distintas formas o maneras de obtener información. Son ejemplos de técnicas la observación directa, la encuesta oral o escrita, la entrevista, el análisis documental, el análisis de contenido, entre otras.

De acuerdo con lo mencionado por el autor, para nuestro trabajo de investigación procedimos a utilizar las siguientes técnicas e instrumentos para nuestra recolección y análisis de datos:

**Análisis Documental.** Se efectuó en base a la documentación oficial existente en la empresa.

**Instrumento:** Lista de cotejo

### **Entrevista.**

**Instrumento:** Se utilizó cuestionario tomando como referencia, su aplicación directa con una guía de entrevista.

- Entrevista al Gerente General.
- Entrevista al Jefe de la contabilidad.
- Entrevista al jefe de Cobranzas
- Entrevista a los dos cobradores
- Entrevista al auxiliar contable

### **Procedimiento y recolección de datos.**

Para la presente investigación se plantearon las siguientes etapas:

- Determinar el tema a investigar.
- Planteamiento de la realidad problemática de la empresa.
- Búsqueda y exploración de fuentes físicas y virtuales: tesis y libros.
- Elaboración del marco teórico que presentaran los antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas de nuestra investigación, con el propósito de sustentar las variables planteadas.
- Formulamos el problema general y los problemas específicos.
- Establecer el fin de la investigación a través del objetivo general y los objetivos específicos, de manera de orientar las líneas de acción a seguir.
- Proponemos las hipótesis, las cuales serán las probables soluciones al problema planteado.
- Aplicación de la metodología a seguir durante la investigación.

- Validación de instrumento, en nuestro caso será una entrevista.
- Elaborar la guía de entrevista para el gerente general y el jefe de finanzas de la empresa.
- Ejecutar la entrevista, la cual fue realizada en las oficinas de la empresa.

#### **Procedimiento de tratamiento y análisis de datos.**

- Elaboración de los Resultados en base a toda la información recolectada.
- Como primer punto deseamos mostrar el análisis de la liquidez de la empresa, para ello utilizaremos los ratios de liquidez (Razón corriente, Prueba acida y Capital de trabajo).
- Como segundo punto presentaré el análisis de la cuenta 12 (Cuentas por cobrar comerciales).
- Como cuarto punto mostraremos los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas.
- Realizamos la Discusión, con el propósito de contrastar nuestros resultados con los resultados de nuestros antecedentes.
- Elaboramos nuestras conclusiones y recomendaciones.

#### **Aspectos éticos.**

Las consideraciones éticas que seguí para la elaboración del trabajo de investigación fueron las siguientes:

- Se pidió autorización a la Gerencia General de la empresa, para utilizar la información financiera.
- Se ha citado toda información que se ha utilizado en el trabajo de investigación referenciando el autor o autores y el año.

- Las entrevistas realizadas al Gerente General y Jefe de Finanzas son fidedignas, es decir fueron realizadas a cabalidad y las respuestas están anotadas tal y como contestaron los entrevistados.
- Los datos utilizados de los Estados Financieros han sido mostrados tal cual, para así tener un mejor panorama de la realidad de la empresa.

### **CAPÍTULO III: RESULTADOS**

Durante la investigación, se aplicaron 2 técnicas de recolección de información, uno de ellos fue el cuestionario y el otro el análisis documental. Como instrumento del cuestionario, utilizamos la entrevista que se realizó al gerente general y a la encargada del área administrativa; Asimismo, para el Análisis documental utilizamos como instrumento la lista de cotejo (Estados financieros al cierre del 2021), para luego determinar mediante los cálculos de ratios, la liquidez y capacidad de pago que tenía la empresa con sus compromisos monetarios a un corto plazo.

#### **Entrevista al Gerente general**

Para esta entrevista se elaboró un cuestionario, que presentamos en el anexo 3, el cual se entregó con una semana de anticipación a la entrevista presencial. Esta duró aproximadamente 60 minutos y a continuación se exponen las preguntas más importantes:

#### **¿Cuál es la situación financiera de la empresa de los últimos años?**

De acuerdo a mi experiencia, la empresa ha crecido en cuanto al volumen de ventas y en ampliación del mercado; si bien ello no se refleja del todo en los estados financieros de la empresa, la percepción de mejoría es evidente en los procesos administrativos y capacidad de adquisición de la entidad.

#### **¿Cuentan con políticas cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas en la empresa?**

No contamos con políticas de cobranzas; no obstante, sí considero que es necesario considero que el tenerlas será para una mejor eficiencia del área encargada de gestionar las cobranzas.

#### **¿Considera que se realizan los procesos financieros de forma adecuada?**

Siempre buscamos realizar lo mejor para empresa; sin embargo, a veces tenemos que priorizar unas cosas más que otras, como por ejemplo la inversión ante la reserva de capital de trabajo, esto debido a la competencia actual del mercado.



**¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones?**

No siempre, esto se debe a que existen muchas cuentas por cobrar vencidas y alguna de ellas han caído en morosidad y eso causa problemas de liquidez a la organización y no disponer de efectivo para el pago a los proveedores.

**¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?**

La liquidez de la empresa es de una situación relativa, presentando etapas de estabilidad, así como etapas de carencia de recursos; esto debido a que no se está gestionando eficientemente las cobranzas a los clientes.

**¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?**

Considero que sí. La cartera de clientes principales y a los cuales se vende con mayor frecuencia es muy reducida, y se depende comercial y financieramente demasiado de estos.

**¿En la organización capacitan al personal del área de cobranzas? ¿Cada cuánto tiempo?**

En estos dos últimos años no se ha podido capacitar al personal, por un lado por la pandemia y por otro lado por temas de presupuesto, pero si tenemos como prioridad la capacitación al, para que de esa manera se puedan reducir los riesgos y tener resultados favorables para la cobranza.

**Entrevista al Encargado del área administrativa.**

Para esta entrevista se elaboró un cuestionario que está en el anexo 3, el cual se entregó con una semana de anticipación. Esta tuvo una duración de 1 hora, a continuación, expondremos las preguntas más importantes:

**¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta en su área?**

Considero que no hay una comunicación oportuna con otras áreas, respecto a temas de índole financiero y administrativo.

**¿Cuentan con políticas de cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas en la empresa?**

No se cuenta con políticas de cobranzas actualmente, pero sería muy oportuno contar con estas políticas en donde se detalle los procedimientos a seguir en relación con las cuentas por cobrar; y de esta manera tener una guía que ayudaría a la buena gestión de dicha área.

**¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?**

La liquidez de la empresa tiene altibajos, esto debido en gran parte a las decisiones financieras que toma la gerencia general, sin tener un plan financiero.

**¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?**

La frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar no es muy oportuna, creándose morosidad, esto debido al incumplimiento del pago por parte de los clientes en el plazo acordado, lo que conlleva a una tardía recuperación de las cuentas por cobrar y a un deficiente nivel de liquidez.

**¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?**

Si, de hecho que hay un problema, debido a que hay ciertos sesgos que tienen algunos de nuestros clientes, por tener amistad con el dueño o familiares del dueño

**¿Cómo podría solucionar los problemas con la cartera de sus clientes?**

Mejorando la eficacia en las cobranzas, además teniendo una buena supervisión en los créditos otorgados.

**Análisis de las entrevistas realizadas al Gerente general y al encargado del área administrativa.**

Al realizar las entrevistas al gerente general y encargado del área administrativa de la empresa. se pudo evidenciar que las políticas de cobranzas no existen, lo que conlleva no disponer de lineamientos adecuados para la recuperación del capital de trabajo entregado a los clientes a través de las ventas al crédito. otro de los motivos es debido a que no cuentan con procedimientos en relación con las cuentas por cobrar, además la comunicación inoportuna que hay entre la encargada del área administrativa y otras

áreas, respecto a temas de índole financiero y administrativo. Ello se ve reflejado en una pregunta de la entrevista que se le hace al encargado del área administrativa. Este descontrol se ve reflejado en la tardía recuperación de las cuentas por cobrar, esto debido a que no se cumple con el pago por parte del cliente en el plazo estimado. Asimismo, A través del análisis practicado al Estado de situación financiera, la empresa tiene una deficiente liquidez, esto se puede apreciar en las ratios financieras de la razón corriente (tabla 1) y de la prueba acida. (tabla 2) que utilizamos en el trabajo de investigación.

Es por ello, que la compañía necesita una mejora en el control contable de las cuentas por cobrar, teniendo como meta principal una mayor liquidez y la autosuficiencia que deberá alcanzar la empresa ante las entidades financieras que apalancan a la misma.

**BETON DECKEN S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

(Expresado en soles)

<b><u>RUBROS</u></b>	<b><u>2021</u></b>	<b><u>2020</u></b>	<b><u>VARIACION ABSOLUTA</u></b>	<b><u>VARIACION RELATIVA</u></b>
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES</u></b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	541,195	742,156	(200,961)	<b>(27.08)</b>
Cuentas por cobrar comerciales y diversas, neto	4,430,889	4,933,511	(502,622)	<b>(10.19)</b>
Cuentas por cobrar Accionistas y Personal	110,587	125,673	(15,086)	<b>(12.00)</b>
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	295,188	311,698	(16,510)	<b>(5.30)</b>
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	1,021,524	787,876	233,648	<b>29.66</b>
Productos Terminados	4,983,241	3,886,978	1,096,263	<b>28.20</b>
Materiales Primas, Auxiliares y Suministros	2,260,132	1,379,084	881,048	<b>63.89</b>
Tributos	310,190	495,441	(185,251)	<b>(37.39)</b>
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>13,952,945</b>	<b>12,662,417</b>	<b>1,290,529</b>	<b>10.19</b>
<b><u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u></b>				
Servicios y otros Contratados por anticipado	203,770	356,230	(152,460)	<b>(42.80)</b>
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	5,301,148	4,401,134	900,014	<b>20.45</b>
Intangibles	84,842	73,037	11,805	<b>16.16</b>
Depreciación y Amortización Acumulados	-1,711,712	-1,034,272	(677,440)	<b>65.65</b>
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>3,878,048</b>	<b>3,796,129</b>	<b>81,919</b>	<b>2.16</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>17,830,993</b>	<b>16,458,546</b>	<b>1,372,447</b>	<b>8.34</b>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</u></b>				
<b><u>PASIVOS CORRIENTES</u></b>				
Tributos por Pagar	155,663	318,392	(162,729)	<b>(51.11)</b>
Remuneraciones por Pagar	16,030	6,889	9,141	<b>132.69</b>
Cuentas por Pagar Comerciales	6,725,250	3,231,436	3,493,814	<b>108.12</b>
Cuentas por Pagar Accionistas Corto Plazo	667,840	374,876	292,964	<b>78.15</b>
Obligaciones Financieras Corto Plazo	177,965	706,026	(528,061)	<b>(74.79)</b>
Anticipos Recibidos		1,867,291	(1,867,291)	<b>(100)</b>
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>7,742,748</b>	<b>6,504,910</b>	<b>1,237,838</b>	<b>19.03</b>
<b><u>PASIVOS NO CORRIENTES</u></b>				
Obligaciones Financieras Largo Plazo	6,586,233	7,596,943	(1,010,710)	<b>(13.30)</b>
Cuentas por Pagar Accionistas Largo Plazo	475,833		475,833	
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>7,062,066</b>	<b>7,596,943</b>		<b>(7.04)</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>				
Capital	1,599,004	612,283	986,721	<b>161.15</b>
Capital Adicional	252,418	324,418	(72,000)	<b>(22.19)</b>
Reservas Legales	133,194	41,096	92,098	<b>224.10</b>
Resultados acumulados	334,501	794,096	(459,595)	<b>(57.88)</b>
Resultado de ejercicio	707,061	584,798	122,263	<b>20.91</b>
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>3,026,178</b>	<b>2,356,693</b>	<b>669,487</b>	<b>28.41</b>

<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>17,830,993</b>	<b>16,458,544</b>	<b>1,372,448</b>	<b>8.34</b>
----------------------------------	-------------------	-------------------	------------------	-------------

### Tabla 1 **Análisis Horizontal del Estado de Situación Financiera**

Como se puede observar en el Análisis Horizontal del Estado de Situación financiera, en el rubro de efectivo y equivalente de efectivo, hay una notable disminución del 27% en el año 2021 en relación con el periodo 2020, debido que hubo un menor ingreso por las cuentas po cobrar comerciales.

Las cuentas por cobrar comerciales disminuyo en un 10% en el año 2021, debido a que contaba con contratos suscritos para la elaboración de losas prefabricadas con diversas constructoras

La empresa ha invertido para el año 2021 un 91% más en relación con el año 2020. Por lo siguiente se recomienda no estoquearse mucho, debido al alza del dólar y la poca salida del producto terminado.

En el rubro de Servicios y otros contratados corrientes hay un incremento del 30% en el año 2021 con relación al 2020, debido que el año 2021 se empieza a pagar los prestamos de reactiva obtenida en la empresa.

En el rubro de Inmueble, Maquinaria y equipos, se observa un aumento del 20% debido a que la empresa en el 2021 adquirió activos fijos para la elaboración de materia prima (concreto).

En el rubor de cuentas por pagar comerciales, hubo un incremento para el año 2021, con respecto a cuentas por pagar comerciales del año 2020 en un 108%, se debe principalmente al financiamiento en dólares y el alza del dólar.

En el rubro de Capital también incremento en un 161% respecto al año 2021, debido a la capitalización de las utilidades del año 2019 y 2020.

El rubro de resultados del ejercicio aumento en 21% en el periodo 2021 en relación al año anterior, debido al termino o culminación de proyectos de obras durante el periodo.

**BETON DECKEN S.A.C.**  
**ESTADO DE RESULTADO**  
**Al 31 de diciembre de 2021 y 2020**

(Expresado en soles)

	2021	2020	<u>VARIACION ABSOLUTA</u>	<u>VARIACION RELATIVA</u>
Ventas de mercadería	39,471,817	20,268,768	19,203,049	94.74%
Costo de ventas	(33,554,858)	(16,759,756)	(16,795,102)	100.21%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,916,959</b>	<b>3,509,013</b>	<b>2,407,946</b>	<b>68.62%</b>
Gasto de venta	(3,352,766)	(1,953,804)	(1,398,962)	71.60%
Gasto de administración	(893,250)	(576,103)	(317,147)	55.05%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>1,670,943</b>	<b>432,000</b>	<b>1,670,943</b>	<b>286.79%</b>
Gastos Financieros	(358,720)	(238,777)	(119,943)	50.23%
Pérdida por diferencia de cambio (neto)	(169,945)	(201,443)	31,498	-15.64%
Ingresos de gestión	6,605	3,644	2,961	81.26%
Otros Ingresos	44,972	42,268	2,704	6.405%
<b>Resultado antes de participación e impuestos</b>	<b>1,193,855</b>	<b>584,798</b>	<b>609,057</b>	<b>104.15%</b>
Impuesto a la Renta	(394,699)	(197,452)	(197,247)	99.90%
Reserva Legal	(92,096)		(92,096)	-100.00%
<b>Resultado de ejercicio</b>	<b>707,060</b>	<b>387,306</b>	<b>319,754</b>	<b>82.56%</b>

**Tabla 2.- Análisis Horizontal de los Estados de Resultado**

En el análisis horizontal del estado de resultado podemos apreciar un incremento en las ventas de 94% en el año 2021, a comparación del año anterior, debiéndose principalmente en la culminación de proyectos que fueron paralizados en el 2020 durante la coyuntura del Covid19.

También se observa un incremento del costo de ventas en 100%, en el periodo 2021 en relación con el año 2020.

Otro rubro resaltante es el gasto de ventas, que aumento en un 72% en el año 2021, en relación al año anterior.

**BETON DECKEN S.A.C.**  
**ESTADO DE SITUACION FINANCIERA**  
**Al 31 de diciembre de 2021 y 2020**

(Expresado en soles)

<u>RUBROS</u>	<u>2021</u>	<u>PORCENTAJE</u>	<u>2020</u>	<u>PORCENTAJE</u>
<b><u>ACTIVOS CORRIENTES</u></b>				
Efectivo y equivalente al efectivo	541,195	3.04%	742,156	4.51%
Cuentas por cobrar comerciales y diversas, neto	4,430,889	24.85%	4,933,511	29.98%
Cuentas por cobrar Accionistas y Personal	110,587	0.62%	125,673	0.76%
Cuentas por Cobrar Diversas Terceros	295,188	1.66%	311,698	1.89%
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	1,021,524	5.73%	787,876	4.79%
Productos Terminados	4,983,241	27.95%	3,886,978	23.62%
Materiales Primas, Auxiliares y Suministros	2,260,132	12.68%	1,379,084	8.38%
Tributos	310,190	1.74%	495,441	3.01%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>13,952,945</b>	<b>78.25%</b>	<b>12,662,417</b>	<b>76.94%</b>
<b><u>ACTIVOS NO CORRIENTES</u></b>				
Servicios y otros Contratados por anticipado	203,770	1.14%	356,230	2.16%
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	5,301,148	29.73%	4,401,134	26.74%
Intangibles	84,842	0.48%	73,037	0.44%
Depreciación y Amortización Acumulados	-1,711,712	-9.60%	-1,034,272	-6.28%
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>3,878,048</b>	<b>21.75%</b>	<b>3,796,129</b>	<b>23.06%</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>17,830,993</b>	<b>100%</b>	<b>16,458,546</b>	<b>100%</b>
<b><u>PASIVOS Y PATRIMONIO NETO</u></b>				
<b><u>PASIVOS CORRIENTES</u></b>				
Tributos por Pagar	155,663	0.87%	318,392	1.93%
Remuneraciones por Pagar	16,030	0.09%	6,889	0.04%
Cuentas por Pagar Comerciales	6,725,250	37.72%	3,231,436	19.63%
Cuentas por Pagar Accionistas Corto Plazo	667,840	3.75%	374,876	2.28%
Obligaciones Financieras Corto Plazo	177,965	1.00%	706,026	4.29%
Anticipos Recibidos			1,867,291	11.35%
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>7,742,748</b>	<b>43.42%</b>	<b>6,504,910</b>	<b>39.52%</b>
<b><u>PASIVOS NO CORRIENTES</u></b>				
Obligaciones Financieras Largo Plazo	6,586,233	36.94%	7,596,943	46.16%
Cuentas por Pagar Accionistas Corto Plazo	475,833	2.67%		
<b>TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>7,062,066</b>	<b>39.61%</b>	<b>7,596,943</b>	<b>46.16%</b>
<b><u>PATRIMONIO</u></b>				
Capital	1,599,004	8.97%	612,283	3.72%
Capital Adicional	252,418	1.42%	324,418	1.97%
Reservas Legales	133,194	0.75%	41,096	0.25%
Resultados acumulados	334,501	1.88%	794,096	4.82%
Resultado de ejercicio	707,061	3.97%	584,798	3.55%
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO</b>	<b>3,026,178</b>		<b>2,356,693</b>	

		<b>16.97%</b>		<b>14.32%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>17,830,993</b>	<b>100%</b>	<b>16,458,546</b>	<b>100%</b>

### **Tabla 3.- Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera**

Como se observa en el Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera, la cuenta de efectivo y equivalente de efectivo hubo una disminución de un 4.51% en un 3.04% del total de activos en los años 2020 y 2021 respectivamente, lo cual indica una menor liquidez con relación a su año anterior.

El rubro de cuentas por cobrar comerciales disminuyó de 29.98% (año 2020) a 24.85 (año 2021) en proporción a su total de activos, pudiéndose determinar a causa de las mayores ventas realizadas y una mala política de crédito aplicada.

En el rubro de Productos terminados hubo un incremento de 23.92% en un 27.95% del total de activos en los años 2020 y 2021, debido aun mayor stock en el producto.

En las cuentas por pagar comerciales aumentaron de 19.63% a un 37.72% respecto al total de pasivo y patrimonio, debido al aumento en la utilidad obtenida del periodo 2021.



**BETON DECKEN S.A.C.**
**ESTADO DE RESULTADO**

Al 31 de diciembre de 2021 y 2020

	2021	PORCENTAJE	2020	PORCENTAJE
Ventas de mercadería	39,471,817	100%	20,268,768	100%
Costo de ventas	(33,554,858)	-85.01%	(16,759,756)	-82.69%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>5,916,959</b>	<b>14.99%</b>	<b>3,509,013</b>	<b>17.31%</b>
Gasto de venta	(3,352,766)	8.49%	(1,953,804)	9.64%
Gasto de administración	(893,250)	2.26%	(576,103)	2.84%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>1,670,943</b>	<b>4.23%</b>	<b>432,000</b>	<b>2.13%</b>
Gastos Financieros	(358,720)	-0.91%	(238,777)	1.18%
Pérdida por diferencia de cambio (neto)	(169,945)	-0.43%	(201,443)	0.99%
Ingresos de gestión	6,605	0.02%	3,644	0.02%
Otros Ingresos	44,972	0.11%	42,268	0.21%
<b>Resultado antes de participación e impuestos</b>	<b>1,193,855</b>	<b>3.02%</b>	<b>584,798</b>	<b>2.89%</b>
Impuesto a la Renta	(394,699)	-1.00%	(197,452)	0.97%
Reserva Legal	(92,096)	-0.23%		0.00%
<b>Resultado de ejercicio</b>	<b>707,060</b>	<b>1.79%</b>	<b>387,306</b>	<b>1.91%</b>

**Tabla 4.- Análisis Vertical de los Estados de Resultado**

En el análisis vertical del Estado de Resultado, observamos que el costo representa un 85.01% de las ventas del 2021, a diferencia del año 2020 que representó 82.69%, en relación al total de las ventas, este incremento de periodo a periodo se debió a los ajustes mencionados anteriormente.

En rubro de gasto de ventas representa 8.49% (2021) a diferencia del 9.64% (2020) en proporción a las ventas, la causa de la variación se debe al ingreso de personal de ventas.

En la cuenta utilidad del ejercicio se ve una disminución de 1.91% (año 2020) a 1.79% (año 2021) respecto al total de las ventas.

### Análisis de los ratios financieros de liquidez.

Tabla 05 *Ratio financiero de la razón corriente*

Ratio	Fórmula	Resultados
		2021
Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1.80

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

El ratio de Razón Corriente aplicado al Estado de Situación Financiera para el año 2021 fue de 1.80, el cual indica que la empresa, por cada sol de deuda cuenta con 1.8 céntimos para cumplir con su obligación.

Tabla 06 *prueba acida*

Ratio	Fórmula	Resultados 2021
		Prueba acida

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

Este indicador a diferencia de la ratio anterior excluye a los inventarios por considerarlo la parte menos liquida en caso de quiebra de la empresa. Para el año 2021 se comportó de forma desfavorable, debido a que por cada sol de deuda cuenta con 0.07 céntimos para pagar sus deudas corrientes., de tal manera que la empresa no podría cumplir con sus obligaciones inmediatas

Tabla 07 *Análisis de las cuentas por cobrar versus el total del activo corriente.*

Partida	2021	%
	S./	
Cuentas por cobrar	4,430,889	25.00
	13,952,945	
Total Activo Corriente		78.00

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

En este cuadro se analiza las cuentas por cobrar como recursos que deberán generar la liquidez, siendo en la estructura del Activo Corriente el 25%. De ahí su importancia e incidencia sobre la liquidez.

Esta tabla de control debería elaborarse mensualmente para observar las mejoras que se pueden lograr, siendo el control contable un indicador porcentual de dicha mejora.

Tabla 08 Capital de trabajo

RATIO FINANCIERO	FORMULA	RESULTADOS	
			2021
Capital de trabajo	Activo corriente - Pasivo corriente		S./
			-
			6,210,197

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación:

- En este análisis. Se observa que el capital de trabajo es positivo pero el sesgo es que las cuentas por cobrar son un segmento de él con mucha morosidad.

Figura 8: Nivel de incidencia de las Cuentas por cobrar comerciales en la liquidez

Fuente: Elaboración propia

**Acciones a tomar por la empresa**

- Crear un plan de trabajo tendiente a mejorar la liquidez a través de las cuentas por cobrar.
- Establecer una política de financiera de las cuentas por cobrar
- Capacitar al personal de Contabilidad y del área de cobranzas
- Evaluar periódicamente el comportamiento de la liquidez mediante análisis financiero
- Establecer un reporte mensual a la gerencia sobre los resultados de las cuentas por cobrar

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### Discusión.

A partir de los resultados obtenidos de las entrevistas y del análisis de los estados financieros, aceptamos la Hipótesis general que establece que El control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021. (tabla 3)

Estos resultados guardan relación con (Araujo Torres & Estacio Cerquín, 2017); (Carrera Navarrete, 2017); y (Marquina Mantilla & Morales Silva , 2017) quienes señalan que la carencia de un control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de las empresas. Los autores mencionan que por lo consiguiente se hace indispensable que se realice un estricto cumplimiento del control contable mediante las técnicas de que dispone la Contabilidad, con la finalidad de tener una liquidez aceptable y contar con la disponibilidad de fondos para el normal desarrollo de las operaciones de la empresa.

Respecto a la primera hipótesis específica La política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.

Aceptamos la hipótesis específica, dicha afirmación está respaldada por la entrevista al gerente general y encargado del área administrativa, como podemos apreciar en los resultados obtenidos. Asimismo, estos resultados guardan relación con (Magallanes, 2022) y (Solano, 2019) que manifiestan que la gestión de cobro no es eficaz debido a que no poseen políticas de cobro (cobranza o crédito), por otro lado, agrega que con la aplicación de las estrategias instauradas podrán llevar a cabo con su objetivo.

Así mismo mencionan que si la empresa no tiene un debido control de la política de cobranza, lo que según el investigador genera una elevada suma de cuentas morosas y afectó la liquidez, para lo cual menciona las siguientes recomendaciones: que la empresa debe mejorar el control en las cuentas por cobrar y plantear unas nuevas políticas de cobranzas.

Con respecto a la segunda hipótesis específica la capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.

Aceptamos la hipótesis específica, este resultado guarda relación con (Morales García & Carhuancho Mendoza, 2020)

que indica que la falta de una capacitación continua al personal generará un desconocimiento de esta materia y esta a su vez incidirá en la liquidez de la empresa. Además, dicha afirmación está respaldada por la entrevista al gerente general, como podemos apreciar en los resultados obtenidos.

De igual manera (Peralbo Verduga, 2016) concluye que asignar un presupuesto para la creación de un área de gestión de cobranzas, y la capacitación del personal del área, se hace necesario para la recuperación de cartera, negociaciones de cobro y aplicación de las estrategias de cobranzas con cartera priorizada.

#### **4.1. Conclusiones.**

En los resultados obtenidos de la presente tesis se concluye lo siguiente:

- a) Se determina que el control contable de las cuentas por cobrar incide en la liquidez de BETON DECKEN, SAN ISIDRO, 2021. Por consiguiente, un mejor control contable de las cuentas por cobrar de la empresa conllevará a obtener una liquidez adecuada para satisfacer las obligaciones de la empresa.
- b) Con respecto a la política del control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de BETON DECKEN, SAN ISIDRO, 2021. Se concluye que la carencia de políticas de cobranzas en la organización incide negativamente en la liquidez de BETON DECKEN, SAN ISIDRO, 2021. Es por ello, que se hace necesario implementar una política de cobranza para que la gerencia y todo el personal vinculado al proceso de las cobranzas tenga claro los lineamientos y así

se disponga de un orden establecido con reglas claras y contribuir con las metas y objetivos de liquidez de la empresa.

- c) En cuanto a la capacitación del personal del control contable de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de BETON DECKEN, SAN ISIDRO, 2021, se concluye que, al no contar la empresa con la capacitación del personal del área contable sobre las técnicas para un control efectivo de las cuentas por cobrar, esto genera un vacío que no favorece a una fluida liquidez, esto también se puede inferir en base a los resultados de la entrevista realizada al gerente general, en donde se evidencia la carencia de una adecuada capacitación al personal. Es por ello, que la capacitación ayudará a mitigar los riesgos de cobros y de ese modo dar tranquilidad al área financiera para el cumplimiento de sus obligaciones.

## REFERENCIAS

(s.f.).

(s.f.).

Araujo Torres, K., & Estacio Cerquín, E. (2017). *Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales Y Su Incidencia En La Liquidez En La Empresa Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Cajamarca Año 2016*. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca.

Arias, F. (2006). *El Proyecto De Investigación - 5ta Edición*. Caracas - República Bolivariana De Venezuela: Episteme, C.A.

Barionuevo, B. (2020). *Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Compañía Constructora Mewtwo S.A.* Ecuador: Universidad Técnica De Babahoyo.

Bermúdez Desposorio, J. (2017). *Implementación De Procesos En La Gestión De Cuentas Por Cobrar Generadas Por El Factoring Para Mejorar La Liquidez De La Empresa Agroexport Jocejac S.A.C. De La Ciudad De Trujillo 2016*. Trujillo.

Carrera Navarrete, S. (2017). *Análisis De La Gestión De Cuentas Por Cobrar En La Empresa Induplasma S.A. En El Año 2015*. Guayaquil-Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana  
[Http://Dspace.Ups.Edu.Ec/Handle/123456789/14504](http://Dspace.Ups.Edu.Ec/Handle/123456789/14504).

Chavez, M. (2016). *Impacto Del Sistema De Pago De Detracción Del Igv En La Liquidez De La Empresa El Portillo Srl De La Región Moquegua, 2013*. Moquegua - Perú: Universidad Jose Carlos Mariategui - [Http://Repositorio.Ujcm.Edu.Pe/Handle/20.500.12819/138](http://Repositorio.Ujcm.Edu.Pe/Handle/20.500.12819/138).

Cruz, L., & Hernandez, R. (2019). *Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Relación Con La Liquidez De La Empresa Mac Ingeniería Sac, Lima 2018*. Lima-Perú: Repositorio De La Universidad Privada Del Norte.

Gallardo, D., & Lucano, R. (2019). *Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez Y Rentabilidad De Las Empresas Periodo 2010 A 2018: Una Revisión Sistemática De La Literatura Científica*. Cajamarca-Perú: Repositorio De La Universidad Privada Del Norte.

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios De Administración Financiera - Decimosegunda Edición*. México: Pearson Educación -  
[Https://Economicas.Unsa.Edu.Ar/Afinan/Informacion\\_General/Book/Principios-Adm-Finan-12edi-Gitman.Pdf](https://Economicas.Unsa.Edu.Ar/Afinan/Informacion_General/Book/Principios-Adm-Finan-12edi-Gitman.Pdf).

Gonzalez Seminario, P., & Norabuena Segovia, P. M. (2017). *Gestión De Créditos Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa De Analisis Clinicos Bermanlab S.A.C., Trujillo, 2016*. Trujillo.



- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología De La Investigación*. D.F.- Mexico: Mc Graw Hill - <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.Pdf>.
- Herrera Morales , M. (2015). *Administración De Cuentas Por Cobrar Y La Liquidez De La Empresa Comercial Zurita*. Ambato.
- Hidalgo, C. (2013). *“Rediseño En El Proceso De Cobranzas Para Un Mejor Manejo De La Liquidez De La Empresa Distribuidora Pintel S.A.C. . Trujillo - Perú: Tesis De Maestría - Universidad Privada Del Norte .*
- Kerlinger, F. (2002). *Investigación Del Comportamiento*. Mexico: Mc Graw - Hill.
- Magallanes, J. (2022). *Cuentas Por Cobrar Y Liquidez De La Empresa Systecon, S.A, La Libertad, Año 2021*. La Libertad, Ecuador: Universidad Estatal Península De Santa Elena.
- Marquina Mantilla , A., & Morales Silva , A. (2017). *Incidencia De La Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales En La Liquidez De La Empresa Servicios Múltiples Cielo Azul E.I.R.L., Cajamarca, 2016*. Cajamarca-Perú: Universidad Privada Del Norte.
- Melendez, L., & Violeta, N. (2019). *Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Comerciales En Una Empresa De Combustible, En El Período*. Lima-Perú: Universidad Privada Del Norte - <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/22397>.
- Monje, C. (2011). *Metodología De La Investigación Cuantitativa Y Cualitativa*. Colombia: Universidad Surcolombiana <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-Didactica-Metodologia-De-La-Investigacion.Pdf>.
- Morales García, K., & Carhuacho Mendoza, I. M. (2020). *Estrategias Financieras Para Mejorar Las Cuentas Por Cobrar En La Compañía Aquasport Sac*. Lima -Perú: Universidad Privada Norbert Wiener - <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/2488>.
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Credito Y Cobranza 1era Edición*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Morocho, L., & Tene, E. (2011). *Gestión De Cobranzas Para Reducir La Morosidad En La Cooperativa De Ahorro Y Crédito Riobamba Ltda*. Ambato-Ecuador: Universidad Regional Autonoma De Los Andes (Tesis De Maestría). Recuperado De <http://documents.mx/documents/tesis-final>.
- Peralbo Verduga, L. L. (2016). *Las Cuentas Por Cobrar Y Su Impacto En La Liquidez De Una Cooperativa De Transporte Urbano*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.
- Ramos, B. (2018). *Cuentas Por Cobrar Para Incrementar La Liquidez En La Empresa Comercial Inversiones Tambranco S.A.C. Lima, 2018*. Lima-Perú: Universidad Norbert Wiener - <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/20.500.13053/2488>.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jordan, B. (2012). *Finanzas Corporativas 9na Edición*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Solano, L. (2019). *Cuentas Por Cobrar Y Su Incidencia En La Liquidez De La Empresa Mercantil S.A.C. Año 2018*. Lima - Perú: [Http://Repositorio.Ulasamericas.Edu.Pe/Handle/Upa/537](http://Repositorio.Ulasamericas.Edu.Pe/Handle/Upa/537).
- Tirado Torres, M. (2015). *Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza*. Ambato.
- Tirado, M. (2015). *Las Políticas De Crédito Y Cobranzas Y Su Incidencia En La Liquidez De La Fábrica De Calzado Fadicalza*. Ambato-Ecuador: Universidad Tecnica De Ambato - [Https://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/18293](https://Repositorio.Uta.Edu.Ec/Jspui/Handle/123456789/18293).
- Van, J., & Wachowicz, J. (2010). *Administración Finzanciera - Décimotercera Edición*. Mexico: Pearson Educación.
- Villavicencio, Y., Soto, S., & Calvanapón, F. (2022). Gestión De Cuentas Por Cobrar Y Su Efecto En La Liquidez En Una Empresa De Transportes De Trujillo. *Sciéndo 25(1)*: 49-52, 49.

## ANEXOS

### ANEXO 1

VARIABLES	DEF. CONCEPTUAL	DEF. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Ariaza (2005), considera que las cuentas por cobrar son derechos exigibles y estos estan originados por las ventas, servicios prestados, otorgamientos de prestamos, o cualquier otro concepto analogo, que un futuro generara beneficios a la empresa	Las cuentas por cobrar son derechos exigibles de la empresa provenientes de sus ventas o servicios a sus clientes, generando beneficios para la empresa al momento de ser cancelados.	DERECHO EXIGIBLE	Clientes
				Activos
				Políticas de cobranza
			VENTAS	Comprobante de pago
				Ingresos Economicos
				Descuentos otorgados
			BENEFICIOS DE LA EMPRESA	Rentabilidad
				Solvencia
				Posicionamiento de mercado
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> LIQUIDEZ	(Wild, Subramanyam y Halsey, 2007), sustenta que la liquidez es fundamental em el analisis de los estados financieros, porque es la cantidad de efectivo que deispone la empresa y la cantidad de efectivo que pueda reunir en un periodo determinado. Disponer de liquidez que proporciona seguridad y flexibilidad para actuar ante las condiciones cambiantes del mercado, asimismo nos da ventaja para reaccionar estrategicamente antes las acciones de los competidera. La liquidez es importante porque nos permite invertir en capitar	Es el efectivo disponible que posee la empresa en un determinado momento para solventar sus obligaciones con sus acreedores, de este modo presentar solvencia en los estados financieros de esta, para asi poder obtener apalancamiento de las entidades financiera y contar con el capital de trabajo para ejecutar proyectos de inversion.	ESTADOS FINANCIEROS	Presentacion
				Preparacion
				Ratios Financieros
			EFECTIVO	Recursos Fiancieros
				Flujo de Efectivo
				Presupuesto
			CAPITAL DE TRABAJO	Creditos Financieros
				Activo corriente

CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU  
INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE BETON DECKEN SAC., SAN ISIDRO, 2021

	para la empresa y poder crecer en el sector donde nos encontramos, pero tambien es de vital importancia porque se relaciona con la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones en los tiempos estipulados			Inversion
--	---	--	--	-----------

## ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

### CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE BETON DECKEN SAC

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA	TECNICAS
GENERAL	GENERAL	GENERAL	INDEPENDIENTE		Tipo de diseño	E INSTRUMENTOS
¿De qué manera El control contable de las cuentas por cobrar comerciales inciden en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021?	Determinar de qué manera el control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.	El control contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.	<b>CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS PO COBRAR COMERCIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Derecho exigible</li> <li>Ventas</li> <li>Beneficios de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No experimental</li> <li><b>Tipo de investigación</b></li> <li>Descriptiva / Explicativa</li> <li><b>Población</b></li> <li>BETON DECKEN SAC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recolección de información</li> <li>Entrevista</li> <li>Revisión y análisis documental</li> </ul>
ESPECIFICOS	OBJ. ESPECIFICOS	HIP. ESPECIFICOS	VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	Muestra (tipo de muestreo)	
¿De qué manera la política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021?	Determinar de qué manera la política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.	La política de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.	<b>LIQUIDEZ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estados financieros</li> <li>Efectivo</li> </ul>		
¿De qué manera la capacitación en el control	Determinar de qué manera la capacitación en el control	La capacitación en el control contable de las cuentas por cobrar				

CONTROL CONTABLE DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU

INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE BETON DECKEN SAC., SAN ISIDRO, 2021

<p>contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021?</p>	<p>contable de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.</p>	<p>comerciales incide en la liquidez de BETON DECKEN SAC, SAN ISIDRO, 2021.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capital de trabajo</li> </ul>	<p>6 empleados del área cobranzas y contabilidad</p>	
--	--	---	--	--	--	--

### ANEXO 3

#### CUESTIONARIO

ITEM	ASPECOS A EVALUAR	
1	¿Cuál es la situación financiera de la empresa de los últimos años?	
2	¿Cuentan con políticas cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas en la empresa?	
3	¿Considera que se realizan los procesos financieros de forma adecuada?	
4	¿El flujo de efectivo de la compañía es lo suficientemente estable para hacer frente a sus obligaciones?	
5	¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?	
6	¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?	
7	¿En la organización capacitan al personal del área de cobranzas? ¿Cada cuánto tiempo?	
Entrevista al Encargado del área administrativa.		
8	¿Cuáles son los problemas que mayormente enfrenta en su área?	
9	¿Cuentan con políticas de cobranzas en la empresa? De no ser así ¿Cree que es necesario contar con estas políticas en la empresa?	
10	¿Considera usted que la empresa atraviesa por un déficit de liquidez? Si es así, ¿cuáles considera que son los factores que influyen en la falta de liquidez?	
11	¿Cuál es la frecuencia de la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?	
12	¿Considera que existe un problema con la cartera de clientes? ¿Por qué?	
13	¿Cómo podría solucionar los problemas con la cartera de sus clientes?	