

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR  
COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE  
DICOBELSA SAN MARTIN DE PORRES, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADORA PÚBLICA

Autores:

Sofía Isabel Delgado Aguirre  
Susy Gonzales Roque

Asesor:

Dra. Giullianna D. Cisneros Deza

Lima - Perú

2020



## DEDICATORIA

Lo dedico a mi familia, en especial a mis padres  
que son mi mejor modelo a seguir.

Sofia Isabel Delgado Aguirre.

Este trabajo está dedicado a mis padres que son el soporte,  
fuente de inspiración y el mejor ejemplo que he tenido a lo largo de mi vida.

Susy Gonzales Roque.

## AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirnos vivir cada día y a nuestra familia por darnos los ánimos que necesitamos para seguir adelante.

A nuestros profesores que nos impulsan a dar nuestro mayor esfuerzo para nuestro aprendizaje y así lograr nuestros objetivos cumpliendo con las expectativas del perfil profesional al cual nos encaminamos.

A todas aquellas personas que nos apoyaron a cumplir con la meta de formarnos profesionalmente.

Sofia Isabel Delgado Aguirre.  
Susy Gonzales Roque.

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE FIGURAS .....	7
ÍNDICE DE ANEXOS .....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1 Realidad problemática .....	10
1.1.1. Antecedentes .....	12
1.1.1.1. Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales.....	12
1.1.1.2. Variable Dependiente: Liquidez.....	14
1.1.2. Bases Teóricas.....	16
1.1.2.1. Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales.....	16
1.1.2.2. Variable Dependiente: Liquidez .....	26
1.2 Formulación del problema.....	33
1.2.1 Problema General .....	33
1.2.2. Problemas Específicos.....	33
1.3 Objetivos .....	34
1.3.1 Objetivo general .....	34
1.3.2 Objetivos específicos.....	34
1.4 Hipótesis.....	34
1.4.1 Hipótesis general .....	34
1.4.2 Hipótesis específicas .....	34
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA .....	35
2.1. Tipo de investigación .....	35
2.1.1. Según el objetivo.....	35
2.1.2. Según el enfoque .....	35
2.1.3. Según el diseño de la investigación.....	35
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	35
2.2.1. Población.....	35
2.2.2. Muestra.....	36
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos .....	37
2.3.1. Técnicas.....	37
2.3.2. Instrumentos.....	37
2.3.3. Matriz de Consistencia .....	38
2.3.4. Cuadro de Operacionalización de Variables .....	38

2.4.	Procedimiento.....	39
2.4.1.	Recolección de datos.....	39
2.4.2.	Análisis de datos.....	39
2.5.	Aspectos éticos.....	41
CAPÍTULO III. RESULTADOS .....		42
3.1	Organización .....	42
3.2	Análisis Documental .....	43
3.2.1.	Análisis del Estado de Situación Financiera.....	43
3.2.2.	Análisis del Estado de Resultados.....	45
3.3.	Análisis de ratios .....	46
3.4.	Análisis de Políticas y Manuales .....	48
3.4.1.	Análisis de Políticas .....	48
3.4.2.	Análisis de Manual de Funciones.....	49
3.5.	Análisis de los Resultados de la Encuesta.....	49
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....		56
4.1.	Discusión.....	56
4.1.1.	Discusión de Hipótesis General.....	56
4.1.2.	Discusión de Hipótesis Específicas .....	56
4.1.2.1.	Discusión de Hipótesis Especifica 1.....	56
4.1.2.2.	Discusión de Hipótesis Especifica 2.....	57
4.1.2.3.	Discusión de Hipótesis Especifica 3.....	58
4.2	Conclusiones .....	58
REFERENCIAS .....		61
ANEXOS.....		64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Lista de trabajadores según la muestra .....	36
Tabla 2. Lista de cotejo.....	39
Tabla 3. Cuestionario para la Encuesta.....	40
Tabla 4. Conteo de respuestas de la Encuesta.....	41

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ruc de la Empresa.....	42
Figura 2. Estado de Situación Financiera .....	43
Figura 3. Estado de Resultados.....	45
Figura 4. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 1 .....	50
Figura 5. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 2.....	51
Figura 6. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 3.....	51
Figura 7. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 4.....	52
Figura 8. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 5.....	52
Figura 9. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 6.....	53
Figura 10. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 7 .....	53
Figura 11. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 8.....	54
Figura 12. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 9.....	54

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 2. Cuadro de Operacionalización .....	66
Anexo 3. Política de Créditos, Cobranzas y Liberación de pedidos .....	67
Anexo 4. Manual de funciones .....	68
Anexo 5. Acceso a Central de Riesgo Equifax .....	70
Anexo 6. Cartera morosa detallada de clientes por día de atraso .....	73
Anexo 7. Estado de situación financiera mensual .....	76
Anexo 8. Modelo de Informe de auditoría en zona .....	77



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa DICOBELSA, 2018, donde se observó que el personal encargado de las cuentas por cobrar comerciales no realiza funciones imprescindibles de control como evaluar a clientes que solicitan crédito y hacer el seguimiento para aminorar el tiempo de recuperación.

En la metodología, las técnicas usadas fueron el análisis documental para los estados financieros, manuales, políticas y la encuesta aplicada a la muestra que nos permitió obtener datos que validen nuestra hipótesis.

En los resultados se evidencia que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos detallado y difundido, las políticas no son apropiadas y la ausencia de capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar conlleva a falencias que pueden desencadenar el riesgo de liquidez.

En la discusión, los resultados fueron contrastados con otras investigaciones y coincidimos en que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa y como conclusión, la empresa debe recuperar la cartera para no tener problemas para hacer frente a sus deudas de corto plazo.

**PALABRAS CLAVES:** control interno, cuentas por cobrar comerciales y liquidez.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

En la última década hubo un incremento en la aparición de empresas dedicadas a la venta y distribución de abarrotes, con ello la necesidad de brindar un mejor servicio que permita fidelizar a los clientes o socios comerciales y mantener el reconocimiento que se obtuvo en el mercado. En tal sentido, el otorgamiento de crédito, es una herramienta que nos ayuda a fortalecer la relación comercial y permitirá el crecimiento de ambas partes si está bien manejado pero asimismo representa un riesgo y para lo que “se deberán plantear controles internos a implementar para el logro de cómo mitigarlos, compartirlos, aceptarlos o rechazarlos” (Estupiñán, 2015).

Para que una empresa cumpla con sus objetivos propuestos, esta debe estar bien organizada y tener en cuenta que el uso del control interno resulta beneficioso puesto que “comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente” (Estupiñán, 2015).

Las cuentas por cobrar comerciales es el elemento cuyo determinante principal “lo constituye el nivel de ventas y se rige por las condiciones de la política de crédito comercial y la calidad de la gestión de cobros” (Santander, 2009). Ante esta realidad un punto clave, es la optimización del otorgamiento del crédito, este debe ser analizado minuciosamente por personal capacitado, con procedimientos óptimos de gestión del riesgo de crédito, para poder prevenir la cartera morosa y obtener mayor liquidez de la empresa porque “una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias bancarias” (Morales & Morales, 2014).

La liquidez en las empresas es la “capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento” (Gitman & Zutter, 2012). Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de los ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores (Morales & Morales, 2014).

La empresa DICOBELSA es una distribuidora y comercializadora a nivel de cono norte con 18 años en el mercado, se dedica a la compra-venta de abarrotes en general, de diferentes marcas reconocidas y otras que buscan hacerse conocidas mediante la amplia cartera de clientes que maneja en las zonas que distribuye. La organización consta de áreas de ventas, distribución, almacén, sistemas, contabilidad, créditos y cobranzas, recursos humanos y administración.

Esta investigación se realiza para analizar ¿el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa DICOBELSA San Martin de Porres, 2018?; las cuentas por cobrar específicamente debería ser responsabilidad del área de créditos y cobranzas, pero en cuanto a la liberación de pedidos, la calificación y otorgamiento de línea de crédito lo ha estado realizando el área de sistemas, por tema de aminorar tiempos en la facturación, esto debido a la gran cantidad de pedidos que se generan diariamente alrededor de 1000 documentos de diferentes montos siendo como mínimo S/ 25.00. Por ello, es una necesidad mejorar los criterios del otorgamiento de créditos y hacer el seguimiento para controlar la recuperación de las cuentas por cobrar para no tener resultado desfavorable en la liquidez. Para el análisis respectivo revisaremos datos importantes que nos faciliten la investigación.

### **1.1.1. Antecedentes**

Para desarrollar el presente trabajo de investigación “El control interno de las cuentas por cobrar comerciales y su incidencia en la liquidez de DICOBELSA San Martin de Porres, 2018” revisamos diferentes investigaciones realizadas no solo en nuestro país y las ordenamos de acuerdo a la variable investigada.

#### **1.1.1.1. Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales**

(Gomez et al., 2015) en su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las PYMES del Distrito del Callao” concluyen:

Aseguran que un adecuado Sistema de Control Interno influye significativamente en el logro de los objetivos y en la eficiencia de la gestión de cobranzas en las pymes del distrito de Callao. Mencionan que la mayoría de las Pymes del distrito de Callao no cuentan con un sistema de control interno adecuado en el proceso de gestión de cobranzas, por lo que tienen atrasado la recuperabilidad de sus activos financieros (cuentas por cobrar).

Afirman que las pymes del distrito del Callao que cuenta con normativas, políticas y procedimientos bien estructurados para el proceso de cobranzas logran minimizar sus riesgos de pagos por parte de los clientes, ocurre lo contrario con las pymes que no cuentan con normas, políticas y procedimientos de control interno quienes no logran recuperar su cartera morosa en el corto plazo.

(Acosta et al., 2019) en la tesis “El control interno y su influencia en las cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho,2016” de la Universidad Peruana de las Américas concluyen que:

No cuenta con un sistema de Control interno, este influye significativamente en la eficiencia y gestión de las cuentas por cobrar comerciales. El plazo de crédito establecido para el pago de los clientes es de 15, 30, 45, 60, 90 y 100 días de acuerdo al contrato con el cliente, es decir, la empresa no lleva un seguimiento adecuado de las cobranzas por lo que al 31 de diciembre del 2016 registran hasta más de 180 días de retraso y por consecuencia, esto perjudica a la empresa para no poder realizar otras inversiones o afrontar sus obligaciones a corto plazo.

Por otro lado, la empresa GMV TRADING S.A.C no cuenta con un Manual de Organización y Funciones ya que el Gerente General realiza las cobranzas y no realiza el seguimiento y análisis de las cuentas por cobrar comerciales y del comportamiento del cliente en el cumplimiento de sus obligaciones. En efecto, esto conlleva a la morosidad del cliente afectando directamente a la liquidez de la empresa.

(Pérez & Ramos, 2016) en su tesis “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016” de la Universidad Privada del Norte, concluyen:

Analizaron la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la Liquidez de Bagservis SAC al 30 Junio de 2016 y afirman que influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar S/ 257 826 que no pagaron oportunamente los clientes, el cual la liquidez se incrementó a 0.70. Asimismo, con la recuperación de la cartera vencida se incrementó el saldo de caja y bancos; se pagó obligaciones financieras por S/ 120

621 así como también las cuentas por cobrar comerciales disminuye a S/ 15,744 y otro pasivos por S/ 13,754.

Tras la implementación los autores mencionan que se evaluó el impacto del sistema de control interno de las cuentas por cobrar en la liquidez el cual fue positivo o favorable, obteniendo una liquidez general de 0.70, con un incremento de un 35.08% en comparación del 31 de marzo del 2016 el cual fue de 0.57.

(Meneses & Cornelio, 2018) en su trabajo de investigación “Evaluación del control interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S. A. en el periodo 2017” de la Universidad Tecnológica del Perú concluyen:

Afirman que la política con la que cuenta la organización referente a cobranza, actualmente resulta obsoleta, el cual afecta que el personal realice de manera eficiente sus responsabilidades. Además, indica que el personal encargado de gestión de cobranza no cuenta con Manuales de funciones escritos, ya que la empresa tiene formatos virtuales, los cuales no han sido difundidos por completo. Resalta que no hay una área que se ocupe de evaluar y dar seguimiento a las deficiencias encontradas en el proceso de cobranza para actualizar las políticas.

Por otro lado, la falta de capacitación de herramientas de cobranza, como el uso del Query de cuentas por cobrar en la planificación de cobranza influye negativamente en algunos de los colaboradores en gestionar oportunamente el cobro del efectivo.

#### **1.1.1.2. Variable Dependiente: Liquidez**

(Loyola, 2016) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo” de la Universidad Nacional de Trujillo llegó a las siguientes conclusiones:

Afirma que la gestión de cuentas por cobrar muestra una incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos representada en este caso por la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. debido a su carente política de créditos, la cual es flexible dado que en la evaluación de los posibles clientes se deja llevar en muchas ocasiones por el prestigio y antigüedad que éstos poseen en el mercado y no se les hace un seguimiento más riguroso como verificar el cumplimiento de obligaciones contraídas con otras empresas.

El autor también indica que carecer de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos establecida ha repercutido en la liquidez de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de crédito son flexibles y tienen una limitada evaluación del cliente. Agrega, de igual modo la deficiente política de cobranza ha desencadenado en un pobre desempeño de esta labor y como se vio con ayuda de los ratios financieros podemos ver que en conjunto todas estas situaciones desencadenan en una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito como en términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa.

(Moina, 2019) en su proyecto de investigación “El control, supervisión y toma de decisiones y la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del Cantón Alausi” de la Universidad Técnica de Ambato llegó a la conclusión:

Menciona que se pudo evidenciar que el control, supervisión y toma de decisiones con que cuentan las instituciones financieras no tienen lineamientos estructurados que proporcionen seguridad y confiabilidad en socios y clientes, ocasionando pérdidas significativas evidenciadas en la liquidez. Del mismo modo indica que el control, supervisión y toma de decisiones son factores muy importantes dentro de las instituciones financieras, que enmarca una correcta marcha de las operaciones que ejecuta, a su vez permite obtener los mejores resultados enfocados en la liquidez.

(Michelena, 2016) en su tesis “Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores” de la Universidad Técnica de Ambato llega a las siguientes conclusiones:

Según el autor, la actual gestión de cobros presenta varias falencias que no permiten una eficiente recuperación de cartera vencida, esto se ha podido determinar a través de la investigación realizada al personal de ACT Consultores.

Asegura que no existe políticas claras y definidas con respecto al otorgamiento de crédito a los clientes que requieren servicios, esto ocasiona que los encargados de brindar el servicio no tengan delimitado un procedimiento adecuado que ayude a garantizar una correcta gestión del crédito.

Además, no existen estrategias de cobro para estimular en los clientes el pronto y puntual pago de las deudas que mantienen con ACT Consultores.

También menciona que ha podido establecer que la gestión de cobros tiene repercusión directa en la liquidez de la empresa.

### **1.1.2. Bases Teóricas**

En el desarrollo de la investigación encontramos diferentes terminologías con conceptos básicos necesarios para el entendimiento del tema y que fundamenten nuestra explicación, para ello recurrimos a diversos libros y diferentes autores que agrupamos según el tipo de variable que explican.

#### **1.1.2.1. Variable Independiente: Control interno de las cuentas por cobrar comerciales**



## **El Marco Integrado de Control Interno – COSO**

(Fonseca Luna, 2011) dice el COSO, establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Al mismo tiempo define con claridad el rol de las personas involucradas en el diseño, implementación y en la evaluación del control interno. Tal ha sido la aceptación de este marco de control en el mundo de los negocios y en los organismos reguladores de los mercados de valores que, podría decirse que el COSO representa a los principios de control interno que deberían aplicar las organizaciones del siglo XXI.

### **El Modelo COSO**

COSO, asigna la responsabilidad del control interno a todos los miembros de una organización, no obstante, la obligación principal recae en el director ejecutivo y en la junta de directores. En el segundo escalón se ubican los gerentes, quienes al realizar sus tareas deben asegurarse que las políticas y los procedimientos de control interno aprobados, están siendo cumplidos por las personas con efectividad y eficiencia, y, finalmente en el tercer escalón conformado por el resto de personal que participa en la aplicación de los controles.

Generalmente, el COSO es representado en una estructura tridimensional que se asemeja al cubo de *Rubik* conformada por: objetivos, componentes y factores que, interactúan entre sí dentro de la entidad. Al ubicarse los objetivos de control en la línea horizontal superior de la estructura, define los criterios que deben ser logrados para un sistema de control interno funcione efectivamente. Por este motivo, el control interno debería ser diseñado e implementado por la gerencia para tratar los riesgos de negocio y los riesgos de fraude identificados que podrían amenazar los objetivos de la organización, especialmente aquellos relacionados con la confiabilidad de los estados financieros, ya sea para prevenir que ocurra debilidades materiales, o para detectar o corregirlas luego de su ocurrencia.

Los objetivos de control se presentan en tres rangos: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad de la información financiera; y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Sus principales características se describen a continuación:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones. Este objetivo se refiere a los controles internos diseñados por la gerencia, para asegurar que las operaciones son ejecutadas con efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. En cambio, la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos y tienen relación, por ejemplo, con: activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización. La evaluación de la efectividad y la eficiencia de las operaciones debería ser realizada por la junta de directores, y por la gerencia, si está en condiciones de obtener seguridad razonable, respecto a que los criterios están siendo logrados.
- Confiabilidad de la información financiera. Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera sea válida y confiable...
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Este objetivo se refiere a las políticas y procedimientos específicos establecidos por la entidad para asegurarse que los recursos son ejecutados, de conformidad con la leyes y regulaciones aplicables.

### **Componentes del control interno**

El control interno está integrado en los procesos de la organización y forman parte de las actividades de planeamiento, ejecución y monitoreo, y representa una herramienta útil para la gerencia.

Los componentes del control interno, según el COSO son los siguientes:

- Ambiente de control. Establece el tono general del control en la organización. Es el fundamento principal de todos los controles internos.

- Evaluación de riesgo. Identifica y analiza los riesgos que inciden en el logro de los objetivos de control por lo que deben ser administrados.
- Actividades de control. Políticas y procedimientos que aseguran a la gerencia el cumplimiento de las instrucciones impartidas a los empleados, para que realicen las actividades que les han sido encomendadas.
- Información y comunicación. Tiene relación con los sistemas e informes que posibilitan que la gerencia cumpla con sus responsabilidades, y los mecanismos de comunicación en la organización.
- Monitoreo. Es un proceso que evalúa la calidad del control interno en la organización y su desempeño en el tiempo.

Cada componente del COSO dispone de un grupo de elementos que describe el significado y rol de cada uno. Existe una fuerte interrelación entre los cinco componentes dado que no operan en forma aislada, sino que interactúan entre sí, dentro de un proceso iterativo y multidireccional, en el que podrían influenciarse entre ellos.

### **Empresa Comercializadora**

(Palomares & Peset, 2015) nos dicen: “al dedicarse a la compraventa de productos, su ciclo de explotación es corto, por lo que no tiene necesidad de mantener gran cantidad de activos corrientes”.

Los autores agregan:

Como el saldo de proveedores contiene las compras a precio de coste, y el saldo de clientes las ventas a precio de venta, se puede esperar que el activo corriente sea mayor que el pasivo corriente, siempre y cuando el margen sea positivo, y por tanto el fondo de maniobra será positivo, pero sin necesitar a priori que una parte significativa de los fondos de financiamiento a largo plazo financie activos corrientes.

## **Cliente**

(García, 2015) lo define: “es la persona o empresa receptora de un bien, servicio, producto o idea, a cambio de dinero u otro artículo de valor”.

Los clientes son el objetivo de los esfuerzos de una organización, son las personas y sociedades que recibirán los productos y podrán satisfacer sus necesidades con el producto ofertado.

## **Cuentas por cobrar comerciales**

(Chong, Chávez, Quevedo, et al., 2014) nos dicen: “las cuentas por cobrar surgen de las operaciones de venta de la empresa”.

Los autores indican:

Algunas compañías venden al crédito con el propósito de incrementar sus ventas, pues al otorgar mayores facilidades de pago más personas tendrán acceso a los bienes producidos o los servicios prestados por ellas. Sin embargo, el beneficio producido por el incremento en el volumen de ventas debe ser comparado con el costo de establecer un departamento encargado de investigar al cliente, evaluarlo y aprobar la concesión del crédito.

Si una empresa decide vender al crédito y forma un departamento con este objeto, deberá implantar también un sistema de control interno eficaz para procesar las ventas, la facturación y las cobranzas”. Es necesario determinar procedimientos de control interno para el procesamiento de las cuentas y letras por cobrar. Estos procedimientos incluirán:

- El establecimiento de políticas y niveles de autorización para la concesión de créditos con el propósito de uniformar criterios para el otorgamiento de los mismos.
- La segregación de funciones entre el personal encargado de aprobar los créditos, el encargado de cobranzas y el encargado del registro de las mismas (operación, custodia y registro, respectivamente).

- Controles que aseguren que la mercadería despachada o los servicios prestados hayan sido autorizados.
- Controles que aseguren que las facturas sean preparadas de acuerdo con precios y condiciones autorizadas. Asimismo, que los descuentos y las devoluciones que se otorguen hayan sido autorizados.
- Identificación clara de las cobranzas que permita su fácil registro y que estas sean depositadas en el banco intactas y con prontitud.
- Establecimiento de registros individuales de clientes, los cuales deben ser conciliados periódicamente con el mayor general.
- Establecimiento de un listado de antigüedad de saldos que permita realizar un seguimiento de las cobranzas oportunas de las deudas de clientes.
- Si a la fecha de cierre existiesen cuentas por cobrar en moneda extranjera, estas deberán estar expresadas al tipo de cambio de cierre para su presentación en el estado de situación financiera. Ello implica el reconocimiento de una pérdida o ganancia por diferencia en cambio.
- Si existiesen cuentas por cobrar y cuentas por pagar con una misma entidad, no pueden compensarse, a menos que exista un derecho legal o contractual para ello.

Por último, agregan:

Una vez que la gerencia de la empresa ha quedado satisfecha con la evaluación costo/beneficio, resultándole conveniente vender a crédito, y luego de haber establecido un sistema de control interno, debe considerar otros aspectos importantes, desde el punto de vista contable, relativos al registro de cuentas.

### **Estimación del deterioro de las cuentas por cobrar**

(Chong, Chávez, Quevedo, et al., 2014) indican: “toda empresa que vende al crédito se ve en la necesidad de estimar la probabilidad de que el crédito otorgado no sea cobrado y, en

consecuencia, de calcular una provisión para incobrables con cargo a los resultados del periodo”.

### **Métodos para la estimación del deterioro de las cuentas por cobrar**

Los autores (Chong, Chávez, Quevedo, et al., 2014) aclaran:

Independientemente de si son métodos permitidos o no tributariamente, o si están de acuerdo con NIIF, podemos mencionar los siguientes:

Cuentas por cobrar masivas

- a. Porcentaje de las ventas al crédito:** este método consiste en estimar el cargo de incobrables del año mediante el uso de un porcentaje determinado por la relación histórica entre cuentas incobrables y ventas al crédito. Sin embargo, una desventaja de este método es que no considera el saldo de la estimación de cuentas de cobranza dudosa del estado de situación financiera.
- b. Porcentaje del saldo de cuentas por cobrar:** en este método, se toma como base el saldo de las cuentas por cobrar del estado de situación financiera, y se cargará a resultados la diferencia entre el saldo final y el saldo inicial de la estimación. Sin embargo, la desventaja es que no considera la antigüedad de los saldos de las cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar masivas, política por antigüedad

- c. Antigüedad de saldos:** este método implica la clasificación de las cuentas por cobrar de acuerdo con plazos de vencimiento, es decir, son agrupadas de acuerdo con la proximidad de su vencimiento o de su retraso en cobros. A estos grupos se les aplica un porcentaje de probabilidad de cobro. Una característica de este método es que considera el saldo inicial de la estimación de cuentas de cobranza dudosa.

Los métodos que hemos revisado son métodos gerenciales que permiten hacer una estimación rápida del importe de la provisión para incobrables y el impacto en

resultados. Sin embargo, estos métodos no son aceptados para propósitos de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Cuentas por cobrar, según principios de contabilidad generalmente aceptados

### **Políticas de cobranza**

(Morales & Morales, 2014) indican: “las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes” (p.164).

Los autores agregan:

De acuerdo con el objetivo que se establezca en la empresa, referente a la cobranza de los créditos otorgados a los clientes, será el marco de referencia para establecer las políticas de cobranza.

Lo recomendable es que las políticas de cobranza se analicen de manera periódica de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía, y de la situación en que se desarrollan sus operaciones (p.164).

### **Manual de políticas y procedimientos**

(García, 2015) define un manual de políticas y procedimientos (MPP):

Es un documento que contiene la descripción detallada de un conjunto de operaciones realizadas en una determinada función, así como las directrices que rigen la actuación de una persona o entidad. Este manual es importante para el análisis financiero ya que en él se encuentran las formas y métodos con los que se llevan a cabo las actividades de una organización y las políticas que las regulan.

El Manual incluye los puestos de trabajo que intervienen, el lugar o sitio señalado o determinado para la ejecución de algo, al precisar su responsabilidad y participación. Suelen incluirse formatos, documentos, máquinas o equipos a utilizar y cualquier otro dato que pueda ayudar al correcto cumplimiento de las actividades establecidas.

Un manual de políticas y procedimientos puede servir a los usuarios para lo siguiente:

- Conocer el funcionamiento interno por lo que se refiere a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Analizar los procedimientos y métodos aplicados en una área de la organización.
- Evitar duplicidad de tareas y funciones.
- Ayudar en la inducción del puesto y capacitación del personal.
- Comparar el cumplimiento del trabajo diario a lo establecido.
- Facilitar las labores de auditoría administrativa u operacional.
- Desarrollar y auxiliar en la evaluación del control interno.

### **Rotación de Cuentas por Cobrar**

Los autores (Chong, Chávez, & Quevedo, 2014) nos dicen “este indicador permite mantener una estricta y constante vigilancia a la política de crédito y cobranzas”.

Agregan que:

Se espera que el saldo en cuentas por cobrar no supere el volumen de ventas, pues esta práctica significará una congelación de fondos en este tipo de activos, con lo cual se le estaría restando a la empresa capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Por tanto, se desea que el saldo de cuentas por cobrar se rote razonablemente, de tal manera que no implique costos financieros muy altos, pero permita usar el crédito como estrategia de ventas. Indica el número de días que, en promedio, la empresa tarda en recuperar las deudas de los clientes por ventas a crédito.

La rotación de cuentas por cobrar se calcula así:

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



Si este indicador es bajo, al compararlo con el sector deberíamos analizar la política de clientes, venta al crédito, plazo de cobro y detectar el número e importancia de los fallidos.

Si el resultado que se obtiene de esta razón es superior al establecido en las políticas de crédito de la empresa significa que los clientes no están cumpliendo oportunamente en sus pagos, lo cual puede ocasionar problemas de liquidez. Si este es el caso, será necesario que se lleve a cabo una revisión más cuidadosa sobre los clientes a los que se otorga crédito, con el fin de evitar esta situación, reducir el plazo que normalmente se les otorga y supervisar más estrechamente la cobranza.

Para evaluar adecuadamente la inversión en cuentas por cobrar, el indicador usado debe complementarse con informaciones complementarias como: tipo de cliente que se tiene, morosidad, nivel de inflación, descomponer su cartera por fecha de vencimiento, entre otros. Debe tenerse en cuenta que la estacionalidad en las ventas produce un sesgo sobre estos indicadores, ya que los saldos de cuentas por cobrar pueden no reflejar la situación típica cuando las ventas son estacionales.

### Periodo de Cobranza

(Córdoba, 2014) indica:

Una vez conocido el número de veces de rotación de las cuentas por cobrar, se puede calcular los días que se requieren para recaudar las cuentas y los documentos por cobrar a clientes”. Para ello basta con dividir el número de días considerado para el análisis, de 30 días si es un mes, o 365 si es en un año, entre el indicador de rotación previamente calculado:

$$\text{Periodo de Cobranza} = \frac{\text{Días de periodo}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

En relación con el periodo de cobranza se tiene que tener en cuenta que:

- Este indicador mide el número de días promedio de la cobranza en relación con la venta del producto.
- Mientras más alto es este indicador, más demorado será el promedio de cobro y más alto el riesgo de inversión en cuentas por cobrar.

### **1.1.2.2. Variable Dependiente: Liquidez**

#### **Activo**

Un activo es un recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados del que esta espera obtener, en el futuro, beneficios económicos (IASB, 2008).

#### **Activos Corrientes**

Son recursos que cumpliendo las condiciones requeridas a los activos están vinculados al ciclo de explotación y/o serán dados de baja en el siguiente ejercicio contable. Como se ha indicado anteriormente, se considera que, en principio, el ciclo de explotación tiene una duración que no supera los doce meses, pero en caso de que se trate de ciclos largos y superiores al ejercicio contable, entonces los activos relacionados con él se incluirán también como activos corrientes (Palomares & Peset, 2015).

#### **Caja y Bancos**

Contablemente, en nuestro medio se usan los términos “efectivo” y “equivalente de efectivo” para referirse a caja y bancos.

Al hablar de caja y bancos se incluyen billetes y monedas, dinero depositado en bancos en cuentas corrientes e instrumentos de negociación como cheques, giros bancarios, cheques de gerencia, entre otros. También se considera caja y bancos al efectivo y depósitos en moneda extranjera que posea una compañía. Los depósitos a plazo fijo son también incluidos en caja y bancos, ya que, en caso necesario, la empresa puede recurrir a dichos fondos, aunque perdiendo parte de los intereses pactados.

No debe incluirse dentro del rubro caja y bancos:

- Los sobregiros bancarios, considerados pasivo corriente, ya que se originan cuando la compañía ha girado cheques que exceden a los fondos que tenía disponibles en el banco.
- Cheques con fecha futura y que, por lo tanto, no están disponibles como efectivo. Estos cheques deben clasificarse como cuentas por cobrar.
- Entregas a rendir cuenta. Son fondos entregados al personal para que pueda cubrir gastos, generalmente de viaje, por cuenta de la compañía. Dado que el empleado presentará a su regreso la liquidación y las facturas que se sustentan los gastos realizados, estas entregas no deben clasificarse como caja y bancos sino como un gasto contratado por anticipado.
- Como regla general, los fondos sujetos a restricción

En resumen, para que una cuenta pertenezca al rubro de caja y bancos, el monto debe estar inmediatamente disponible para pagar obligaciones y libres de restricciones contractuales o legales que impidan su realización inmediata. Este rubro en los estados financieros incluye: (i) caja, (ii) caja chica o fondo fijo y (iii) dinero en bancos. (Chong, Chávez, Quevedo, et al., 2014)

## **Cuentas Bancarias**

(Chong, Chávez, Quevedo, et al., 2014) indica que este rubro comprende el dinero de una compañía que se encuentra depositado en:

- Cuentas corrientes
- Depósitos a plazo

Por el principio de exposición, en el estado de situación financiera se deben mostrar los depósitos a plazo en una cuenta separada o hacer mención de su existencia en nota a los estados financieros. Asimismo, los depósitos sujetos a restricción deben excluirse de este saldo.

Uno de los más importantes controles de efectivo es el proporcionado por las cuentas bancarias, no solo porque custodian los fondos de la empresa pagándole, además, en algunos casos, intereses, sino porque también proporcionan un control sobre las transacciones realizadas entre la compañía y el banco durante un periodo. Dicho control se realiza a través de un resumen del movimiento de la cuenta bancaria llamado “estado de cuenta”. Para realizar el control de la actividad bancaria es esencial la llamada “conciliación mensual” de cada saldo bancario con los libros de la compañía.

## **Conciliación Bancaria**

(Chong, Chávez, Quevedo, et al., 2014) definen la conciliación bancaria es un informe que tiene por objeto explicar la diferencia que normalmente se produce entre el saldo que aparece en la cuenta banco de la compañía y el estado de cuenta proporcionado por la entidad bancaria. Se origina, pues, cuando una cuenta corriente está en movimiento. La elaboración de estas conciliaciones periódicas es una eficiente medida de control interno sobre el uso de los fondos y que permite, entre otras cosas, detectar errores en el registro de operaciones, permitiendo su oportuna corrección.

## **Ratios o Razones Financieros**

(Palomares & Peset, 2015) definen a las razones financieras como uno de los métodos más útiles y más comunes dentro del análisis financiero. Este método consiste en determinar las relaciones existentes entre los diferentes rubros de los estados financieros, para que mediante una correcta interpretación, se pueda obtener información acerca del desempeño histórico de la empresa y su postura financiera para el futuro cercano.

Para la profesión contable el análisis de los estados financieros se realiza al utilizar las razones financieras clasificadas en cuatro categorías: solvencia, liquidez, eficiencia operativa y rentabilidad.

## **Liquidez**

(Palomares & Peset, 2015) indica la liquidez de una empresa viene dada por la capacidad que tenga para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

A su vez, la liquidez de un activo dependerá de su capacidad de convertirse en efectivo. De esta forma el activo más líquido será el efectivo y equivalente de efectivo, seguido del resto de inversiones financieras temporales, los deudores y las existencias.

## **Importancia de la liquidez**

(Wild et al., 2007) explican la falta de liquidez impide que una compañía aproveche descuentos favorables, u oportunidades lucrativas. Los problemas de liquidez más extremos reflejan la incapacidad de una compañía de cubrir las obligaciones en el corto plazo. Esto puede provocar la venta forzada de inversiones y otros activos a precios reducidos y, en su forma más grave, la insolvencia y quiebra. (p. 500)

Los autores, además, expresan:

Para los accionistas de una compañía, la falta de liquidez puede predecir la pérdida de control por parte de los accionistas, o la pérdida de inversiones de capital. Cuando los

dueños de una compañía poseen responsabilidad ilimitada (negocios de propietario único y ciertas sociedades) la falta de liquidez pone en riesgo los activos personales. Para los acreedores de una compañía, la falta de liquidez genera demoras en la cobranza de los pagos de intereses y capital, o la pérdida de las cantidades adeudadas. Los clientes y proveedores de productos y servicios de una compañía también se ven afectados por los problemas de liquidez en el corto plazo. Las consecuencias incluyen la incapacidad de la compañía para ejecutar contratos y los daños en las relaciones con clientes y proveedores importantes.

Estas situaciones destacan los motivos por los que las mediciones de la liquidez revisten suma importancia en el análisis de una empresa. Si la compañía incumple sus obligaciones a corto plazo, la continuidad de su existencia se pone en duda. Desde este punto de vista, todas las demás mediciones de análisis son de importancia secundaria. Aunque las mediciones contables suponen la existencia indefinida de la compañía, el análisis siempre debe evaluar la validez de esta suposición usando mediciones de liquidez y solvencia. (Wild et al., 2007) (p.501).

### **Ratio o Razones de liquidez**

(Córdoba, 2014) indica que miden la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones en el corto plazo, utilizando fondos de corto plazo. En este caso los ratios se limitan al análisis del activo y pasivo corriente.

### **Razón corriente o razón del circulante**

(Córdoba, 2014) nos dice miden la capacidad de la empresa para responder a sus obligaciones a corto plazo con sus activos circulantes. Mide el número de veces que los

activos circulantes del negocio cubren sus pasivos a corto plazo. Se determina de la siguiente fórmula:

$$\text{Razón corriente (RC)} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### **Relevancia de la razón del circulante**

(Wild et al., 2007) nos dicen que las razones que explican el uso generalizado de la razón del circulante como medida de liquidez incluyen su capacidad de medir:

- Cobertura del pasivo circulante. Cuanto más alta sea la cantidad de activo circulante a pasivo circulante, tanto mayor la seguridad de que el pasivo circulante podrá pagarse.
- Amortiguador de pérdidas. Cuanto mayor sea el amortiguador, tanto menor será el riesgo. La razón del circulante muestra el margen de seguridad disponible para cubrir la reducción en los valores de los activos a corto plazo no en efectivo, cuando finalmente se disponga de ellos, o se liquiden.
- Reserva de fondos líquidos. La razón del circulante es relevante como medida del margen de seguridad contra ciertas incertidumbres y conmociones aleatorias en los flujos de efectivo de una compañía. Las incertidumbres y conmociones, como las huelgas y las pérdidas extraordinarias, afectan temporal e inesperadamente los flujos de efectivo.

### **Limitaciones de la razón del circulante**

Para los autores (Wild et al., 2007) la razón del circulante es una medida estática de los recursos disponibles en un momento dado para cumplir las obligaciones de corto plazo. La reserva actual de recursos de efectivo no tiene relación lógica o casual con las entradas de

efectivo futuras. Sin embargo, las entradas de efectivo futuras son el mayor indicador de la liquidez. Dichas entradas de efectivo dependen de factores que se excluyen de esta razón, como son las ventas, los gastos en efectivo, las utilidades y los cambios en las condiciones de la empresa. (p. 503)

### **Prueba ácida**

(Gitman & Zutter, 2012) lo denomina la razón rápida (prueba del ácido) es similar a la liquidez corriente, con la excepción que excluye el inventario, que es comúnmente el activo corriente menos líquido. La baja liquidez del inventario generalmente se debe a dos factores primordiales: 1. muchos tipos de inventario no se pueden vender fácilmente porque son productos parcialmente terminados, artículos con una finalidad especial o algo por el estilo; y 2. el inventario se vende generalmente a crédito, lo que significa que se vuelve una cuenta por cobrar antes de convertirse en efectivo.

Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$$

### **Capital de trabajo**

(Warren et al., 2016) indica el capital de trabajo es el excedente de activo circulante de una empresa sobre su pasivo circulante, como se explica a continuación:

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo circulante} - \text{Pasivo circulante}$$

El activo circulante es más líquido que el activo a largo plazo, por lo que un incremento en el activo circulante de la empresa incrementa o mejora su liquidez. Un



incremento de su capital de trabajo incrementa o mejora la liquidez en el sentido de que el activo circulante está disponible para otros usos diferentes del pago del pasivo circulante.

Un capital de trabajo positivo indica que la empresa es capaz de pagar su pasivo circulante y es solvente. De este modo, un incremento en el capital de trabajo incrementa o mejora la solvencia a corto plazo de una empresa.

### **Ciclo de conversión de efectivo**

Los autores (Gitman & Zutter, 2012) nos dicen:

El ciclo de conversión del efectivo (CCE) mide el tiempo que requiere una empresa para convertir la inversión en efectivo, necesaria para sus operaciones, en efectivo recibido como resultado de esas operaciones.

El ciclo de conversión del efectivo tiene tres componentes: 1. Edad promedio del inventario, 2. Periodo promedio de cobro, 3. Periodo promedio de pago. (p

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA San Martín de Porres, 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos**

- ✓ ¿De qué manera los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA?
- ✓ ¿De qué manera las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA?
- ✓ ¿De qué manera la capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA?

## 1.3 Objetivos

### 1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA San Martín de Porres, 2018

### 1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Determinar de qué manera los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.
- ✓ Determinar de qué manera las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.
- ✓ Determinar de qué manera la capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.

## 1.4 Hipótesis

### 1.4.1 Hipótesis general

El control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa DICOBELSA San Martín de Porres, 2018.

### 1.4.2 Hipótesis específicas

- ✓ Los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.
- ✓ Las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.
- ✓ La capacitación al personal en cuanto al sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

#### 2.1.1. Según el objetivo

El presente trabajo, según su objetivo es una investigación **aplicada**, se distingue por tener propósitos prácticos y se investiga para producir cambios en una realidad (Carrasco, 2007).

#### 2.1.2. Según el enfoque

Es una investigación **cuantitativa**, ya que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico (Hernández et al., 2014)

#### 2.1.3. Según el diseño de la investigación

Es una investigación **no experimental**, ya que se realiza sin manipular deliberadamente las variables (Hernández et al., 2014).

Es una investigación **transeccional correlacional-causal**, ya que describe relaciones entre 2 o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

### 2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

#### 2.2.1. Población

En nuestra investigación, la unidad de análisis es la empresa DICOBELSA y nuestra población está representada por 6 trabajadores de las siguientes áreas:

Tabla 1. *Lista de trabajadores según la muestra*

Nro.	Área de Trabajo	Cantidad de Trabajadores
1	Contabilidad	2
2	Finanzas	1
3	Administración	1
4	Tesorería	1
5	Créditos y cobranzas	1
Total		6

Fuente: Elaboración Propia

Según (Carrasco, 2007) la población es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación.

### 2.2.2. Muestra

La muestra de nuestra investigación está conformada por los 6 trabajadores que también son la población de la investigación, esto quiere decir que trabajaremos con **Muestra censal**.

Según (Hayes, 1999) explica que la muestra censal es toda la población, este tipo de método se utiliza cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso, sin embargo los costos al utilizar este método pueden ser muy altos.

En nuestra investigación, la muestra es no probabilística o dirigida ya que no depende de un procedimiento mecánico ni probabilidad, es un procedimiento informal y depende de causas relacionadas con las características de la investigación. Está conformada por 6 trabajadores antes mencionados.

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

### **2.3.1. Técnicas**

#### **a. Análisis documental**

En el análisis documental se procederá a la revisión de los Estados financieros principalmente y otros documentos que solicitaremos como Políticas de crédito y cobranzas, los mismos que constituyen nuestra evidencia.

Según (Caballero, 2013) la técnica del análisis documental, utiliza como instrumento fichas textuales y de resumen y recurriendo como fuentes a libros especializados, documentos oficiales que usaremos para obtener datos de los dominios de las variables: conceptos básicos, técnicas avanzadas, ratios, disposiciones presupuestales, disposiciones operativas y beneficios potenciales.

#### **b. Encuesta**

Según (Carrasco, 2007) la encuesta es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo.

### **2.3.2. Instrumentos**

Los instrumentos a usar en nuestra investigación serán:

### **a. Lista de Cotejo**

Este instrumento lo usaremos para desarrollar la técnica de análisis documental, consiste en agrupar en una lista todas las actividades a realizar e indica los documentos que solicitaremos y analizaremos.

### **b. Cuestionario**

Este instrumento de investigación lo usaremos para realizar la técnica de encuesta, nos permite recolectar los datos mediante el uso de preguntas y cuyas validarán las hipótesis que exponemos.

### **2.3.3. Matriz de Consistencia**

La matriz de consistencia, como su nombre lo indica permite consolidar los elementos claves de todo el proceso de investigación, además posibilita evaluar el grado de coherencia y conexión lógica entre el título, el problema, la hipótesis, los objetivos, las variables, el diseño de investigación seleccionado, los instrumentos de investigación, así como la población y la muestra del estudio.

(Carrasco, 2007) define que es un instrumento valioso que consta de un cuadro formado por columnas (en las que en su espacio superior se escribe el nombre de los elementos más significativos del proceso de investigación), y filas (empleadas para diferenciar los encabezados de las especificaciones y detalles de cada rubro). El número de filas y columnas que debe tener la matriz de consistencia varía según la propuesta de cada autor.

### **2.3.4. Cuadro de Operacionalización de Variables**

Según (Carrasco, 2007), la operacionalización de variables es un proceso metodológico que consiste en descomponer o desagregar deductivamente las variables que

componen el problema de investigación, partiendo desde lo más general a lo más específico; es decir, las variables se dividen (si son complejas) en dimensiones, áreas, aspectos, indicadores, índices, subíndices e ítems; pero si son concretas solamente en indicadores, índices e ítems.

## 2.4. Procedimiento

### 2.4.1. Recolección de datos

Para la recolección de datos usamos la lista de cotejo donde detallamos las actividades a realizar desde la solicitud de la información y el análisis del mismo.

Tabla 2. *Lista de cotejo*

Actividades		Situación
1	Solicitar los Estados Financieros de los años 2017 y 2018	OK
2	Solicitar las políticas de Créditos, Cobranzas y Liberación de pedidos	OK
3	Solicitar el Manual de Funciones del personal de créditos y cobranzas	OK
4	Realizar el Análisis Vertical de los Estados Financieros	OK
5	Realizar el Análisis Horizontal de los Estados Financieros	OK
6	Realizar el Análisis de Ratios de liquidez	OK
7	Realizar el Análisis de Ratios de Gestión	OK
8	Realizar el Análisis de las políticas y manuales	OK
9	Elaborar el cuestionario de la encuesta	OK
10	Realizar la encuesta a la muestra	OK
11	Realizar el Análisis de los resultados del cuestionario	OK

Fuente: Elaboración Propia

### 2.4.2. Análisis de datos

Según el cronograma de actividades a realizar corresponde hacer la encuesta elaborada a los trabajadores que representan nuestra muestra. A continuación, presentamos el modelo de la encuesta:

Tabla 3. *Cuestionario para la Encuesta*

### CUESTIONARIO

**Razón social:** DICOBELSA

**Nombre:**

**Cargo:**

**Indicaciones:** Leer el cuestionario y marcar con una (x) su respuesta.

Nº	PREGUNTAS	RESPUESTA	
		SI	NO
1	¿Existen procedimientos de control interno sobre las cuentas por cobrar comerciales?	SI	NO
2	¿La empresa cuenta con acceso a una central de riesgo para el control interno de las cuentas por cobrar?	SI	NO
3	¿Existe un personal especializado que realice el seguimiento a los créditos otorgados a los clientes?	SI	NO
4	¿Existen controles para detectar alguna inconsistencia en las cuentas por cobrar comerciales?	SI	NO
5	¿Se realizan verificaciones a los procesos de control interno al área que maneja las cuentas por cobrar comerciales?	SI	NO
6	¿Existen estrategias para obtener un mejor resultado en la capacidad de cobranza?	SI	NO
7	¿Existe política de cobranza?	SI	NO
8	De ser afirmativa la respuesta anterior ¿estás políticas se cumplen?	SI	NO
9	¿Existen evaluaciones periódicas para medir la capacidad de pago de obligaciones?	SI	NO

Fuente: Elaboración Propia

Una vez terminada la encuesta a los 6 trabajadores, pasamos a realizar el conteo respectivo de las respuestas obtenidas:



Tabla 4. *Conteo de respuestas de la Encuesta*

PREG. N°	ENCUESTADO 1		ENCUESTADO 2		ENCUESTADO 3		ENCUESTADO 4		ENCUESTADO 5		ENCUESTADO 6		CONTEO RESPUESTAS				
	RESPUESTA		RESPUESTA		RESPUESTA		RESPUESTA		RESPUESTA		RESPUESTA		PREG.	CANTIDAD		%	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	N°	SI	NO	SI	NO
1	1		1			1	1			1	1		1	4	2	67%	33%
2	1			1	1		1			1	1		2	4	2	67%	33%
3		1	1			1	1		1		1		3	4	2	67%	33%
4	1		1		1			1		1	1		4	4	2	67%	33%
5	1			1	1			1		1	1		5	3	3	50%	50%
6	1		1			1	1		1		1		6	5	1	83%	17%
7	1		1		1		1		1		1		7	6	0	100%	0%
8		1		1	1		1		1		1		8	4	2	67%	33%
9	1		1		1		1		1			1	9	5	1	83%	17%
<b>TOTAL</b>	7	2	6	3	6	3	7	2	5	4	8	1	<b>TOTAL</b>	39	15		

Fuente: Elaboración Propia

Con los datos obtenidos procederemos a presentar los resultados mediante representaciones gráficas con el análisis respectivo de cada pregunta.

## 2.5. Aspectos éticos

En el desarrollo de nuestra investigación se tuvieron en cuenta los principios fundamentales de la ética profesional, que nos permite demostrar con objetividad y confiabilidad nuestros resultados. Asimismo, la información obtenida tras las encuestas realizadas a los trabajadores se empleó con la confidencialidad que amerita ya que solo contribuyen a nuestra investigación.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1 Organización

La empresa DICOBELSA es una empresa dedicada a la comercialización y distribución de abarrotes a nivel de cono norte, ubicado en el distrito de San Martín de Porres.

Resultado de la Búsqueda	
RUC:	20475844344 - DISTRIBUID.DE COSMETICOS Y BELLEZA S.A.C
Tipo Contribuyente:	SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Nombre Comercial:	DICOBELSA
Fecha de Inscripción:	04/10/2000
Estado:	ACTIVO
Condición:	HABIDO
Domicilio Fiscal:	CAL.MANUFACTURAS MZA. -05 LOTE. -11 URB. PRO-INDUSTRIAL (-PRIMER PARADERO DE PRO POR PANAM.NORTE) LIMA - LIMA - SAN MARTIN DE PORRES
Actividad(es) Económica(s):	Principal - CIJU 51225 - VTA. MAY. ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO.
Comprobantes de Pago o/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA BOLETA DE VENTA NOTA DE CREDITO NOTA DE DEBITO GUIA DE REMISION - REMITENTE COMPROBANTE DE RETENCION COMPROBANTE DE PERCEPCION VENTA INTERNA
Sistema de Emisión Electrónica:	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 22/06/2019 SEE-FACTURADOR . AUTORIZ DESDE 30/05/2017
Afiliado al PLE desde:	01/01/2013
Padrones:	Incorporado al Régimen de Buenos Contribuyentes (Resolución N° 0110050001321) a partir del 01/03/2016 Excluido del Régimen de Agentes de Retención de IGV a partir del 01/09/2016 Incorporado al Régimen de Agentes de Percepción de IGV - Venta Interna (D.S.091-2013) a partir del 01/07/2013
Fecha consulta: 07/07/2019 15:00	

Figura 1. Ruc de la Empresa

## 3.2 Análisis Documental

### 3.2.1. Análisis del Estado de Situación Financiera

<b>DICOBELSA</b>					
<b>Estado de Situación Financiera</b>					
Por los años terminados el 31 de Diciembre del año 2017 y 2018					
Expresado en Soles					
	Diciembre 17	%	Diciembre 18	%	18/17
<b>ACTUAL</b>					
<b>Activo</b>					
<b>Activo Corriente</b>					
Caja Bancos	841,744.39	13.04%	1,276,982.43	20.78%	51.71%
Cuentas por Cobrar	2,751,422.51	42.61%	2,426,376.30	39.49%	-11.81%
Existencias	1,902,211.53	29.46%	1,728,495.55	28.13%	-9.13%
Préstamos al Personal y Accionistas	23,311.90	0.36%	25,805.23	0.42%	10.70%
Cuentas por Cobrar Diversas	10,240.58	0.16%	34,836.36	0.57%	240.18%
Cargas Diferidas	56,166.61	0.87%	70,372.73	1.15%	25.29%
Pagos a cuenta del Impuesto a la Renta	503,514.34	7.80%	336,201.48	5.47%	-33.23%
Crédito Fiscal de IGV	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>6,088,611.86</b>	<b>94.30%</b>	<b>5,899,070.08</b>	<b>96.00%</b>	<b>-3.11%</b>
<b>Activo Fijo</b>					
Equipos y Otros	1,671,181.33	25.88%	1,681,278.33	27.36%	0.60%
Depreciación y Amortización acumulada	-1,302,987.02	-20.18%	-1,435,662.45	-23.36%	10.18%
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>368,194.31</b>	<b>5.70%</b>	<b>245,615.88</b>	<b>4.00%</b>	<b>-33.29%</b>
<b>Total Activo</b>	<b>6,456,806.17</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,144,685.96</b>	<b>100.00%</b>	<b>-4.83%</b>
<b>Pasivo</b>					
<b>Pasivo Corriente</b>					
Proveedores	2,948,597.22	45.67%	3,167,991.58	51.56%	7.44%
Préstamos de Accionistas, Dividendos	194,743.40	3.02%	185,684.42	3.02%	-4.65%
Tributos por pagar	514,334.80	7.97%	340,617.63	5.54%	-33.78%
Cuentas por Pagar Diversas	67,240.30	1.04%	40,812.67	0.66%	-39.30%
Remuneraciones por Pagar, CTS	626,574.35	9.70%	624,841.01	10.17%	-0.28%
Porción Corriente de la deuda a Largo Plazo	104,267.17	1.61%	5,074.75	0.08%	-95.13%
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>4,455,757.24</b>	<b>69.01%</b>	<b>4,365,022.06</b>	<b>71.04%</b>	<b>-2.04%</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>					
Porción No Corriente de la Deuda a Largo Plazo	5,074.75	0.08%	0.00	0.00%	-100.00%
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>5,074.75</b>	<b>0.08%</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00%</b>	<b>-100.00%</b>
<b>Total Pasivo</b>	<b>4,460,831.99</b>	<b>69.09%</b>	<b>4,365,022.06</b>	<b>71.04%</b>	<b>-2.15%</b>
<b>Patrimonio</b>					
Capital Social	664,280.00	10.29%	664,280.00	10.81%	0.00%
Reserva Legal	132,855.00	2.06%	132,855.00	2.16%	0.00%
Resultados Acumulados	503,311.07	7.80%	710,859.82	11.57%	41.24%
Resultados del Ejercicio	695,528.11	10.77%	271,669.08	4.42%	-60.94%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>1,995,974.18</b>	<b>30.91%</b>	<b>1,779,663.90</b>	<b>28.96%</b>	<b>-10.84%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>6,456,806.17</b>	<b>100.00%</b>	<b>6,144,685.96</b>	<b>100.00%</b>	<b>-4.83%</b>

Figura 2. Estado de Situación Financiera

En el análisis vertical observamos que la partida de cuentas por cobrar comerciales representa un 42.61% y la partida caja y bancos representa un 13.04% en los activos circulantes y este a su vez un 94.30% del total de activo para el año 2017, mientras que en el año 2018 se observa que las cuentas por cobrar comerciales representan un 39.49% y la partida de caja y bancos un 20.78%. El activo no corriente está representado por los activos fijos con 5.7% en el año 2017 y 4% en el año 2018 que se están depreciando y no evidencian inversión en estos en los dos años transcurridos.

En el pasivo se aprecia que, en el año 2017, están representado en la mayoría por los pasivos corrientes básicamente Proveedores quedando solo un 0.08% con la parte no corriente, de las deudas a largo plazo; mientras que en el año 2018 el 100% del pasivo son deudas a Proveedores dando a entender que no se adquirieron deudas a largo plazo en ese año.

En el análisis horizontal podemos observar que el activo corriente ha aumentado entre el año 2017 y 2018 de 94.3% a 96% debido a que se intentó cumplir con las políticas de crédito y cobranza que se encontraban implementadas y por ello obtuvimos una disminución de las cuentas por cobrar de un 42.61% en el 2017 a 39.49% en el 2018. Teniendo como resultado que es importante aplicar correctamente las políticas de cobranza.

Las cuentas por pagar a los proveedores representan el 45.67% del pasivo corriente mientras que para el año 2018 se incrementó a 51.56% que son la mayor parte del pasivo. Podemos deducir que la empresa puede cubrir sin ningún problema aparente sus compromisos a corto plazo ejerciendo el cobro y convirtiendo sus activos circulantes.

### 3.2.2. Análisis del Estado de Resultados

<b>DICOBELSA</b>					
<b>Estado de Resultados</b>					
<b>Por los años terminados el 31 de Diciembre del año 2017 y 2018</b>					
<b>Expresado en soles</b>					
	2,017	%	2,018	%	18/17
Ventas Netas	40,850,233.76	100	37,535,261.32	100	8%
Costo de Ventas	34,532,601.12	84.53	31,922,217.01	85.05	8%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>6,317,632.64</b>	<b>15.47</b>	<b>5,613,044.31</b>	<b>14.95</b>	<b>11%</b>
Gastos de Distribución	2,258,919.77	5.53	2,374,783.79	6.33	5%
Gastos de Venta	1,855,214.36	4.54	1,864,445.16	4.97	0%
Gastos Administrativos	1,254,802.82	3.07	1,177,435.23	3.14	6%
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>948,695.69</b>	<b>2.32</b>	<b>196,380.13</b>	<b>0.52</b>	<b>79%</b>
<b>Otros Ingresos (Gastos)</b>					
Ingresos Diversos	12,803.88	0.03	11,978.77	0.03	6%
Ingresos Financieros	81,912.68	0.20	218,650.27	0.58	167%
Gastos Financieros	16,831.14	0.04	10,709.09	0.03	36%
<b>Utilidades antes de Participaciones e Impuestos</b>	<b>1,026,581.11</b>	<b>2.51</b>	<b>416,300.08</b>	<b>1.11</b>	<b>59%</b>
Provisión Impuesto a la Renta	331,053.00	0.81	144,631.00	0.39	56%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>695,528.11</b>	<b>1.70</b>	<b>271,669.08</b>	<b>0.72</b>	<b>61%</b>

Figura 3. Estado de Resultados

En el análisis horizontal observamos que las ventas han disminuido en un 8% relación a los años 2017 y 2018, debido a la restricción en los créditos otorgados con la finalidad de recuperar las cuentas por cobrar morosas y los vendedores que tuvieran morosidad alta solo venderían al contado; esto fue un factor importante para que la utilidad neta disminuyera en un 61% en relación a los años 2017 y 2018. La partida que levantó la utilidad en el 2018 fueron los Ingresos Financieros se observa un incremento del 167%, esto debido a los interés generados por una inversión a plazo fijo en una entidad bancaria.

El análisis vertical nos muestra que el costo de ventas representa un 84.53% y 85.5% de las ventas netas en los años 2017 y 2018 respectivamente, un monto relativamente

alto considerando que el giro de negocio es compra venta de productos; los gastos operativos suman 13.14% en el año 2017 y 14.43% en el año 2018, dentro de los gastos operativos observamos que los gastos de distribución representan 5.53% y 6.33% en los años 2017 y 2018 respectivamente, esto refiere al servicio que realizamos de llevar los pedidos hasta los clientes y su incremento está relacionado a la reparación de las unidades de transporte que ya tienen muchos años de uso.

### 3.3. Análisis de ratios

#### A. Liquidez

	<b>2018</b>
1) Liquidez corriente:	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{5,899,070.08}{4,365,022.06} = 1.35$

En el resultado del año 2018 la empresa cuenta con una liquidez corriente de 1.35 por cada sol de deuda a corto plazo, es decir que la empresa tiene capacidad suficiente para afrontar sus obligaciones a corto plazo, de acuerdo a los calificativos se encuentran en excesivo de liquidez corriente.

2) Razón de la Prueba ácida: 
$$\frac{\text{Activo Corriente} - (\text{existencias} + \text{Gastos pagados por anticipado})}{\text{Pasivo Corriente}} =$$

<b>2018</b>
$\frac{3,834,373.05}{4,365,022.06} = 0.88$

Según el resultado, la empresa dispone 0.88 por cada sol de deuda para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

		<b>2018</b>
3) Liquidez severa:	<b>Efectivo y Equiv. de efectivo</b> <b>Pasivo Corriente</b>	$= \frac{1,276,982.43}{4,365,022.06} = 0.29$

Según resultado, la empresa solo dispone del 29% para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

4) Capital de Trabajo:	<b>Activo Corriente - Pasivo Corriente =</b>			
<table style="margin: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><b>2018</b></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">5,899,070.08 - 4,365,022.06</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">1,534,048.02</td> </tr> </table>		<b>2018</b>	5,899,070.08 - 4,365,022.06	1,534,048.02
<b>2018</b>				
5,899,070.08 - 4,365,022.06				
1,534,048.02				

Según el resultado, el importe del capital de trabajo neto es positivo, lo cual indica la protección a los proveedores a corto plazo.

## B. Ratios de Gestión

		<b>2018</b>
1) Rotación de inventarios:	<b>Costo de ventas</b> <b>Promedio de Inventario</b>	$= \frac{31,922,217.01}{1,815,353.54} = 17.58$
2) Edad Promedio de Inventarios (EPI):	<b>365</b> <b>Rotación de inventarios</b>	$= \frac{365}{17.58} = 21$
3) Rotación de cuentas por cobrar:	<b>Ventas</b> <b>Promedio de Cuentas por cobrar</b>	$= \frac{30,028,209.06}{2,588,899.41} = 11.60$
4) Periodo Promedio de cobro (PPC):	<b>365</b> <b>Rotación de cuentas por cobrar</b>	$= \frac{365}{11.60} = 31$
5) Rotación de cuentas por pagar:	<b>Compras</b> <b>Promedio de Cuentas por pagar</b>	$= \frac{31,748,501.03}{3,058,294.40} = 10.38$
6) Periodo Promedio de Pago (PPP):	<b>365</b> <b>Rotación de cuentas por pagar</b>	$= \frac{365}{10.38} = 35$
7) Ciclo de Conversión de Efectivo:	<b>EPI + PPC - PPP</b>	$= 21 + 31 - 35 = 17$

En el periodo 2018, los inventarios de la empresa han rotado 17.58 veces, es decir cada 21 días en un importe promedio de S/ 1'815,353.54 cada vez.

Las cuentas por cobrar de la empresa han rotado 11.60 veces, igual a 25 días cada vez, en un promedio de S/ 2'588,899.41 por cada oportunidad.

Las cuentas por pagar de la empresa han rotado 10.38 veces igual a 35 días cada vez, en un importe promedio de S/ 3'058,294.40 por cada oportunidad.

Según el resultado del cálculo del ciclo de conversión de efectivo, la empresa recupera el efectivo 17 días después de tener la obligación de pagar.

### **3.4. Análisis de Políticas y Manuales**

#### **3.4.1. Análisis de Políticas**

A continuación, analizamos el último comunicado donde se establecen las políticas de créditos, cobranzas y liberación de pedidos con el que se trabaja desde octubre del 2018, en estas políticas se especifican cada uno de los criterios a tomar en cuenta según los casos en los que se encuentren los clientes con su historial crediticio. Estos lineamientos son expuestos en la parte de anexos.

Al analizar la política de créditos, cobranzas y liberación de pedidos evidenciamos muchas contradicciones en el proceso de otorgamiento de línea de crédito y liberación de pedidos, esto debería ser manejado por una persona especializada o capacitada en el uso de los filtros para que la cobranza sea óptima.

No hay un control exhaustivo en el manejo y seguimiento de las cuentas por cobrar, tienen una política de cobranza, pero está más enfocada en el proceso de venta en donde un documento por cobrar es considerado “moroso” a partir de los 45 días de atraso.



En la empresa investigada observamos que el vendedor ofrece crédito indiscriminadamente a la mayoría de los clientes con los que cuenta en su cartera, basándose en su criterio sin realizar un análisis crediticio o un filtro respectivo y el mismo vendedor es quien realiza las cobranzas, por ello solo él es responsable de las cobranzas a sus clientes, y bajo estas circunstancias han surgido problemas de deshonestidad ya que en muchos casos no han reportado el dinero cobrado y figuran como documentos morosos cuando los clientes no tienen deuda pendiente, estos casos han sido evidenciados por auditoría o reclamo de los clientes que realizaron vía telefónica. La empresa para evitar las situaciones de deshonestidad tiene una persona encargada (auditor) de realizar la revisión de los saldos en los documentos por cobrar comerciales, siendo acreditados por la conformidad que indican los clientes sobre la deuda que tienen con la empresa.

### **3.4.2. Análisis de Manual de Funciones**

La persona encargada del área de créditos y cobranzas realiza un trabajo netamente documentario verificando que no tenga observaciones post venta, y los facilita al vendedor de la zona que corresponda sin que exista un mayor seguimiento a los documentos atrasados.

La revisión de los pedidos truchos (pedidos que no cumplen los criterios marcados en el sistema) están a cargo del personal de sistemas ya que esa función no la cumple el área de créditos y cobranzas que es la idónea para esa función.

### **3.5. Análisis de los Resultados de la Encuesta**

A continuación, presentamos los resultados obtenidos de la encuesta realizada a la muestra de la empresa Dicobelsa constituido por personal de las áreas de contabilidad, créditos y

cobranzas, administración, finanzas y tesorería sobre el tema “El control interno de las cuentas por cobrar comerciales y sus incidencia en la liquidez de la empresa Dicobelsa San Martín de Porres, 2018”, así como la interpretación respectiva.



Figura 4. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 1

Elaboración propia

Con respecto a la primera pregunta, el 67% de los trabajadores encuestados respondieron que SI existen procedimientos de control interno sobre las cuentas por cobrar comerciales y el 33% respondieron que No existen. Por consiguiente, podemos evidenciar que hay un desconocimiento de la existencia de procedimientos de control interno sobre las cuentas por cobrar comerciales y tras el análisis documental, se verificó que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos detallado que se haya difundido y que deba seguirse, pero si realizan procedimientos en el proceso de revisión de los documentos por cobrar comerciales para evitar inconsistencias.



Figura 5. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 2  
Elaboración propia

Para esta pregunta, la mayoría de los trabajadores encuestados respondieron SI representando el 67%, mientras que el 33 % respondieron que NO. Podemos evidenciar que hay desconocimiento de que la empresa cuenta con acceso a una central de riesgo para el control interno de las cuentas por cobrar comerciales y no se aprovecha este servicio que facilitaría la evaluación y seguimiento de clientes potenciales (anexo 5).

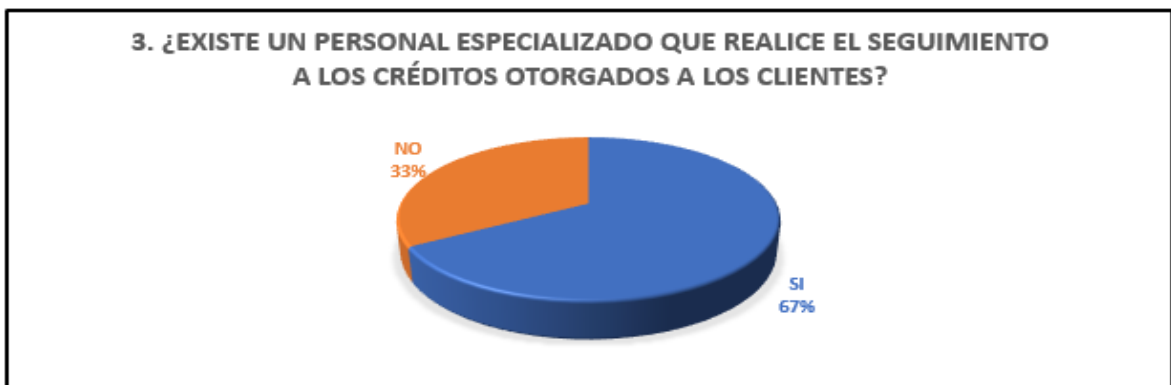


Figura 6. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 3  
Elaboración propia

Respecto a esta pregunta, el 67% de los trabajadores encuestados contestó que SI, mientras que un 33% contestó que NO. Estos resultados no tienen concordancia con el análisis documental, ya que no se encontró ninguna evidencia de que el personal este especializado o haya recibido capacitación para realizar el seguimiento a los créditos otorgados a los clientes.



Figura 7. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 4

Elaboración propia

En esta pregunta, los trabajadores encuestados contestaron en un 67% que SI, mientras que un 33% contestaron que NO. Tras los resultados podemos evidenciar que no todos los trabajadores saben de la existencia de controles para detectar alguna inconsistencia en las cuentas por cobrar comerciales ya que en el análisis documental del manual de funciones del encargado de créditos y cobranzas se constató que cuentan con un auditor que verifica los saldos en los documentos por cobrar comerciales con los clientes buscando detectar algún problema o inconformidad del cliente que pueda ocasionar el atraso en la cancelación del documento (anexo 4, anexo 8).



Figura 8. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 5

Elaboración propia

Con respecto a esta pregunta el 50% de los trabajadores encuestados dicen que si se realizan verificaciones a los procesos de control interno al área que maneja las cuentas por cobrar comerciales, y el otro 50% dice que NO. Estos resultados no tienen concordancia con el análisis documental ya que no se encontró ninguna evidencia de que se hagan controles periódicamente o bajo alguna circunstancia específica.



Figura 9. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 6  
Elaboración propia

Según los resultados, la mayor parte del personal encuestado optó por la alternativa SI alcanzando un porcentaje de 83% mientras que el 17% optó por la respuesta NO. El resultado del análisis documental no tiene concordancia con la respuesta ya que no se encuentran las estrategias en las políticas de créditos, cobranzas y liberación de pedidos (anexo 3).

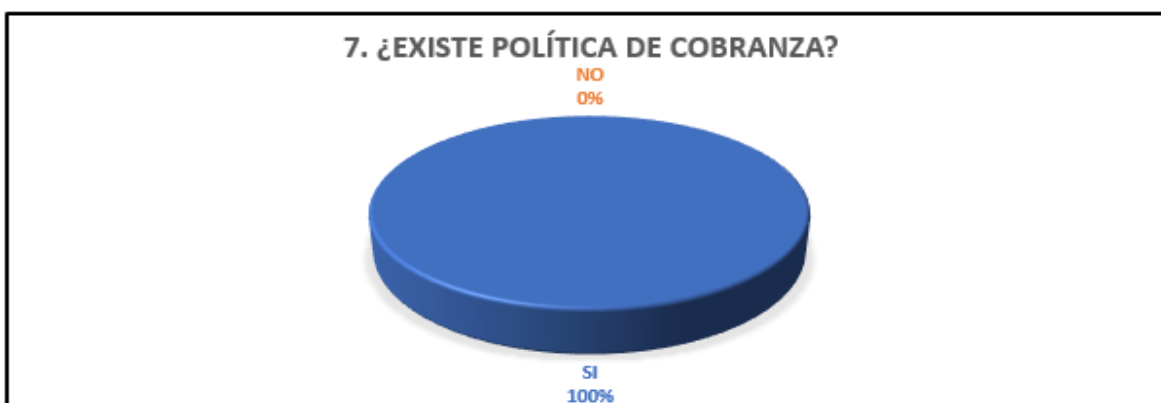


Figura 10. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 7  
Elaboración propia

En esta pregunta, se afirma que existe política de cobranza, ya que el 100% de los trabajadores encuestados optaron por la respuesta SI. Con el análisis documental se validó la existencia de las políticas de créditos, cobranzas y liberación de pedidos (anexo 3).



Figura 11. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 8

Elaboración propia

En esta pregunta complementaria a la anterior, la mayoría de los trabajadores encuestados contestaron SI se cumplen las políticas de cobranza alcanzando un 67%, mientras que el 33% contestaron NO. El resultado de las respuestas no concuerdan con en el análisis documental ya que verificamos que existe una detallada y amplia cartera morosa de clientes con documentos muy atrasados (anexo 6).



Figura 12. Representación gráfica de respuestas de los encuestados a la Pregunta 9

Elaboración propia

Según la pregunta, la mayoría del personal encuestado contestó SI alcanzando el 83% mientras el 17% contestó que NO. Tras los resultados se puede evidenciar que no todos saben de la existencia de evaluaciones periódicas para medir la capacidad de pago de obligaciones. De acuerdo al análisis documental de los estados financieros exactamente se valida que si existen evaluaciones periódicas para medir la capacidad de pago ya que hacen cierres mensuales (anexo 7).

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

#### 4.1.1. Discusión de Hipótesis General

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa DICOBELSA - San Martín de Porres, 2018. De acuerdo a los resultados obtenidos:

En nuestra investigación tras el análisis de los estados financieros y de ratios podemos evidenciar que las cuentas por cobrar comerciales si tienen incidencia en la liquidez (figuras 2, 3, 12; páginas 41, 42, 43, 44, 45, 52, 53).

Nuestros resultados están en concordancia con lo que concluyen los autores (Pérez & Ramos, 2016) en su tesis “Implementación de un sistema de control interno en las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis SAC, en Trujillo, en el año 2016” que analizaron la incidencia de la Implementación del Sistema de Control Interno en la Liquidez de Bagservis SAC al 30 Junio de 2016 y afirman que influye significativamente en la liquidez porque ha permitido recuperar S/ 257 826 que no pagaron oportunamente los clientes, el cual la liquidez se incrementó a 0.70.

#### 4.1.2. Discusión de Hipótesis Especificas

##### 4.1.2.1. Discusión de Hipótesis Especifica 1

Con relación a la primera hipótesis específica, según los hallazgos encontrados, aceptamos que los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA (figuras 4, 5; páginas 48, 49).



Nuestros resultados están en concordancia con lo que concluyen los autores (Gomez et al., 2015) en su tesis “El control interno y su incidencia en la gestión de cobranza en las pymes del distrito el Callao” afirman que las pymes del distrito del Callao que cuenta con normativas, políticas y procedimientos bien estructurados para el proceso de cobranzas logran minimizar sus riesgos de pagos por parte de los clientes, ocurre lo contrario con las pymes que no cuentan con normas, políticas y procedimientos de control interno quienes no logran recuperar su cartera morosa en el corto plazo.

#### **4.1.2.2. Discusión de Hipótesis Específica 2**

Con relación a la segunda hipótesis específica, según los hallazgos encontrados, aceptamos que las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA (figuras 7, 8, 9, 10, 11; páginas 50, 51, 52).

Nuestros resultados concuerdan con el autor (Loyola, 2016) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de agroquímicos en el distrito de Trujillo” en sus conclusiones indica que carecer de un departamento de créditos y cobranzas con una adecuada política de créditos establecida ha repercutido en la liquidez de la empresa Agropecuaria Chimú S.R.L. pues los procedimientos seguidos para el otorgamiento de crédito son flexibles y tienen una limitada evaluación del cliente. Agrega, de igual modo la deficiente política de cobranza ha desencadenado en un pobre desempeño de esta labor y como se vio con ayuda de los ratios financieros podemos ver que en conjunto todas estas situaciones desencadenan en una gestión deficiente tanto en el otorgamiento de crédito como en términos de cobranza lo cual finalmente repercute en la liquidez de la empresa.

#### 4.1.2.3. Discusión de Hipótesis Específica 3

Con relación a la tercera hipótesis específica, según los hallazgos encontrados, aceptamos que la capacitación al personal en cuanto al sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA (figura 6; página 49).

Nuestros resultados concuerdan con los autores (Meneses & Cornelio, 2018) en su trabajo de investigación “Evaluación del control interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S. A. en el periodo 2017” de la Universidad Tecnológica del Perú concluyen que la falta de capacitación de herramientas de cobranzas, como el uso del Query de cuentas por cobrar en la planificación de cobranzas influye negativamente en algunos de los colaboradores en gestionar oportunamente el cobro del efectivo.

## 4.2 Conclusiones

De acuerdo a los objetivos podemos concluir que:

1. Con respecto a determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de Dicobelsa – San Martín de Porres, 2018.

Según los resultados obtenidos en la figura 2, páginas 41, 44 concluimos: las cuentas por cobrar comerciales representan un 42.61% y 39.49% de los activos corrientes en el año 2017 y 2018 respectivamente, siendo la leve disminución debido al comunicado enviado en octubre del 2018 donde se exige al personal involucrado, el cumplimiento de las políticas de créditos, cobranzas y liberación de pedidos ya que no estuvieron ejecutándose adecuadamente. Tras el análisis de los ratios de liquidez, el resultado de la prueba ácida es 0.88 que indica un alerta ya que la empresa puede tener problemas para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Por lo anterior expuesto, la necesidad de recuperar las cuentas por

cobrar comerciales en menor tiempo es indispensable para tener mayor liquidez para cumplir con sus deudas de corto plazo.

2. Con respecto a determinar de qué manera los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de Dicobelsa:

Según los resultados de la encuesta en las figuras 4, 5, páginas 48, 49 la existencia de procedimientos es muy importante para el control interno de las cuentas por cobrar comerciales, pero la empresa no cuenta con un manual de procedimientos detallado que se haya difundido y que deba seguirse. Por otro lado, en la empresa si se realizan procedimientos para la revisión de los documentos por cobrar comerciales con el objetivo de evitar inconsistencias o casos de fraude que se han suscitado anteriormente. Es necesario contar un personal especializado que analice el historial de cada cliente al que pretendan dar crédito y más aún cuando tienen acceso a una central de riesgo para evaluar clientes potenciales, asimismo que dé seguimiento a los documentos por cobrar comerciales con la finalidad de evitar el retraso en el pago de los mismos que pueda representar riesgo de liquidez.

3. Con respecto a determinar de qué manera las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.

Según los resultados en las figuras 7, 8, 9, 10, 11 en las páginas 50, 51, 52, la empresa tiene políticas, pero no están bien estructuradas, en el caso de las políticas de créditos están más enfocadas en las ventas y resultan contradictorias, en el caso de las políticas de cobranzas es prácticamente nula y las políticas de liberación de pedidos resultan flexibles dado que no se han cumplido según criterios uniformes con la finalidad de no perder venta.

4. Con respecto a determinar de qué manera la capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.

Según el resultado de la figura 6 en la página 49, la empresa no cuentan con personal especializado, por ende, se entiende que no recibe capacitación periódica para desempeñar funciones imprescindibles de control interno de las cuentas por cobrar comerciales a fin de aminorar el tiempo de recuperación de la cartera y prevenir problemas de liquidez. La capacitación al personal es de vital importancia para que los trabajadores desarrollen sus actividades de manera eficiente y eficaz, con ello mejorar la gestión de cobranza, fomentando estrategias y evitando riesgos por desconocimiento del personal.

Asimismo, debe analizarse las deficiencias encontradas para actualizar las políticas y estrategias en el proceso de recuperación de la cuentas por cobrar comerciales.

## REFERENCIAS

- Acosta, L., Ccahuana, D., & Villanueva, J. (2019). *El control interno y su influencia en la cuentas por cobrar comerciales de la empresa GMV Trading S.A.C, San Juan de Lurigancho, 2016*. UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS.
- Caballero, A. (2013). *Metodología integral innovadora para planes y tesis*. Cengage Learning.
- Carrasco, S. (2007). *Metodología de la Investigación Científica* (1era edición). San Marcos.
- Chong, E., Chávez, M., Quevedo, M. I., & Bravo, M. (2014). *Contabilidad financiera intermedia* (1era edición). Universidad del Pacífico.
- Córdoba, M. (2014). *Análisis financiero*. Ecoe Ediciones.
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes: Análisis de Informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. (tercera edición). Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de control interno para organizaciones: Guía práctica y orientaciones para evaluar el control interno: COSO, CoCo, BASEL, GUIA TURNBULL, CobiT, ERM, SOx, INTOSAI, OMB A, 123* (Primera). Instituto de Investigación en Accountability y Control - IICO.  
<https://books.google.com.pe/books?id=plsiU8xoQ9EC&lpg=PA2&dq=978-9972-2948-3-9&pg=PA2#v=onepage&q=978-9972-2948-3-9&f=false>
- García, V. (2015). *Análisis financiero. Un enfoque integral* (1era Edición). Grupo Editorial Patria, S.A. de CV.
- Gitman, L., & Zutter, CH. (2012). *Principios de la Administración Financiera* (Decimo Segunda Edición). Pearson Educación.

- Gomez, M., Huaylinos, J., & Peña, L. (2015). *El control interno y su incidencia en la gestión de cobranzas en las PYMES del Distrito del Callao* [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1744>
- Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente: Diseño de encuestas, uso y métodos de análisis estadístico* (segunda edición). Oxford University Press.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014). *Metodología de la investigación*.
- Loyola, C. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las Empresas Comercializadoras de Agroquímicos en el Distrito de Trujillo* [Tesis para obtener título profesional de Contador Público, Universidad Nacional de Trujillo]. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5244/loyolaiba%C3%B1ez\\_christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5244/loyolaiba%C3%B1ez_christian.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Meneses, E., & Cornelio, K. (2018). *Evaluación del control interno al proceso de cobranza de la empresa TecMedic Generales S.A. en le periodo 2017* [Trabajo de investigación, Universidad Tecnológica del Perú]. [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/4/Evelyn%20Meneses\\_Kenin%20Cornelio\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1639/4/Evelyn%20Meneses_Kenin%20Cornelio_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf)
- Michelena, P. A. (2016). *Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores* [Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría CPA., Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24290/1/T3825i.pdf>
- Moina, D. L. (2019). *El control, supervisión y toma de decisiones y la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Alausi* [Proyecto de

Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y  
Auditoría CPA, Universidad Técnica de Ambato].  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29430/1/T4472i.pdf>

Morales, J. A., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.

Palomares, J., & Peset, M. J. (2015). *Estados financieros. Interpretación y análisis*.  
Ediciones Pirámide.

Pérez, T., & Ramos, M. (2016). *Implementación de un sistema de control interno en  
las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Bagservis  
SAC, en Trujillo, en el año 2016*. [Universidad Privada del Norte].  
<http://hdl.handle.net/11537/10098>

Santander, M. (2009). *Métodos para gestionar la liquidez en un conjunto de  
empresas comerciales cubanas*.  
<https://www.bubok.es/autores/martasantander>

Warren, Reeve, & Duchac. (2016). *Contabilidad Financiera* (14ava Edición).  
Cengage Learning.

Wild, J. J., Subramanyam, K. R., & Halsey, R. F. (2007). *Análisis de estados  
financieros* (Novena edición). McGRAW-HILL / INTERAMERICANA  
EDITORES, S.A. DE C.V. <http://site.ebrary.com/id/10862359>

# ANEXOS



*Anexo 1. Matriz de Consistencia*

**EL CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE DICOBELSA - SAN MARTIN DE PORRES, 2018**

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
1. Problema General	1. Objetivo General	1. Hipótesis General	1. Variable Independiente	Procedimientos de control interno	Manual de procedimientos Capacitación al personal	1. Tipo de Investigación
¿De qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA - San Martín de Porres, 2018?	Determinar de qué manera el control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA - San Martín de Porres, 2018	El control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de la empresa DICOBELSA - San Martín de Porres, 2018.	CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	Capacidad de cobranza a clientes	Monitoreo / Supervisión	Aplicada Cuantitativa
2. Problemas Específicos	2. Objetivos Específicos	2. Hipótesis Específicas			2. Variable Dependiente	Rotación de cuentas por cobrar
¿De qué manera los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA?	Determinar de qué manera los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.	Los procedimientos del control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.	LIQUIDEZ	Capacidad de Pago	Política de cobranza	2. Técnicas e Instrumentos
¿De qué manera las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA?	Determinar de qué manera las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.	Las políticas de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.			Rotación de cuentas por cobrar	Ciclo de conversión de efectivo
¿De qué manera la capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA?	Determinar de qué manera la capacitación al personal en cuanto al control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.	La capacitación al personal en cuanto al sistema de control interno de las cuentas por cobrar comerciales incide en la liquidez de DICOBELSA.		Estados financieros	Capital de trabajo	✓ Técnicas
					Ratios de liquidez	Análisis Documental Encuesta
					Análisis vertical	✓ Instrumentos
					Análisis horizontal	Guía de cotejo Cuestionario

## Anexo 2. Cuadro de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CONTROL INTERNO DE LAS CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES (Variable Independiente)	(Estupiñan, 2006) El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.	Procedimientos de control interno	Manual de procedimientos
	(Chong et al., 2018) Las cuentas por cobrar surgen de las operaciones de venta de la empresa. Algunas compañías venden al crédito con el propósito de incrementar sus ventas, pues al otorgar mayores facilidades de pago más personas tendrán acceso a los bienes producidos o los servicios prestados por ellas. Sin embargo, el beneficio producido por el incremento en el volumen de ventas debe ser comparado con el costo de establecer un departamento encargado de investigar al cliente, evaluarlo y aprobar la concesión del crédito.		Capacitación al personal Monitoreo / Supervisión
LIQUIDEZ (Variable dependiente)	(Lugo, 2016) Este elemento indica la capacidad de pago a corto plazo de la empresa, y se calcula considerando las cuentas que forman parte del activo y pasivo corriente. La liquidez nos permite conocer los recursos disponibles con que cuenta la empresa para cumplir con los compromisos conforme se vayan venciendo.	Capacidad de cobranza a clientes	Reporte de cobro de las cuentas por cobrar comerciales / Análisis de las cuentas por cobrar comerciales
		Capacidad de cobranza	Política de cobranza
			Rotación de cuentas por cobrar
		Capacidad de Pago	Ciclo de conversión de efectivo
		Estados financieros	Capital de trabajo
			Ratios de liquidez
			Análisis vertical
			Análisis horizontal

### *Anexo 3. Política de Créditos, Cobranzas y Liberación de pedidos*

#### POLÍTICAS DE CRÉDITO, COBRANZAS Y LIBERACIÓN DE PEDIDOS 10-2018

Estimados, estas son las nuevas políticas que regirán a partir de este mes:

1. Socio con documento atrasado de 34 días, se le atenderá en efectivo siempre y cuando pague como mínimo S/20.00 soles.
2. Socio con documento con 45 días no puede pasar pedido, ni contado, ni crédito.
3. Si el socio tiene deuda o pagó con más de dos meses de atraso se mantendrá la misma línea de crédito inicial.
4. En caso de haber documentos problemas de ex vendedores, previo informe escrito del supervisor o del auditor, se podrá atender chequeando la glosa del área de Créditos y Cobranzas.
5. Los pedidos realizados a cash no se refacturarán, si el cliente tiene deuda superior a 34 días, llevándose el control de estos casos para identificar a vendedores responsables.
6. Toda venta menor de S/25.00 soles se anulará automáticamente.

Administración  
Dicobelsa.

#### *Anexo 4. Manual de funciones*

## MF-ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS

1. Nombre del Puesto : Encargada de Créditos y Cobranzas
2. Área / División : Créditos y Cobranzas
3. Misión del Puesto : Controlar la morosidad
4. Perfil de Puesto : Perseverancia, Paciencia.

#### 4.1. Características Personales

##### 4.1.1. Habilidades:

- Capacidad de trabajar en equipo y en entornos de alta presión
- Liderazgo
- Compromiso y puntualidad
- Responsabilidad
- Proactividad
- Facilidad de expresión

#### 4.2. Características de Formación

##### 4.2.1. Nivel Académico: Superior

##### 4.2.2. Profesión/Oficio/Educación: Egresado en Contabilidad y Finanzas.

##### 4.2.3. Formación:

- Conocimientos en Microsoft Office 2013 a nivel intermedio
- Experiencia en uso de sistemas integrados de información

#### 5. Funciones principales o críticas del puesto:

##### 5.1. Controlar los documentos por cobrar.

- Control documentario de los ventas al crédito y hacer seguimiento a los documentos con observaciones con las áreas involucradas.

- Controlar los efectivos pendientes de cobrar y coordinar con los encargados de área para la cancelación.
- Revisión de los informes de cese del personal corroborando los casos y dar seguimiento a los problemas generados como recojo de mercadería entre otros.

5.2. Hacer seguimiento de la morosidad generada por los vendedores.

- Elaboración de reportes por equipo y vendedor para el área de ventas y la central.
- Programación de zonas para auditoria y de acuerdo a los resultados coordinar con las área involucradas para el saneamiento de los documentos.

5.3. Hacer seguimiento a los faltantes de dinero.

- Coordinar con los encargados para el reintegro de los faltantes en las liquidaciones diarias del área de reparto y ventas.
- Coordinar con el área de seguridad para el recojo de los encargos de dinero en zona por parte del personal de ventas.
- Emisión de recibos comerciales y no comerciales.

5.4. Coordinar con la administración para el control de incentivos de vendedores.

6. Objetivos del puesto:

- Llevar un control documentario adecuado y de la morosidad de los mismos.

7. Indicadores:

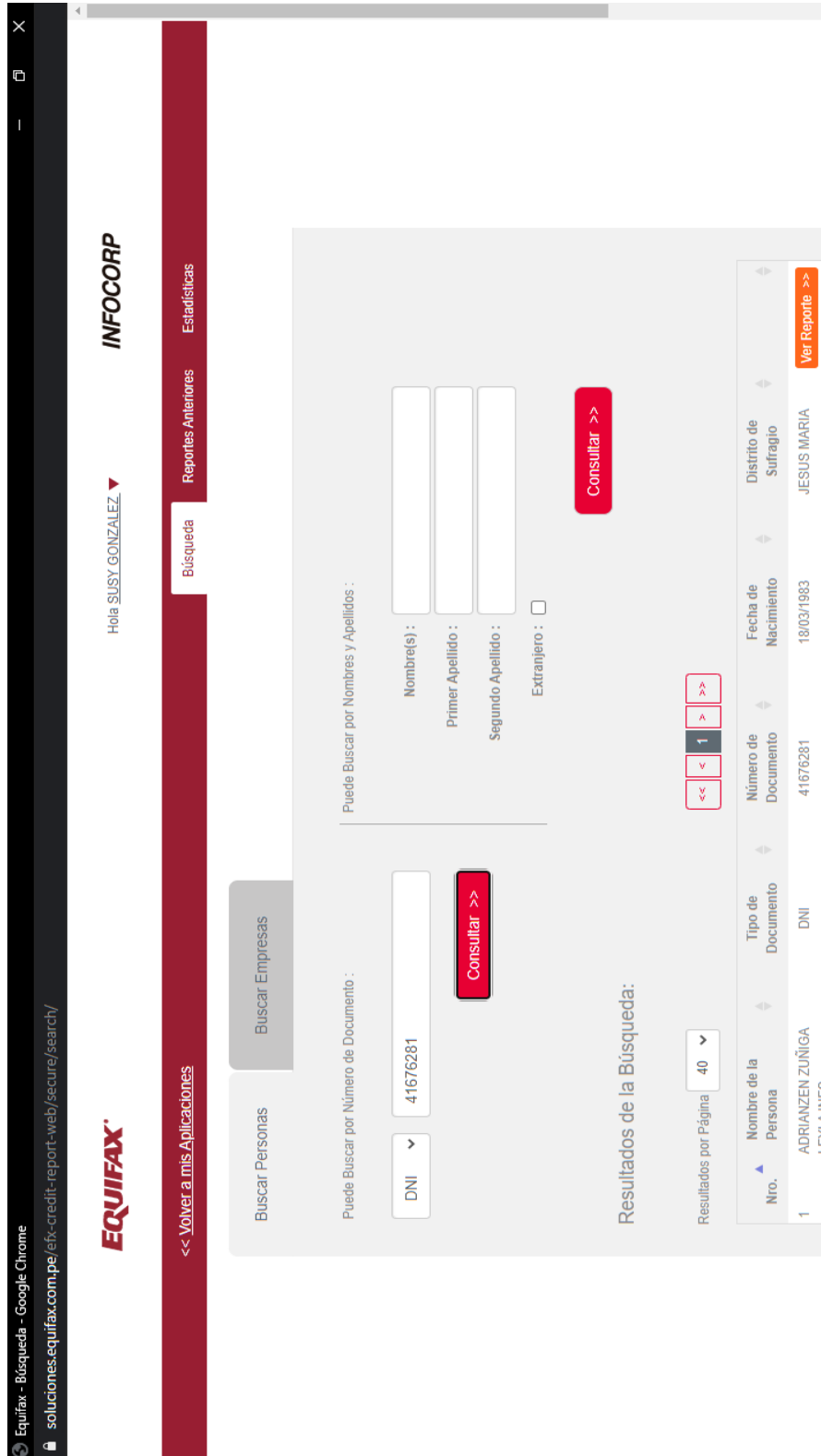
- Tasa de morosidad

8. Formatos:

- 8.1. Cuadro de documentos morosos mayor a 30 días.
- 8.2. Cuadro de control de morosidad por atraso, mesa y día de visita.
- 8.3. Informe de auditoria
- 8.4. Informe de cese
- 8.5. Control de documentos amortizados por vendedor por mes
- 8.6. Control de faltantes en liquidación de ventas
- 8.7. Cuadro de Efectivos por mesa

### Anexo 5. Acceso a Central de Riesgo Equifax

Revisión de cliente código 166478



Equifax - Búsqueda - Google Chrome  
 soluciones.equifax.com.pe/efx-credit-report-web/secure/search/

**EQUIFAX** **INFOCORP**  
 Hola SUSY GONZALEZ

<< Volver a mis Aplicaciones | Búsqueda | Reportes Anteriores | Estadísticas

**Buscar Personas** | **Buscar Empresas**

Puede Buscar por Número de Documento :  **Consultar >>**

Puede Buscar por Nombres y Apellidos :

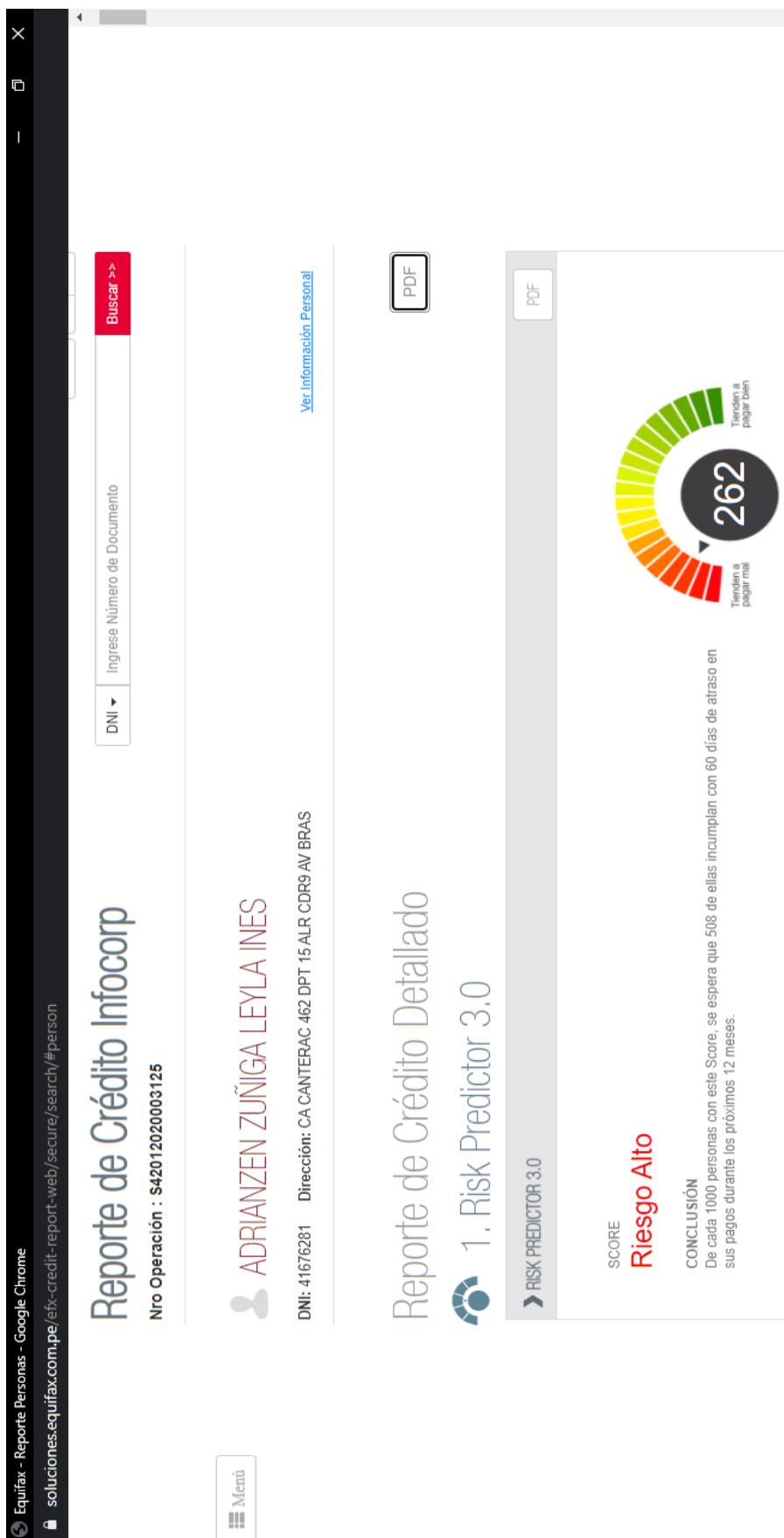
Nombre(s) :   
 Primer Apellido :   
 Segundo Apellido :   
 Extranjero :  **Consultar >>**

**Resultados de la Búsqueda:**

Resultados por Página 40


Nro.	Nombre de la Persona	Tipo de Documento	Número de Documento	Fecha de Nacimiento	Distrito de Sufragio
1	ADRIANZEN ZUÑIGA LEYLA INES	DNI	41676281	18/03/1983	JESUS MARIA

**Ver Reporte >>**



Equifax - Reporte Personas - Google Chrome  
soluciones.equifax.com.pe/efx-credit-report-web/secure/search/#person

**Reporte de Crédito Infocorp**  
Nro Operación : S42012020003125

 **ADRIANZEN ZUÑIGA LEYLA INES**  
DNI: 41676281 Dirección: CA CANTERAC 462 DPT 15 ALR CDR9 AV BRAS

**Reporte de Crédito Detallado**  
1. Risk Predictor 3.0

**Riesgo Alto**  
SCORE  
262  
Tienden a pagar mal  
Tienden a pagar bien

CONCLUSIÓN  
De cada 1000 personas con este Score, se espera que 508 de ellas incumplan con 60 días de atraso en sus pagos durante los próximos 12 meses.

Menú

PDF

## Detalle de Deudas Impagas

Tipo de Información	Cantidad	Monto	Detalle
Deudas Impagas Reportadas a Infocorp	3	S/. 15,826 US\$ 0	Deuda vencida más reciente: 12/11/2018

[Cerrar](#)

### DETALLE DE DEUDAS IMPAGAS REPORTADAS A INFOCORP

Fecha de Vencimiento	Monto	Acreeedor	Documento Bancario	Condición	Deudor
12/11/2018	S/. 514	MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	PR	MOROSA	Directo
16/08/2018	S/. 13,549	MIBANCO, BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	PR	MOROSA	Aval
13/08/2018	S/. 1,762	LATIN FINTECH S.A.C.	PR	MOROSA	Directo

Informe Negativo SUNAT	0	S/. 0	No presenta información	<a href="#">Ver detalle</a>
Omiso a la presentación	0		No presenta información	<a href="#">Ver detalle</a>
Documentos Protestos Aclarados (Letra, Pagaré, Warrant)	0	S/. 0 US\$ 0	No presenta información	<a href="#">Ver detalle</a>
Documentos Protestos No Aclarados (Letra, Pagaré, Warrant)	7	S/. 64,775 US\$ 0	Vencimiento más reciente 05/02/2019	<a href="#">Ver detalle</a>
Cuentas Corrientes Cerradas	0		No presenta información	<a href="#">Ver detalle</a>





**Anexo 6. Cartera morosa detallada de clientes por día de atraso**

CODIGO	NOMBRE DEL VENDEDOR	ZONA	DIAS DE ATRASO	CODIGO	NOMBRE DE CLIENTE	DOCUMENTO	SALDO	FECHA_EMISION	ULT_MOVIMIENTO	
0402	SEMINARIO MARQUEZ SARA	1535	562	160818	ORDINOLA TENORIO BANESKA BENIGNA	35	1100177450	443.68	20-Dic-17	19-JUN-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1641	469	165969	AQUINO BERROCAL FIORELLA	35	1100255997	112.59	23-Mar-18	27-MAY-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1644	458	157687	TIRADO ALARCON SILVIA	10	1100093978	98.81	3-Abr-18	07-MAY-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1644	448	165969	AQUINO BERROCAL FIORELLA	35	1100272736	293.80	13-Abr-18	
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1641	448	165969	AQUINO BERROCAL FIORELLA	35	1100272737	417.81	13-Abr-18	
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1641	448	165969	AQUINO BERROCAL FIORELLA	35	1100272738	155.13	13-Abr-18	
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1644	423	157687	TIRADO ALARCON SILVIA	10	1100104389	169.06	8-May-18	
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	379	161632	CHAVEZ ROMERO MAXIMO CESAR	35	1100332816	193.63	21-Jun-18	27-MAY-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1646	372	168725	GUTERREZ GUIASADO EVELYN	35	1100338890	38.14	28-Jun-18	12-JUL-18
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1336	372	164749	ESTELA MENDOZA DANY	35	1100338832	109.60	28-Jun-18	11-MAR-19
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1335	366	400891	ORTEGA CHAVEZ ADEGUNDA	10	1100121816	114.66	4-Jul-18	
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1335	366	400891	ORTEGA CHAVEZ ADEGUNDA	10	1100121949	28.64	4-Jul-18	25-FEB-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1541	357	168836	GARCIA RAMIREZ ERNESTO JESUS	10	1100124618	119.11	13-Jul-18	
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1642	355	008803	QUISPE LUCHO EDITH	35	1100353080	100.00	14-Jul-18	22-JUN-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1644	346	164090	PAROY SEVILLANO FLORENTINA MARIA	35	1100361558	22.39	24-Jul-18	25-JUN-19
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1335	345	145082	LINARES INVERSIONES EN BOTICAS S.A	10	1100128330	110.87	25-Jul-18	
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1335	345	145082	LINARES INVERSIONES EN BOTICAS S.A	10	1100128329	295.08	25-Jul-18	
0564	ARRUNATEGUI LOPEZ JAIME	1435	338	158713	CARLOS VELA LUZ MARIA	35	1100366747	34.19	1-Ago-18	01-JUL-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	338	168912	LEON CLAROS JENSEN	35	1100365957	214.44	1-Ago-18	31-DIC-18
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1135	331	166268	CHAMPA ANDRADE JEANETTE	35	1100372570	568.38	8-Ago-18	17-ABR-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1546	316	150912	SALVADOR JAMEZ LIDIALINENA	35	1100385809	413.97	23-Ago-18	
0402	SEMINARIO MARQUEZ SARA	1556	316	163422	ROJAS GARCIA ROLANDO	35	1100385913	165.69	23-Ago-18	11-MAR-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1554	304	167606	ARANDA ORTEGA DENISE SOLEDAD	35	1100394670	89.75	4-Set-18	20-NOV-18
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1555	303	084795	LAVA MONTOYA LEONARDO RAUL	35	1100395783	75.03	5-Set-18	12-JUN-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1552	299	165479	AYQUIPA CHOQUEHUANCA RENE O MAR	35	1100398998	121.72	8-Set-18	
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1545	296	029141	CASTRO LLIQUE MARIA	35	1100402350	190.83	12-Set-18	20-FEB-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1545	296	029141	CASTRO LLIQUE MARIA	35	1100402349	380.88	12-Set-18	11-MAR-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1411	294	169435	MENDOZA ALMENARA SONIA MIRELLA	35	1100404181	70.23	14-Set-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1433	291	160507	AQUINO CARRANZA FELICITA	35	1100406033	74.48	17-Set-18	29-OCT-18
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	289	168258	ALVARADO FLORES MERCEDES CHARIT	35	1100407563	202.00	19-Set-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	289	168258	ALVARADO FLORES MERCEDES CHARIT	35	1100407562	96.82	19-Set-18	05-NOV-18
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1135	289	165821	TORREJON OSORIO DIANA	35	1100408467	266.21	19-Set-18	03-ENE-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1646	288	157263	DIAZ VEGA MARGARITA CONSUELO	35	1100409606	67.00	20-Set-18	27-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1416	288	077360	GONZALES BONIFACIO MARIA	35	1100409354	53.58	20-Set-18	
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1333	284	160012	QUISPE QUISPE SILVERIO	35	1100412218	158.33	24-Set-18	15-ABR-19
0442	JESUS BERMUDEZ CARLOS E	1534	283	051993	FERNANDEZ COBIAN MARIALBERTAD	10	1100146045	160.00	25-Set-18	18-JUN-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1646	281	155637	APARICIO JULCAPARI NANCY	35	1100415690	60.00	27-Set-18	13-JUN-19
0561	VALVERDE CORREA ENRIQUE	1485	281	154421	LINAN CANCINO PETRONILA LUISA	35	1100415720	186.03	27-Set-18	
0561	VALVERDE CORREA ENRIQUE	1485	281	154421	LINAN CANCINO PETRONILA LUISA	35	1100415718	466.54	27-Set-18	12-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1411	280	169435	MENDOZA ALMENARA SONIA MIRELLA	35	1100416359	76.50	28-Set-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1433	277	160507	AQUINO CARRANZA FELICITA	35	1100418091	76.50	1-Oct-18	
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	275	106824	MIRANDA TRUJILLO ARMANDINA	35	1100420724	133.00	3-Oct-18	29-ABR-19
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VEE	1371	273	169374	SARAVIA TIPIANI LUISA MAGALI	35	1100422801	404.81	5-Oct-18	27-MAY-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1571	273	155561	UGAZ GOMEZ ROSARIO	35	1100422706	159.97	5-Oct-18	07-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1411	273	165778	MUNGUIA ROBLADILLO NAYRA	35	1100422097	38.25	5-Oct-18	
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1646	267	155459	ROJAS GUEVARA TOMAS FERMIN	35	1100427786	96.30	11-Oct-18	20-DIC-18
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1573	263	166992	DELGADO LOZANO JUAN JOSE	35	1100430583	49.83	15-Oct-18	17-JUN-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1574	262	068629	HUANAMBAL VALENZUELA MARIO ULIS	35	1100431608	110.04	16-Oct-18	02-JUL-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1544	262	091700	HUAMAN DESANTOS CLEMENCIA MARC	35	1100431656	52.92	16-Oct-18	11-JUN-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1544	262	091700	HUAMAN DESANTOS CLEMENCIA MARC	35	1100431657	190.58	16-Oct-18	
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VEE	1375	261	168058	CARDENAS TAPE MARIA DEL CARMEN	35	1100432219	76.50	17-Oct-18	
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	261	152502	FLORES CAMPOS SOFIA	35	1100432449	277.68	17-Oct-18	03-JUL-19
0442	JESUS BERMUDEZ CARLOS E	1531	259	167554	GARCIA FLORES TERESA	35	1100434789	333.96	19-Oct-18	11-MAR-19
0475	SANCHEZ MONTENEGRO HEN	1152	257	166852	MENDOZA VDA DE CAMPOS3 LUISA EN	35	1100435292	25.50	20-Oct-18	02-MAR-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1573	256	166992	DELGADO LOZANO JUAN JOSE	35	1100436645	144.44	22-Oct-18	
0402	SEMINARIO MARQUEZ SARA	1553	256	165786	PEREZ CANCHANYA NOEMI MERCEDES	35	1100436722	199.97	22-Oct-18	27-MAY-19
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1434	255	150242	EUSEBIO TRUJILLO LIZBETH	35	1100437659	465.57	23-Oct-18	25-JUN-19
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1434	255	150242	EUSEBIO TRUJILLO LIZBETH	35	1100437658	647.02	23-Oct-18	
0372	CABANILLAS HUAMAN AMLI	1565	254	164264	CASTILLO FLORES ELISABET	35	1100438743	94.42	24-Oct-18	11-MAR-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1412	250	167942	RIOJAS DELGADO NIL	35	1100441529	88.52	27-Oct-18	
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VEE	1375	246	145649	ARANDA CHAVEZ MIRTHA	35	1100444410	53.00	31-Oct-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	246	167988	FLORES PEREZ GLORIA HAYDEE	35	1100444679	209.16	31-Oct-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	246	167988	FLORES PEREZ GLORIA HAYDEE	35	1100444681	234.59	31-Oct-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	246	167988	FLORES PEREZ GLORIA HAYDEE	35	1100444678	149.68	31-Oct-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	246	167988	FLORES PEREZ GLORIA HAYDEE	35	1100444680	193.01	31-Oct-18	
0245	EDQUEN SANCHEZ LILIANA	1435	246	167988	FLORES PEREZ GLORIA HAYDEE	35	1100444682	88.17	31-Oct-18	
0141	SALAS ROJAS ALEXANDER H	1185	246	151778	MARIA ALVINO BENITO	35	1100444219	116.71	31-Oct-18	27-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	246	104485	ORTEGA BERNUY GERMAN	35	1100444576	44.18	31-Oct-18	19-JUN-19
0564	ARRUNATEGUI LOPEZ JAIME	1431	245	157723	PINAUD MENDOZA MAGALY NELY	35	1100445511	48.50	2-Nov-18	21-JUN-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1642	243	169598	CONDORI HANCCO EDGAR DARIO	35	1100446040	30.00	3-Nov-18	26-ENE-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1412	243	169606	ZULOETA CASTILLO JAIRO JOSE	35	1100446315	103.00	3-Nov-18	30-MAR-19
0547	HERMENEGILDO CHERREPANI	1253	242	143605	AGUIRRE HUAMANI HAYDE FELICITA	35	1100447399	49.97	5-Nov-18	10-JUN-19
0547	HERMENEGILDO CHERREPANI	1253	242	143605	AGUIRRE HUAMANI HAYDE FELICITA	35	1100447395	139.11	5-Nov-18	02-ABR-19
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VEE	1374	241	039175	MENDOZA LUNA FERMIN	35	1100448539	69.50	6-Nov-18	02-ABR-19
0485	ROJAS AGURTO ALEXANDER	1661	241	166478	ADRIANZEN ZUNIGA LEYLA	35	1100448427	477.64	6-Nov-18	28-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1414	241	100315	GUTERREZ ZEGARRA LUISAMARIA	35	1100448232	61.57	6-Nov-18	18-DIC-18
0562	SARE REYES ROMARIO ERK	1114	241	167977	PAUCAR SALVA VICTORIA	35	1100448544	27.00	6-Nov-18	23-ABR-19
0507	HUARANGA PAUCAR JULISS	1175	240	143131	CUEVA FALCON CIRILACELESTINA	35	1100449600	91.61	7-Nov-18	27-MAY-19
0546	LAZARO ALVAREZ LUIS OMA	1525	240	162568	INNOVACIONES AMERICANAS E.I.R.L	10	1100158279	9,976.40	7-Nov-18	

0561	VALVERDE CORREA ENRIQUE	1223	240	056076	DIAZ DIAZ MARIO	35	1100449431	101.24	7-Nov-18	27-JUN-19
0432	ACUNA LOAYZA JUAN CARL	1574	239	162690	COLPAERTH VELASCO TERESA	35	1100450833	200.04	8-Nov-18	22-ENE-19
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1446	239	088247	HUAMAN VIGO ELIZABETH	35	1100450437	117.76	8-Nov-18	04-ABR-19
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1446	239	088247	HUAMAN VIGO ELIZABETH	35	1100450791	71.90	8-Nov-18	27-MAY-19
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1136	239	107730	MENDEZ ASEBEDO YLIUARDAALEJAND	35	1100450795	90.73	8-Nov-18	
0562	SARE REYES ROMARIO ERIK	1116	239	153957	ARONACA HUAMAN ALEXANDRO	10	1100158462	38.25	8-Nov-18	
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1441	238	158096	ROJAS BURGA ESTHER	35	1100450974	123.07	9-Nov-18	
0442	JESUS BERMUDEZ CARLOS E	1531	238	169319	MEJIA GARCIA AJAELA KEBIR	35	1100451739	371.76	9-Nov-18	
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1131	238	154363	RAMIREZ CAYCHO PAOLA KARINA	35	1100451684	122.70	9-Nov-18	05-ABR-19
0562	SARE REYES ROMARIO ERIK	1111	238	169316	ZAVALA ROSARIO	35	1100451582	24.04	9-Nov-18	
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1621	238	164775	CELIS ROJAS CARLOS	35	1100451696	166.00	9-Nov-18	17-MAY-19
0564	ARRUNATEGUI LOPEZ JAIME	1432	236	160787	MESTANZA MOSQUERA CARLOS EDUA	35	1100452738	75.20	10-Nov-18	27-ABR-19
0564	ARRUNATEGUI LOPEZ JAIME	1432	236	160787	MESTANZA MOSQUERA CARLOS EDUA	35	1100452661	73.54	10-Nov-18	30-MAR-19
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1442	236	168376	VELASQUEZ GONZALES CYNTHIA	35	1100452426	66.50	10-Nov-18	20-MAY-19
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1332	236	167569	LOS SANTOS AGUIRRE MARIELA ROSA	35	1100452642	35.89	10-Nov-18	15-DIC-18
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1443	235	019734	CISTERNA RAMOS ELENA	10	1100159572	76.50	12-Nov-18	
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1413	235	152251	BEDOYAMARTEL JESUSMARGOT JESUS	35	1100453428	66.50	12-Nov-18	10-JUN-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1543	235	169726	AGREDA ALEJOS FLORENCIA	35	1100453524	31.50	12-Nov-18	04-FEB-19
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VE	1374	234	039175	MENDOZA LUNA FERMIN	35	1100454728	76.50	13-Nov-18	
0555	TABOADA OSCALLA DANIEL	1674	234	166001	ESPINOZA MORENO EUGENIA	35	1100454725	0.93	13-Nov-18	02-JUL-19
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1622	234	165999	TORRES BRAVO ROLANDO	10	1100160123	148.75	13-Nov-18	
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1624	234	001182	MALLQUI RODRIGUEZ FLOR	10	1100160121	20.48	13-Nov-18	27-JUN-19
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1334	234	160740	GUZMAN GUERREROS KAREM	10	1100160073	60.50	13-Nov-18	14-MAY-19
0432	ACUNA LOAYZA JUAN CARL	1575	233	157563	OBDULIA CHAPONAN AGUEDA	35	1100455945	58.00	14-Nov-18	03-JUL-19
0442	JESUS BERMUDEZ CARLOS E	1535	233	169987	CASTILLO MORI CELESTINA CECILIA	35	1100455562	10.00	14-Nov-18	26-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	233	104485	ORTEGA BERNUY GERMAN	35	1100455803	149.76	14-Nov-18	
0475	SANCHEZ MONTENEGRO HEN	1186	232	158645	ROJAS FLORES DE DIAZ FILOMENA	35	1100457015	52.50	15-Nov-18	14-MAR-19
0539	SHUPINGAHUA MANRIQUE JO	1246	232	058859	CARRION MATTOS JESSICA	10	1100160718	144.91	15-Nov-18	27-JUN-19
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1626	232	164767	VALDERRAMA SARMIENTO RICARDO AL	35	1100456702	145.40	15-Nov-18	13-JUN-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1641	231	166292	BONILLA DE LA CRUZ LUCY	35	1100458015	81.43	16-Nov-18	
0562	SARE REYES ROMARIO ERIK	1111	231	008472	CHAVEZ HURTADO ANA	10	1100161070	187.78	16-Nov-18	
0485	ROJAS AGURTO ALEXANDER	1661	229	166478	ADRIANZEN ZUNIGA LEYLA	35	1100458957	375.00	17-Nov-18	
0561	VALVERDE CORREA ENRIQUE	1482	229	170049	VELA RODRIGUEZ BINTY DAMERIS	35	1100459047	131.50	17-Nov-18	22-JUN-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1542	229	104558	AVILA PALOMINO MIGUELANGEL-BODE	10	1100161454	23.90	17-Nov-18	01-JUL-19
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1443	228	019734	CISTERNA RAMOS ELENA	10	1100161737	120.06	19-Nov-18	
0562	SARE REYES ROMARIO ERIK	1114	227	167977	PAUCAR SILVA VICTORIA	35	1100460836	14.04	20-Nov-18	12-FEB-19
0542	CHAMBA AREVALO OMAR ER	1645	226	144152	GRAICHT RIOS MARBELITA	35	1100461321	100.14	21-Nov-18	
0547	HERMENEGILDO CHERREPAN	1255	226	167129	PACOMPIA HUAYLLAS ESTELA	35	1100462022	30.74	21-Nov-18	03-ABR-19
0562	SARE REYES ROMARIO ERIK	1115	226	032124	ESCUDERO LIMAS JUSTINA	35	1100462051	20.00	21-Nov-18	12-JUN-19
0561	VALVERDE CORREA ENRIQUE	1485	226	168569	MUNOZ CAMAN JENIFER BRIZAIDA	35	1100461845	24.15	21-Nov-18	03-JUL-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1416	225	155066	AGURTO PECHO DAYSI LILIANA	35	1100462788	46.81	22-Nov-18	13-JUN-19
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1441	224	158096	ROJAS BURGA ESTHER	35	1100463933	235.20	23-Nov-18	
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1131	224	156774	RODRIGUEZ LAZARO VDA DE TASAYCO	35	1100463703	56.50	23-Nov-18	01-MAR-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1411	224	017875	ALBUJAR DE VILLANUEVA CELESTINA	35	1100463335	100.78	23-Nov-18	11-ENE-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1413	221	150038	HUAMANI ALVARADO LUZ VIRGINIA	35	1100465731	32.05	26-Nov-18	10-JUN-19
0377	YANAC RODRIGUEZ MARIA M	1223	221	151532	MARQUEZ MONTALBAN DELIA	35	1100465678	55.00	26-Nov-18	01-JUL-19
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1464	220	164811	BACA ESPINOZA OLGA	35	1100466942	40.00	27-Nov-18	02-ABR-19
0379	RIVERA MUNOZ GREGORIO R	1124	220	167361	RODRIGUEZ MARIN GERONIMO	35	1100466679	38.25	27-Nov-18	
0561	VALVERDE CORREA ENRIQUE	1484	220	160803	TICONA ROJAS SUSANA PAULINA	35	1100466849	27.23	27-Nov-18	11-DIC-18
0426	LAURA LAURA PERCY YOBIN	1635	219	081196	SANDOVAL CARCAMO YESENIA	35	1100468209	159.58	28-Nov-18	
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1625	219	087910	TAPULLIMA TAPULLIMA ALFONSO	35	1100467727	150.00	28-Nov-18	
0573	LOPEZ PENIA DARWIN JOEL	1351	217	106431	PALACIOS ESPINOZA AMELIAJULIA	35	1100470124	219.34	30-Nov-18	27-MAY-19
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1131	217	154363	RAMIREZ CAYCHO PAOLA KARINA	35	1100469895	289.95	30-Nov-18	
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1541	217	105485	PANTOJA BAZALAR KENYIPEDRO	35	1100470093	26.00	30-Nov-18	21-JUN-19
0379	RIVERA MUNOZ GREGORIO R	1122	215	159371	CUEVAS GUILLEN ELVA ZORAIDA	35	1100470893	38.50	1-DIC-18	09-MAR-19
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1133	214	109084	SOPLIN DELAGUILA GABRIELA	35	1100471772	277.32	3-DIC-18	
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1133	214	109084	SOPLIN DELAGUILA GABRIELA	35	1100471771	44.25	3-DIC-18	07-ENE-19
0547	HERMENEGILDO CHERREPAN	1254	213	090651	LULE TORRES FLORMIRA	35	1100472316	25.10	4-DIC-18	14-MAY-19
0547	HERMENEGILDO CHERREPAN	1254	213	085344	QUISPE DECASTRO ELSACELESTINA	35	1100472873	94.20	4-DIC-18	07-MAY-19
0426	LAURA LAURA PERCY YOBIN	1634	213	143405	BENITES LOPEZ SOFIACIRA	35	1100472853	56.50	4-DIC-18	21-MAY-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1414	213	154844	ALVAREZ HUISA ABIGAIL KATERIN	35	1100472856	121.66	4-DIC-18	21-MAY-19
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1465	212	059164	TORRES ALVA NOEMI	35	1100473915	30.00	5-DIC-18	26-JUN-19
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1625	212	087910	TAPULLIMA TAPULLIMA ALFONSO	35	1100473570	95.90	5-DIC-18	
0377	YANAC RODRIGUEZ MARIA M	1225	212	162762	SAAVEDRA RAMOS DANIEL	35	1100474032	243.99	5-DIC-18	
0377	YANAC RODRIGUEZ MARIA M	1225	212	162762	SAAVEDRA RAMOS DANIEL	35	1100474033	204.16	5-DIC-18	12-JUN-19
0432	ACUNA LOAYZA JUAN CARL	1571	210	160705	CARRASCO GONZALES FLORA ANDREA	35	1100475811	60.03	7-DIC-18	07-JUN-19
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VE	1371	210	156709	CONDOR DE BOLIVAR SARA ANGELICA	35	1100475732	22.62	7-DIC-18	03-MAY-19
0507	HUARANGA PAUCAR JULISS	1171	210	161328	GARCIA PENIA KLEYDER	35	1100475661	80.00	7-DIC-18	17-MAY-19
0485	ROJAS AGURTO ALEXANDER	1661	210	166478	ADRIANZEN ZUNIGA LEYLA	35	1100475985	814.02	7-DIC-18	
0402	SEMINARIO MARQUEZ SARA	1552	208	146343	LOPEZ CHIRINOS KATHERINEODALIS	35	1100476806	26.52	8-DIC-18	08-JUN-19
0367	CESPEDES CAMPOS JOSUE	1513	207	146031	TICSE VICHARRA ANGELEUSEBIO	35	1100477084	54.20	10-DIC-18	10-JUN-19
0507	HUARANGA PAUCAR JULISS	1173	207	152457	YUPANQUI ACOSTA ALICIA	35	1100477252	38.25	10-DIC-18	
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1463	207	163433	HERRERA MORI VERONICA NIEVES	35	1100477773	225.50	10-DIC-18	01-JUL-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1413	207	168615	ORE ZURITA KATHERINE	35	1100477207	124.08	10-DIC-18	31-DIC-18
0539	SHUPINGAHUA MANRIQUE JO	1243	207	169756	MOSQUERA CAMPOS MARIA LUZ	35	1100477325	149.97	10-DIC-18	17-JUN-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1543	207	091389	QUIROZ OROPEZA GLADISGRACIELA	35	1100477795	87.50	10-DIC-18	01-JUL-19
0426	LAURA LAURA PERCY YOBIN	1634	206	168902	ROJAS RAMIREZ MARCO	35	1100478618	150.00	11-DIC-18	
0379	RIVERA MUNOZ GREGORIO R	1124	206	085096	OROSCO ERAZO LILA	35	1100478446	47.79	11-DIC-18	18-JUN-19
0377	YANAC RODRIGUEZ MARIA M	1224	206	153700	M&M C INVERSIONES S.A.C.	10	1100168269	190.00	11-DIC-18	02-JUL-19
0432	ACUNA LOAYZA JUAN CARL	1575	205	157563	OBDULIA CHAPONAN AGUEDA	35	1100479907	252.36	12-DIC-18	
0367	CESPEDES CAMPOS JOSUE	1515	205	160537	CARDENAS ROJAS MARISOL AZUCENA	35	1100479771	38.42	12-DIC-18	19-JUN-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1415	205	153342	CORPORACION J. RAMIREZ S.A.C.	10	1100168676	427.50	12-DIC-18	



0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1416	204	163001	QUISPE CRISOSTOMO VILMA SALOME	35	1100480681	60.49	13-Dic-18	23-MAY-19
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1546	204	167819	TOMANGUILLA FARFAN ANTONI YAMIR	35	1100480885	100.78	13-Dic-18	04-JUL-19
0257	QUIROZ CHAVARRY HUBERT	1131	203	161733	GALLARDO SANCHEZ JESSICA JUDITH	35	1100481084	61.93	14-Dic-18	01-FEB-19
0233	AMARU AMITUMA YOVANY	1612	201	162341	FLORES MEZA GODENIA MARLENE	35	1100482462	219.73	16-Dic-18	27-JUN-19
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VE	1372	201	164638	LA TORRE ROLDAN ISABEL MARIANELA	35	1100482572	33.03	16-Dic-18	09-MAR-19
0239	CATPO CHICANA MARCE	1472	201	159530	FARRO SANTOS ANDY ALEXANDER	35	1100481924	593.08	16-Dic-18	
0239	CATPO CHICANA MARCE	1472	201	159277	MENDOZA MINAYA JOSSY EDITH	35	1100482467	357.10	16-Dic-18	27-JUN-19
0239	CATPO CHICANA MARCE	1472	201	159530	FARRO SANTOS ANDY ALEXANDER	35	1100481925	109.01	16-Dic-18	15-JUN-19
0379	RIVERA MUNOZ GREGORIO R	1122	201	105858	CHAVEZ SOLIS SARA	35	1100482507	112.50	16-Dic-18	
0012	ANDRADE PADILLA DELIA VA	1383	200	164561	ANGELES CANUTO CARMEN	35	1100483327	37.60	17-Dic-18	27-JUN-19
0372	CABANILLAS HUAMAN AMLD	1563	200	018985	AGUILAR NORABUENA PAOLA	35	1100483194	50.00	17-Dic-18	25-MAR-19
0372	CABANILLAS HUAMAN AMLD	1563	200	018985	AGUILAR NORABUENA PAOLA	35	1100483192	510.70	17-Dic-18	
0539	SHUPINGAHUA MANRIQUE JC	1244	200	164547	ARUQUIPA ALVAREZ MIGUEL SANTIAG	35	1100483259	19.97	17-Dic-18	01-JUL-19
0377	YANAC RODRIGUEZ MARIA M	1223	200	167347	MARCHAN QUISPE ANDREA	35	1100483517	258.85	17-Dic-18	19-JUN-19
0379	RIVERA MUNOZ GREGORIO R	1124	199	085096	OROSCO ERAZO LILA	35	1100484097	43.50	18-Dic-18	
0539	SHUPINGAHUA MANRIQUE JC	1244	199	164567	RIVERA JIMENEZ ANADELY MAYRANY	35	1100483814	78.23	18-Dic-18	
0539	SHUPINGAHUA MANRIQUE JC	1244	199	164567	RIVERA JIMENEZ ANADELY MAYRANY	35	1100484193	130.00	18-Dic-18	05-MAR-19
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1466	198	150032	MONTORO LOPEZ BRAYANJOHN	10	1100170715	728.50	20-Dic-18	
0507	HUARANGA PAUCAR JULISS	1176	197	158285	MARTINEZ POLO ESTHER	35	1100486554	17.87	20-Dic-18	09-MAY-19
0573	LOPEZ PENA DARWIN JOEL	1356	197	158842	CABRERA RETUERTO PATRICIA ELVIRA	35	1100486461	505.38	20-Dic-18	22-MAY-19
0573	LOPEZ PENA DARWIN JOEL	1356	197	166591	DIAZ VEGA IRMA	35	1100486603	331.95	20-Dic-18	03-ENE-19
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1336	197	060439	DUENAS SOPLIN GENNY MARGOT	35	1100486255	65.00	20-Dic-18	04-JUL-19
0146	COZ DURAND MARCOS ALBE	1441	196	087828	TORRES SALAZAR ROSA MARLENE	35	1100487235	178.04	21-Dic-18	
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1461	196	154062	GUTIERREZ BLANCO NELLY	35	1100487395	118.70	21-Dic-18	
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1461	196	157006	ROSALES MOLINA JUANA	35	1100487394	196.91	21-Dic-18	27-MAY-19
0547	HERMENEGILDO CHERREPAN	1252	194	068769	ORTEGA SALAZAR JUAN	10	1100171673	283.85	22-Dic-18	
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1412	194	168786	LOPEZ ROJAS SIMEON	35	1100488207	287.44	22-Dic-18	
0557	ANDRADE PADILLA FLOR VE	1375	191	166675	SALINAS LOYOLA EULOGIA	35	1100489373	99.01	26-Dic-18	03-JUL-19
0372	CABANILLAS HUAMAN AMLD	1565	191	146057	CARRION COTOS ROBERTINOJUAN	35	1100488514	337.50	26-Dic-18	03-JUL-19
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1625	191	087910	TAPULLIMA TAPULLIMA ALFONSO	35	1100489391	149.76	26-Dic-18	
0509	PALOMINO SARMIENTO PORF	1466	190	169089	PALACIOS LUGO NICEFORO VALENTIN	35	1100490447	520.05	27-Dic-18	
0282	VASQUEZ ROJAS FREDDY R	1626	190	104003	ROSALES ZEVALLOS CARMENROSA	35	1100490186	67.92	27-Dic-18	
0495	VASQUEZ VALDIVIA YHON L	1336	190	163785	MAUTINO PALOMINO SARA ANGELINA	35	1100489758	33.22	27-Dic-18	
0377	YANAC RODRIGUEZ MARIA M	1226	190	150895	NOBLECILLA JIMENEZ FANYNILDA	35	1100490224	24.63	27-Dic-18	23-MAY-19
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1411	189	017875	ALBUJAR DE VILLANUEVA CELESTINA	35	1100491191	69.27	28-Dic-18	
0437	SANCHEZ MORENO DE SOLIS	1411	189	017875	ALBUJAR DE VILLANUEVA CELESTINA	35	1100491190	156.10	28-Dic-18	
0569	VASQUEZ PIZANGO AUGUST	1541	189	164986	CORREA HERNANDEZ JOSE	35	1100491284	400.57	28-Dic-18	21-JUN-19
0367	CESPEDES CAMPOS JOSUE	1512	187	145874	PALOMINO AROTINGO GLORIA	35	1100492081	186.18	29-Dic-18	
0547	HERMENEGILDO CHERREPAN	1252	187	168789	HINOJOSA ORTIZ DE ZEDEIA ELENA AME	35	1100492170	190.00	29-Dic-18	15-JUN-19
0573	LOPEZ PENA DARWIN JOEL	1352	187	165478	DELGADILLO SOTO EVARISTO	35	1100492207	20.03	29-Dic-18	09-MAR-19
0485	ROJAS AGURTO ALEXANDER	1663	184	163391	ARANA ZEVALLOS KARIN LUCILA	35	1100492891	463.92	31-Dic-18	
TOTAL								40,379.10		

Anexo 7. Estado de situación financiera mensual

Distribuidora de Cosméticos y Belleza SAC  
Estado de Situación Financiera Mensual  
(En Soles)

ACTIVO	Ene-18	Feb-18	Mar-18	Abr-18	May-18	Jun-18	Jul-18	Ago-18	Sep-18	Oct-18	Nov-18	Dic-18
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>												
CAJA BANCOS	177,461	1,616,782	904,376	1,783,216	720,586	842,502	668,054	863,846	1,232,436	664,010	1,141,278	1,276,381
DEPOSITOS A PLAZO	600,000	0	800,000	0	600,000	600,000	400,000	500,000	0	500,000	0	0
TOTAL CAJA BANCOS	1,377,461	1,616,782	1,704,376	1,783,216	1,320,586	1,442,502	1,068,054	1,363,846	1,232,436	1,164,010	1,141,278	1,276,381
CUENTAS POR COBRAR COMERC.	2,456,380	2,393,014	2,727,356	2,666,965	2,301,916	2,305,287	2,727,174	2,530,009	2,413,309	2,392,454	2,513,283	2,426,376
EXISTENCIAS	1,677,906	1,776,823	2,075,526	2,157,305	2,163,585	2,175,325	2,331,136	2,238,386	2,411,745	2,091,471	2,110,125	1,728,436
PRESTAMOS AL PERSONAL	25,083	24,343	21,226	19,709	26,467	24,480	23,618	11,738	22,403	33,719	25,679	25,805
CUENTAS POR COB. DIVERSAS	8,141	8,141	8,331	3,743	3,743	13,106	25,381	21,355	20,371	29,349	34,836	34,836
TOTAL CTAS X COBRAR NO COM.	37,230	33,083	29,556	29,458	39,378	37,587	49,000	33,154	42,760	63,668	61,003	60,642
CARGAS DIFERIDAS	32,730	86,669	72,895	95,653	82,651	68,587	96,087	85,100	93,940	90,132	84,180	70,373
PAGOS A CUENTA DEL IRENTA	201,935	244,361	244,361	265,941	265,941	265,941	265,941	275,021	291,616	305,822	321,154	336,201
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>5,844,301</b>	<b>6,156,733</b>	<b>6,854,971</b>	<b>7,007,140</b>	<b>6,173,958</b>	<b>6,895,230</b>	<b>6,537,393</b>	<b>6,575,517</b>	<b>6,492,487</b>	<b>6,127,558</b>	<b>6,231,029</b>	<b>5,899,069</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>												
EQUIPOS Y OTROS	1,671,181	1,671,181	1,671,748	1,671,748	1,672,431	1,674,278	1,674,278	1,681,278	1,681,278	1,681,278	1,681,278	1,681,278
DEP. Y AMORT. ACUMULADA	-1,313,398	-1,325,009	-1,336,020	-1,347,040	-1,356,060	-1,363,095	-1,369,087	-1,374,124	-1,402,259	-1,410,393	-1,424,528	-1,435,662
<b>ACTIVO FIJO NETO</b>	<b>357,783</b>	<b>346,172</b>	<b>335,728</b>	<b>324,708</b>	<b>314,431</b>	<b>305,223</b>	<b>294,191</b>	<b>290,154</b>	<b>279,019</b>	<b>267,885</b>	<b>256,750</b>	<b>245,616</b>
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>357,783</b>	<b>346,172</b>	<b>335,728</b>	<b>324,708</b>	<b>314,431</b>	<b>305,223</b>	<b>294,191</b>	<b>290,154</b>	<b>279,019</b>	<b>267,885</b>	<b>256,750</b>	<b>245,616</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6,201,485</b>	<b>6,502,906</b>	<b>7,190,739</b>	<b>7,331,848</b>	<b>6,488,389</b>	<b>7,200,454</b>	<b>6,831,584</b>	<b>6,865,671</b>	<b>6,771,507</b>	<b>6,395,443</b>	<b>6,487,779</b>	<b>6,144,685</b>
<b>PASIVO</b>												
<b>PASIVO CORRIENTE</b>												
SOBREGIRO BANCARIO												
CUENTAS POR PAGAR COM.	3,032,456	3,320,430	3,379,556	3,361,737	4,086,432	4,229,351	4,104,323	3,354,624	3,631,353	3,323,839	3,538,863	3,167,392
PRESTAMOS DE ACCIONISTAS	194,743	194,743	194,743	194,743	194,743	185,684	185,684	185,684	185,684	185,684	185,684	185,684
DIETAS	151,315	151,715	155,715	157,915	162,915	164,915	165,685	163,585	171,585	171,585	171,760	171,325
DIVIDENDOS	0	0	0	0	65,293	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL CTAS X PAGAR NO COM.	346,058	346,458	350,458	352,658	422,951	350,539	351,369	355,263	357,269	357,269	357,444	357,009
TRIBUTOS POR PAGAR	137,150	102,439	140,791	213,755	271,354	222,315	184,216	263,747	223,476	300,287	242,012	340,618
CTAS. POR PAGAR DIVERSAS	53,068	50,451	56,177	71,051	68,934	65,631	45,256	46,379	40,686	41,398	40,293	40,813
REMUNERACIONES POR PAGAR	521,627	577,336	557,206	631,739	578,366	627,910	468,276	525,451	587,443	659,014	595,036	453,516
PORCION CTE DEUDA LP	36,236	88,328	71,821	67,314	62,670	56,434	34,277	27,945	21,613	15,280	7,610	5,075
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>4,186,655</b>	<b>4,485,563</b>	<b>5,162,010</b>	<b>5,298,255</b>	<b>5,491,508</b>	<b>5,553,560</b>	<b>5,188,323</b>	<b>5,179,415</b>	<b>5,067,840</b>	<b>4,697,147</b>	<b>4,781,231</b>	<b>4,365,022</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>												
PORCION NO CTE DEUDA LP	2,539	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>2,539</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>4,189,194</b>	<b>4,485,563</b>	<b>5,162,010</b>	<b>5,298,255</b>	<b>5,491,508</b>	<b>5,553,560</b>	<b>5,188,323</b>	<b>5,179,415</b>	<b>5,067,840</b>	<b>4,697,147</b>	<b>4,781,231</b>	<b>4,365,022</b>
<b>PATRIMONIO</b>												
CAPITAL SOCIAL	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280	664,280
RESERVA LEGAL	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855	132,855
RESULTADOS ACUMULADOS	1,214,171	1,214,171	1,214,171	1,214,171	710,860	710,860	710,860	710,860	710,860	710,860	710,860	710,860
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>6,201,485</b>	<b>6,502,906</b>	<b>7,190,739</b>	<b>7,331,848</b>	<b>6,488,389</b>	<b>7,200,454</b>	<b>6,831,584</b>	<b>6,865,669</b>	<b>6,771,507</b>	<b>6,395,443</b>	<b>6,487,779</b>	<b>6,144,686</b>
Resultado del Ejercicio	984	6,037	17,083	22,287	86,886	138,838	135,267	178,253	195,672	190,300	196,553	271,663
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>2,012,290</b>	<b>2,017,343</b>	<b>2,028,389</b>	<b>2,033,593</b>	<b>1,596,881</b>	<b>1,646,893</b>	<b>1,643,261</b>	<b>1,686,254</b>	<b>1,703,667</b>	<b>1,638,295</b>	<b>1,706,548</b>	<b>1,779,664</b>

**Anexo 8. Modelo de Informe de auditoría en zona**

**CODIJISA** INFORME DE AUDITORIA *Dicobelsa*

DE	<i>Hernán Rodríguez</i>		
A	<i>WALTER JIMENEZ</i>		
ASUNTO	AUDITORIA		
FECHA	29 Septiembre 2019		

ZONA	N°	VENDEDOR	<i>Guillermo José Cuzco Huancachi / N/A</i>	
ZONA	N°	VENDEDOR	<i>Luzmila Torres Torres</i>	

Código	Nombre del Cliente	Nº Documento	Días morosidad	SI
166600	<i>Luzmila Torres Torres</i>	<i>0213178</i>	<i>108</i>	<i>308.94</i>
1	<i>esta pagando en partes.</i>			
167234	<i>Dela Cruz Flores Clara</i>	<i>0632043</i>	<i>93</i>	<i>93.30</i>
2	<i>esta pagando en partes</i>			
120183	<i>Oscar Alvarez Joel</i>	<i>0610174</i>	<i>74</i>	<i>261.88</i>
3	<i>leso viajó al extranjero y su hermana Betty Alvarez esta a cargo del negocio y pagando intereses</i>			
022717	<i>Vila Ivan</i>	<i>0650284</i>	<i>74</i>	<i>193.64</i>
4	<i>esta pagando en partes.</i>			
006261	<i>Quipe del Sr. Sinfonasa</i>	<i>0231457</i>	<i>60</i>	<i>78.96</i>
5	<i>Afuera en la casa Antonio.</i>			
133043	<i>Orlando Alza Marcelo</i>	<i>0663032</i>	<i>60</i>	<i>21.80</i>
6	<i>leso cancela el terreno.</i>			
* 10907	<i>Rios Plaza Michelli Ivonne</i>	<i>0558709</i>	<i>706</i>	<i>705.71</i>
7	<i>leso negocio. vió sueld</i>			
	<i>de pago y llega en la noche.</i>			
1014 JB	<i>Torres Montemayor Luis Roberto</i>	<i>0668470</i>	<i>52</i>	<i>76.69</i>
8	<i>Afuera en la casa no está en la casa de su hijo Roberto.</i>			
118097	<i>Orlando Chumbingo José</i>	<i>0668423</i>	<i>52</i>	<i>147.80</i>
9	<i>Afuera en la casa de su hijo.</i>			