



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Propuestas de Control de las Cuentas por Cobrar,
en un Estudio Contable, Lima 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORES:

Guerrero Rodríguez, Cesar Daniel (ORCID: 0000-0003-2609-5784)

Rengifo Dett, Marbelith (ORCID: 0000-0002-5398-7115)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoria

LIMA ESTE- PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros respectivos padres, por darnos la vida y su apoyo incondicional, quienes hicieron de nosotros las mejores personas cada día; con esfuerzo y dedicación seguiremos creciendo en las diversas etapas de nuestras vidas, superando todos los obstáculos que se nos presenten y lograr un mejor futuro profesional con eficiencia y éxito, para el orgullo de nuestros familiares y de la sociedad.

Agradecimientos

Nuestro sincero agradecimiento a Dios, por permitirnos estar en esta hermosa tierra, por ser nuestro guía siempre y por darnos el don de ser excelentes personas cada día.

A la Universidad César Vallejo, por brindarnos durante estos 5 años una formación académica exitosa.

A nuestro asesor Carlos Vásquez, por brindarnos su apoyo incondicional, el cual ha servido de guía, para culminar con éxito esta última etapa de nuestra tesis profesional.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tabla	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	10
3.2 Variables y Operacionalización	10
3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis	11
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	11
3.5 Procedimientos.....	12
3.6 Método de Análisis de Datos.....	12
3.7 Aspectos Éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS.....	37

Índice de tabla

Tabla 1. Diagnóstico Mediante Lista de Chequeo	14
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Flujo de las Políticas de Crédito	16
Figura 2. Flujo de las Políticas de Cobranza	18
Figura 3. Flujo de los Lineamientos de las Cuentas Incobrables.....	20
Figura 4. Flujo de las Cuentas por Cobrar.....	22

Resumen

El estudio tuvo el propósito: proponer un control de las cuentas por cobrar en el estudio contable; para alcanzar el cumplimiento de los objetivos se utilizó la metodología de tipo descriptivo, de diseño no experimental, cuya técnica utilizada es el análisis documental y la encuesta; el instrumento empleado es la lista de chequeo y la ficha de análisis documental. Los resultados de las propuestas de control cuentas por cobrar del estudio contable, es el proceso donde se inicia cuando al cliente se le brinda los servicios contables, luego deberá tener en cuenta las políticas crédito, para proporcionar plazos de pago, posteriormente se procederá a la facturación para continuar con los procesos de cobranza y así se haga efectivo la cancelación correspondiente, de lo contrario deberá realizarse la determinación de las cuentas incobrables, donde la gerencia tome la decisión de realizar el asiento de provisión de cobranza dudosa, por las cuentas con más de 12 meses de atraso eliminando dicha cuenta mediante el castigo. Se llegó a la conclusión de que el control de las cuentas por cobrar para el estudio contable, permitió realizar propuestas de políticas de crédito, para evaluar y otorgar créditos a los clientes y las políticas de cobranza, para hacer efectivos el seguimiento y el cobro de las facturas pendientes por pagar, teniendo en cuenta los lineamientos de las cuentas incobrables, para tomar la decisión de provisionar y castigar lo incobrable.

Palabra Clave: Cuentas por Cobrar, Políticas, Crédito, Cobranza y Cuentas incobrables.

Abstract

The purpose of the research study was to propose a control of accounts receivable in the accounting study; To achieve the fulfillment of the objectives, the descriptive methodology of non-experimental design was used, in which the technique used is the documentary analysis and survey, the instrument used is the checklist and the document analysis sheet. The results of the accounts receivable control proposals of the accounting study, is the process where it begins when the client is provided with accounting services, then it must take into account the credit policies, to provide payment terms, then proceed to the billing to continue with the collection processes and thus the corresponding cancellation is made effective, otherwise the determination of uncollectible accounts must be made, where management makes the decision to make the provision for doubtful collection, for the accounts with more 12 months in arrears eliminating said account through punishment. It was concluded that the control of accounts receivable for the accounting study, proposals for credit policies were made to evaluate and grant credits to customers and collection policies to make the monitoring and collection of pending invoices effective. payable, taking into account the guidelines for uncollectible accounts to make the decision to provision and punish the uncollectible.

Key Word: Accounts Receivable, Policies, Credit, Collection and Bad Accounts.

I. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, se han establecido múltiples políticas, métodos y mecanismos, para cambiar el mal manejo en las distintas áreas que puedan tener las empresas prestadoras de servicio y venta de bienes, así como también los diversos problemas que transcurran dentro o fuera del país. Calderón y Miranda (2019) sustentan que tener un control adecuado de las cuentas por cobrar tiene la finalidad de identificar posibles riesgos, para lograr sus objetivos trazados y, asimismo, disminuir las pérdidas ocasionadas en las empresas.

A nivel mundial existen gran cantidad de empresas que han crecido y se han desarrollado, a su vez tuvieron la necesidad de ser implementadas con controles adecuados apoyándose con herramientas, en las que se lograron cumplir sus metas y objetivos trazados, así también la solución a los distintos percances que ocurrieron dentro de las organizaciones.

Uno de los problemas de la contabilidad en las empresas del Perú, es que no aplicaban, ni realizaban el seguimiento para cumplir las políticas en las cuentas por cobrar de los deudores, ya que necesitaban de pautas para obtener una correcta solución a lo mencionado. Quinteros y Villegas (2018) mencionan que una de las consecuencias es no haber tenido un adecuado control en las cuentas por cobrar, siendo uno de los percances los múltiples inconvenientes derivados por la falta de organización, control sobre los clientes y segregación de responsabilidades

En el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, no se contaba con un área exclusivamente de cobranzas; el administrador era el encargado de las cobranzas a los clientes, a su vez realizaba otras funciones que eran de prioridad para la empresa, como consecuencia por la falta de políticas en las cuentas por cobrar, se han incrementado clientes morosos progresivamente durante los últimos años, perjudicando su liquidez y ocasionando la falta de dinero para cubrir sus obligaciones.

La falta de implementar reglas, políticas y acuerdos entre proveedor y cliente, cuyo resultado son las cobranzas atrasadas, siendo los plazos mayores de 30, 60 y 90 días después de haber brindado los servicios de contabilidad.

Para la presente tesis se formuló el siguiente problema general: ¿En qué consiste las propuestas de control de las cuentas por cobrar en el estudio contable?

Los problemas específicos fueron: ¿En qué consiste la propuesta de políticas de crédito de las cuentas por cobrar en el estudio contable? ¿En qué consiste la propuesta de políticas de cobranza de las cuentas por cobrar en el estudio contable? ¿Cuál es la propuesta de lineamientos de las cuentas incobrables en el estudio contable?

Uno de los problemas del estudio contable fue la necesidad de aplicar políticas en las cuentas por cobrar, de tal manera se incrementaron significativamente los clientes morosos durante los últimos periodos, afectando de manera negativa su liquidez y ocasionado déficit de dinero, cuyo déficit no ha permitido atender sus obligaciones de pago.

Esta tesis tuvo el objetivo de contribuir con propuestas de políticas en las cuentas por cobrar, que permitieron implementar el control interno, mejorando su liquidez y a su vez reduciendo la morosidad de sus clientes de la empresa.

Los beneficiarios de esta tesis fueron las empresas, sirvieron de ayuda en repercusiones parecidas a la realidad problemática, donde se buscó lograr que las empresas mejoren su situación económica y cumplan sus obligaciones de pago como clientes, proveedores y trabajadores. Asimismo, sirvió para nuevas investigaciones de los estudiantes de diversas instituciones educativas sobre los temas que se relacionan con esta tesis.

Por lo cual los aspectos mencionados anteriormente ayudaron el desarrollo de la empresa, así como también al apoyo de la sociedad, mejorando la educación, la salud, la infraestructura, entre otros, obteniendo el resultado: una adecuada gestión para el cumplimiento de las metas trazadas por la empresa.

Por otro lado, los inconvenientes que tuvo el estudio contable con sus clientes fue la falta de cumplimiento, al entregar estados financieros o informes en su debido tiempo, teniendo como resultado que el cliente no cancele su deuda en las fechas pactadas, este problema debió de ser solucionado, si se tuviera implementado los lineamientos de las políticas en las cuentas por cobrar.

El tiempo de espera en la cancelación por parte de los clientes, se observa en muchas empresas, depende de las políticas en las cuentas por cobrar, para hacer efectivo el ingreso de dinero sin retrasos y así evitar el incumplimiento de pago de sus obligaciones.

Prosiguiendo con la tesis en objetivo general fueron: Proponer un control de las cuentas por cobrar en el estudio contable.

Asimismo, dentro de los objetivos específicos fueron: Proponer políticas de crédito de las cuentas por cobrar en el estudio, Proponer políticas de cobranza de las cuentas por cobrar en el estudio contable, Proponer lineamientos de las cuentas incobrables en el estudio contable.

II. MARCO TEÓRICO

Farias y Sabando (2019) mencionan que el objetivo es estimar el efecto de la liquidez con relación a los procedimientos, en la verificación de las cuentas por cobrar, donde se utilizó el tipo de investigación descriptivo, cuyo resultado con relación al procedimiento de las cuentas por cobrar se determinó que la liquidez se incrementaría si se cumplen lo mencionado y concluyendo se verificó que no se tomaban en consideración la NIC 37; por eso la falta de procedimientos en el control de las cobranzas, que sugirieron la adaptación de normas contables con relación a los activos financieros, evaluando y aplicando políticas de control en las cuentas por cobrar.

Rivera (2020) revela el objetivo de plantear estrategias aplicando mecanismo de control en las cuentas por cobrar por el personal encargado de la organización, haciendo uso de una metodología descriptiva, cuyo resultado se propuso nuevas políticas de cuentas por cobrar basándose en el control interno (COSO) y concluyendo que, al momento de analizar las cuentas por cobrar, se detectó errores en el cumplimiento de las políticas y procedimientos detallados en los manuales.

Brown y Gallo (2018) sostienen que el objetivo fue establecer manual de funciones y procedimientos para el área de cobranzas, a su vez apoye la mejora en la gestión de la organización, empleando la metodología descriptiva, como resultado se propuso un manual de políticas de crédito y cobranza, concluyendo que aumentaría la fluidez de efectivo y permitirá minimizar el endeudamiento con instituciones financieras; con este tipo de políticas se buscó mayor cantidad de pagos al contado y establecer créditos a corto plazo.

Solis (2017) menciona que el objetivo fue encontrar alternativas, para que se mejoren los manejos de las cuentas por cobrar; su metodología fue descriptiva, siendo el resultado, determinar una serie de propuestas para optimizar el control de las cuentas por cobrar de la organización y concluyendo se observó que no cuenta con un control interno, así también con un manual de créditos y cobranzas, finalmente la falta de capacitación del personal.

Nolazco et al. (2020) mencionan que el principal objetivo es sugerir métodos para el mejoramiento de las cuentas por cobrar y disminuir la morosidad de los

clientes, aplicando metodología descriptiva, con análisis documental, recolectando información y analizando. Obteniendo como resultado un manual de políticas en las cobranzas y créditos que ayuden a reducir la morosidad de los clientes, como conclusión se implementó el manual para obtener un óptimo control de las cuentas por cobrar.

Reyes y Urbina (2018) mencionan que el objetivo es hacer el seguimiento constante de los clientes morosos, para cobrar las cuentas en los plazos determinados; la metodología que se empleó fue descriptiva; el resultado obtenido por el seguimiento a los clientes morosos fue la reducción de las cuentas por cobrar, concluyendo que la comunicación con los clientes es fundamental, para evitar incremento de morosidad, así también lograr una buena relación comercial, en el cual se obtenga beneficios en un futuro.

Aguilar y Remy (2018) mencionan que el objetivo es evaluar la importancia que tiene las cuentas por cobrar, como uno de los mecanismos indispensables en la liquidez de la empresa; su metodología empleada fue descriptiva, obteniendo como resultado la relación que existe entre las cuentas por cobrar y su repercusión que tiene con la liquidez, ocasionando perjuicios económicos, concluyendo se observa referente a la relación mencionada al no tener un buen control de las cobranzas, generaría riesgos de cobranza dudosa, y estos a su vez ocasionarían incumplimiento con las obligaciones de pago.

Narezo y Mamani (2020), indican que el objetivo fue describir cómo influye el registro de las cuentas por cobrar en la rentabilidad de las organizaciones, la metodología utilizada fue descriptivo, el resultado es que las cuentas por cobrar se incrementaron generado por un mal control y esto a su vez influye directamente perjudicando su economía, concluyendo se verifica que las políticas de cobro de las empresas contribuyen negativamente en la rentabilidad y perjudicando sus ingresos.

Barrantes (2018) menciona que el objetivo fue detallar como el control se vincula con las cuentas por cobrar en las organizaciones del rubro informático, en el marco de una metodología descriptiva, siendo el resultado que las empresas del sector informático tuvieron fallas en las cobranzas, por la ausencia de adaptación

de políticas de crédito; finalmente se concluye que en las empresas informáticas se hallaron un inadecuado comportamiento en las funciones y responsabilidades en los movimientos de crédito, ventas y cobranza, no encontrando manual de procedimientos vigentes.

Morales y Carhuancho (2020) aprecian que las cuentas por cobrar son deficientes, por lo que necesitan reestructurar las políticas y procedimientos de cobranzas en las empresas, cuyo estudio es amparado mediante una metodología descriptiva, asimismo con un resultado donde señala que las políticas son deficientes en la compañía, por lo que se concluye que los procedimientos y políticas de cobranzas no se están desarrollando de la manera más eficiente, debido a una mala gestión en los procesos de las cuentas por cobrar.

Padilla y Posaico (2018) trabajan el objetivo: realizar un seguimiento de las cuentas por cobrar; con el propósito de evitar las repercusiones que puedan perjudicar la rentabilidad de la empresa; su metodología fue descriptiva; se obtiene como resultado las diferentes evidencias del manejo de las cuentas por cobrar y la rentabilidad, concluyendo se vio en la obligación de elaborar un manual de políticas de crédito, para disminuir las cuentas por cobrar y así la gerencia pueda tomar mejores decisiones.

Tito (2017) realiza su estudio alienado al objetivo: determinar cómo el control se vincula con las cuentas por cobrar en las organizaciones; la metodología empleada fue descriptiva, obteniendo como resultado que las empresas no contaban con sistemas de cobranzas implementados, encontrándose cartera de clientes con fechas vencidas generando así la falta de liquidez; se concluye que en las empresas inmobiliarias se verifica retraso en la actividad diaria por no saber identificar la información de forma oportuna, porque no aplican las normas, los manuales y los procedimientos de cobranzas afectando su situación económica.

A continuación, se presenta la relación a la base teórica según variable cuentas por cobrar.

Según Luján y Abanto (2020), las cuentas significan los derechos de cobranza por las ventas y servicios ofrecidos, con el objetivo de conservar el seguimiento y registro contable que se observa en el estado de situación financiera;

esto a su vez lo encontramos en el activo corriente o no corriente, va a depender del tiempo de plazo en el que se encuentre las cuentas por cobrar.

Asimismo, Ortega et al. (2018) definen que son los deudores hacia la empresa, ya sea por la obtención de mercaderías o por la prestación de servicios, dependiendo del giro del negocio, siendo la cancelación al contado o en crédito.

Por otro lado, Parra y Ferrer (2020) mencionan que son las operaciones por las ventas o prestación de servicios y, en consecuencia, se espera la cancelación en un plazo de 30 a 120 días, dependiendo del acuerdo establecido entre ambas partes.

Abanto (2020) sostiene que son los derechos de cobranza que dan lugar a la obligación del cumplimiento relacionados con las ventas y/o servicios. De tal manera, el cliente haga efectivo su cancelación o ser compensado, si es que hubiera un acuerdo establecido.

La importancia de las cuentas por cobrar según Castro (2021) indica que representan los activos exigibles, derechos que se obtiene de los beneficios por los productos o servicios brindados. Así mismo, son factores fundamentales para mantener el flujo de efectivo positivo para la empresa.

Las características de las cuentas por cobrar según Lujan y Abanto (2017), mencionan en la NIC 32 que una de las características son los activos financieros, estos representan un derecho suscrito por recibimiento de efectivo en un futuro.

La clasificación de las cuentas por cobrar según Solano (2018), define que se clasifican de acuerdo con su origen, clientes, empresas relacionadas, al personal, accionistas y directores entre otros deudores, separando los que provienen por las ventas y servicios que tienen otra procedencia; asimismo, por la disponibilidad de ser a corto o largo plazo.

Las políticas de crédito, según Calderón y Miranda (2019), son normas y procedimientos, cuyo objetivo es brindar facilidad de pago hacia un cliente específico. Asimismo, se incluyen la selección, normas y condiciones de crédito; por lo tanto, la empresa debe facilitarles todos los medios adecuados de información, para así evitar problemas a futuro.

Asimismo, la evaluación crediticia, según Westreicher (2018), indica que es una metodología que se basa en asignar un puntaje al potencial deudor y con ello intentar medir la capacidad de pago del cliente.

Las condiciones de crédito, para Vargas y Mostajo (2014), consideran que son los acuerdos que generan limitaciones y restricciones, de acuerdo con lo establecido por la empresa; estos pueden ser favorables o desfavorables para el cliente.

El límite de crédito, de acuerdo con Suárez (2018), define qué es lo concedido previo al comportamiento del deudor, llegando hasta un determinado tope y mientras el importe adeudado no sobrepase lo acordados entre ambas partes.

Por otro lado, el otorgamiento de crédito, según Nuñez (2016), sostiene que es una de las actividades en la que las empresas solicitan información acerca de la cualidad de pago de los futuros deudores para otorgarles crédito, les permitirá medir su liquidez y solvencia. Asimismo, a los riesgos y quiebras, por lo tanto, es indispensable utilizar mecanismos que apoyen a las empresas en analizar la situación financiera de sus clientes.

Las políticas de cobranza, para Morales y Morales (2014), definen que son las normas y métodos que utiliza la empresa para recobrar los créditos otorgados a sus clientes, a su vez estas políticas sirven de ayuda para efectuar una determinada evaluación en los medios de cobros que realizara la empresa o persona, con el fin de evitar su incobrabilidad.

La revisión periódica, según Lock (2016), consiste en la revisión y análisis continuo de las facturas pendientes por cobrar y las canceladas; asimismo, poder verificar si los clientes están cumpliendo sus pagos de acuerdo con los términos establecidos.

Asimismo, las modalidades de cobranza según Venegas y Jimenez (2018), mencionan que son: la cobranza directa en la que los clientes de la empresa

cancelan directamente en caja y la cobranza por medio de cobradores, cuando la empresa recurre a realizar la cobranza a través de gente especializada.

Según Garcia (2017) la etapa preventiva hace referencia al deudor, quien recibe mensualmente o en la fecha pactada del cobro su obligación de pago, mediante un comprobante físico o virtual enviado al correo electrónico, informando el importe a pagar; también la etapa administrativa se realiza después del vencimiento de la deuda, termina al agotar todas las posibilidades de cancelación, incluyendo las estrategias de negociación y, finalmente, la etapa legal es la gestión de cobranza judicial por medio de gestores de cobranza especializados: asesores legales; todos los gastos incurridos son judiciales de acuerdo con la ley.

Para Carrera (2017), el reporte de cobranza define que los reportes de las cuentas por cobrar se dan de acuerdo con los rangos de los días, desde que venció y las pendientes por vencer; también los pagos de los clientes se realizan desde que se emite la factura hasta el vencimientos de la misma, obteniendo un resultado más claro de las facturas canceladas y las pendiente por cancelar.

Las cuentas incobrables, según Arias (2017), son aquellas que no tienen la certeza o seguridad de su probable recuperación, debido a que el deudor no puede cancelar por una mala situación económica, impidiendo pagar sus deudas; en ese sentido, se debe tener en cuenta que las cuentas por cobrar no podrán ser cobradas pese a todas las diligencias realizadas.

La provisión de cobranza dudosa, según Rivas (2018), explica que es el cálculo en base a un análisis realizado por la gerencia, basándose en la información histórica de cada cliente: antigüedad de las deudas, estadísticas de cobranza, tiempo promedio de recobro, cuentas vencidas por más de 12 meses, entre otras perspectivas. Todo esto de acuerdo con el juicio y experiencia de la gerencia que decidirá su estimación.

El castigo de la cuenta, de acuerdo con Rosas (2021), explica que es eliminar de la contabilidad, el importe de un activo ya reconocido, debido al agotamiento de los recursos de cobro y fue registrada en una cuenta de deterioro. De tal manera se elimina la cuenta por cobrar como la cuenta de deterioro.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de Investigación

El tipo de investigación según el alcance fue descriptivo. Guevara et al. (2020) comentan que es un método de recolección de datos eficaz, durante el transcurso de investigación, con el objetivo de conocer costumbres, actitudes y situaciones predominantes, mediante la descripción de actividades, procesos, personas y objetos. Esta investigación argumentó la necesidad que tiene la empresa y una vez que se obtuvo la información descrita, se realizó la propuesta para mejorar las cuentas por cobrar.

Gómez (2016) afirma que gracias a la recolección de datos se describe lo sucedido y posteriormente se organiza, describe, tabula y representa; permitiendo identificar y develar la información necesaria para conocer la importancia del estudio. Este método permitió la recopilación de la información, gracias a la cual se describieron todos los hechos de la investigación.

Diseño de Investigación

El diseño de investigación usado fue no experimental. Sampieri et al. (2014) definen un estudio que se realizó sin ninguna modificación de la variable y sólo se puede verificar los fenómenos en su mismo ambiente. De acuerdo con la variable que se investigó se observó que no sufrió ningún cambio, ni manipulación.

Asimismo, Mayta y Rojas (2018) comentan que la investigación de diseño no experimental evalúa sin la manipulación de las variables; es decir, no se modifica, es observar el fenómeno en su contexto original y luego analizarlo. En el diseño no experimental se analizó la variable de investigación, sin sufrir ninguna modificación.

3.2 Variables y Operacionalización

La variable de estudio fue Cuentas por Cobrar. La operacionalización de las variables se muestra en el Anexo 1

3.3 Población, Muestra, Muestreo y Unidad de Análisis

Unidad de Análisis

La unidad de análisis fue el área de caja del estudio contable. Picón (2014) define que es la estructura absoluta, a partir de la cual podemos contestar las preguntas planteadas a un problema específico, así como también a las preguntas de investigación. En este trabajo se tomó en cuenta como fuente el área de caja, el cual nos brindó información para posteriormente proceder a realizar las propuestas de mejora en las cuentas por cobrar.

Upegui (2020) comenta que la unidad de análisis corresponde a los objetos o elementos de estudios observables. En esta investigación, la fuente de análisis fue el área de caja del estudio contable, quien nos facilitó todas las herramientas para ser posible el estudio que se desarrolló.

Población

La población fue el área de caja del estudio contable. Arias et al. (2016) mencionan que es un estudio de grupo de casos, limitado, accesible y definido que conformara el referente para la alternativa de la muestra que cumple con una serie de juicios predeterminados. Según el estudio que se investigó se tomó en cuenta el área de caja para ser un referente en la investigación que se realizó.

Por otro lado, Cabezas et al. (2018) definen la población como el conjunto de elementos con objetivos usuales, de los cuales resulta las conclusiones más relevantes de una investigación. La población que se utilizó en esta investigación fue el área de caja, el cual brindó toda la información para hacer realidad este estudio.

3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica que se utilizó fue el análisis documental. Según Useche et al.(2020), las técnicas de recopilación de datos son procedimientos y actividades que permiten corroborar el problema propuesto de la variable examinada en la investigación. El proceso de técnica que se utilizó en esta investigación fue la recolección de información de libros, documentos, tesis, artículos y revistas que se relacionaron con esta investigación.

Pulido (2015) explica que es el proceso de actuación que se debe seguir para las diferentes fases del método científico. Los procedimientos que se utilizaron en esta investigación fueron las diversas fuentes de recolección de datos que nos ayudaron a desarrollar la tesis propuesta. Asimismo, se empleó una encuesta.

Instrumento

El instrumento de recolección de datos usado fue: La ficha de análisis documental. Arias (2020) define que el instrumento es el mecanismo que empleó el investigador, para encontrar la información de la muestra. En la investigación realizada se utilizó la ficha de análisis documental, la cual facilitó plasmar las ideas más importantes para la elaboración de la tesis. También se empleó una lista de chequeo para el diagnóstico respectivo.

El instrumento se muestra en el Anexo 4. La validez de la propuesta se realizó mediante el juicio de 3 expertos. Santos (2017) comenta que la validez es verificar si el instrumento de medición mide lo que realmente queremos medir. Para la validez del instrumento de investigación se realizó una lista de propuestas teniendo en cuenta los indicadores y dimensiones de la variable cuentas por cobrar. Obteniendo de los profesionales una validez de Aiken 95%; así como se verifica en el Anexo 9.

3.5 Procedimientos

Para la elaboración de esta tesis se solicitó autorización a la empresa. Donde se pudo detectar deficiencias en las cuentas por cobrar; se planteó las propuestas a los expertos, las cuales fueron validadas con un nivel de veracidad, asimismo para el análisis documental se orientó a la variable para proponer alternativas eficientes que sean favorables, para mejorar la liquidez y así ayudar en el cumplimiento de sus obligaciones. La autorización de la empresa se puede verificar en el Anexo 5.

3.6 Método de Análisis de Datos

Para el estudio de investigación se ha usado el método deductivo. Neill y Cortez (2018) mencionan que el método se apoya en el razonamiento que permite formular criterios, iniciando argumentos generales para explicar, comprender y demostrar

los aspectos particulares de la realidad. Para esta investigación se tuvo en cuenta el objetivo general para presentar los resultados, luego se analizaron los objetivos específicos.

Para Prieto (2017), el método deductivo se basa en determinados fundamentos teóricos, hasta lograr conformar hechos o prácticas particulares. La investigación tuvo en cuenta el método deductivo, sobre la base de una serie de propuestas que fueron validadas, tomando en cuenta objetivo general y específicos

3.7 Aspectos Éticos

Esta tesis se realizó considerando aspectos éticos, los cuales son los siguientes. Prado (2016) define la ética como la conducta del ser humano frente a la responsabilidad que éste tiene ante los ojos de otros semejantes. Es decir, sobre lo que otros esperan de su actuar.

Asimismo, Coasaca et al. (2016) sostienen que la ética es una magnitud reflexiva propia de la formación de la persona; permitiendo no solo comprender el mundo en el que actúa, sino también aporta juicios orientados para entenderse con sus semejantes. Los aspectos éticos y profesionales son importantes y fundamentales, porque permiten entender el comportamiento con los demás seres humanos.

Ética de Investigación según Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV

Guía de elaboración de trabajos de investigación.

De acuerdo APA séptima edición. Zamora (2019) menciona que Las Normas APA (American Psychological Association) son un grupo de directrices delineadas, para proporcionar una comunicación clara y precisa en las publicaciones académicas y en especial las citas y referencias de fuentes de información.

IV. RESULTADOS

Diagnóstico de las cuentas por cobrar

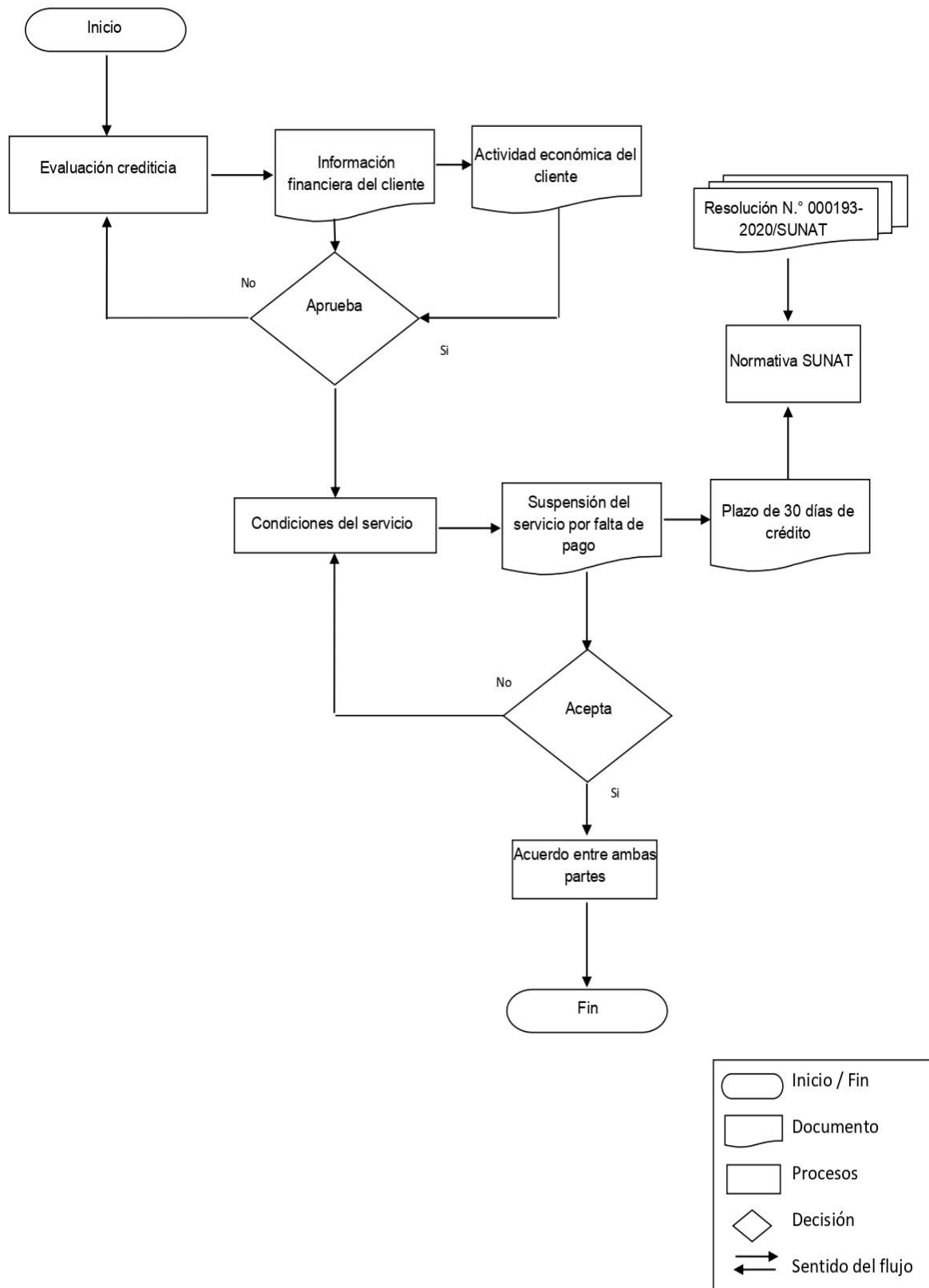
Tabla 1. Diagnóstico Mediante Lista de Chequeo

Nº	Preguntas	Cumplimiento				Total %
		si	%	No	%	
1	¿Existe un manual de políticas de crédito en el estudio contable?			X	4.76%	
2	¿Existe un manual de políticas de cobranza en el estudio contable?			X	4.76%	
3	¿Existe un área específica que se encargue de las ventas?			X	4.76%	
4	¿Existe un área específica que se encargue de las cobranzas?			X	4.76%	
5	¿Se realiza evaluación crediticia antes de prestar un servicio?			X	4.76%	
6	¿Se brindan plazos de crédito a los clientes?			X	4.76%	
7	¿Se aplican condiciones de servicio prestado a los clientes?			X	4.76%	
8	¿Existe comunicación continua con los clientes?			X	4.76%	
9	¿Se aplican etapas de cobranza preventiva a los clientes?			X	4.76%	
10	¿Se aplican etapas de cobranza administrativa?			X	4.76%	
11	¿Se aplican etapas de cobranza legal?			X	4.76%	
12	¿Existe control de facturas pendientes de cobro?			X	4.76%	
13	¿En el estudio contable existen clientes morosos?	X	4.76%			
14	¿Existen clientes morosos con retrasos de pago mayor a 12 meses?	X	4.76%			
15	¿Se tiene en cuenta la provisión de cobranza dudosa?	X	4.76%			
16	¿Se realiza o han realizado castigo de cuentas por cobrar?			X	4.76%	
17	¿Cuentan con servicio de factoring?			X	4.76%	
18	¿La facturación se da después del servicio brindado?	X	4.76%			
19	¿La espera de pago se da en los primeros días del siguiente mes de haber brindado el servicio?			X	4.76%	
20	¿Se suspende el servicio por no pagar a tiempo?			X	4.76%	
21	¿Existe supervisión continua de las cobranzas?			X	4.76%	
Total		4	19%	17	81%	100%

En la tabla 1 diagnóstico mediante lista de chequeo se observó que, en la encuesta efectuada al personal del área de administración del estudio contable, se realizaron 21 preguntas, 4 respuestas contestadas sí cumplen los procedimientos establecidos en el control de las cuentas por cobrar, teniendo como resultado un 19%; asimismo, las 17 respuestas restantes no cumple lo mencionado anteriormente y obteniendo un resultado de 81%, lo que indica que el estudio contable tiene la necesidad de contar un control de las cuentas por cobrar. Por tal motivo, establecimos propuestas para optimización de la misma.

Propuestas de las políticas de crédito de las cuentas por cobrar

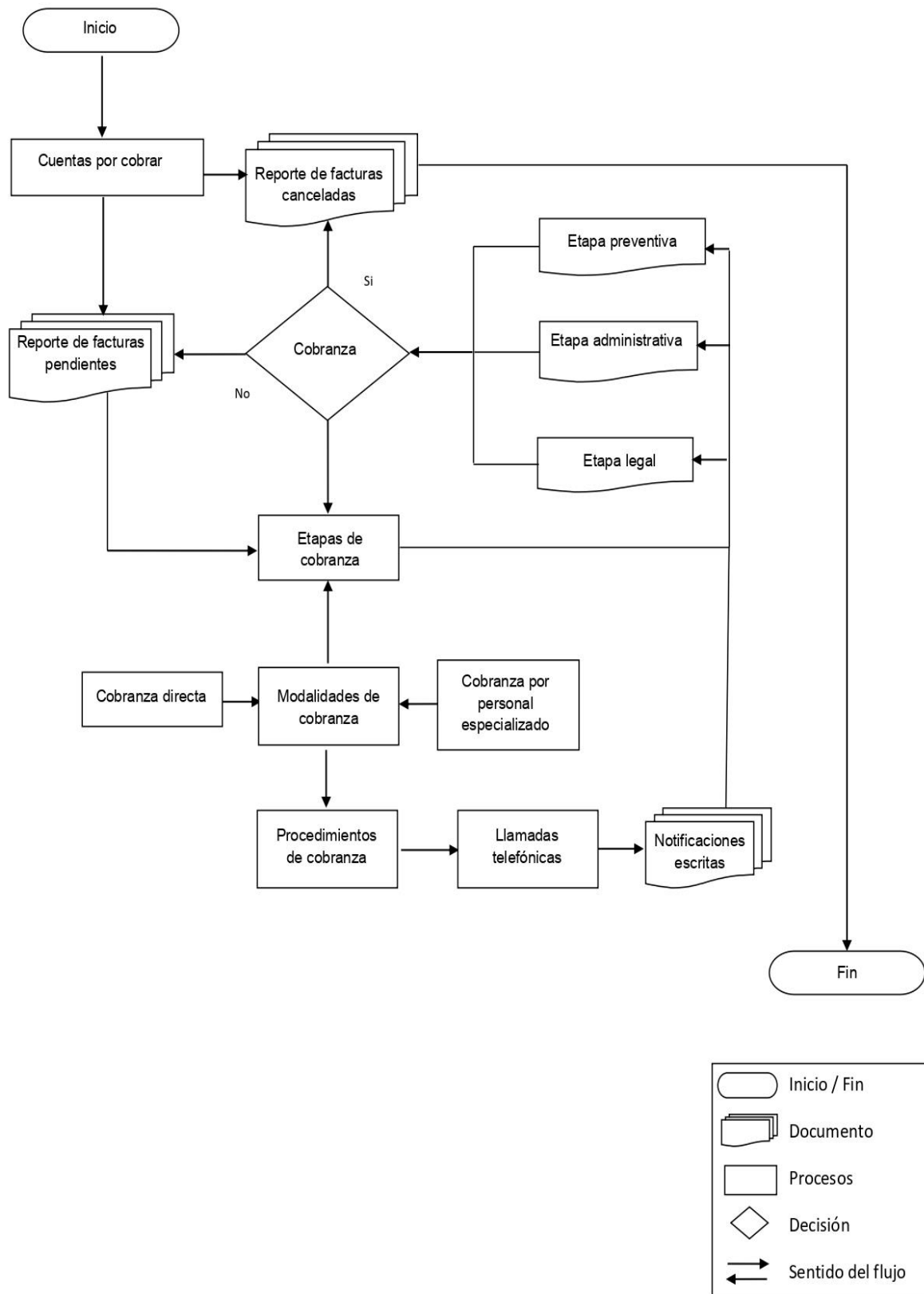
Figura 1. Flujo de las Políticas de Crédito



En la figura 1 del flujo de políticas de crédito del estudio contable, el procedimiento se inició cuando el cliente solicitó crédito para cancelar los servicios prestados, pasando por una evaluación crediticia, se pudo verificar la información financiera y la actividad que realiza. Una vez solicitado la información se determinó que si no aprueba retorna nuevamente a la evaluación crediticia, si es aprobada se continua con las condiciones de crédito, donde se detalló la suspensión del servicio por falta de pago y el plazo de 30 días de crédito, el cual estuvo respaldado por la normativa de SUNAT mediante resolución N° 000193-2020/SUNAT, si no aceptó las condiciones se procedió nuevamente a verificar para mejorar y sí aceptó se procedió a firmar un acuerdo entre ambas partes, finalizando este proceso de crédito.

Propuestas de las políticas de cobranza de las cuentas por cobrar

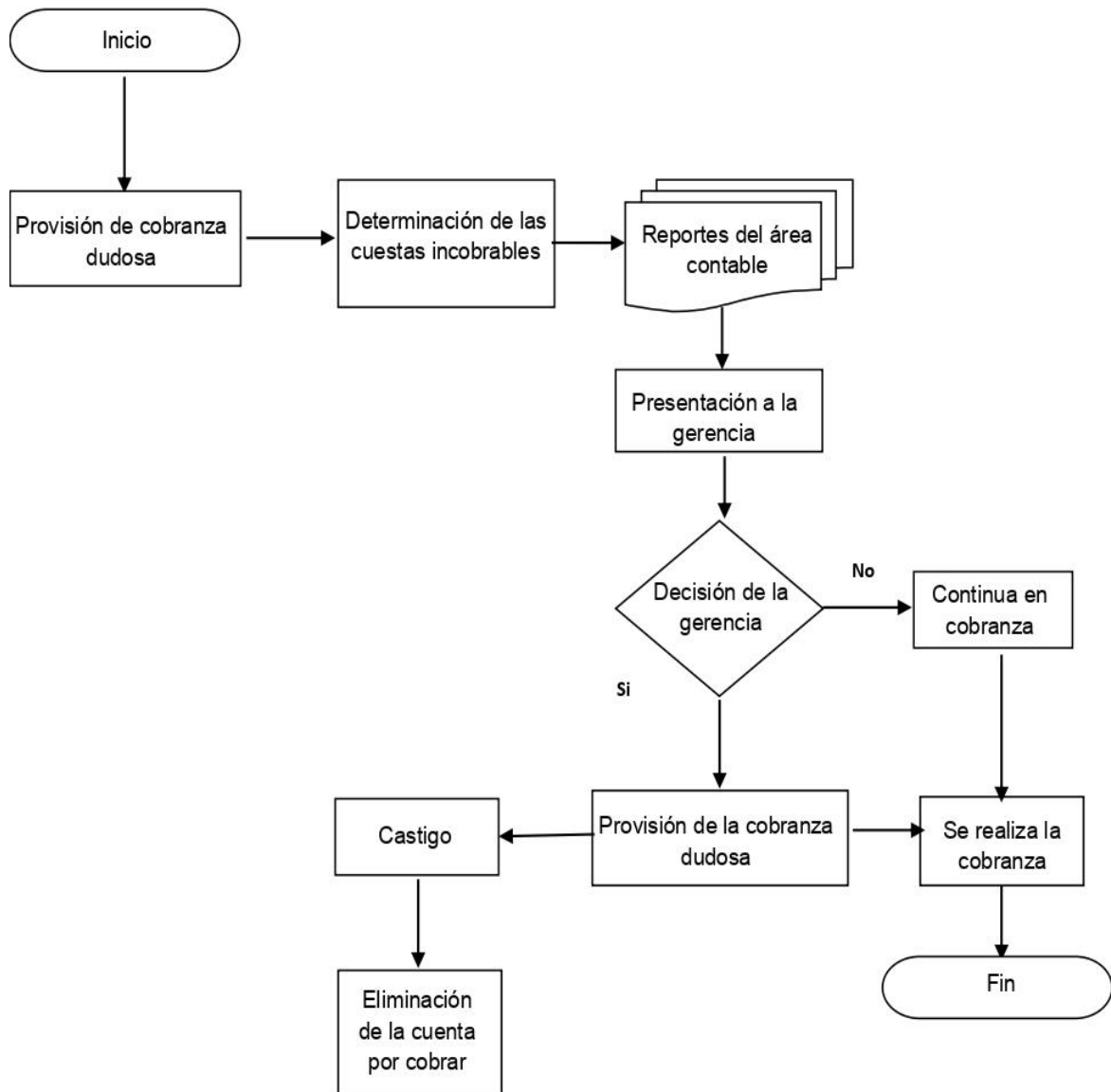
Figura 2. Flujo de las Políticas de Cobranza



En la figura 2 del flujo de políticas de cobranza del estudio contable, el procedimiento se inició cuando se revisó el reporte, donde se observó facturas canceladas, dándose por finalizado el proceso de cobranza y las pendientes por pagar, se procedió a cobrar a los clientes mediante las diferentes etapas como preventiva que se da antes del vencimiento de la factura, la administrativa después del vencimiento de la factura y la legal que se procedió notarialmente. Así también se tomó en cuenta las modalidades de cobranza, siendo estas de manera directa y asimismo por personal especializado, ejecutándose los procedimientos de cobranza mediante las llamadas telefónicas y las notificaciones escritas conforme a las etapas mencionadas anteriormente, esperando así se haga efecto la cancelación para finalizar con el proceso de cobranza.

Propuestas de los lineamientos de las cuentas incobrables

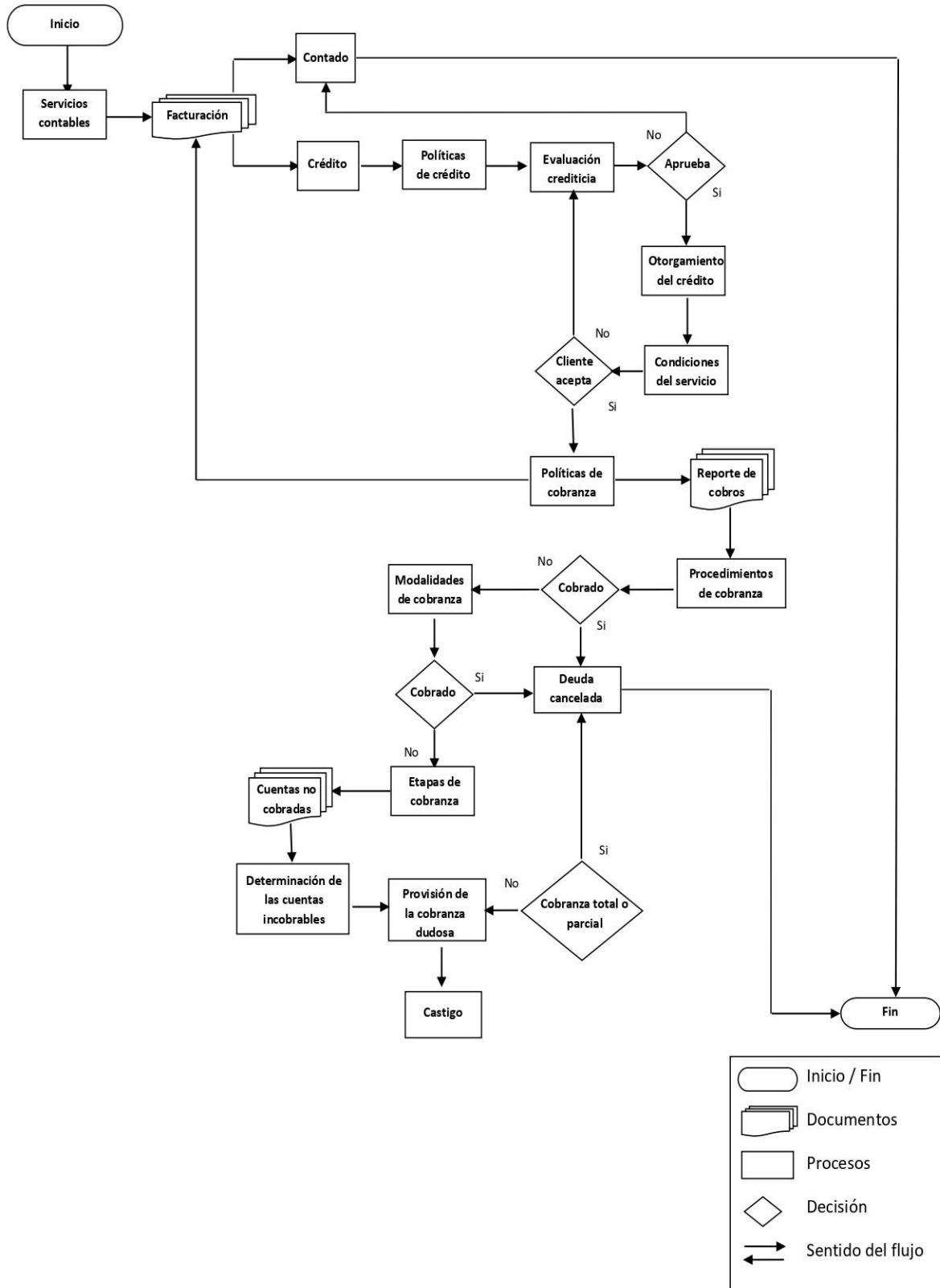
Figura 3. Flujo de los Lineamientos de las Cuentas Incobrables



En la figura 3 del flujo de los lineamientos de las cuentas incobrables del estudio contable, el procedimiento se inició con la determinación de las cuentas incobrables que fueron brindadas por el área contable, para presentación a la gerencia donde se tomó la decisión de no realizar la provisión, para seguir a la espera de ser cobrada y así finalizar el proceso y realizar el asiento de provisión de cobranza dudosa seguirá en espera de ser cancelado parcial o totalmente, así también si la cuenta tiene más de 12 meses se deberá eliminar dicha cuenta mediante el castigo, ya que no podrá ser cobrada y así finalizar el proceso.

Las propuestas de control de las cuentas por cobrar

Figura 4. Flujo de las Cuentas por Cobrar



En la figura 4 del flujo de cuentas por cobrar del estudio contable, el proceso se inició cuando al cliente se le brindó los servicios contables, luego se procedió a la facturación siendo al contado o al crédito, si fuera al crédito se deberá tener en cuenta las políticas crédito, pasando por una evaluación crediticia, la cual si no es aprobada retornará nuevamente a la evaluación mencionada; si es aprobada continuará el proceso de las condiciones de crédito; si no fueron aceptadas las condiciones se retornará para mejorarla; si fueron aceptadas se procederá a firmar un acuerdo entre ambas partes, posteriormente después de la facturación al cliente, se revisó en el reporte, donde se observó facturas canceladas, dándose por finalizado el proceso de cobranza y las pendientes por cobrar, continuará mediante las diferentes etapas y modalidades de cobranza, siendo estas de manera directa y por personal especializado, estas a su vez se ejecutaron mediante procedimientos: llamadas telefónicas y notificaciones escritas, esperando así que se haga efecto la cancelación correspondiente, de lo contrario se realizó la determinación de las cuentas incobrables que fueron brindadas por el área contable, a la gerencia, donde se tomó la decisión de realizar el asiento de provisión de cobranza dudosa, por las cuentas por cobrar con más de 12 meses de atraso para eliminar dicha cuenta mediante el castigo, ya que no podrá ser cobrada, si en caso es cobrada no se procederá al castigo y finalizará el proceso.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos del diagnóstico de las cuentas por cobrar del estudio contable, se puede observar que en la encuesta realizada al personal del área de administración, se realizaron 21 preguntas; de las cuales 4 respuestas contestadas sí cumple los procedimientos establecidos en el control de las cuentas por cobrar, obteniendo el resultado de un 19%; las 17 respuestas restantes que no cumplen se obtuvo el resultado de un 81%; indica que el estudio contable no tiene políticas de crédito y cobranzas establecidas, se tiene la necesidad de establecer propuestas de control de las cuentas por cobrar, estos resultados obtenidos fueron similares a los exhibidos por Rivera (2020), quien trabajó su investigación con el propósito de una lista de puntos de chequeos; se observó que las 4 preguntas sí cumplen los procedimientos y las 5 restantes no cumplen las políticas establecidas. Por lo tanto, al no cumplirse estos procesos se otorgan créditos a clientes con deudas vencidas, incrementando su morosidad y la dificultad de solventar sus obligaciones de pago.

En cuanto a las políticas de crédito propuestas al estudio contable, el procedimiento tiene como inicio cuando el cliente solicita crédito para cancelar los servicios contables, pasando por una evaluación crediticia, la cual se puede verificar en la información financiera entregada y la actividad que realiza el cliente. Una vez solicitada la información se determina que, al aprobarse continúan las condiciones de crédito, siendo una de ellas el plazo de 30 días de crédito respaldado por la normativa de SUNAT mediante resolución N° 000193-2020/SUNAT, y al aceptar las condiciones se procederá a firmar un acuerdo entre ambas partes, finalizando el proceso de las políticas de crédito del estudio contable; estos resultados obtenidos fueron similares a los expuestos por Brown y Gallo (2018), en la tesis donde propusieron políticas de crédito que se otorgaron a personas naturales, si se realiza el abono del 30%, sin importar el monto facturado hasta la fecha cuando se realice el servicio, en caso de los créditos a las personas naturales y jurídicas se realizarán con un anticipo del 30% del total de la factura y la diferencia tendrá crédito de 30, 60 y 90 días, de acuerdo con lo aprobado por el gerente financiero, en cuanto a los límites de crédito se realizará de acuerdo con el historial del cliente, en el área de crédito se registrara de manera detallada lo recaudado de los deudores y finalmente

para los clientes nuevos los límites de crédito que se establecen dependerá de la capacidad de pago, de acuerdo con el análisis de la solicitud de crédito ingresada.

Continuando con las políticas de cobranza propuestas al estudio contable, el proceso se inicia con la revisión del reporte de cobranza, observándose facturas canceladas y pendientes por pagar; posteriormente se procede a cobrar a los clientes deudores, utilizando las diferentes etapas: preventiva que se da antes del vencimiento de la factura, la administrativa después del vencimiento de la factura y la legal. También se toma en cuenta las modalidades de cobranza, siendo estas de manera directa y por personal especializado, para luego ejecutar los procedimientos de cobranza: las llamadas telefónicas y las notificaciones escritas, esperando así se haga efectiva la cancelación de la deuda para finalizar este proceso de cobranza, los resultados que se obtuvieron en esta investigación tienen coincidencias con el estudio de Gomez y Valdez (2018), quienes proponen que en las políticas de cobranza se debe mantener la comunicación con los clientes deudores, también la actualización constante del registro de cartera de los clientes, mediante los procedimientos de cobranza según cronograma, el cual se comunicará a la gerencia de la visita a los clientes que adeudan; asimismo, se revisará constantemente los tiempos de cancelación siguiendo el vencimiento de los créditos que se otorgaron, y en el área contable se realizará el análisis y la conciliación cada mes, informando a la gerencia la situación en la que se encuentra la cobranza realizada; también se registrarán todos los ingresos obtenidos, para finalmente utilizar las etapas de cobranza preventiva, administrativa y legal.

Prosiguiendo con los lineamientos de las cuentas incobrables del estudio contable, el proceso se inicia con la determinación de las cuentas dudosas, mediante un reporte entregado por el área contable, para su presentación respectiva a la gerencia del estudio contable, donde se tomará la decisión de realizar un asiento de provisión de cobranza dudosa y así continuar en espera de ser cancelada de forma parcial o total del importe adeudado, teniendo en cuenta que al ser mayor a 12 meses la deuda, se podría eliminar dicha cuenta mediante el castigo, ya que es muy probable que no pueda ser cobrada y en algunos casos podrá ser recuperada y así evitar la incobrabilidad de las cuentas; estos resultados obtenidos de la

investigación fueron semejantes a los expuestos por Rosas (2021), quien menciona el sustento para realizar la estimación de cobranza dudosa, en el cual tiene que cumplir con los siguientes procesos: la existencia de dificultades financieras del deudor, así como la morosidad evidenciada mediante gestiones de cobranza posteriormente del vencimiento de la deuda, también se tomará en cuenta el inicio de los procedimientos judiciales de las cobranzas, así como las deudas que tienen más de 12 meses de antigüedad y a su vez se menciona los procedimientos del castigo de las cuentas incobrables, efectuando el asiento de cobranza dudosa, autorizada por la gerencia para su eliminación, debido a su probabilidad de no ser cobrada.

Finalmente, las propuestas del control de las cuentas por cobrar del estudio contable, el procedimiento se da inicio cuando al cliente se le brinda los servicios contables, luego se procederá a la facturación, ya sea al contado o al crédito, de ser al crédito se deberá tener en cuenta las políticas crédito, mediante el cual se procederá a una evaluación crediticia, en el que sí es aprobada continuará con el proceso de las condiciones de crédito y de ser aceptada se procederá a firmar un acuerdo entre ambas partes, posteriormente se continuará con las políticas de cobranza en base al reporte de cobranza recibido por el área encargada, donde se detallará las facturas canceladas y las pendientes por cobrar, utilizándose las diferentes etapas y modalidades de cobranza, ya sea de manera directa o por un personal especializado, a su vez se ejecutarán procedimientos: llamadas telefónicas y notificaciones escritas, esperando que se logre la cancelación, de lo contrario se realizará la determinación de las cuentas incobrables a la gerencia donde se tomará la decisión de la provisión de cobranza dudosa, por las deudas mayores a 12 meses, para finalizar con la eliminación de la cuenta mediante el castigo, estos resultados obtenidos fueron similares a los exhibidos por Narezo y Mamani (2020), quienes realizan las propuestas de las políticas de crédito, estableciendo que el cliente debe llenar una solicitud que serán entregados junto con los documentos legales requeridos, asimismo previa a la presentación de la solicitud se consultará las referencias personales y antecedentes del cliente, así también se determinará los límites de crédito donde se observará el comportamiento de las cuentas por cobrar; así mismo, se tendrán en cuenta el

tiempo de espera por los menos hasta 1 mes, considerando las condiciones con el incumplimiento y el retraso de cancelación de la deuda y, por último, asegurar que todas las ventas estén debidamente registradas y archivadas. En las políticas de cobranza se realizará el seguimiento de cobros por los responsables del área encargada, teniendo la responsabilidad la gerencia, cuando la deuda sea vencida con más de 120 días para dar inicio al proceso judicial, si el cliente cancela antes del tiempo pactado se realizará el descuento respectivo y finalmente se efectuarán las diversas etapas de cobranza, para concluir con las políticas propuestas por el presente estudio de investigación.

VI. CONCLUSIONES

La investigación realizada nos permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Primera. Para el diagnóstico se realizó una lista de chequeo, en el cual se obtuvo un resultado de 19 % que cumple y un 81% que no cumple; por tal motivo, se determinó que no se cuentan con políticas de crédito y cobranzas establecidas en el estudio contable, por eso se tuvo la necesidad de establecer propuestas de control de las cuentas por cobrar.

Segunda. En las políticas de crédito, la propuesta que se está realizando al estudio contable es el procedimiento, para el otorgamiento de crédito por los servicios contables, pasando por la evaluación crediticia, así como las condiciones y finalmente la aprobación del cliente para ser efectiva el crédito solicitado.

Tercera. Las políticas de cobranza que se está proponiendo al estudio contable, son procesos para efectuar la cobranza de los clientes deudores, utilizando diversas etapas, modalidades y procedimientos de cobranza, para hacer efectiva la cancelación de la deuda y así evitar su incobrabilidad.

Cuarta. Los lineamientos de las cuentas incobrables para el estudio contable, serán procedimientos que determinen la provisión de cobranza dudosa, donde se tomará la decisión de realizar asiento de provisión y, por ende, ser necesario se eliminará dicha cuenta mediante el castigo.

Quinta. En el control de las cuentas por cobrar para el estudio contable, se realizaron propuestas de políticas de crédito, para evaluar y otorgar créditos a los clientes que lo soliciten y las políticas de cobranza, para hacer efectiva el seguimiento y el cobro de las facturas pendientes por pagar que a su vez se tendrá en cuenta los lineamientos de las cuentas incobrables, para tomar la decisión de provisionar y castigar lo incobrable.

VII. RECOMENDACIONES

La investigación realizada presenta las siguientes recomendaciones, para estudios contables y estudiantes de contabilidad, referentes al control de las cuentas por cobrar y estas son:

Primera. En una investigación sobre el control de las cuentas por cobrar se deberá realizar un diagnóstico detallado, para saber las deficiencias que puedan tener los estudios contables y así proponer alternativas, para optimizar los procesos de créditos y cobranzas.

Segunda. En las políticas de crédito para un estudio contable se sugiere tener en cuenta las propuestas indicadas por esta investigación, para así facilitar el otorgamiento de crédito a los clientes sin ningún percance.

Tercera. Las políticas de cobranza se aconseja utilizar procedimientos adecuados, para ser efectiva la cancelación de las deudas y así evitar la morosidad de los clientes.

Cuarta. En los lineamientos de las cuentas incobrables se debe determinar el asiento de la provisión de cobranza dudosa, teniendo en cuenta facturas vencidas mayor a 12 meses.

Quinta. Para el control de las cuentas por cobrar, se aconseja propuestas de políticas de crédito y cobranza eficientes que conlleven a optimizar procesos, con el fin de mejorar la liquidez de las empresas y así cumplir con sus obligaciones de pago.

REFERENCIAS

- Abanto Bromley, M. C. (2020). Cuentas por Cobrar Comerciales vencidas antes y durante el estado de emergencia. *Contadores y Empresas, Segunda Qu(372)*, 39.
- Aguilar Jáuregui, M. R., y Remy Rouillon, C. E. (2018). Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez, en una Pequeña Empresa. *Universidad Privada Del Norte*. <https://hdl.handle.net/11537/23359>
- Arias Copitan, P. (2017). *Estimacion de Cobranza Dudosa* (Gaceta Jurídica S.A (ed.); Primera). El Buho EIRL.
- Arias Gómez, J., Villasís Keever, M. Á., y Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Arias Gozales, J. L. (2020). *Métodos de Investigación Online* (J. L. Arias Gozales (ed.); Primera Ed). http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2237/1/AriasGonzales_MetodosDeInvestigacionOnline_libro.pdf
- Barrantes Torres, D. J. (2018). Control Interno y Administración de Cuentas por Cobrar en las Empresas del Sector Informático, Miraflores, año 2018 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo* (Vol. 1). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36081>
- Brown Castelo, K. N., y Gallo Lucin, V. L. (2018). *Manual de procesos y funciones para el área de cobranzas de la empresa TBL S.A.* [Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37278>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica* (D. Andrade Aguirre (ed.); Primera ed). [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion a la Metodologia de la investigacion cientifica.pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- Calderón Ruiz, K. C., y Miranda Anticona, K. A. (2019). El Control Interno de las Cuentas Por Cobrar y la Morosidad. *Universidad Privada Del Norte*. <https://hdl.handle.net/11537/25810>
- Carrera Navarrete, I. S. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.*

- <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Castro, J. (2021). Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar. *Corponet*. <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Coasaca Sotomayor, N., Argota Pérez, G., Celi Saavedra, L., Campos Pérez, R., y Méndez Ancca, S. (2016). Ética Profesional Y Su Concepción Responsable Para La Investigación Científica. *Campus*, 21(22), 223–234. <https://doi.org/10.24265/campus.2016.v21n22.07>
- Farias Chiriguaya, G. E., y Sabando Yagual, B. P. (2019). *Gestión De Las Cuentas Por Cobrar Y Su Impacto En La Liquidez* [Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2611/1/T-ULVR-2407.pdf>
- García, A. (2017). Criterio Básicoa para la Gestión de Creditos y Cobranza. *Conexiónesan*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>
- Gomez Canteño, F., y Valdez Santos, G. florinda. (2018). *Políticas de Cuentas por Cobrar y Liquidez en Empresa Aranibar Aduanas S.A.C., Callao 2017*. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/149/NIC_18_Y_EL_RECONOCIMIENTO_DE_INGRESOS_POR_LA_VENTA_DE_BIENES_Y_SU_INCIDENCIA_EN_LOS_ESTADOS_FINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gómez Rojas, J. V. (2016). Una revisión de la investigación en educación ambiental. *Grupo de Investigación GEA*, 19–24. <http://revistas.ut.edu.co/index.php/SyS/article/view/2423/1853>
- Guevara Alban Gladys Patricia, Verdesoto Arguello Alexis Eduardo, y Castro Molina Nelly Esther. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163–173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología a la Investigacion* (S. A. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES (ed.); Sexta). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lock García, C. J. (2016). El nivel de las cuentas por cobrar de la Empresa Olva

- Courier S.A.C, Callao, 2016. *Universidad César Vallejo*.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21951/Lock_GC
 J.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21951/Lock_GC_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lujan Alburqueque, L., y Abanto Bromley, M. (2017). *Aplicacion de las NIIF un enfoque didáctico de las NIIF y sus interpretaciones* (El Buho E.).
- Luján Alburqueque, L. F., y Abanto Bromley, M. C. (2020). *Casos Practicos del Plan de Contable General Empresarial 2019* (Gaceta Jur).
- Mayta Molina, W., y Rojas Salazar, F. I. (2018). Uso de Herramientas Tic en Investigación Científica de los Estudiantes de Administración en la Unas - Tingo María. *Investigacion y Amazonia*, 8(5), 40–47.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/revia/article/view/204/187>
- Morales Castro, J. A., y Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza* (Patria (ed.); Primera).
- Morales García, K., y Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(2), 21–40.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Narezo Lozano, R. L., y Mamani Ramos, H. F. (2020). Control de las Cuentas por Cobrar y su influencia en la Rentabilidad de la Institución Educativa Virgen Rosario - 2019. *Universidad Tecnologica Del Perú*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/3247>
- Neill, D. A., y Cortez Suarez, L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigacion científica. In 2018 Editorial UTMACH (Ed.), *Ediciones UTMACH* (Ediciones, Vol. 1).
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Nolazco Labajos, F. A., Ortiz Taipe, I. L., y Carhuancho Mendoza, I. M. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(1), 13–27.
<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Núñez, L. (2016). *Finanzas 1. Contabilidad, Planeación y administración financiera*.
<https://books.google.com.pe/books?id=pLtzDgAAQBAJypg=PT70ydyq=otorga+miento+de+las+venta+al+creditoyhl=es->

- 419ysa=Xyved=2ahUKEwj98pL208rxAhXMP5UCHTodAOkQ6AEwCXoECAQ
QAg#v=onepageyq=otorgamiento de las venta al creditoyf=false
- Ortega Salvarria, R., Pacherras Racuay, A., y Diaz Romero, R. (2018). *Dinamica Contable Registro y casos Pràcticos* (Caballero).
- Padilla Badillo, C. R., y Posaico Guillermo, V. A. (2018). Control Interno de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Rentabilidad de las Empresas. *Universidad Privada Del Norte*. <https://hdl.handle.net/11537/23644>
- Parra Fuenmayor, M., y Ferrer, M. A. (2020). Gestión de Tesoreria en Hospitales privados del estado Zulia, Venezuela. *Telos Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 22(2), 281–294. <https://doi.org/10.36390/telos222.03>
- Picón, D. (2014). La unidad de análisis en la problemática enseñanza- aprendizaje Una mirada sistémica. *Universidad Nacional de La Patagonia Austral*, 2, 101–117. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5123550.pdf>
- Prado Carrera, G. J. (2016). La moral y la ética: Piedra angular en la enseñanza del derecho. *Opcion*, 32(Special Issue 13), 369–390. <https://www.redalyc.org/pdf/310/31048483019.pdf>
- Prieto Castellanos, B. J. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos de Contabilidad*, 10–13. doi: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc18-46.umdi>
- Pulido Polo, M. (2015). Ceremonial y Protocolo: Métodos y Técnicas de Investigación Científica. *Universidad Del Zulia*. <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>
- Quinteros Ruiz, G., y Villegas Brito, A. M. (2018). EL Control Interno de Cuentas por Cobrar en América Latina, en los Últimos Diez Años. *Universidad Privada Del Norte*, 40. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Reyes Lazarte, L. I., y Urbina Ludeña, R. S. (2018). Morosidad en las Cuentas por Cobrar. *Universidad Privada Del Norte*, 131. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11291>
- Rivas Herrera, L. A. (2018). Aplicación de un Planeamiento Tributario Como Herramienta Para Minimizar Contingencias Tributarias de la Empresa Química Suiza S.A. Para el año 2018. *Universidad San Ignacio de Loyola*.

- http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3557/3/2017_Rivas-Herrera.pdf
- Rivera Montes, K. J. (2020). Análisis del sistema control interno cuentas por cobrar de la empresa Pharmacid S.A.S. *Ciencia Unisalle*. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/1292
- Rosas Condorhuanca, L. A. (2021). Las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Estimación de Cobranza Dudosa en la Empresa Labodec SRL en los Periodos 2016-2018. *Universidad Ricardo Palma*, 149. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/1040>
- Santos Sanchez, G. (2017). Validez y confiabilidad del cuestionario de calidad de vida SF-36 en mujeres con LUPUS , Puebla [Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. In *Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*. <https://www.fcfm.buap.mx/assets/docs/docencia/tesis/ma/GuadalupeSantosSanchez.pdf>
- Solano Duran, L. G. (2018). Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Mercantil S.A.C. año 2018. *Universidad Peruana de Las Americas*, 1–45. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/537>
- Solis Cabrera, T. (2017). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Suárez Hurtado, V. M. (2018). Diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para Disminuir la Cartera Vencida de la Empresa Mueblerías Palito S.A., Periodo 2017-2018. *Universidad de Guayaquil*. [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual de Políticas de créditos y cobranzas de la Empresa Mueblerías Palito.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Políticas%20de%20créditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerías%20Palito.pdf)
- Tito Cusi, M. (2017). Control Interno y su relación con las Cuentas por Cobrar en las empresas inmobiliarias, distrito de la Molina, año 2017 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12398>
- Upegui Sánchez, A. A. (2020). *Análisis Desde La Alfabetización Académica Y La Retórica Funcional* (Impresos Becor (ed.); Primera). <https://www.ucn.edu.co/sistema-investigacion/Documents/EditorialCatolicadelNorte/El-genero-articulo-cientifico.pdf>

- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., y Perozo, É. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. In Editorial Gente Nueva (Ed.), *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA* (Primera ed, Vol. 9, Issue 17). <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Vargas Sánchez, A., y Mostajo Castelú, S. (2014). Medición del Riesgo Crediticio Mediante la Aplicación de Métodos Basados en Calificaciones Internas. *Investigación Y Desarrollo*, 2(14), 5–25. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyd/v2n14/v2n14_a02.pdf
- Venegas, G., y Jimenez, R. (2018). Creditos y Cobranza. *Calameo*. <https://es.calameo.com/read/005454835bfaaecbca908>
- Westreicher, G. (2018). Calificación crediticia (Credit scoring). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/calificacion-crediticia-credit-scoring.html>
- Zamora Badilla, T. (2019). Normas APA séptima edición 2019 Redacción del texto Normas APA. *Universidad San Marcos*, 74. https://www.usanmarcos.ac.cr/sites/default/files/i_taller_apa_7_ed.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Operacionalidad

Propuestas de Control de las Cuentas por Cobrar, en un Estudio Contable, Lima 2021

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Cuentas por Cobrar	Según Guevera (2020), Las cuentas por cobrar representan el crédito otorgado por una empresa a sus clientes por las operaciones de un negocio al entregar productos o servicios derivados de una venta.	Las Cuentas por Cobrar se midió mediante propuestas de control	Diagnostico	Lista de chequeo	Ordinal: Encuesta
			Políticas de Credito	Evaluación Crediticia	Ordinal: Flujos
				Condiciones del Servicio	
				Otorgamiento de Crédito	
				Normativa de SUNAT	
			Políticas de Cobranza	Reporte de Cobros	
				Etapas de Cobranza	
				Modalidades de Cobranza	
				Procedimientos de Cobranza	
			Cuentas Incobrables	Provision de Cobranza Dudosa	
Castigo					

ANEXO 2

Matriz de Consistencia Propuestas de Control de las Cuentas por Cobrar, en un Estudio Contable, Lima 2021

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿En qué consiste las propuestas de control de las cuentas por cobrar, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021 ?	Proponer un control de las cuentas por cobrar, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021	Cuentas por Cobrar	Políticas de Credito	Tipo de Investigación: Descriptiva Diseño de Investigación: No experimental Técnica: Analisis documental, encuesta Instrumentos: Ficha de análisis, Lista de chequeo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
¿En que consiste el diagnostico de las cuentas por cobrar, en el estudio CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021?	Diagnosticar las cuentas por cobrar, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021			
¿En qué consiste la propuesta de políticas de credito de las cuentas por cobrar, en el estudio CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021?	Proponer políticas de credito de las cuentas por cobrar, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021			
¿En qué consiste la propuesta de políticas de cobranza de las cuentas por cobrar, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021?	Proponer políticas de Cobranza de las cuentas por cobrar, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021			
¿Cuál es la propuesta de lineamientos de las cuentas incobrables, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021?	Proponer lineamientos de las cuentas incobrables, en el estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C, Lima 2021		Cuentas Incobrables	

ANEXO 3

Matriz Instrumental

Propuestas de Control de las Cuentas por Cobrar, en un Estudio Contable, Lima 2021

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	DIFINICIÓN INSTRUMENTAL	ESCALA	FUENTE DE INFORMACIÓN	TÉCNICA DE INSTRUMENTO	
Cuentas por Cobrar	Diagnóstico	Lista de chequeo	Diagnostico de la situación de las cuentas por cobrar	Nominal: Encuesta	Área Adminstracion	Técnica: Análisis documental, Encuesta Instumento: Ficha de análisis, Lista de chequeo	
	Políticas de Credito	Evaluación Crediticia	Información financiera del cliente Actividad económica del cliente		Ordina: Flujos		Área Caja
		Condiciones del Servicio	Plazo de 30 dias de credito despues de la facturación Suspensión del servicio contable por falta de pago				
		Otorgamiento de Crédito	Acuerdo entre ambas partes				
		Normativa de SUNAT	Resolucion N.º 000193-2020/SUNAT				
	Políticas de Cobranza	Reporte de Cobros	Reporte de facturas canceladas. Reporte de facturas pendientes por pagar				
		Etapas de Cobranza	Etapas preventiva Etapas administrativa Etapas legal.				
		Modalidades de Cobranza	Cobranza directa Cobranza por personal especializado				
		Procedimientos de Cobranza	Notificaciones Escritas Llamadas telefonicas				
	Cuentas Incobrables	Provision de Cobranza Dudosa	Sera evaluado por el area contable y gerencia				
		Castigo	La incobrabilidad se confirma				

ANEXO 4

LISTA DE CHEQUEO

Nº	PREGUNTAS	Cumple	No Cumple
1	¿Existe un manual de políticas de crédito en el estudio contable?		X
2	¿Existe un manual de políticas de cobranza en el estudio contable?		X
3	¿Existe un área específica que se encargue de las ventas?		X
4	¿Existe un área específica que se encargue de las cobranzas?		X
5	¿Se realiza evaluación crediticia antes de prestar un servicio?		X
6	¿Se brindan plazos de crédito a los clientes?		X
7	¿Se aplican condiciones de servicio prestado a los clientes?		X
8	¿Existe comunicación continua con los clientes?		X
9	¿Se aplican etapas de cobranza preventiva a los clientes?		X
10	¿Se aplican etapas de cobranza administrativa?		X
11	¿Se aplican etapas de cobranza legal?		X
12	¿Existe control de facturas pendientes de cobro?		X
13	¿En el estudio contable existen clientes morosos?	X	
14	¿Existen clientes morosos con retrasos de pago mayor a 12 meses?	X	
15	¿Se tiene en cuenta la provisión de cobranza dudosa?	X	
16	¿Se realiza o han realizado castigo de cuentas por cobrar?		X
17	¿Cuentan con servicio de factoring?		X
18	¿La facturación se da después del servicio brindado?	X	
19	¿La espera de pago se da en los primeros días del siguiente mes de haber brindado el servicio?		X
20	¿Se suspende el servicio por no pagar a tiempo?		X
21	¿Existe supervisión continua de las cobranzas?		X

Área: Administración

Encargado: Oscar Quenhua Paredes

Firma

ANEXO 5

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 11 de noviembre del 2021.

Señores:

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Atención: Mgtr. Alberto Vizcarra Quiñones

Coordinador de la Escuela de Contabilidad

Asunto: Autorización de toma de datos

De mi consideración:

La que suscribe **NORMA CHAHUD MUÑOZ** Gerente Administrativa de la empresa **CHAHUD CONTADORES S.A.C.**, identificada con **DNI N° 10136372** con **RUC N° 20554377930**, domiciliado en Av. Del Pinar N°137 Lima - Lima – Santiago de Surco, me dirijo a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento.

Que **AUTORIZO** a los estudiantes Guerrero Rodríguez, César Daniel identificado con DNI N° 72673747 con código de estudiante N° 2000073609 y Rengifo Dett, Marbelith identificado con DNI N° 42877473 con código de estudiante N° 7001224222, alumnos del X ciclo de la facultad de ciencias empresariales, de la carrera profesional de CONTABILIDAD de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima Este, para que pueda realizar su tesis titulada: **Propuestas de Control de las Cuentas por Cobrar, en un Estudio Contable, Lima 2021.**

Asimismo, a su publicación en el repositorio institucional de la universidad Cesar Vallejo

Sin otro particular quedamos de usted.

Atentamente;



Norma Chahud Muñoz
Gerente Administrativa
Chahud Contadores SAC.

ANEXO 6



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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Políticas de Crédito														
1.	Información financiera del cliente				X			X				X		
2.	Actividad económica del cliente			X				X				X		
3.	Plazo de 30 días de crédito después de la facturación				X			X				X		
4.	Suspensión del servicio contable por falta de pago				X			X				X		
5.	Acuerdo entre ambas partes				X			X				X		
6.	Resolución N.º 000193-2020/SUNAT				X			X				X		
Políticas de Cobranza														
7.	Reporte de facturas canceladas				X			X				X		
8.	Reporte de facturas pendientes por pagar				X			X				X		
9.	Etapa preventiva				X			X				X		
10.	Etapa administrativa				X			X				X		
11.	Etapa legal				X			X				X		
12.	Cobranza directa				X			X				X		
13.	Cobranza por personal especializado				X			X				X		
14.	Notificaciones escritas				X			X				X		
15.	Llamadas telefónicas				X			X				X		
Cuentas Incobrables														
16.	Sera evaluado por el área contable y gerencia.				X			X				X		
17.	La incobrabilidad se confirma.				X			X				X		



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **La Torre Palomino Víctor Samuel**

DNI: 43302023

Especialidad del validador: **CPC FINANZAS**

Nº de años de **Experiencia profesional: 08 AÑOS**

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

Lima, 09 de noviembre del 2021

CPC Víctor Samuel La Torre Palomino
Colégio Contadores Públicos de Lima
Matrícula: 30044

Firma del Experto Informante.

Especialidad

ANEXO 7



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide 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	
Políticas de Crédito														
1.	Información financiera del cliente			X				X			X			
2.	Actividad económica del cliente			X			X					X		
3.	Plazo de 30 días de crédito después de la facturación			X				X				X		
4.	Suspensión del servicio contable por falta de pago			X				X				X		
5.	Acuerdo entre ambas partes			X			X					X		
6.	Resolución N.° 000193-2020/SUNAT			X				X				X		
Políticas de Cobranza														
7.	Reporte de facturas canceladas			X			X					X		
8.	Reporte de facturas pendientes por pagar			X				X				X		
9.	Etapas preventivas			X				X				X		
10.	Etapas administrativas			X				X				X		
11.	Etapas legales			X				X				X		
12.	Cobranza directa			X				X				X		
13.	Cobranza por personal especializado			X				X				X		
14.	Notificaciones escritas			X				X				X		
15.	Llamadas telefónicas			X			X				X			
Cuentas Incobrables														
16.	Sera evaluado por el área contable y gerencia.			X				X				X		
17.	La incobrabilidad se confirma.			X				X				X		



Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador CPC: Ichihara Vega Kenyi Armando

DNI: 47738884

Especialidad del validador: CPC CONTABILIDAD

N° de años de Experiencia profesional: 07 AÑOS

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

Lima, 12 de octubre del 2021


.....
Kenyi Armando Ichihara Vega
CPC: 56972

Firma del Experto Informante.
Especialidad

ANEXO 8



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide 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	
Políticas de Crédito														
1.	Información financiera del cliente				X				X					X
2.	Actividad económica del cliente			X				X				X		
3.	Plazo de 30 días de crédito después de la facturación				X				X					X
4.	Suspensión del servicio contable por falta de pago				X				X					X
5.	Acuerdo entre ambas partes				X				X					X
6.	Resolución N.° 000193-2020/SUNAT				X				X					X
Políticas de Cobranza														
7.	Reporte de facturas canceladas				X				X					X
8.	Reporte de facturas pendientes por pagar				X				X					X
9.	Etapa preventiva				X				X					X
10.	Etapa administrativa				X				X					X
11.	Etapa legal				X				X					X
12.	Cobranza directa				X				X					X
13.	Cobranza por personal especializado				X				X					X
14.	Notificaciones escritas			X				X				X		
15.	Llamadas telefónicas				X				X					X
Cuentas Incobrables														
16.	Sera evaluado por el área contable y gerencia.				X				X					X
17.	La incobrabilidad se confirma.				X				X					X

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador CPC: Bautista Fasabi Jhon

DNI: 42050675


Especialidad del validador: CPC FINANZAS

N° de años de Experiencia profesional: 07 AÑOS

Lima, 16 de noviembre 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



M.B.A. C. PC Jhon Bautista Fasabi
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
MAT. 14 - 921

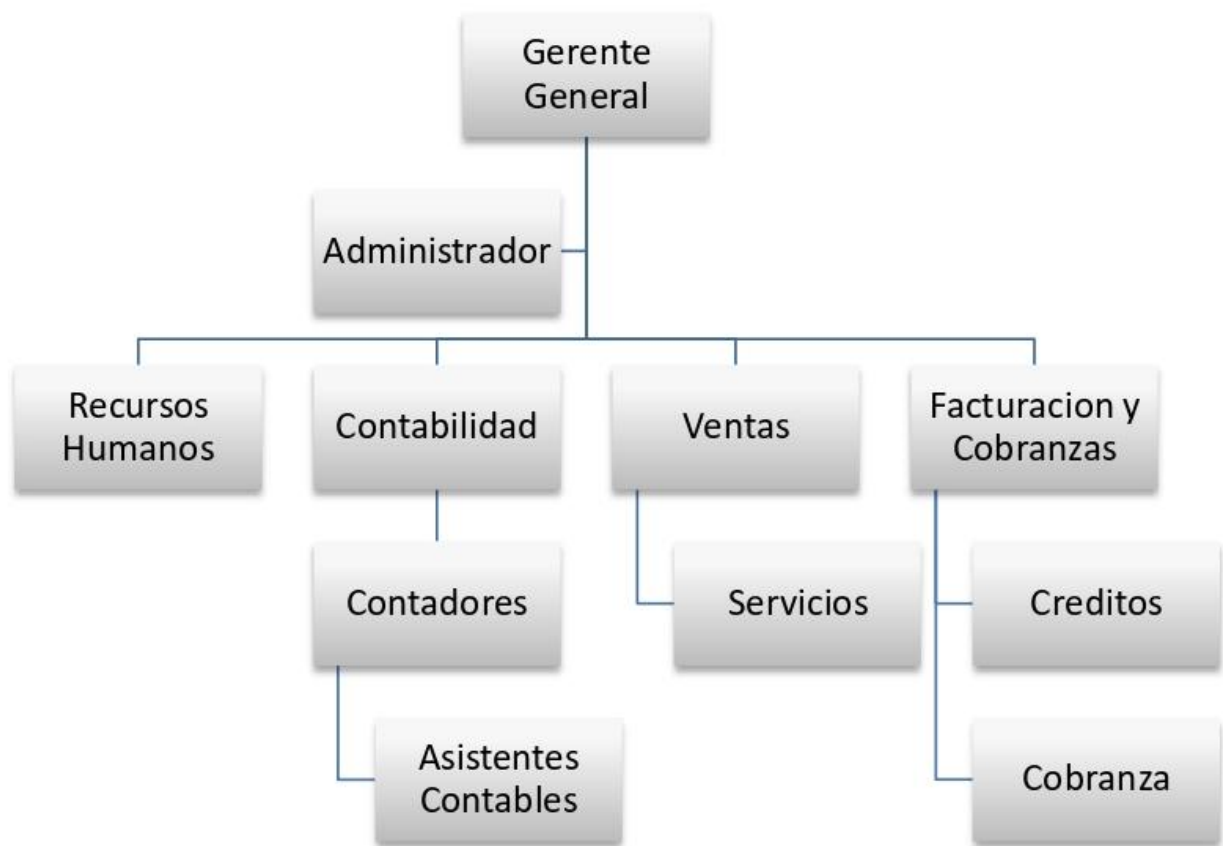
ANEXO 9

Validez de V Aiken

VALIDEZ	V Aiken
<i>Relevancia</i>	95%
<i>Pertinencia</i>	95%
<i>Claridad</i>	96%
PROMEDIO	95%

ANEXO 10

Organigrama del Estudio Contable



ANEXO 11

Manual de Procesos y Funciones



**MANUAL DE PROCESOS Y
FUNCIONES PARA EL ÁREA
DE CRÉDITO Y COBRANZAS
DEL ESTUDIO CONTABLE
CHAHUD CONTADORES S.A.C.**



Contenido

1. **Introducción**
2. **Objetivo del Manual**
3. **Alcance**
4. **Responsabilidades**
5. **Método de Trabajo**
 - a. **Políticas y procedimientos**
 - b. **Descripción de actividades**
 - c. **Flujogramas**

Elaborado por:


Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo


Revisado por:


Administrador


Aprobado por:


Gerente General


 CHAHUD CONTADORES S.A.C.	MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL ESTUDIO CONTABLE CHAHUD CONTADORES S.A.C.		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 2 de 11
<p>1. Introducción</p> <p>Chahud Contadores S.A.C es una empresa peruana con amplia experiencia en el campo Contable y Financiero, la que a través de estos años ha centrado sus objetivos en la Asesoría Contable y Financiera, con el objetivo de brindar un servicio profesional y de calidad, para lo cual nos mantenemos constantemente actualizados, realizando un monitoreo permanente de las actividades del cliente con un alto nivel de compromiso y eficiencia.</p> <p>El manual que se está proponiendo en este documento administrativo servirá como guía para la operación respectiva del estudio contable, asimismo brindará una estructura para el desarrollo de las actividades, por lo cual es importante que el personal implicado utilice este manual como un instrumento de apoyo.</p> <p>Este presente manual determina procedimientos y funciones aplicadas en el proceso de créditos y cobranzas estableciéndose políticas en el cual deben cumplirse con el objetivo de gestionar las cuentas por cobrar en su debido orden y de manera eficiente.</p> <p>Está dirigido al personal del área de facturación y cobranzas, y para todos aquellos que quieran saber sobre el funcionamiento organizacional del área, por lo tanto este manual está sujeto a modificaciones de acuerdo a la necesidad del estudio contable.</p>			
Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo	Revisado por: Administrador	Aprobado por: Gerente General	

	MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL ESTUDIO CONTABLE CHAHUD CONTADORES S.A.C.		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 3 de 11
<p>2. Objetivo</p> <p>Dar a entender al personal de facturación y cobranzas sobre las funciones designadas a su cargo y cada una de las responsabilidades y procedimientos de acuerdo a los servicios contables de la empresa.</p>			
<p>3. Alcance</p> <p>Los procedimientos establecidos de este manual serán aplicados en el área de facturación y cobranza del estudio contable CHAHUD CONTADORES S.A.C.</p>			
<p>4. Responsabilidades</p> <p>Está dirigido al área de facturación y cobranzas, la supervisión y control en el cumplimiento de políticas, procedimientos y funciones establecidas a cada responsable del área.</p>			
Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo	Revisado por: Administrador	Aprobado por: Gerente General	

 CHAHUD CONTADORES S.A.C.	MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL ESTUDIO CONTABLE CHAHUD CONTADORES S.A.C.		VERSIÓN: 1
			PÁGINA: 4 de 11
<p>5. Método de trabajo</p> <p>a) Políticas y Procedimientos</p> <p><u>Políticas de Crédito</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará la evaluación crediticia en base a la información financiera del cliente, asimismo se tomará en cuenta su actividad económica de su empresa. • Se tomará en cuenta las condiciones del servicio establecida con plazos de 30 días de crédito después de la facturación, así también al no cumplirse lo establecido se procederá a la suspensión del servicio contable por falta de pago. • El otorgamiento de crédito tendrá que hacer un acuerdo entre ambas partes (proveedor y cliente). • Se tomara en cuenta como respaldo la normativa de SUNAT(superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), mediante Resolución N° 000193-2020/SUNAT. 			
Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo	Revisado por: Administrador	Aprobado por: Gerente General	

 CHAHUD CONTADORES S.A.C.	MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL ESTUDIO CONTABLE CHAHUD CONTADORES S.A.C.	VERSIÓN: 1
		PÁGINA: 5 de 11
<p><u>Políticas de Cobranzas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se verificará el reporte de cobros mediante la información de facturas canceladas y facturas pendientes por pagar. • Se establecerán las etapas de cobranza mediante: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Etapa Preventiva: Recordatorio mensual antes de la fecha de vencimiento de pago ✓ Etapa Administrativa: Cobranza después del vencimiento hasta agotar las posibilidades de cancelación incluyendo estrategias de negociación. ✓ Etapa legal: Gestión de cobranza judicial mediante asesores legales y gastos incurridos de acuerdo a ley. • Las modalidades de pago se realizarán mediante cobranza directa y por personal especializado. • Se realizarán los procedimientos de cobranzas con notificación escritas y llamadas telefónicas por parte del área encargado de las cobranzas. 		
Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo	Revisado por: Administrador	Aprobado por: Gerente General

 <p>CHAHUD CONTADORES S.A.C.</p>	<p>MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL ESTUDIO CONTABLE</p> <p>CHAHUD CONTADORES S.A.C.</p>	<p>VERSIÓN: 1</p>
		<p>PÁGINA: 6 de 11</p>
<p><u>Lineamientos de Cuentas Incobrables</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Se elaborará la provisión de a cobranza dudosa después de ser evaluado por el área contable y la gerencia. • El castigo se tomará en cuenta cuando se confirme la incobrabilidad de las facturas vencidas mayores a 12 meses, para proceder a su eliminación de la contabilidad. 		
<p>Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo</p>	<p>Revisado por: Administrador</p>	<p>Aprobado por: Gerente General</p>

 MANUAL DE PROCESOS Y FUNCIONES PARA EL ÁREA DE CRÉDITO Y COBRANZAS DEL ESTUDIO CONTABLE CHAHUD CONTADORES S.A.C.	VERSIÓN: 1																																		
	PÁGINA: 7 de 11																																		
Responsables del Área: Facturación y Cobranzas																																			
b) Descripción de actividades																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Pasos</th> <th>Responsable</th> <th>Actividad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td rowspan="5">Crédito</td> <td>El cliente solicitó crédito para cancelar los servicios prestados</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Evaluación crediticia el cual se verificara la información financiera y la actividad económica.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Si es aprobada se continuara con las condiciones de crédito.</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Las condiciones estarán respaldados por la normativa de SUNAT(superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), mediante Resolución N° 000193-2020/SUNAT.</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Al aceptarse se procederá a firmar un acuerdo entre ambas partes.</td> </tr> <tr> <td>6</td> <td rowspan="6">Cobranzas</td> <td>Revisión mediante reportes de facturas canceladas y pendientes por pagar.</td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Cobranza mediante etapa preventiva</td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Cobranza mediante etapa administrativa</td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Modalidad cobranza directa o personal especializado.</td> </tr> <tr> <td>10</td> <td>Procedimientos mediante notificaciones escritas llamadas a los clientes.</td> </tr> <tr> <td>11</td> <td>Etapa legal se procede a la gestión de cobranza judicial mediante asesores legales.</td> </tr> <tr> <td>12</td> <td rowspan="3">Cuentas Incobrables</td> <td>Se determinan las cuentas incobrables que serán brindadas por el área contable.</td> </tr> <tr> <td>13</td> <td>Se presentara a la gerencia para que se tome la decisión de provisionar la cobranza dudosa.</td> </tr> <tr> <td>14</td> <td>Si tiene más de 12 meses se deberá eliminar dicha cuenta mediante el castigo.</td> </tr> </tbody> </table>	Pasos	Responsable	Actividad	1	Crédito	El cliente solicitó crédito para cancelar los servicios prestados	2	Evaluación crediticia el cual se verificara la información financiera y la actividad económica.	3	Si es aprobada se continuara con las condiciones de crédito.	4	Las condiciones estarán respaldados por la normativa de SUNAT(superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), mediante Resolución N° 000193-2020/SUNAT.	5	Al aceptarse se procederá a firmar un acuerdo entre ambas partes.	6	Cobranzas	Revisión mediante reportes de facturas canceladas y pendientes por pagar.	7	Cobranza mediante etapa preventiva	8	Cobranza mediante etapa administrativa	9	Modalidad cobranza directa o personal especializado.	10	Procedimientos mediante notificaciones escritas llamadas a los clientes.	11	Etapa legal se procede a la gestión de cobranza judicial mediante asesores legales.	12	Cuentas Incobrables	Se determinan las cuentas incobrables que serán brindadas por el área contable.	13	Se presentara a la gerencia para que se tome la decisión de provisionar la cobranza dudosa.	14	Si tiene más de 12 meses se deberá eliminar dicha cuenta mediante el castigo.	
Pasos	Responsable	Actividad																																	
1	Crédito	El cliente solicitó crédito para cancelar los servicios prestados																																	
2		Evaluación crediticia el cual se verificara la información financiera y la actividad económica.																																	
3		Si es aprobada se continuara con las condiciones de crédito.																																	
4		Las condiciones estarán respaldados por la normativa de SUNAT(superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria), mediante Resolución N° 000193-2020/SUNAT.																																	
5		Al aceptarse se procederá a firmar un acuerdo entre ambas partes.																																	
6	Cobranzas	Revisión mediante reportes de facturas canceladas y pendientes por pagar.																																	
7		Cobranza mediante etapa preventiva																																	
8		Cobranza mediante etapa administrativa																																	
9		Modalidad cobranza directa o personal especializado.																																	
10		Procedimientos mediante notificaciones escritas llamadas a los clientes.																																	
11		Etapa legal se procede a la gestión de cobranza judicial mediante asesores legales.																																	
12	Cuentas Incobrables	Se determinan las cuentas incobrables que serán brindadas por el área contable.																																	
13		Se presentara a la gerencia para que se tome la decisión de provisionar la cobranza dudosa.																																	
14		Si tiene más de 12 meses se deberá eliminar dicha cuenta mediante el castigo.																																	
Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo	Revisado por: Administrador	Aprobado por: Gerente General																																	

c) Flujogramas

Flujograma de Políticas de Crédito

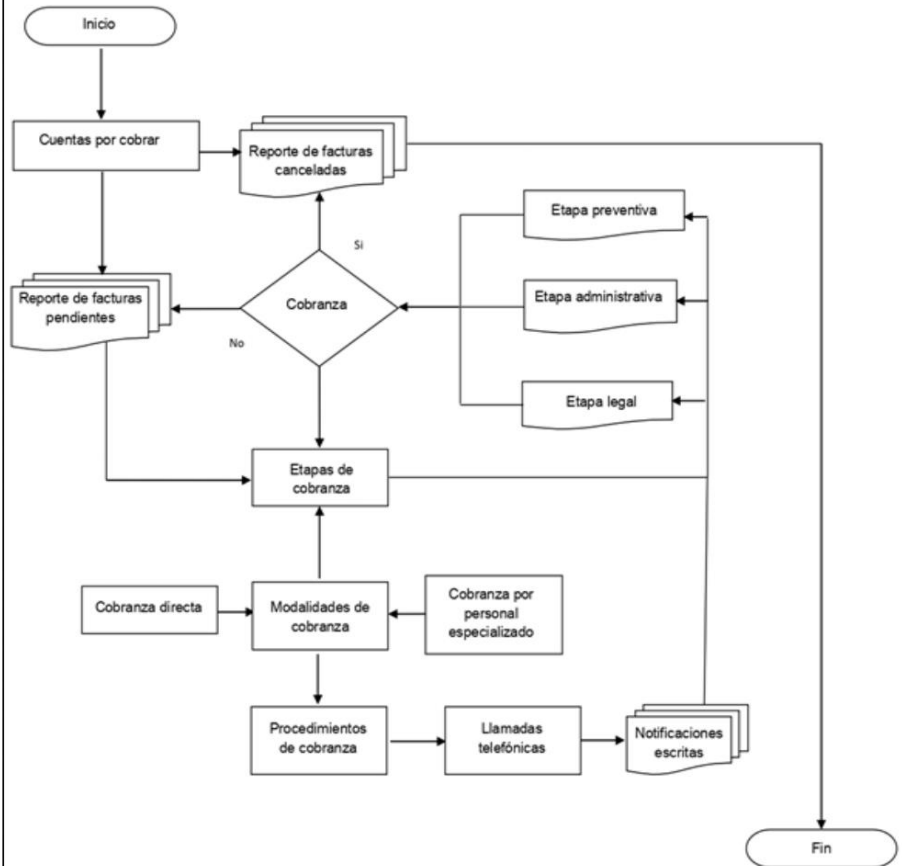


Elaborado por:
Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo

Revisado por:
Administrador

Aprobado por:
Gerente General

Flujograma de Políticas de Cobranzas

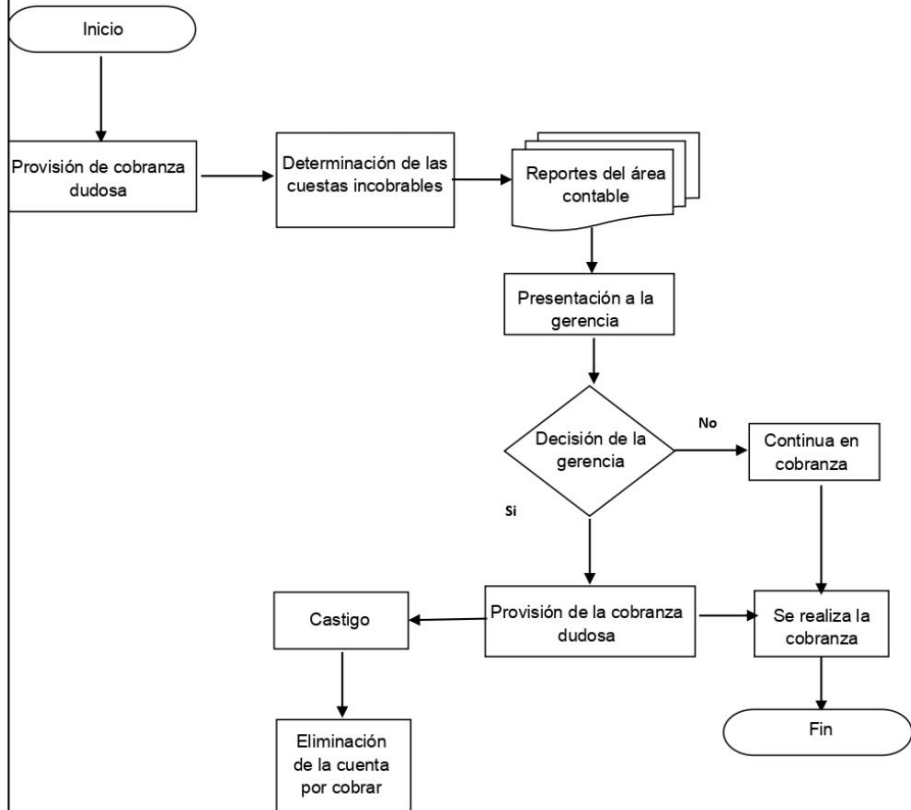


Elaborado por:
Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo

Revisado por:
Administrador

Aprobado por:
Gerente General

Flujograma de Lineamientos de Cuentas Incobrables




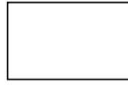
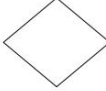
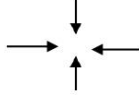


Elaborado por:
Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo

Revisado por:
Administrador

Aprobado por:
Gerente General

Simbología de Flujograma

FUNCION	SIMBOLO	DESCRIPCIÓN
Inicio / Fin		Representa el inicio o fin del proceso
Documentos		Indica el requerimiento de múltiples documentos a utilizarse.
Documento		Indica el requerimiento de un documento a utilizar.
Procesos		Representa un proceso que debe ejecutarse.
Decisión		Indica las decisiones que se debe tomar en el proceso.
Sentido de flujo		Indican dirección que sigue el flujo en el sistema.

Elaborado por: Daniel Guerrero / Marbelith Rengifo	Revisado por: Administrador	Aprobado por: Gerente General
--	---------------------------------------	---