



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Propuesta del Control de las Cuentas por Cobrar, en la empresa
Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORAS:

Bautista Guzmán, Rosa Inés (ORCID: 0000-0003-0246-1663)
Vásquez Terrazos, Jennifer Lucy (ORCID: 0000-0002-2602-1489)

ASESOR:

Mg. Vásquez Villanueva, Carlos Alberto (ORCID: 0000-0002-0782-7364)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

ATE - PERÚ

2021

Dedicatorias

A mis padres José e Inés, quienes me educaron con buenos valores y aconsejándome en cada momento, que con dedicación y mucho esmero me apoyaron en cada momento para lograr alcanzar mis metas y hoy me da el placer de tenerlos a mi lado y sentir este triunfo junto a ellos.

A mis hermanos José, Roney, Jayro y Fátima, siempre han sido un apoyo incondicional, porque nunca me dejaron sola y me siento afortunada de tenerlos en mi vida, me han ayudado hacer posible una de mis metas.

Rosa Inés

A mis padres Daniel y Erika quienes, por sus consejos, paciencia y sobre todo el esfuerzo, el cual me han permitido llegar a cumplir hoy uno de los anhelos más grandes, por inculcarme el ejemplo de perseverancia y confianza, de no temer a las adversidades que se me pueden presentar.

Jennifer Lucy

Agradecimiento

A Dios por guiarme en esta etapa de mi vida profesional y que no me abandonó en los momentos difíciles de mi vida.

A la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., por darnos la oportunidad de desarrollar nuestro trabajo de tesis en su empresa y habernos proporcionado toda la información necesaria.

A los profesores de la escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos y dedicación a lo largo del desarrollo de nuestra carrera profesional.

Índice de Contenidos

Dedicatorias.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	9
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Escenario de Estudio.....	10
3.4 Población.....	10
3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	10
3.6 Procedimientos.....	11
3.7 Método de análisis de datos.....	12
3.9 Aspectos Éticos.....	12
IV. RESULTADOS.....	13
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	22
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS.....	24
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Diagnóstico del control de las cuentas por cobrar</i>	13
Tabla 2	<i>Información de los expertos</i>	14
Tabla 3	<i>Validez de V Aiken</i>	14

Índice de figuras

Figura 1	<i>Procedimientos</i>	11
Figura 2	<i>Proceso del control en las cuentas por cobrar</i>	15
Figura 3	<i>Fase de políticas de cobranza</i>	17
Figura 4	<i>Fase de proceso de cobranza</i>	19

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer el control de las cuentas por cobrar en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, de diseño no experimental; los participantes de estudio estuvieron conformada por el área de cobranza de la empresa. La recolección de datos se realizó mediante la técnica de una encuesta y análisis documental, que se realizó en el área de cobranza; teniendo como instrumento una lista de chequeo y una ficha de análisis del área de cobranza, de la cual, se realizó una propuesta expresada en diagramas de flujos para el control de las cuentas por cobrar y para cada fase del proceso: políticas de cobranza y proceso de cobranza; la propuesta fue realizada mediante material bibliográfico referencial y posteriormente fue validado por expertos especializados en contabilidad y auditoría. Para concluir, la implementación de la propuesta planteada para el control de las cuentas por cobrar contribuiría a la empresa, mejorando el proceso y minimizando los riesgos que se presenten en el tiempo.

Palabras clave: Control de las cuentas por cobrar, políticas de cobranza, proceso de cobranza

Abstract

The objective of this research work was to propose the control of accounts receivable in the company Bebidas Rromase Perú S.A.C. The methodology used was of an applied type, of a non-experimental design; The study participants were made up of the collection area of the company. Data collection was carried out through the technique of a survey and documentary analysis, which was carried out in the collection area; having as an instrument a checklist and a collection area analysis file, from which a proposal was made expressed in flow diagrams for the control of accounts receivable and for each phase of the process: collection policies and process of collection; The proposal was made using reference bibliographic material and was subsequently validated by experts specialized in accounting and auditing. To conclude, the implementation of the proposal proposed for the control of accounts receivable would contribute to the company, improving the process while and minimizing the risks that arise over time.

Key words: Accounts receivable control, collection policies, collection process

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día todas las empresas tienen que aprender a buscar herramientas de políticas de gestión que le ayuden a mejorar en sus actividades, todo ello dependerá de los cambios que deben realizar en el entorno y puedan tomar medidas para que continúen con su negocio en marcha y a su vez complacer a sus clientes. Por lo tanto, las empresas facilitan sus políticas de cobranza, otorgando a corto o a largo plazo, sin una previa evaluación al cliente. Es así que, según Economista (2016) nos menciona que al implementar un control en las cuentas por cobrar de una empresa, ayuda a identificar riesgos que pueden incurrir a la entidad para que pueda alcanzar sus objetivos.

La empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., recientemente activa en el mercado, es un establecimiento dedicado al rubro de producción, que pertenece al sector económico de bebidas no alcohólicas, el cual, se encuentra ubicado en el Distrito de Chosica, específicamente cal. Sanchez Cerro mza. 18 lote. 13 urb. Nicolas de Piérola Lima - Lima – Lurigancho.

El Sr. Trucíos Dávila Máximo, Gerente General de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. nos comentó que recién ha activado su empresa y recién ha comenzado a realizar ventas, tomando como opción brindar ventas a crédito para hacerse conocido en el mercado, pero no se basa en políticas, ni procesos de cobranza, generándole futuros riesgos en su efectivo. Por lo cual, solo hay un encargado para el área de cobranza, pero no tiene el conocimiento de llevar el control detallado de las ventas a crédito, para que estén llamando al cliente cuando ya está por vencerse el crédito establecido, esto va a originar que la gerencia no tome en cuenta que pueda existir un alto índice en sus cuentas vencidas, que va a ocasionar un mal desarrollo en las funciones.

Ante esta situación, la empresa corre el peligro de no asegurar sus recursos financieros. Por lo que no cuenta con un sistema de procesos bien establecidos, todo esto llevará a una inestabilidad de su patrimonio que puede llegar a ocasionar a un posible cierre de la empresa.

Consecuentemente, el control en las cuentas por cobrar es asegurar la precisión y la confiabilidad de la información, también el cumplimiento de las políticas, así como también influye en proteger los activos. Por lo cual, hay

empresas que no invierten en un control en sus cuentas por cobrar, lo cual le va a permitir a tener mayor rentabilidad y así pueda afrontar una crisis económica.

Según, Zuñiga (2018) nos menciona que tener un control en las cuentas por cobrar nos ayuda en la gestión operativa, realizando procesos y que estas originan la eficiencia y eficacia, para asegurar una buena dirección en las cuentas por cobrar.

Es por ello, que frente a la problemática surge la necesidad de estudiar el control de las cuentas por cobrar en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. del distrito de Chosica, 2021. Por consiguiente, frente a esta situación problemática, se ha planteado el siguiente problema general de investigación: ¿En qué consiste la propuesta del control de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021? Y las siguientes preguntas específicas: (1) ¿En qué consiste el diagnóstico de un control de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021?, (2) ¿En qué consiste las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021?, (3) ¿En qué consiste los procesos de cobranza de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021?

Justificación del estudio

La investigación se realizó debido a que se va a dar a conocer la situación real y problemática respecto al control de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. En tal sentido la investigación aporta herramientas que sirvan para una buena toma de decisiones, lo que nos lleva a la aplicación de un buen control en las cuentas por cobrar a través de un correcto uso de procedimientos, llevando una adecuada contabilización y un buen manejo de las cuentas incobrables, lo que nos llevará a obtener buenos resultados financieros y así mejorar la liquidez de la empresa. El control es una actividad muy importante, debido a que, permite gestionar un buen resultado con las metas proyectadas por la entidad, fortaleciendo su eficiencia y su eficacia empresarial. El estudio beneficiará al área de cobranza, respecto a los procesos de control para evitar o no cometer errores y dar aportes para la mejora de sus ingresos de la empresa. Asimismo, reconocer las programaciones de cómo se lleva a cabo la investigación interna de una manera justa, que se va a tener en cuenta en posteriores estudios.

La investigación ofrece aportes, por cuanto se utilizó el método científico de manera organizada y sistematizada, mediante técnicas y validez del instrumento, los cuales pueden ser empleados por otros investigadores que lleven a cabo estudios similares.

En cuanto al objetivo general: Proponer el control de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021. Y los siguientes objetivos específicos: (1) Diagnosticar el control de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021, (2) Proponer políticas de cobranza en las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021, (3) Proponer procesos de cobranza de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. Chosica, 2021 (Ver Anexo 2).

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos Previos

Morejon (2017) cuya investigación tuvo como fin conocer un análisis de control interno en las cuentas por cobrar de sus clientes de Nimri S.A. Su diseño es descriptivo. Su muestra fue conformada por 3 empleados del área de cartera y 25 clientes de la empresa. Para su recolección de datos realizaron entrevistas y encuestas. Los resultados de este estudio reflejaron que con un análisis en sus cuentas por cobrar les ayuda a saber cuáles eficientes están en sus carteras en un periodo determinado.

Dicuru et al. (2015) cuyo estudio tiene como objetivo implementar un control interno para mejorar la gestión en sus cuentas cobrar. Su diseño es descriptivo. La muestra fue conformada por 3 trabajadores del área de cuentas por cobrar. Los datos recolectados se realizaron mediante un cuestionario. Según los resultados, se evidenció que en sus cuentas por cobrar no están establecidas sus políticas y sus evaluaciones no lo realizan frecuentemente.

Aviles (2019) cuya investigación tuvo como fin proponer procedimientos para obtener un buen manejo y un buen control en sus cuentas por cobrar. Su diseño es descriptivo transversal. Su muestra eran 10 clientes de la empresa y 5 trabajadores del área de cuentas por cobrar. Los datos recolectados se realizaron mediante una entrevista. Según los resultados, se verificó que su manual del control interno está desactualizado, no han incorporado el COSO III, con sus cinco componentes y normas reguladoras.

Asimismo, para investigar se consiguió antecedentes nacionales que se presentan a continuación:

Oroche et al. (2020) cuya investigación tuvo como objetivo determinar el dominio de las cuentas por cobrar para mejorar su solvencia. Cuya investigación es descriptiva. Su muestra estuvo conformada por 43 servidores de la empresa. Los datos recolectados se realizaron mediante un cuestionario. Según los resultados, existen políticas internas en los créditos y estas deben ser monitoreadas para mejorar su gestión administrativa sobre los procedimientos en las cuentas por cobrar.

Jaramillo (2017) cuya investigación tuvo como objetivo implementar un control interno para la mejora en sus cuentas por cobrar y pagar de la empresa

GCF Holdings S.A.C. Tuvo un diseño descriptivo. La muestra se conformó por 20 personas de la empresa. Los datos recolectados se realizaron mediante cuestionarios. Según los resultados, se considera aplicar un control interno que permitirá asegurar la recuperación de sus cuentas por cobrar.

Rodriguez (2019) su objetivo fue realizar un análisis de control interno en la administración financiera por ser el área responsable de los ingresos y egresos. Dicha investigación es diseño descriptivo. La muestra estuvo conformada por 3 empleados en el área de cartera y 25 clientes. Los datos recolectaron a través de entrevistas y encuestas. Los resultados, el 80% no reciben informe de cartera y el 16% si lo recibe. Según los hallazgos confirma que con la implementación de políticas y los procedimientos adecuados que realizaron en la empresa, obtuvieron mejoras significativas en sus cuentas por cobrar.

Control Interno

Es un proceso que es ejecutado por toda la empresa ya sea la gerencia y el personal, para proveer una seguridad justa y así la empresa pueda cumplir con sus objetivos. Es por ello, Mendoza et al. (2018) consideran que un control promueve la eficiencia en las operaciones de la empresa, ayuda a salvaguardar los recursos contra cualquier pérdida, desperfecto y actos ilegales que pueden ocurrir dentro de la organización.

Asimismo, Meléndez (2016), nos menciona que es un plan estratégico de orden empleado por las empresas, ya que logran amparar sus bienes con exactitud y veracidad; lo que permite saber cómo se está desarrollando las actividades. Podemos decir, que un control interno ayuda a la empresa a que la información contable brindada a la Gerencia sea con precisión y veracidad para que no ocurran hechos ilegales dentro de la empresa.

Por otro lado, Isaza (2018) nos menciona que el control interno hace cumplir los parámetros, los estándares y políticas, todas las empresas deben incluirlo con todos sus procesos, para que así prevengan errores y así podrán alcanzar la calidad que toda empresa quiere cumplir.

Importancia del Control Interno

Nos ayuda a poder optimizar los recursos, para poder lograr una eficiente gestión financiera y administrativa, así como también, mejorar la productividad dentro de la empresa. Asimismo, Camacho et al. (2017) nos indican que teniendo

un control estableceremos estrategias y medidas en las empresas, para dar exactitud, proteger y brindar una buena calidad en su información financiera.

También, Da Silva et al. (2019) nos mencionan que es la coordinación de los procedimientos y prevenciones adoptadas por la empresa, para proteger su equidad, verificar con exactitud y tener confiabilidad en todos sus datos contables.

Objetivo del Control Interno

El objetivo del control interno es controlar la información contable de la empresa, para que sea eficiente y poder cumplir con los objetivos de la empresa.

Eslava (2013) nos indica que es de mucha importancia, ya que logra controlar los procesos contables, los resultados de las operaciones y ayuda a crear estrategias para ser gestionados en momento adecuado.

También, Martins y Gomes (2016) nos mencionan que su finalidad es facilitar a los directores de toda entidad, brinda herramientas eficientes para poder administrar las actividades y así poder lograr efectividad en sus objetivos. De la cual, con el control interno se va a salvaguardar los intereses de la entidad, también, nos brinda exactitud y fiabilidad de los informes contables, financieros y operativos, asimismo, ayuda a cumplir con las políticas existentes.

Asimismo, Talaverano y Paima (2018) nos indica que el objetivo del control interno es dar confiabilidad e integridad a la información que se va a brindar, cumple con las políticas, leyes y reglamentos, para salvaguardar los activos y dar un uso eficaz y económico a los bienes de la empresa.

Cuentas por cobrar

Es una deuda a crédito que un cliente tiene con su proveedor por la negociación de un bien o servicio, esta deuda puede ser a corto o a largo plazo.

Asimismo, Umasi y Choquepuma (2016) nos dicen que son responsabilidad de los clientes de una empresa, esta cuenta es originada por la venta que en un tiempo determinado de acuerdo al contrato con el cliente se va a convertir en dinero.

Por otro lado, Angulo (2018) nos menciona que son activos líquidos que se van convirtiendo en efectivo en un periodo determinado, por ello, se considera en el activo corriente en el estado de situación financiera.

Importancia de las cuentas por cobrar

Es un factor clave dentro de una entidad, pues un mal manejo de ella, puede llevar a la entidad a quebrar.

Por lo tanto, Villarreal et al. (2020) nos mencionan que las cuentas por cobrar son de suma importancia, porque es un componente fundamental para la administración de la empresa, de ella depende el ingreso de efectivo para el financiamiento de las respectivas actividades de la empresa.

Control en las cuentas por cobrar

Nos permite identificar los riesgos en lo que pueden incurrir, estar al tanto de los procesos de cobranza y les ayude a llevar una correcta administración en su cartera, para que la entidad pueda lograr sus objetivos.

Asimismo, Gonzalo (2006) nos dice que un control en las cuentas por cobrar es para asegurar a la empresa con sus cobros puntuales y para que los cobros a sus clientes ingresen en su totalidad. También, nos ayuda a evaluar las normas y procedimientos contables que rigen en el sistema del activo circulante.

Por otro lado, Muñoz y Moran (2017) nos mencionan que es un manual para que todos los procedimientos sean claros y necesarios para el área de cobranza.

Políticas de Cobranza

Son políticas establecidas que sigue la empresa para poder cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes.

Por ello, Farias et al. (2019) nos indican que las políticas de cobranza van enfocadas directamente a recuperar los montos adeudados de los clientes, también, las políticas de cobranza direccionen al cobro y así poder lograr recuperar dichos montos en la cartera vencida. Es decir, son operaciones que una empresa debe utilizar para que asegure la recuperación de sus cuentas vencidas con sus clientes.

Según, Oviedo (2018) nos dice que tienen una relación con las ventas realizadas o por realizar, es decir, es importante conocer la conducta de los clientes al momento de realizar una factura a crédito, así como las políticas que la entidad fija respecto a las estrategias de venta.

Procesos de Cobranza

Deben ser planificados de modo que sigan una serie de etapas de forma ordenada, para maximizar el cobro y minimizar las pérdidas de cuentas por cobrar.

Por lo tanto, Solís y Llamuca (2020) nos mencionan que es un proceso muy importante, así como la realización de la actividad principal de una organización, que por medio de su cobranza demuestran la eficiencia que hay dentro de la

empresa. Es decir, este procedimiento debe ser anticipado y planificado para maximizar el cobro y minimizar las cuentas por cobrar.

Por otro lado, Ayala (2018) nos dice que es un proceso que va a permitir a la entidad a tomar buenas medidas para las cobranzas, teniendo en cuenta las políticas internas.

III. METODOLOGÍA

El trabajo realizado fue cualitativo ya que la variable Control de las Cuentas por cobrar, fue presentada por medio de información de flujos de procesos.

Maxwell (2019) nos afirma que la investigación cualitativa es aquella que ayuda a comprender los sentidos y criterio de las personas estudiadas, esto quiere decir, ver al mundo con el punto de vista del propio investigador.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo

Según el propósito de nuestro estudio es aplicada, así como nos menciona Rodríguez (2020) una investigación aplicada es un tipo de investigación donde el problema está establecido y también es conocido por el investigador, por lo que utiliza su investigación para que de respuestas a sus preguntas específicas.

Diseño

El diseño es no experimental, porque en nuestro estudio no hemos manipulado, lo hemos realizado junto con la opinión del investigado.

Asimismo, Hernández et. al (2018) nos menciona que el diseño no experimental estudia a los fenómenos tal y como se despliegan en su contexto natural, detallando e investigando la variable, pero sin provocar un cambio alguno.

Nivel

Según el nivel de nuestra investigación es descriptiva, de acuerdo a Grove y Gray (2018), nos dicen que comprende en identificar las variables de un fenómeno de interés, medirlas y describirlas. Lo que da lugar a una interpretación del significado teórico de los resultados. Para recolectar información que tengamos para llegar a los resultados de nuestra investigación.

Por otro lado, Muñoz (2015) nos indica que los estudios descriptivos buscan evaluar las características y propiedades, teniendo como propósito el objeto de estudio y su propio comportamiento, para poder ser analizados y buscar una solución o propuesta.

Asimismo, Ríos (2017) nos menciona que este tipo de investigación, busca hallar las participaciones y el comportamiento del objeto de un estudio.

Se optó por el nivel descriptivo, puesto que en nuestro trabajo de investigación solo contamos con una sola variable y sus indicadores son medibles, para poder llegar a un resultado significativo.

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Control de cuentas por cobrar (Cualitativo)

El control en las cuentas por cobrar identifica los riesgos en las que pueden incurrir y les ayude a llevar una correcta administración de la cartera, para que pueda lograr sus objetivos.

Dimensiones:

Políticas de cobranza

Proceso de cobranza

La operacionalización de variable lo mostramos en el Anexo 1.

3.3 Escenario de Estudio

Como unidad de estudio se determinó a la empresa dedicada al rubro de producción, que pertenece al sector comercial de bebidas no alcohólicas llamada Bebidas Rromase Perú S.A.C. se encuentra ubicado en el Distrito de Chosica.

3.4 Población

Según, Maldonado (2018) nos refiere que es la población que se va a elegir y del cual se va a obtener toda la información para poder desarrollar la investigación y en la cual se efectuarán la observación y medición de variables.

Es así que, con la definición anterior, la población de nuestro trabajo de investigación está conformada por el personal encargado de las cobranzas en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C.

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica fue mediante una encuesta y análisis documentario que se ha realizado al gerente y en el área de cobranza. Según, Carrasco (2017) nos menciona que la encuesta recopila datos a través de cuestiones a los sujetos de nuestro estudio.

Asimismo, Peña y Pirela (2007) nos dicen que el análisis documentario es un proceso que organiza a partir de las necesidades de los individuos a las fuentes de información.

Por otro lado, Ríos (2017) nos dice que el análisis documentario sirve para obtener información que se encuentre en documentos, que están formando parte del estudio.

Instrumento

Para este trabajo de investigación se realizó una lista de chequeo y una ficha de análisis al área de cobranza, para poder observar mediante flujos de procesos, como va hacer la estructura del área de cobranza al aplicar un control a la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C.

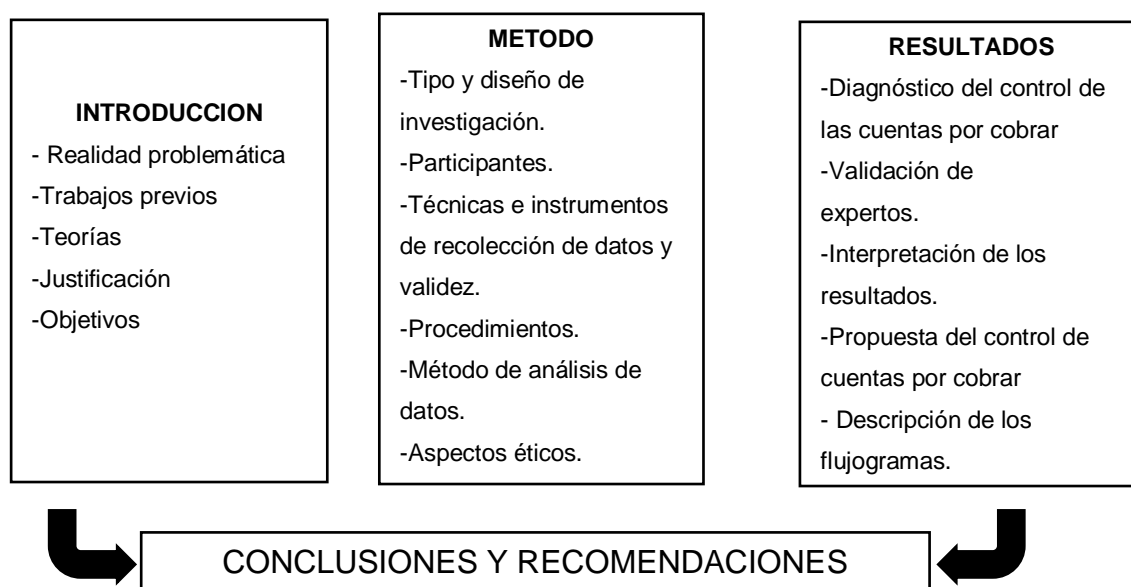
Según, Ñaupas et. al (2019) nos dicen que la lista de chequeo es un formato establecido para poder hacer actividades repetitivas, para poder evaluar una lista de requerimiento o para recoger información de manera ordenadamente.

Asimismo, Hernández et al. (2014) nos dicen que la ficha de análisis documental es una forma de recoger los datos, especialmente de las investigaciones cualitativas.

3.6 Procedimientos

En la investigación realizada en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., se evaluó el área de cobranza, para lo cual se realizó mediante los siguientes procedimientos.

Figura 1 *Procedimientos*



3.7 Método de análisis de datos

En nuestro estudio vamos a emplear Excel, de la cual vamos a realizar la validación de nuestros instrumentos, que dichos resultados van hacer plasmados en tablas y nuestra propuesta va hacer plasmado mediante figuras que van a reflejar como va a cambiar la situación actual de la empresa.

Según, Perez y Lopera (2016) nos dice que este método es una actitud que va a privilegiar a los procedimientos abiertos, con supuestos flexibles y modificables.

Por otro lado, Borda et al. (2017) nos mencionan que un análisis de datos cualitativos nos va a facilitar la construcción de esquemas conceptuales vinculados a fragmentos de datos.

3.9 Aspectos Éticos

En nuestro estudio se trabajó ciertas consideraciones de los valores éticos; seguidamente, se acredito los lineamientos concretados en la escuela de Contabilidad; así como, la colaboración contribuida de toda la información del participante no va ser difundida sin la autorización; asimismo, se basa en información única, breve y clara.

Nuestro trabajo lo estamos realizando de acuerdo a la resolución de vicerrectorado de investigación N°011-2020-VI-UCV.

Se presenta una figura por página de acuerdo al APA 7.^a ed. más su interpretación.

También contamos con la carta de aceptación del gerente general de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C.

IV. RESULTADOS

Diagnóstico del control de las cuentas por cobrar

Descripción de los datos sociodemográficos de la población

La empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. identificada con ruc 20607786462, está funcionando desde hace 4 meses por el sr. Trucios Dávila Máximo Raúl, quien autorizó desarrollar la presente investigación, se procedió a visitarlo y también al área de cobranza para recolectar información mediante la lista de chequeo, lo cual, nos ayudó a diagnosticar el estado de la empresa, con los resultados obtenidos se realizó la siguiente propuesta de control de las cuentas por cobrar.

Análisis del diagnóstico del control de las cuentas por cobrar

A continuación, se muestra la tabla del resultado obtenido, después de haber aplicado la lista de chequeo al gerente de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C.

Tabla 1 *Diagnóstico del control de las cuentas por cobrar*

Resultado - Lista de chequeo					
Variable	Dimensiones	Si	%	No	%
Control de las cuentas por cobrar	Políticas de cobranza	1	16.67%	2	16.67%
	Proceso de cobranza	1	16.67%	2	16.67%
Total		2	33.33%	4	66.67%

Interpretación: En la tabla 1 se muestra el diagnóstico aplicado a la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. mediante la lista de chequeo, lo cual ha sido elaborado con 6 preguntas que representa el 100%, donde 4 preguntas hacen el 66.67% donde nos indica que la empresa no cuenta con un proceso establecido de control en las cuentas por cobrar y 2 preguntas que representa el 33.33% que si aplica el control de las cuentas por cobrar a pesar de no tener un control establecido; por lo que se considera que es necesaria una mejora.

Validación

Se ha realizado la validez del acuerdo de los expertos mediante la V de Aiken, según Pastor (2018) nos menciona que el cálculo de este coeficiente es muy sencillo y se emplea como un método lógico de validez cuando se obtiene opiniones de expertos sobre la validez de un material evaluativo.

Por otro lado, Domínguez (2016) nos dice que la V de Aiken cuantifica el acuerdo entre los expertos, por lo que mientras más alto es su valor más elevado será el grado de validez de contenido.

En la tabla 2 se presentan la relación de expertos que validaron el instrumento.

Tabla 2 Información de los expertos

Apellido y Nombres	Grado Académico	Especialidad	Años de experiencia	Observación
Bernales Aranda Eduardo	Doctor	Auditor	27 años	Aceptable
Velasco Taipe Marco Antonio	Doctor	Auditor	25 años	Aceptable
Mejía Cruzado Manuel Jheymy	Colegiado	Gestión Comercial	6 años	Aceptable

Tabla 3 Validez de V Aiken

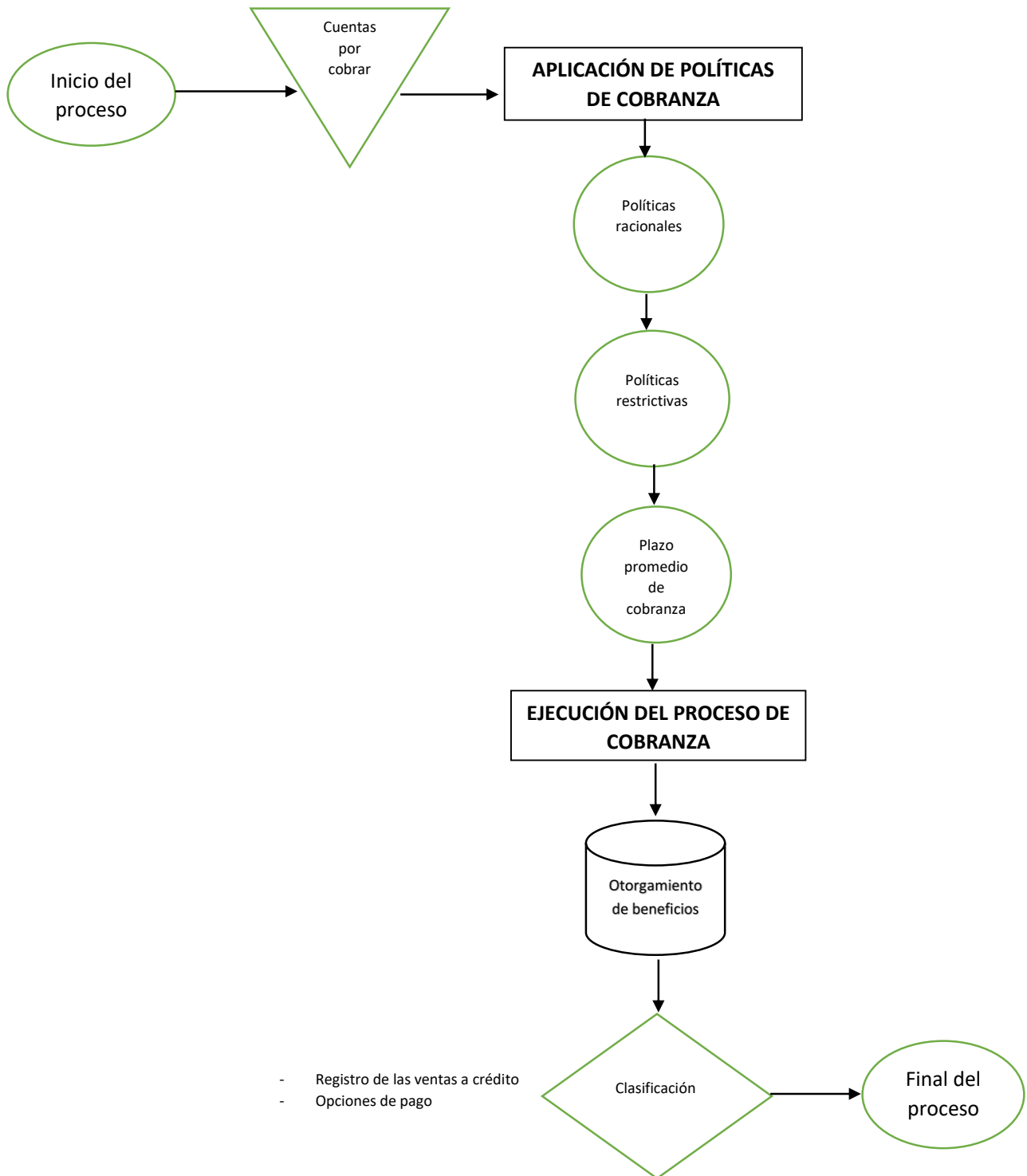
Validez	V Aiken
Relevancia	70%
Pertinencia	73%
Claridad	71%
Promedio	71%

Interpretación: Según la valoración estimada mediante V de Aiken, conseguimos como resultados que la relevancia es del 70% que corresponde al componente de la dimensión determinada; por otro lado, el 73% corresponde a pertinencia del concepto teórico expresado y el 71% señala la claridad del enunciado. Asimismo, se obtiene un promedio de validación del 71%, siendo el instrumento aceptable y apropiado para la realización de los flujogramas.

Propuesta de control en las cuentas por cobrar

La figura 2 presenta gráficamente la propuesta de un adecuado proceso de actividades, además, tiene como fin establecer pasos y lineamientos para un correcto manejo de control en las cuentas por cobrar.

Figura 2 *Proceso del control en las cuentas por cobrar*



Descripción general

La propuesta realizada tiene como perspectiva, enfocarse en el proceso de control con mayor soporte y eficiencia, la propuesta de control busca minimizar los posibles riesgos en el área de cobranza y busca mejores resultados en los objetivos trazados en la empresa ya sea a corto y a largo plazo.

a) Aplicación de políticas de cobranza

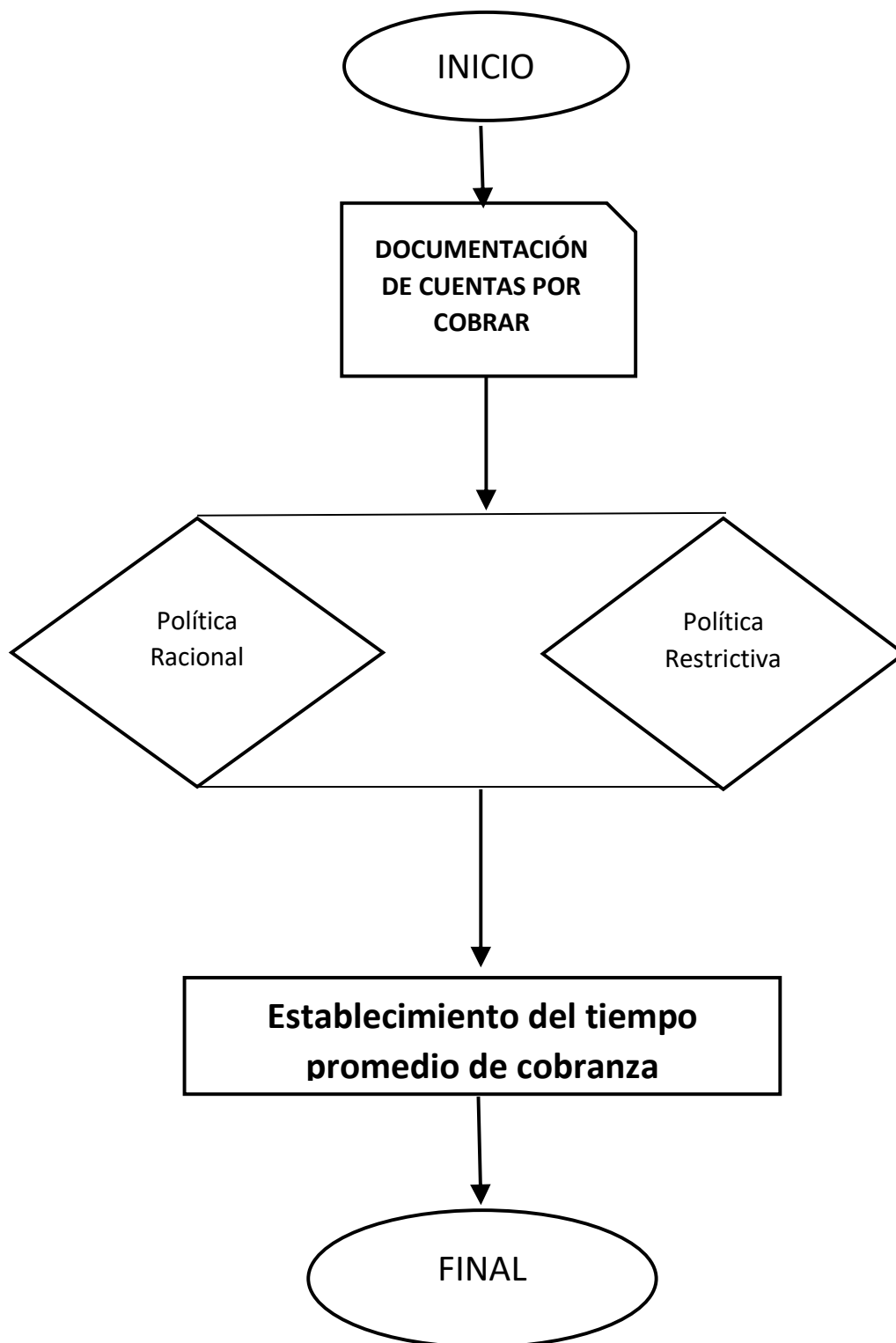
En consideración con la propuesta estimada, es fundamental que los trabajadores del área conozcan sus responsabilidades y los procesos de las políticas de cobranza, ya que de esa forma podrán hacer mejor su labor. Cuando se ejecute las políticas de cobranza es importante tener en cuenta las políticas racionales y las restrictivas, además, deben tener un plazo promedio de cobranza, para que al final la cobranza sea efectiva.

b) Ejecución del proceso de cobranza

Cuando se realice un proceso de cobranza, es importante tener una clasificación por antigüedad de saldos y por opciones de pago, para luego hacer un otorgamiento de beneficios por pronto pago.

Propuesta de políticas de cobranza

Figura 3 Fase de políticas de cobranza



Descripción de la fase de políticas de cobranza

En la fase de políticas de cobranza, se tomó como base el blog de la empresa JA COBRA: GESTIÓN DE COBRANZA (2018) donde nos mencionan que las políticas de cobro son procedimientos que toda empresa debe tener para cobrar sus créditos que ha otorgado a sus clientes, también, nos mencionan los elementos que deben aplicar como políticas: plazos de cobro, políticas restrictivas y políticas racionales. Es por ello que hemos optado por realizar esta propuesta utilizando estos elementos donde se detalla las políticas diarias que deben realizar en sus cobranzas, ya sea a corto o a largo plazo.

a) Políticas racionales

En la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. es crucial que los trabajadores del área de cobranza conozcan las políticas racionales, tiene que contar con plazos razonables, como es de 30 días máximo y en estas decisiones involucran al cliente.

b) Política restrictiva

Es necesario también que en el área de cobranza de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. conozcan las políticas restrictivas, estas cuentan con periodos a corto plazo de 7 días, que son medidas de cobro insistentes o agresivas.

c) Plazo promedio de cobranza

En la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. es importante que tenga un plazo promedio de cobranza de 14 días, con un tiempo mínimo de siete días, donde el cliente tiene que estar depositando y así la cuenta por cobrar sea más efectiva.

Propuesta de proceso de cobranza

Figura 4 *Fase de proceso de cobranza*



Descripción de la Fase de proceso de cobranza

En la fase de proceso de cobranza, se tomó como base el blog BIND: ERP CONTABILIDAD Y FINANZAS, nos dice que uno de los problemas más comunes en las empresas es el control del flujo de efectivo, específicamente lo relacionado con el proceso de cobranza; vender, pero no cobrar a tiempo pone en peligro el equilibrio financiero de la empresa. También, nos menciona que debemos utilizar estrategias de proceso de cobranza: otorgamiento de beneficios, registro de las ventas a crédito y opciones de pago.

a) Otorgamiento de Beneficios

La empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. debe establecer beneficios a sus clientes mayoristas ofreciendo descuento en su precio por unidad, así como por la compra mínima de 30 bidones de agua en 21 días otorgue un descuento de 8 soles por unidad (bidones de la empresa) o mínimo de 50 bidones de agua en 30 días otorgando un descuento de 5 soles por unidad (bidones del cliente).

b) Registro de las ventas a crédito

En la empresa de Bebidas Rromase Perú S.A.C. es de suma importancia que el área de cobranza tenga registrado y actualizado sus ventas a crédito realizadas, es por ello, que tiene que emplear un sistema de control de despacho y las ventas realizadas, para que así la empresa lleve el control de las ventas a crédito y no corra el riesgo de no asegurar su efectivo.

c) Establecimiento de la opción de pago

En la empresa de Bebidas Rromase Perú S.A.C. tiene que establecer opciones de pago a sus clientes mayoristas, así como pagar por transferencia bancaria, para que esas ventas a crédito sean efectivas.

V. DISCUSIÓN

La situación actual de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. con relación al objetivo general y los resultados obtenidos en la investigación; llegamos a observar que cuenta con un nivel bajo de control en sus cuentas por cobrar, es por ello, la propuesta tiene como fin mejorar los procesos de las actividades cotidianas en la empresa, a tal punto de minimizar los riesgos.

Estos resultados guardan relación con lo que sostienen Dicuru et al. (2015) en su estudio “Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalfloor, c.a.” donde evidenciaron que la empresa no dispone de bases correctas para controlar sus cuentas por cobrar, no hay una buena comunicación ni investigan los desvíos en las políticas establecidas, no están divididas las funciones en el área de cobranza, no toman medidas correctivas, no disponen de controles efectivos en las cuentas por cobrar. Comparándola con la presente investigación, se ha contribuido con un correcto proceso de políticas y procesos de cobranza, mediante flujogramas de proceso; se describió los procesos documentados obligatorios para un mejor control en las cuentas por cobrar.

Por otro lado, también estos resultados guardan relación con lo que sostiene Aviles (2019) en su estudio “Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo B.M S. A, en el año 2018” donde revelo que la empresa de estudio, presenta dificultades en el manejo de sus actividades, tiene un bajo control en dicha área, de la cual, no existe un manual de crédito, solo cuentan con un documento donde tienen plasmados sus políticas y procedimientos establecidos para acceso a los créditos, por tanto, no existe una adecuada aplicación de normas y procedimientos en las cuentas por cobrar. Al identificar las debilidades, les permitió proponer algunas acciones preventivas y así puedan maximizar la sinceridad de los datos recolectados. A excepción con la investigación realizada, se observó los mismos problemas en las actividades que perjudican a la empresa, por ello, de acuerdo con lo enunciado, se comenzó a realizar la propuesta indicando los procedimientos de control en las cuentas por cobrar.

VI. CONCLUSIONES

De los resultados de investigación se elaboraron las siguientes conclusiones:

1. En la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C. como recién se ha activado al mercado, no tiene bien establecido un proceso de control en las cuentas por cobrar. Por ello, ante esta situación la empresa corre peligro de no poder asegurar sus recursos financieros. Por lo que se llevó a realizar una propuesta de control en las cuentas por cobrar, con ello la empresa pueda tener solvencia y disponibilidad de su efectivo, por ende, es importante tener procesos en las cuentas por cobrar dentro de la empresa.
2. Dentro de la investigación se realizó una propuesta control en las cuentas por cobrar mediante 2 flujogramas que detallan y explican el proceso para tener un adecuado efectivo en cartera, a través de políticas de cobranza y proceso de cobranza. Las propuestas indicadas permitirán a la entidad tener un correcto control en sus cuentas por cobrar y les va a permitir tener disponibilidad de su efectivo.

VII. RECOMENDACIONES

Como resultado de esta investigación se realizó las siguientes recomendaciones:

- Emplear la propuesta de control en las cuentas por cobrar en la empresa, se dará a conocer la precisión del uso adecuado de las fases de políticas de cobranza y proceso de cobranza. Asimismo, se debe seguir el proceso de la propuesta para que el área de cobranza realice debidamente sus funciones y para que conozcan los documentos obligatorios e internos.
- Por consiguiente, al utilizar un control es necesario que se elabore una evaluación permanente del sistema para verificar el cumplimiento de estos procedimientos, ya que ayudaría al área de cobranza y con ello a toda la empresa.
- Por último, en futuras investigaciones pueden aplicar una propuesta con su diagnóstico, para que realicen una encuesta a los trabajadores del área donde van a realizar su investigación, así puedan recolectar información mediante una lista de chequeo y con los resultados obtenidos realicen su propuesta.

REFERENCIAS

- Ayala, J. M. (2018). *Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas de la empresa TJ Corporation Levisa S.R.L., Ate - Lima*, 2018. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPEU. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1349>
- Alvarez, P. (2018). Ética e investigación. *Revista redipe*, 7(2), 122-149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434/430>
- Aviles, M. A. (2019). *Evaluación del sistema de control interno aplicado a las cuentas por cobrar de Grupo B.M S. A, en el año 2018*. [Tesis de maestría en auditoría, Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio UNAN. <https://repositorio.unan.edu.ni/11023/1/19726.pdf>
- Angulo, U. (2018). *Contabilidad para la toma de decisiones*. Correlacionado con NIIF. <https://books.google.com.pe/books?id=JzSjDwAAQBAJ&pg=PA148&dq=cuentas+por+cobrar+contabilidad&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj0pYGC1o3tAhVCH7kGHZ2BD3QQ6AEwAHoECAQQA#v=onepage&q=cuentas%20por%20cobrar%20contabilidad&f=false>
- Borda, P., Dabenigno, V., Freidin, B. y Güelman, M. (2017). Estrategias para el análisis de datos cualitativos. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Sociales. *Instituto de Investigaciones Gino Germani*, 107. https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/112116/CONICET_Digital_Nro.2d904b6c-1ee4-493f-9540-86f04528fba2_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Carrasco, S. (2017) *Metodología de la investigación Científica*. Lima: San Marcos.
- Catacora, Y. (2018). Evaluación de riesgos basada en el modelo Del committee of sponsoring organizations - enterprise risk management, aplicado a la Universidad José Carlos Mariátegui. *Revista ciencia y tecnología para el desarrollo – UJCM*, Vol. 4, (4). <https://revistas.ujcm.edu.pe/index.php/rctd/article/view/130/114>
- Chen, H., Yang, D., Zhang, X. y Zhou N. (2018). The Moderating Role of Internal Control in Tax Avoidance: Evidence from a COSO-Based Internal Control Index in China. Vol. 42, (1). <https://ssrn.com/abstract=3300188>

- Calderon, A. y Jáuregui, K. (2017). El control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales, Chaclacayo, 2015. *Revista de Investigación Universitaria*. Vol. 5. (1). <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/727>
- Camacho, W., Gil, D. y Paredes, J. (2017). Sistema de control interno: Importancia de su funcionamiento en las empresas. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html>
- Calle, G., Narvaéz, C. y Erazo J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financieros de la empresa Austroseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las ciencias*. Vol. 6, (1). [Dialnet-SistemaDeControlInternoComoHerramientaDeOptimizaci-7351791.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7351791)
- Dicuru, V., Linares, H. y Villegas, Z. (2015). *Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflores, c.a.* [Tesis para la obtención de contador público, Universidad de Carabobo]. Repositorio UC. <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/3389/vdicuru.pdf?sequence=1>
- Da Silva, M., Cruz V., Rodrigues, R. y Guerra, R. (2019). Controle Interno: Responsabilidades e Execução em Indústrias Paraibanas. *Revista Gestão Industrial*, Vol. 15, (1). <https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/8499/5962>
- Domínguez, S. (2016). Cuantificación del acuerdo de los jueces de expertos. *Revista española de medicina legal*, vol. 33.
- Economista (2016). El control interno en las cuentas por cobrar. <https://www.proquest.com/newspapers/el-control-interno-en-las-cuentas-por-cobrar/docview/1806969374/se-2?accountid=37408>
- Eslava, J. (2013). La gestión del control de la empresa. España: *ESIC Editorial*.
- Farias, G., Sabando, B. y Campos, H. (2019) LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Grove, S y Gray, J. (2018). Investigación de enfermería: Desarrollo de la

- práctica enfermera basada en la evidencia. Elsevier.
<https://books.google.com.pe/books?id=-OKiDwAAQBAJ&pg=PA204&dq=estudios+descriptivos&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjjoPLs85vtAhX6I7kGHSapCh0Q6AEwAXoECAIQAg#v=onepage&q=estudios%20descriptivos&f=false>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. México: McGrawHill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández , A. A., Ramos, M. P., Placencia , B. M., Indacochea, B., Quimis, A. J., & Moreno, L. A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. (3Ciencias, Ed.)
<https://books.google.com.pe/books?id=y3NKDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=METODOLOG%C3%8DA+DE+LA+INVESTIGACI%C3%93N+CIENT%C3%8DFICA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiu3dOPtePuAhXu01kKHcwaCFIQ6AEwAHoECAYQAg#v=onepage&q=METODOLOG%C3%8DA%20DE%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%2>
- Isaza, A. (2018). Control interno y sistema de gestión de calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas.
<https://books.google.com.pe/books?id=BTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=control+interno&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibi6Wpzo3tAhVgHrkGHdplADoQ6AEwAXoECA YQAg#v=onepage&q=control%20interno&f=false>
- ¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa? (2018). *JA COBRA: Gestión de cobranzas*. <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>
- Jaramillo, L. A. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC*. [Tesis para la obtención de título de Contador público, Universidad Wiener]. Repositorio UW.
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/753/T%C3%8DTULO%20_%20JaramilloCastillo_LedyAgustina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martins, N. y Rodríguez, D. (2017). O CONTROLE INTERNO PARA A

GESTÃO ESTRATÉGICA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA COMERCIAL NA CIDADE DE QUIXADÁ-CE. *Revista Expressão Católica*. Vol. 5, (1). <http://publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/rec/articloe/view/1480/1212>

- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. *Ediciones de la U*. <https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&pg=PA104&dq=metodologia+de+la+investigacion+poblacion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiUmZqLgJztAhW3EbkGHQUFDuEQ6AEwAXoECAUQAg#v=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20poblacion&f=false>
- Morales, K. y Moreno, C. I. (2014). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa de Transporte Línea Buenaventura S.A.* [Tesis de licenciatura, Universidad del Valle]. Repositorio UV. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10691/CB-0521793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M. y Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las ciencias*, Vol. 4, (4). Dialnet- EiControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf
- Maxwell, J. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Editorial Gedisa, S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=ZLewDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=cualitativo+libro&hl=es419&sa=X&ved=>
- Morejon, I. C. (2017). *Análisis del control interno de cuentas por cobrar de clientes de Nimri S.A.* [Tesis para la obtención de título, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22699/1/An%c3%a1lisis%20del%20control%20interno%20de%20cuentass%20por%20cobrar%20de%20clientes%20de%20nimri%20s.a..pdf>
- Muñiz, W. G. y Moran, W. K. (2017). *Propuesta de control interno en las cuentas por cobrar en la empresa Promocharters*. [Tesis para obtener el título de contador público, Universidad de Guayaquil]. Repositorio UG.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/23007/1/PROPUESTA%20DE%20CONTROL%20INTERNO%20PARA%20CUENTAS%20POR%20COBRAR%20EN%20LA%20EMPRESA%20PROMOCHARTERS.pdf>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=DflcDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+investigacion+muestra&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjJ4fE34DjAhXBzVkkHUfICcs4ChDoAQhFMAY#v=onepage&q&f=false>

Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2019). *Metodología de la investigación cuantitativa- cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Oroche, O. E. y Ríos, G. (2020). *La gestión de las cuentas por cobrar y relación con la liquidez de la empresa electro Ucayali S.A. periodo 2017*. (Tesis para la obtención de título profesional de contador público, Universidad Nacional de Ucayali). Repositorio UNU. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4321/UNU_CONTABILIDAD_2020_T_OSCAR-OROCHE-ET-AL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez, J. y Lopera, I. (2016). GESTIÓN HUMANA DE ORIENTACIÓN ANALÍTICA: UN CAMINO PARA LA RESPONSABILIZACIÓN. *Revista de Administração de Empresas*. <https://www.scielo.br/pdf/rae/v56n1/0034-7590-rae-56-01-0101.pdf>

Ríos, R. (2017). *Libro de metodología para la investigación y redacción*. Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. España. <https://www.studocu.com/co/document/universidad-del-magdalena/metodologia-de-la-investigacion/otros/libro-metodologia-para-la-investigacion-y-redaccion-roger-ricardo-rios-ramirez-2017/9207133/view>

Rodriguez, J. (2019). *El control interno en las cuentas por cobrar de la empresa G Force Electronic S.A.C. en el periodo 2017*. (Tesis de obtención de título profesional de contador público, Universidad Tecnológica del Perú). Repositorio UTP.

- http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2369/1/Jenny%20Rodriguez_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Rodríguez, D. (2018). *Investigación aplicada: características, definición, ejemplos*. Lifereder. <http://www.lifereder.com/investigacion-aplicada/>
- Robles, B. (2018). Pueblo continente. *Revista oficial de la Universidad Privada Antenor Orrego*. Vol. 29 (1). <http://200.62.226.189/PuebloContinente/article/view/991>
- Talaverano, D. y Paima, R. (2018). Caracterización del control interno y la gestión de la empresa Logística Peruana del Oriente S.A., Pucallpa, 2016. *Revista ULADECH - In Crescendo*, Vol. 9, (4). <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2098/1500>
- Troncoso, C. y Amayan, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista Fav*. Vol. 65, (2). <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Umasi, B. y Choquepuna, V. (2018) Tendencia de las cuentas por cobrar y ratios de actividad en la empresa Alpe Corporacion S.A. en los periodos 2011 - 2015. *Revista de Investigación Universitaria*. Vol. 5, (2). <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/722>
- Villarreal, Y., Gutierrez, Y. y Dixon, Y. (2020). PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR EN LA UEB LÁCTEA DE LA ISLA DE LA JUVENTUD. Observatorio de la Economía Latinoamericana. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/gestion-cuentas-cobrar.html>
- Zuñiga, W. (2018). Control interno de cuentas por cobrar e información financiera en una empresa de transporte de carga de la Provincia Constitucional del Callao, 2016. (Tesis para la obtención del título de contador público). https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1287/Willy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- 5 estrategias efectivas para agilizar tu proceso de cobranza. (2021). *BIND: ERP CONTABILIDAD Y FINANZAS*. <https://blog.bind.com.mx/5-estrategias-efectivas-para-agilizar-tu-proceso-de-cobranza>

ANEXOS

Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Control de las cuentas por cobrar	Las empresas deben registrar de una manera adecuada todos sus movimientos referidos a sus documentos por cobrar, ya que constituyen parte de sus activos, por ello, deben controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero (García, 2011)	Se medirá a través de una ficha de análisis	Políticas de cobranza	Políticas racionales	Flujo de procesos
				Políticas restrictivas	
				Plazo promedio de cobranza	
			Proceso de cobranza	Registro de las ventas a crédito	
				Beneficios por pago oportuno	
				Opciones de pago	

Matriz de Consistencia

Propuesta del Control de las Cuentas por Cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
P. GENERAL	O. GENERAL		
¿En qué consiste la propuesta del control de las cuentas por cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021?	Proponer el control de las cuentas por cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021	VARIABLE	TIPO: Aplicada
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECIFICOS	Control de las cuentas por cobrar	DISEÑO: No experimental
1. ¿En qué consiste el diagnóstico de un control de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021?	1. Diagnosticar el control de las cuentas por cobrar, en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021	DIMENSIONES	TÉCNICA: Encuesta - Análisis documental
2. ¿En qué consiste la propuesta de las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., 2021?	2. Proponer políticas de cobranza en las cuentas por cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021	Políticas de cobranza	INSTRUMENTO: Lista de chequeo - Ficha de análisis
3. ¿En qué consiste la propuesta de los procesos de cobranza de las cuentas por cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021?	3. Proponer procesos de cobranza de las cuentas por cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021	Procesos de cobranza	POBLACIÓN: Área de cobranza

Matriz instrumental del diagnóstico

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR	POLÍTICAS DE COBRANZA	Políticas racionales	¿La empresa tiene políticas racionales, para conceder créditos al cliente?	Gerente general de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C.	Técnica: Encuesta - Análisis Documental Instrumento: Lista de chequeo - Ficha de análisis
		Políticas restrictivas	¿La empresa tiene políticas restrictivas, para conceder créditos a los clientes?		
		Plazo promedio de cobranza	¿La empresa cuenta con un plazo promedio de cobranza a sus clientes?		
	PROCESO DE COBRANZA	Beneficios por pago oportuno	¿La empresa realiza otorgamiento de beneficio a sus clientes?		
		Registro de las ventas a crédito	¿La empresa cuenta con un registro de las ventas a créditos?		
		Opciones de pago	¿La empresa brinda opciones de pagos a sus clientes?		

Matriz Instrumental de la propuesta

Propuesta del Control de las Cuentas por Cobrar, en la Empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION INSTRUMENTAL	ESCALA DE MEDICIÓN	FUENTE	TÉCNICA / INSTRUMENTO
CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR	POLÍTICAS DE COBRANZA	Políticas racionales	Conceder créditos a plazos razonables de 30 días máximo, según la característica del cliente.	Flujo de procesos	Los colaboradores del área de cobranza	Técnica: Encuesta - Análisis Documental
		Políticas restrictivas	Concesión de créditos sumamente cortos con un tiempo de 7 días.			
		Plazo promedio de cobranza	Dar un tiempo de 14 días al cliente para que pague el crédito.			
	PROCESO DE COBRANZA	Registro de las ventas a crédito	Contar con un registro actualizado, empleando un sistema llevando el control de despacho y ventas.			
		Beneficios por pago oportuno	Ofrece descuento del precio por unidad a los clientes mayoristas.			
		Opciones de pago	Ofrece opciones de pago al cliente para realizar el pago (Transferencias bancarias y efectivo).			

Instrumento 1 (Lista de chequeo)

LISTA DE CHEQUEO

PROPUESTA DEL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR, EN LA EMPRESA BEBIDAS RROMASE PERÚ S.A.C., CHOSICA, 2021

La presente lista de chequeo está dirigida al gerente general lo cual tiene como objetivo proponer un control de las cuentas por cobrar en la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica, 2021.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente las preguntas y marque con una (X) la alternativa que considera valida en los casilleros siguientes:

LISTA DE CHEQUEO			
PREGUNTA	CUMPLE		OBSERVACIONES
	SI	NO	

FASE I

CUENTAS POR COBRAR			
¿La empresa tiene políticas racionales, para conceder créditos a los clientes?	X		
¿La empresa tiene políticas restrictivas, para conceder créditos a los clientes?		X	
¿La empresa cuenta con un plazo promedio de cobranza a sus clientes?		X	
¿La empresa realiza otorgamiento de beneficio a sus clientes?		X	
¿La empresa cuenta con un registro de las ventas a créditos?		X	
¿La empresa brinda opciones de pagos a sus clientes?	X		

Gracias por completar la presente lista de chequeo

BEBIDAS RROMASE PERÚ S.A.C.
RUC : 2060786462


TRUCIOS DAVILA MAXIMÓ H.
Gerente General

Instrumento 2 (Ficha de análisis)

FICHA DE ANÁLISIS

AUTOR	AÑO	TITULO	POLITICAS DE COBRANZA
JA COBRA: GESTIÓN DE COBRANZA	2018	¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?	

FICHA DE ANÁLISIS

AUTOR	AÑO	TITULO	PROCESO DE COBRANZA
BIND: ERP CONTABILIDAD Y FINANZAS	2021	5 estrategias efectivas para agilizar tu proceso de cobranza	

Validación de expertos



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control de las Cuentas por Cobrar.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Control de políticas de cobranza														
1	Conceder créditos a plazos razonables de 30 días máximo, según la característica del cliente			X			X				X			
2	Concesión de créditos sumamente cortos con un tiempo de 7 días.			X			X					X		
3	Dar un tiempo de 14 días al cliente para que pague el crédito			X				X				X		
Control de proceso de cobranza														
4	Ofrece descuento del precio por unidad a los clientes mayoristas			X				X				X		
5	Contar con un registro actualizado, empleando un sistema llevando el control de despacho y ventas			X			X					X		
6	Ofrece opciones de pago al cliente para realizar el pago (Transferencias bancarias y efectivo).			X			X					X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Edoardo Bernabé Aranda DNI: 89527905

Especialidad del validador: Administración Financiera

N° de años de Experiencia profesional: 27

19 de 6 del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control de las Cuentas por Cobrar.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Control de políticas de cobranza														
1	Conceder créditos a plazos razonables de 30 días máximo, según la característica del cliente			X				X				X		
2	Concesión de créditos sumamente cortos con un tiempo de 7 días.				X			X				X		
3	Dar un tiempo de 14 días al cliente para que pague el crédito				X			X					X	
Control de proceso de cobranza														
4	Ofrece descuento del precio por unidad a los clientes mayoristas				X			X					X	
5	Contar con un registro actualizado, empleando un sistema llevando el control de despacho y ventas			X				X					X	
6	Ofrece opciones de pago al cliente para realizar el pago (Transferencias bancarias y efectivo).			X				X					X	

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: VELASCO TAIPE, Marco Antonio DNI: 08309316

Especialidad del validador: Tributación & Auditoría

N° de años de Experiencia profesional: 25 años

Lima, 20 de junio del 2021



¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Control de las Cuentas por Cobrar.

MD= Muy en desacuerdo D= desacuerdo A= Acuerdo MA= Muy de acuerdo

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Control de políticas de cobranza														
1	Conceder créditos a plazos razonables de 30 días máximo, según la característica del cliente			X				X					X	
2	Concesión de créditos sumamente cortos con un tiempo de 7 días.				X				X				X	
3	Dar un tiempo de 14 días al cliente para que pague el crédito				X				X				X	
Control de proceso de cobranza														
4	Ofrece descuento del precio por unidad a los clientes mayoristas			X					X				X	
5	Contar con un registro actualizado, empleando un sistema llevando el control de despacho y ventas				X				X				X	
6	Ofrece opciones de pago al cliente para realizar el pago (Transferencias bancarias y efectivo).				X				X				X	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mejía Cruzado Manuel Jheymy DNI. 45633787

Especialidad del validador: Contador Público Colegiado

N° de años de Experiencia profesional: 6 años

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de junio del 2021



 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

Autorización de la empresa

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por intermedio de la presente la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., representado por su Gerente General señor Trucíos Dávila Máximo Raúl identificado con DNI 40534010, mediante la presente AUTORIZA a las alumnas Bautista Guzmán Rosa Inés identificada con DNI 70036283 y cód. universitario 7001050374 y Vásquez Terrazos Jennifer Lucy identificada con DNI 73172804 y cód. universitario 7001055972, para que puedan utilizar el nombre de la empresa BEBIDAS RROMASE PERU S.A.C., para la elaboración de su proyecto de investigación (tesis), para la obtención de su título profesional de Contador Público en la Universidad Cesar Vallejo.

Al respecto, Bebidas Rromase Perú S.A.C. contribuyendo a la formación universitaria y por ende a las nuevas demandas del mercado laboral de nuestro país, en tal sentido autoriza a ustedes a utilizar nuestra marca en el título de la tesis denominada "Propuesta de control en las cuentas por cobrar de la empresa Bebidas Rromase Perú S.A.C., Chosica 2021".

Sin otro particular, augurándoles éxitos en su carrera universitaria y profesional, quedo de ustedes.

Chosica, 08 de abril de 2021

BEBIDAS RROMASE PERU S.A.C.
RUC : 20607786462

TRUCÍOS DÁVILA MÁXIMO R.
Gerente General

TRUCÍOS DÁVILA MÁXIMO RAÚL
GERENTE GENERAL
BEBIDAS RROMASE PERU S.A.C.