



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

“POLITICA DE CREDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA DICOBELSA SAN MARTIN DE PORRES, 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**CONTADOR PÚBLICO**

**Autores:**

Br. Severina Isidora Trujillo Zegarra

Br. Fausto Oscar Matías Cervantes

**Asesor:**

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli

Lima – Perú

2019

## **APROBACIÓN DE LA TESIS**

El asesor **Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli** y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por los Bachilleres **Severina Isidora Trujillo Zegarra; Fausto Oscar Matías Cervantes**, denominada:

**“POLÍTICA DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA  
EMPRESA DICOBELSA SAN MARTIN DE PORRES, 2017”**

---

Mg. Ruperto Hernán Arias Fratelli  
**ASESOR**

---

Dra. Giullianna del Pilar Cisneros Deza  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Mg. Gonzalo Gonzales Castro  
**JURADO**

---

Mg. Miller Edu Vizcarra Roman  
**JURADO**

## DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo de investigación a Dios y a mis padres y hermanos que siempre ha estado apoyándome incondicionalmente en todo el proceso que ha durado mi investigación.

Severina Isidora Trujillo Zegarra

Quiero dedicar toda mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron durante todo el proceso de mi investigación, a mis padres, hijos y nietos ya que todos ellos contribuyeron de alguna manera para que esta investigación se realizara.

Fausto Oscar Matías Cervantes

## AGRADECIMIENTO

Gracias a la universidad privada del norte por habernos permitidos formarnos en ella, también a todos los docentes que nos brindaron sus conocimientos y apoyo para lograr nuestras metas.

Agradecemos también a nuestro asesor Mg. Hernán Arias Fratelli, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento y haber tenido la paciencia de guiarnos durante el desarrollo de nuestra tesis.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>APROBACIÓN DE LA TESIS</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
1.1. Realidad problemática.....	9
1.2. Formulación del problema.....	14
1.3. Objetivos.....	15
1.4. Hipótesis.....	15
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Tipo de investigación.....	17
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos).....	17
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	18
2.4. Procedimiento.....	19
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b> .....	<b>20</b>
3.1. Operacionalización de variables.....	20
3.2. Presentación del resultado de las encuestas de las variables.....	20
3.3. Presentación de las ventas mensuales.....	27
3.4. Evaluación de las políticas de ventas al crédito.....	28
3.5. Evaluación de los estados Financieros.....	30
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b> .....	<b>37</b>
4.1. Discusión.....	37
4.2. Conclusiones.....	40
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>43</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de variables.....	20
Tabla N° 2 cuestionario 1 evaluación de riesgo del clientes.....	21
Tabla N° 3 cuestionario 2 requisitos en las políticas de crédito.....	21
Tabla N° 4 cuestionario 3 seguimiento a las cuentas por cobrar.....	22
Tabla N° 5 cuestionario 4 estado de cuentas pendientes.....	22
Tabla N° 6 cuestionario 5 notificaciones a los clientes.....	23
Tabla N° 7 cuestionario 6 sistema de control de créditos.....	23
Tabla N° 8 cuestionario 7 plazo de créditos otorgados.....	24
Tabla N° 9 cuestionario 8 frecuencia de cobranzas.....	24
Tabla N° 10 cuestionario 9 política de cobranza de la empresa.....	25
Tabla N° 11 cuestionario 10 políticas de ventas al crédito.....	25
Tabla N° 12 cuestionario 11 índices de Morosidad.....	26
Tabla N° 13 Ventas al crédito de la empresa DICOBELSA año 2017.....	27
Tabla N° 14 Ventas al contado y al crédito del año 2017.....	27
Tabla N° 15 nuevos clientes.....	28
Tabla N° 16 Clientes con crédito establecidos .....	29
Tabla N° 17 Sanciones para recuperar un crédito.....	29
Tabla N° 18 Estado de situación financiera .....	30
Tabla N° 19 Estado de resultados integrales.....	32
Tabla N° 20 Análisis de las cuentas por cobrar comerciales.....	33
Tabla N° 21 Ratios índice de morosidad.....	35
Tabla N° 22 Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar.....	35

## RESUMEN

El objetivo de la investigación es determinar la incidencia de la política de crédito en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martín de Porres, 2017. El estudio se enmarca dentro de la investigación no experimental, cuantitativa. La muestra para nuestra investigación está conformada por 15 trabajadores de las áreas de contabilidad y ventas que están vinculados directamente con el tema a tratar. Mediante el análisis de documentos y encuesta se estableció la relación de las variables, también se aplicaron instrumentos de recolección de datos como los estados financieros y ventas al crédito del año 2017, cuentas por cobrar y ratios, se concluye que Hemos podido llegar a la conclusión que la política de crédito incide en la morosidad en la empresa DICOBELSA en el año 2017, de una manera negativa ya que podemos ver que tienen políticas definidas pero no se cumplen como debe ser, muchas veces se cumplen a medias estas políticas establecidas, por lo cual llegan a tener una cartera con clientes morosos. También podemos ver que los créditos otorgados incide en la morosidad porque sus ventas la mayor parte son al crédito, por el cual vas a tener muchas más posibilidades de tener mayor crédito por cobrar.

**Palabras clave:** Política de créditos, morosidad

## ABSTRACT

The objective of the research is to determine the incidence of the credit policy on the delinquency of the company DICOBELSA, in San Martin de Porres, 2017. The study is part of the non-experimental, quantitative research. The sample for our research is made up of 15 workers from the areas of accounting and sales who are directly related to the subject to be treated. Through the analysis of documents and survey, the relationship of the variables was established, data collection instruments such as the financial statements and sales to the credit of 2017, accounts receivable and ratios were applied, it is concluded that We were able to reach the conclusion that the credit policy affects delinquency in the company DICOBELSA in 2017, in a negative way since we can see that they have defined policies but they are not fulfilled as they should be, many times half of these established policies are met, so which come to have a portfolio with delinquent clients. We can also see that the credits granted affect delinquency because their sales are mostly credit, for which you will have many more chances of having more credit receivable.

Keywords:

creditpolicy,

delinquency

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

A nivel internacional existen muchas empresas financieras bancarias y negocios empresariales, de diferente manera cada una realiza el otorgamiento de crédito a sus clientes, las empresas del sector financiero otorgan créditos con el fin de ganar intereses, pero a la vez corren el riesgo que el cliente no pague su deuda en el plazo determinado, en cuanto las empresas del sector empresarial comercial ellos venden sus productos a sus clientes mayoristas y minoristas esto con el fin de obtener mayor porcentaje en su cartera de clientes y aumentar el volumen de sus ventas, pero el principal problema de vender al crédito es que dan como resultado tener un mayor índice de morosidad.

Según(Morales,A. & Morales,J., 2014) en su libro crédito y cobranza señala, Ante la dificultad de conseguir dinero, gran parte del crédito se canalizo mediante las ventas al fiado y fue esta la operación crediticia más utilizada en el siglo XVI. De algún modo la venta a crédito fue un paliativo para compensar tanto la falta de liquidez como la insuficiencia de otras vías de financiamiento. La adquisición de bienes a crédito ofrecía la posibilidad de obtener un bien y diferir el pago. (pag.15).

(Brachfield, 2009) En su libro gestión de crédito y cobro, señala, "...hay que hacer notar que el deterioro de las prácticas de pago no solo se debe a factores coyunturales, sino que también refleja una evaluación estructural de las relaciones entre empresas. Por lo tanto el fenómeno de la morosidad no se debe imputar únicamente a la evolución de los ciclos económicos, sino que también existen causas estructurales". (pag.13)

(Tirado, 2015)En su tesis titulada "las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzados FADICALZA", desarrollado en la Universidad Técnica de Ambato, para obtener el título de Economista, la autora llegó a concluir que la empresa no estaría basando sus operaciones crediticias en políticas de créditos y cobranza por lo que

solo estarían siguiendo procedimientos empíricos desarrollados por los encargados del manejo administrativo y es precisamente este error el que estaría ocasionando inconvenientes en las cuentas por cobrar de la empresa.

(Orozco, 2016) En su tesis “La cartera del gobierno autónomo descentralizado del cantón guano, en el periodo 2014 para determinar su morosidad”, desarrollada en la Universidad Nacional de Chimborazo, para obtener el título de ingeniera en contabilidad y auditoría, la autora concluyó que el análisis de la cartera del gobierno autónomo descentralizado del cantón guano permitió determinar cuál sería el nivel de morosidad en el periodo 2014, detectándose un crecimiento en el impuesto urbano y rural con respecto a períodos anteriores donde su promedio de mora entre 2006 y 2013 fue de 15.053,27 para el predio rural y 6.339,65 en el predio urbano.

A nivel nacional, cada vez se incrementan los negocios y es que todos se preocupan por vender y no por cobrar, los mismos dueños se preocupan para hacer rotar su mercadería por eso la decisión de vender al crédito, tal es así que en el Perú las más grandes empresas dedicadas a la comercialización de productos con mayor rotación de productos en el mercado son el grupo gloria, Molitalia, Alicorp, Backus entre otras, tienen política de cobranza a 45 o 60 días pero no siempre suelen cumplirse, y la consecuencia de pagos con retraso podrían llegar a tener un alto índice de morosidad.

(Gunther, 1999) En su libro Políticas de crédito para empresas mencionan “según el diagnóstico de las nuevas políticas, el racionamiento crediticio de las empresas de menor tamaño se origina principalmente en la falta de información sobre riesgos de crédito y en el elevado costo por establecerlos, en relación con los reducidos montos de los créditos que demandan. La información sobre calidad crediticia tiene un importante contenido de bien público ya que otras instituciones pueden obtenerlas sin incurrir gastos similares” (pag.10).

El otorgamiento de créditos según (Morales,A. & Morales,J., 2014)Hace que una empresa aumente sustancialmente sus ventas, porque los consumidores se animan a comprar si la manera de pagar es en abonos o en pagos pequeños durante un periodo de tiempo razonablemente largo. Es por ello que el crédito es el mecanismo por excelencia que aumenta las ventas de las empresas, y cuando esto sucede las compañías incrementan la intensidad de su ciclo financiero. (Pag.9)

(Aguilar & Camargo, 2003)El análisis de la calidad de la cartera de una institución financiera requiere de la utilización de un indicador adecuado para tales fines, No existe, sin embargo, unanimidad en la discusión sobre cual este adecuado indicador de los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. De la información financiera publicada por la SBS, se evidencia el reporte de tres indicadores de calidad de cartera que cuantifican en valores relativos el nivel de cartera morosa o de mayor riesgo crediticio. Los indicadores son: cartera atrasada, cartera de alto riesgo y cartera pesada. (pág. 17).

(Uceda,L.& Villacorta,F., 2014) En su tesis “las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa ImportExportYomar EIRL en la ciudad de Lima 2013”, desarrollado en la Universidad Privada Antenor Orrego, para obtener el título de contador público, las autoras llegaron a determinar en sus conclusiones que las políticas de ventas al crédito si influyen en la morosidad de los clientes de la empresa ImportExportYomar E.I.R.L. del año 2013, según su evaluación y análisis a una muestra de 100 clientes, determinaron que la morosidad sería a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las tres políticas de créditos establecidos por la empresa.

Según(Delgado,C. & Lezama,N., 2018) En su tesis “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque-Zaña, año 2017” desarrollado en la Universidad Privada Antenor Orrego, para obtener el título de contador público, nos dicen que después de la evaluación y análisis riguroso de la situación de

morosidad de los usuarios, concluyeron que la aplicación de las políticas de cobranza a los usuarios debería realizarse de acuerdo a la cantidad de cuotas vencidas. La propuesta de emisión decartas notariales y refinanciamientos, que consistieron en el pago de dos cuotas vencidas y la firma de un convenio de pago, fueron las políticas que lograron mejores resultados de cobranza.

(Santa Cruz, A.& Tacilla A., 2018) En su tesis “Nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa AUTONORT CAJAMARCA SAC”, desarrollada en la universidad privada del norte Cajamarca, para obtener el título de contador público, los autores concluyeron que para evaluar el nivel de cumplimiento los procedimientos de control interno de ventas al crédito y su incidencia en la morosidad; y haber procesado los resultados obtenidos, se determinó, que el nivel de cumplimiento de los procedimientos de control interno de ventas al crédito de la empresa Autonort Cajamarca S.A.C., tiene una valoración según la tabla N° 14 de 40.59% del nivel de cumplimiento, correspondiéndole una calificación regular, dicha calificación se debió a fallas encontradas en los procedimientos de las ventas al crédito de la empresa y por lo tanto genera un índice de morosidad alto.

A nivel local existen empresas comerciales con el mismo rubro empresarial tales como Kimberly-clark, yichang, grupo Vega, ZV distribuciones, entre otras que se encuentran ubicadas en el cono norte de Lima y que se dedican a la comercialización de productos y a vender al crédito, teniendo como procedimiento de cobranza a 30 días pero muchas veces esto no suele ser así, y los clientes pagan pasado los 45 a días en adelante, y es por eso que corren el riesgo de tener muchos clientes morosos, pero a la vez esto suele pasar por no tener sus políticas de crédito bien establecidas, y esto suele pasar porque en la gran mayoría de los administradores dan prioridad a la rotación de mercadería, teniendo como consecuencia poca liquidez para poder cumplir con sus obligaciones con sus proveedores.

(Ruiz, 2018) En su tesis “El área de créditos y cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú SAC”, desarrollado en la Universidad Ricardo Palma, para obtener el título de contador público, llego a la conclusión que la empresa presenta problemas con la gestión financiera en el área de créditos y cobranzas relacionadas a los procedimientos para el otorgamiento de créditos y gestión de cobranza. Determinó que la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, es decir a una menor o mala gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, la morosidad aumenta, ya que la gestión financiera es la que pone los lineamientos y controles necesarios para los otorgamientos de los créditos y su recuperación.

(Huertas, 2015) En su tesis “La colocación de créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014”, desarrollada en la universidad san Martin de Porres, para obtener el título profesional de Economista, el autor llego a concluir que pudo verificar que dentro del sistema bancario en el segmento MYPE se dio un incremento considerable del ratio de morosidad en el período de Octubre del 2010 a Diciembre del 2014, este incremento del indicador de mora radicó en los procesos, metodologías y políticas crediticias bancarias del segmento las cuales influyeron significativamente en el aumento de la morosidad al mantener criterios de evaluación y metodologías inexactas que no se basaron en un análisis financiero minucioso sino que dependieron más de la opinión, percepción y juicio personal de cada evaluador de créditos.

(Pereda, 2016) En su tesis “La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo, 2015”, desarrollada en la universidad Cesar Vallejo, para obtener el título de contador público, llegó a concluir que la incidencia de la evaluación crediticia en la morosidad de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo, 2015 fue positiva, como lo pudo determinar en los seis procesos de evaluación que se rige el área de créditos para el otorgamiento de préstamos.

El ciclo del crédito según (Zuñiga, 1987)“en el ciclo del crédito comercial en una empresa debe ser establecido por la dirección general dentro de su política de riesgos y de su política comercial, pero delegando su seguimiento en una figura cual si fuera una bicicleta, que sume la rueda de la relación comercial y atención al cliente con esa otra rueda del control del crédito y cobros”. (Pag.13)

La morosidad según (Aguilar & Camargo, 2004) la morosidad constituye un problema grave para instituciones financieras, lo cual genera grandes pérdidas en ese sector. La morosidad se define como un retraso en el vencimiento de una obligación, de cualquier tipo que sea ésta, no obstante, se usacuando un deudor no cancela el interés o el principal de la deuda en su vencimiento, por ende, un crédito se considera moroso cuando se ha generado unademora de tres semanas sobre el pago de ciertas cantidades.

La empresa DICOBELSA fue creada en el año 2000 y se encuentra ubicada en el distrito de San Martín de Porres, al inicio su objetivo principal fue la comercialización de productos de belleza y llegar hacer una empresa líder del cono norte de Lima, pero debido al alto índice de competencias, después de 2 años cambio el rubro para la comercialización de productos de consumo masivo, vende y distribuye dichos productos en las microempresas en todo el cono norte de Lima, vende al contado y al crédito a 30 días, sus políticas de crédito fueron implementadas desde el inicio, pero no se cumplen, debido a diversos factores los créditos no son cobrados en el tiempo determinado. Entre los principales motivos que se pueden enumerar porque el incumplimiento en los pagos de los clientes se encuentra: Demasiado crédito para mercado reducido, Inadecuado manejo a sus deudas entre muchos más, Consideramos que es necesario estudiar las políticas de crédito para así poder evaluar cuanto impacta en la morosidad de la empresa.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿De qué manera incide la política de crédito en la morosidad de la empresa DicobelsaSan Martin de Porres, 2017?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo incide los créditos otorgados en la morosidad de la empresa Dicobelsa San Martin de Porres, 2017?

¿De qué manera incide las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa DicobelsaSan Martin de Porres, 2017?

¿Cómo incide de los procedimientos de cobranza en la morosidad de la empresa DICOBELSASan Martin de Porres, 2017?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Es determinar la incidencia de la política de crédito en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Evaluar la incidencia de los créditos otorgados en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

Evaluar la incidencia de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

Determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

## **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

La política de crédito inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Los créditos otorgados inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

Las cuentas por cobrar inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

Los procedimientos de cobranza inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, San Martin de Porres, 2017.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación tiene un propósito de aplicación, ya que se basa en la realidad de la empresa DICOBELSA. Tal como se menciona en el siguiente texto “El tipo de investigación aplicado está encaminado a la resolución de problemas prácticos, [...] corresponde a la asimilación y aplicación de la investigación a problemas definidos en situación y aspectos específicos” (Landeau, 2007, pág. 55).

Así mismo tiene un alcance de investigación correlacional, ya que las dos variables de estudio encontradas se relacionan entre sí a través del tema central. “Políticas de crédito y su incidencia en la morosidad en la empresa DICOBELSA en San Martín de Porres, 2017”. Este tipo de estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.”(Hernandez, 2014, pág. 93).

Su diseño de nuestra investigación es “no experimental transversal”, ya que las variables no son controladas de manera directa, solo son analizadas a través de la problemática mencionada. “...es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”(Gómez, 2006, pág. 102).

De acuerdo a los datos empleados es cuantitativa ya que los resultados que se obtendrán servirán como fundamento y su de las técnicas de estadística. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (Hernandez, 2014, pág. 4)

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

#### 2.2.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio para nuestra tesis será la empresa DICOBELSA que está conformada por 170 trabajadores en planilla.

### 2.2.2. Población

Para nuestra tesis nuestra población está conformada por 15 trabajadores de la empresa DICOBELSA, 10 del área de ventas y 5 del área de contabilidad. “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”. (Fidias, 2012, pág. 81)

### 2.2.3. Muestra

La muestra es censal y de tipo no probabilística, pues consiste en seleccionar la muestra de acuerdo al criterio del investigador, por eso se ha seleccionado toda la población que es de 15 trabajadores. “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido con sus características al que llamamos población.”(Hernandez, 2014, pág. 175).

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

Los instrumentos utilizados para la recolección y análisis de datos para la presente investigación serán:

Por un lado tenemos la encuesta que “se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con el tema particular” (Fidias, 2012, pág. 72) Así mismo nos permitirá obtener respuestas a las preguntas planteadas de nuestra investigación.

El análisis documental “se trata de revisar aquella información estadística y de opinión contenida en informes, anuarios estadísticos, estudios ya realizados sobre el territorio y

textos que abordan aspectos de la realidad local que vayamos a investigar.”(Escudero, 2004, p. 50)Se empleó este instrumento para conocer, comprender y analizar las normas, artículos y toda la documentación que fue proporcionada por el área materia de estudio en ésta investigación.

A su vez también hemos utilizado:

- Estados financieros
- Anexos con datos contables

## 2.4. Procedimiento

Las acciones que se tomaron para la investigación fueron:

- Investigación sobre la problemática en la empresa DICOBELSA
- Una vez encontrada la problemática de las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad.
- Determinar el enfoque el enfoque de la investigación.
- Formular el problema de la presente tesis.
- Identificar la variable independiente y dependiente.
- Plantear el objetivo general y específico.
- Formular la hipótesis general y específica.
- Establecer la muestra de la investigación a realizarse.
- Aplicar las técnicas e instrumentos de recolección de datos para el desarrollo de la investigación.
- Analizar la información obtenida.
- Obtener los resultados para la elaboración de la Discusión y conclusiones.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS

### 3.1. Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES
Política de crédito	Grupo de decisiones que añaden los estándares y términos del <b>crédito</b> , los métodos usados para cuentas por <b>cobrar a crédito</b> y <b>procedimientos</b> de monitoreo del crédito de una organización. (Besley,S.& Brigham,E., 2013)	créditos otorgados	evaluación de riesgo calificación del cliente plazos del crédito
		cuentas por cobrar	sistema de control Reporte de cuentas por cobrar seguimiento de cobranza
		procedimientos	frecuencia de cobranza Procedimientos administrativos
			Documentos en cartera
Morosidad	La morosidad es el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase que ésta sea, pero generalmente se usa cuando un deudor no paga el interés o el principal de su <b>deuda</b> a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el <b>pago</b> de dichas cantidades(Aguilar & Camargo, 2004)	deudas	vencidas Índice de morosidad riesgo crediticio
		pago	retraso del pago incumplimiento de pago
			Voluntad de Pago

### 3.2. Presentación del resultado de las encuestas de las variables

*¿La empresa DICOBELSA antes de otorgar un crédito, hace una evaluación de riesgo del cliente?*

Tabla 2

R		F		FR%
Respuestas	Frecuencia	fr	Frec. Relativa %	
Siempre	4	1	0.07	6.7%
a menudo	3	2	0.13	13.3%
Algunas veces	2	5	0.33	33%
raras veces	1	6	0.40	40%
Nunca	0	1	0.07	6.7%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo al resultado de la tabla 2, el 40% de los encuestados consideran que raras veces se hace la evaluación de riesgo del cliente, y el 33% respondieron que algunas veces se cumple, estos resultados podemos comparar con la verificación de documentación que estamos adjuntando en el anexo 10, en el cual hemos encontrado que la hoja de evaluación de riesgo no está debidamente llenado y evaluado por gerencia.

*¿Los requisitos establecidos en las políticas de crédito, se exigen a todos los clientes?*

Tabla 3

R		F		FR%
Respuestas	Frecuencia	fr	Frec. Relativa %	
Siempre	4	1	0.07	7%
a menudo	3	1	0.07	6.7%
Algunas veces	2	7	0.47	47%
raras veces	1	4	0.27	27%
Nunca	0	2	0.13	13.3%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados contamos con los siguiente; el 47% considera "Algunas veces" y el 27% considera "Raras veces", sumando ambos conceptos hacen un total del 74% de la población encuestada, mencionados conceptos son determinativos para su valoración, por lo tanto, podemos decir que los requisitos en las políticas de crédito no estaría exigiendo a todos los clientes, adjuntamos el anexo 8 como sustento de la encuesta, ahí podemos encontrar que no se estaría cumpliendo con los requisitos que se debería exigir para un nuevo cliente.

¿La empresa DICOBELSA realiza un seguimiento constante a las cuentas por cobrar?

Tabla 4

R	F	FR%		
Respuestas	Frecuencia	fr		
		Frec. Relativa %		
Siempre	4	2	0.13	13%
a menudo	3	5	0.33	33.3%
Algunas veces	2	4	0.27	27%
raras veces	1	3	0.20	20%
Nunca	0	1	0.07	6.7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Elaboración propia.

**Interpretación:** Con respecto a la tabla 4, se puede apreciar que a menudo es la respuesta con mayor porcentaje 33%, y podemos ver también que la segunda respuesta con más porcentaje es algunas veces 27%, y está pasando porque el supervisor de ventas va a cobrar una vez por semana al cliente y si no encuentra al responsable tiene que regresar a la siguiente semana, adjuntamos en el anexo 11 el documento de cobranza.

¿La empresa DICOBELSA entrega a sus clientes estados de cuenta pendientes por cobrar?

Tabla 5

R	F	FR%		
Respuestas	Frecuencia	fr		
		Frec. Relativa %		
Siempre	4	2	0.13	13%
a menudo	3	2	0.13	13.3%
Algunas veces	2	7	0.47	47%
raras veces	1	3	0.20	20%
Nunca	0	1	0.07	6.7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 5, los encuestados manifestaron lo siguiente; “algunas veces” un 47%, esto debido a que los supervisores de ventas son los encargados de informar semanalmente al cliente sobre sus estados de cuenta pendientes con la empresa.

¿La empresa emite notificación a los clientes sobre sus cuentas sin cancelar?

Tabla 6

R	F	FR%		
Respuestas	Frecuencia	fr		
		Frec. Relativa %		
Siempre	4	3	0.20	20%
a menudo	3	7	0.47	47%
Algunas veces	2	3	0.20	20%
raras veces	1	2	0.13	13%
Nunca	0	0	0.00	0.0%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo como muestra la tabla 6, el porcentaje mayor se encuentra en “a menudo” 47% y el 20% dice “siempre” juntando los dos hacen un 67% lo cual quiere decir que la empresa DICOBELSA, si estaría emitiendo notificaciones a sus clientes que incumplen en cancelar sus deudas, cabe mencionar que hay un 20% dijo que algunas veces, esto debido que cuando verificamos la documentación las notificaciones son para clientes con deudas sin cancelar mayor a 90 días, Adjuntamos anexo 9.

¿La empresa DICOBELSA cuenta con un buen sistema para el control a los créditos otorgados?

Tabla 7

R	F	FR%		
Respuestas	Frecuencia	fr		
		Frec. Relativa %		
Siempre	4	5	0.33	33%
a menudo	3	3	0.20	20.0%
Algunas veces	2	3	0.20	20%
raras veces	1	2	0.13	13%
Nunca	0	2	0.13	13.3%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se manifiesta en la tabla 7, se observa que la respuesta de los encuestados es; un 33% “siempre” y un 20% “a menudo”, para efectos de valoración sumamos las dos preguntas porque su tendencia es para arriba y obtendremos un 53%, con relación a la sumatoria de los conceptos “nunca” 13.3% más “raras veces” 13% con un total

de 26.3% tendencia para negativa, motivo por el cual se puede decir que la empresa DICOBELSA tendría un buen sistema de control de sus créditos otorgados.

*¿Está de acuerdo usted, con el plazo de crédito que otorga la empresa DICOBELSA?*

Tabla 8

R	F		FR%	
Respuestas	Frecuencia	fr	Frec. Relativa %	
Siempre	4	2	0.13	13%
a menudo	3	4	0.27	26.7%
Algunas veces	2	5	0.33	33%
raras veces	1	3	0.20	20%
Nunca	0	1	0.07	6.7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se puede apreciar en la tabla 8, los encuestados exponen; un 33% dice que algunas veces, mientras que un 26.7% dice que a menudo estaría de acuerdo, el plazo establecido en las políticas de crédito es de 30 días como máximo, ver anexo 1.

*¿Está usted de acuerdo con la frecuencia que la empresa realiza sus cobranzas?*

Tabla 9

R	F		FR%	
Respuestas	Frecuencia	fr	Frec. Relativa %	
Siempre	4	1	0.07	7%
a menudo	3	2	0.13	13.3%
Algunas veces	2	3	0.20	20%
raras veces	1	5	0.33	33%
Nunca	0	4	0.27	26.7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a resultados obtenidos en la tabla 9, los encuestados presentan; un 26.7% "Nunca" (posición baja) pero para efectos de evaluación juntamos en una primera valoración, las respuestas "raras veces" 33.% el cual hace un total de 59.7% (tendencia negativa) al realizar la comparación de los resultados obtendremos que los encuestados

cuentan con una percepción negativa con relación siestán de acuerdo con la frecuencia que la empresa DICOBELSA realiza sus cobranzas, véase anexo 12.

*¿Considera usted que las políticas de cobranza están bien definidas y su aplicación evitara la morosidad en la empresa DICOBELSA?*

Tabla 10

R	F		FR%	
Respuestas	Frecuencia	fr	Frec. Relativa %	
Siempre	4	0	0.00	0%
a menudo	3	5	0.33	33.3%
Algunas veces	2	6	0.40	40%
raras veces	1	3	0.20	20%
Nunca	0	1	0.07	6.7%
<b>Total</b>		<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** podemos observar que “algunas veces” un 40% resultado mayor el cual es una posición central, pero en la pregunta “siempre” 0%, y en la pregunta “nunca” el 6.7%, pero para efectos de valoración, realizaremos en una primera operación la sumatoria de las siguientes preguntas “ “siempre” 0% más “a menudo” 33.3%, el cual hace un total 33.3%, y en una segunda operación sumamos los conceptos “nunca” 6.7% más “raras veces” 20% dando un resultado de 26.7%, al formular la comparación de los resultados, podemos observar que los encuestados manifiestan una tendencia positiva del 33.3% con relación que las políticas de cobranza estarían bien definidas y su aplicación evitara la morosidad en la empresa DICOBELSA.

*¿El incumplimiento de las políticas de ventas al credito, trae como consecuencia la morosidad?*

Tabla 11

R	F	FR%		
Respuestas	Frecuencia	fr		
Siempre	4	7	0.47	47%
a menudo	3	3	0.20	20.0%
Algunas veces	2	3	0.20	20%
raras veces	1	2	0.13	13%
Nunca	0	0	0.00	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a lo mostrado en la tabla 11, tenemos que de acuerdo a las respuestas de los encuestados, “Siempre” un 47% y en la opción de “a menudo” cuenta con un 20%, si acumulamos las dos preguntas hacen un total del 67%, el cual podemos explicar que los encuestados en su mayoría estaría de acuerdo que el incumplimiento de las políticas de crédito trae como consecuencia la morosidad a la empresa DICOBELSA.

*¿La empresa DICOBELSA evalúa a través de índices de morosidad su cartera?*  
Tabla 12

R	F	FR%		
Respuestas	Frecuencia	fr		
Siempre	4	7	0.47	47%
a menudo	3	3	0.20	20.0%
Algunas veces	2	3	0.20	20%
raras veces	1	2	0.13	13%
Nunca	0	0	0.00	0.0%
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 12, los encuestados manifestaron lo siguiente; el 47% considera “siempre” y el 0% “Nunca”, pero para efecto de evaluación realizaremos dos valorizaciones, en una primera instancia sumamos los conceptos de “siempre” 47% más “a menudo” 20% el cual hace un total de 67% como tendencia positiva; en una segunda valorización sumamos las preguntas “nunca” 0% más “raras veces” 13% dando como resultado un 13% como tendencia negativa, por lo tanto los encuestados manifiestan una posición positiva, el cual nos estarían diciendo que la empresa si estaría evaluando a través de los índices de morosidad su cartera

### 3.3. Presentación de las ventas mensuales

**TABLA 13** Ventas al crédito de la empresa DICOBELSA año 2017

MES	TOTAL VENTAS AL CREDITO	%
ENERO	1,879,621.76	7%
FEBRERO	1,982,037.84	8%
MARZO	2,822,284.02	11%
ABRIL	2,091,959.79	8%
MAYO	1,983,164.43	8%
JUNIO	2,016,178.06	8%
JULIO	2,556,686.48	10%
AGOSTO	2,095,767.41	8%
SEPTIEMBRE	1,932,099.48	7%
OCTUBRE	2,034,239.01	8%
NOVIEMBRE	1,948,453.18	8%
DICIEMBRE	2,445,017.13	9%
<b>TOTAL</b>	<b>25,787,508.59</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 13, las ventas al crédito mensuales de la empresa DICOBELSA en el año 2017, el mayor porcentaje de las ventas al crédito se dieron en los meses de marzo 11%, julio 10%, y diciembre 9% respectivamente, esto se debe porque los productos de marca representativas tienen mayor rotación en dichos meses, de tal manera que las ventas aumentan en los meses ya mencionados.

**TABLA 14** Ventas al contado y al crédito del año 2017

COND. VENTA	IMPORTE	%
CREDITO	25,787,508.59	53%
CONTADO	22,659,427.77	46%
<b>TOTAL</b>	<b>48,446,936.36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** Como se puede observar en la tabla N°14, las ventas realizadas en el año 2017, se realizaron en las siguientes condiciones;

- Ventas al contado en un rango del 46% y
- Ventas al crédito se otorgaron en un porcentaje del 53%

En tal sentido se puede notar que la empresa ha efectuado mayores ventas al crédito, motivo por el cual la empresa deberá de realizar una buena administración de sus créditos, aplicando controles y procedimientos para su cobranza, las mismas que se encuentran inmersos dentro de sus políticas de crédito.

### 3.4. Evaluación de las políticas de ventas al crédito

La empresa DICOBELSA cuenta con políticas de crédito establecidas por la gerencia, por el cual hemos analizado si se están cumpliendo con la muestra de 50 clientes, las cuales están en los anexos A2, A3 y A4. Las políticas de créditos están compuestas por tres (03) lineamientos, las mismas que se detallan a continuación:

- Nuevos clientes
- Clientes con crédito establecidas
- Sanción para recuperar un crédito

TABLA 15 *NuevosClientes*

CLIENTES NUEVOS (ver anexo A2)	CUMPLE			TOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
1	38	8	4	50
2	33	12	5	50
3	18	24	8	50
4	22	27	1	50
5	26	15	9	50

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a como se expresa en la tabla N°15, con relación a la evaluación de la primera política de créditos – Clientes nuevos, se percibe que existe un mayor porcentaje de cumplimiento con los requerimientos de la empresa para ser

considerado como nuevo cliente, como se puede mostrar en los ítems 3 y 4, la mayor parte de la alternativa a veces es mayor que siempre, con lo cual ahí vemos que no se están cumpliendo con las políticas establecidas y podemos decir que esto hace que incremente la morosidad.

TABLA 16 *Clientes con créditos establecidos*

CLIENTES CON CREDITOS ESTABLECIDOS (ver anexo A3)	CUMPLE			TOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
1	17	26	7	50
2	28	20	2	50
3	25	22	3	50
4	29	11	10	50

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a como se expresan en la N°16, en relación a la evaluación de la segunda política e créditos referente a clientes con crédito establecido, específicamente se refiere al cliente que ya cuenta con una línea de crédito aprobado, además requiere que se le otorgue otros créditos adicionales por sus continuas compras que realiza en el periodo. Los resultados de esta segunda política expresan que existe cumplimiento en los ítems 1,2 y 3 respectivamente vemos que no se están cumpliendo con las acciones correspondiente, los responsables de evaluar los créditos no están teniendo en consideración este punto, el cual está incomodando a los clientes antiguos y con record de compra, el mismo que está limitando las ventas de la empresa.

TABLA 17 *Sanciones para recuperar un crédito*

SANCIONES PARA RECUPERAR UN CREDITO (ver anexo A4)	CUMPLE			TOTAL
	SIEMPRE	A VECES	NUNCA	
1	18	22	10	50
2	24	17	9	50

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo como se expresa en la tabla N°17, en relación a la evaluación de la tercera política de créditos de la empresa DICOBELSA, consistente con las sanciones

para recuperar un crédito, específicamente está dirigido para los clientes que tengas atrasos con el pago de sus créditos; por ejemplo si el cliente se atrasa en pagar sus créditos, pasado los 30 días de su vencimiento, se sanciona con la suspensión y/o el cierre de su línea de crédito, paralelo a ello existe las acciones de recuperación del crédito, para ello tiene que realizar tres (03) compras al contado, con ello estará habilitado para el otorgamiento de nuevos créditos. En tal sentido podemos apreciar en la tabla detallado líneas arriba, en el ítem 1 con el 10 clientes de cada 50 no se cumple nada, el cual está conllevando a que el cliente asuma más créditos sin haber cancelado sus cuentas pendientes y vencidas

### **3.5. Evaluación de los estados Financieros**

#### **3.4.1. Estado de situación financiera**

Es el documento contable que informa en una fecha determinada la situación financiera de la empresa, presentando en forma clara el valor de sus propiedades y derechos, sus obligaciones y su capital, valuados y elaborados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptado.

Tabla 18 *Estado de situación financiera*

DICOBELSA						
<b>ESTADO DE SITUACION FINANCIERA</b>						
(Expresado en Soles)						
<b>AL 31 de DICIEMBRE DEL 2017</b>						
	Año 2017		Año 2016		ANALISIS HORIZONTAL	
	S/.	Analisis Vertical %	S/.	Analisis Vertical %	Variacion 2016 - 2017	
					S/.	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>						
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFFECTIVO	1,797,909.20	15.62%	2,405,770.00	16.25%	-607,860.80	-25.27%
CUENTA POR COBRAR COMERCIALES	2,009,551.90	17.46%	1,699,804.00	11.48%	309,747.90	18.22%
CUENTAS POR COBRAR A ACCIONISTAS Y PERSONAL	825,527.73	7.17%	829,035.00	5.60%	-3,507.27	-0.42%
ESTIMACION DE CUENTAS DE COBRANZA DUDOSA	-255,285.49	-2.22%	-255,285.00	-1.72%	-0.49	0.00%
MERCADERIAS	3,333,240.85	28.95%	5,117,857.00	34.57%	-1,784,616.15	-34.87%
EXISTENCIAS POR RECIBIR	48,762.46	0.42%	109,643.00	0.74%	-60,880.54	-55.53%
SERVICIOS Y OTROS CONTRAT PAG POR ANTIC	12,377.85	0.11%	12,794.00	0.09%	-416.15	-3.25%
IMPUESTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	593,542.00	5.16%	856,452.00	5.78%	-262,910.00	-30.70%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>8,365,626.50</b>	<b>72.67%</b>	<b>10,776,070.00</b>	<b>72.79%</b>	<b>-2,410,443.50</b>	<b>-22.37%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>						
INVERSIONES INMOBILIARIAS	90,780.00	0.79%	90,780.00	0.61%	0.00	0.00%
ACTIVOS ADQUIRIDOS EN ARRENDAMIENTO FINANCIERO	979,346.75	8.51%	979,347.00	6.62%	-0.25	0.00%
INMUEBLE MAQUINARIA Y EQUIPO	3,359,579.78	29.18%	3,941,299.00	26.62%	-581,719.22	-14.76%
INTANGIBLES	60,999.24	0.53%	55,235.00	0.37%	5,764.24	10.44%
DEPREC. ACUMULADA	-1,427,049.17	-12.40%	-1,138,352.00	-7.69%	-288,697.17	25.36%
OTROS ACTIVOS CORRIENTE	83,119.97	0.72%	100,349.00	0.68%	-17,229.03	-17.17%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>3,146,776.57</b>	<b>27.33%</b>	<b>4,028,658.00</b>	<b>27.21%</b>	<b>-881,881.43</b>	<b>-21.89%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>11,512,403.07</b>	<b>100.00%</b>	<b>14,804,728.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>-3,292,324.93</b>	<b>-22.24%</b>

	S/.	%	S/.	%		
<b>PASIVO CORRIENTE</b>						
TRIBUTOS POR PAGAR	291,186.59	2.53%	29,394.00	0.20%	261,792.59	890.63%
REMUNERACIONES Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	221,526.06	1.92%	296,998.00	2.01%	-75,471.94	-25.41%
CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	5,865,040.60	50.95%	8,712,456.00	58.85%	-2,847,415.40	-32.68%
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	263,841.25	2.29%	145,534.00	0.98%	118,307.25	81.29%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	1,600,859.09	13.91%	2,307,501.00	15.59%	-706,641.91	-30.62%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>8,242,453.59</b>	<b>69.07%</b>	<b>11,491,883.00</b>	<b>77.62%</b>	<b>-3,249,429.41</b>	<b>-28.28%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>						
OBLIGACIONES FINANCIERAS	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>8,242,453.59</b>	<b>69.07%</b>	<b>11,491,883.00</b>	<b>77.62%</b>	<b>-3,249,429.41</b>	<b>-28.28%</b>
<b>PATRIMONIO</b>						
CAPITAL	1,032,000.00	8.96%	1,032,000.00	6.97%	0.00	0.00%
RESERVAS	206,400.00	1.79%	127,706.00	0.86%	78,694.00	61.62%
RESULTADOS ACUMULADOS	1,818,440.67	15.80%	1,358,400.00	9.18%	460,040.67	33.87%
UTILIDAD DE EJERCICIO	213,108.81	1.85%	794,739.00	5.37%	-581,630.19	-73.19%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>3,269,949.48</b>	<b>27.40%</b>	<b>3,312,845.00</b>	<b>22.38%</b>	<b>-42,895.52</b>	<b>-1.29%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>11,512,403.07</b>	<b>100.00%</b>	<b>14,804,728.00</b>	<b>100.00%</b>	<b>-3,292,324.93</b>	<b>-22.24%</b>

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** De acuerdo a la evaluación vertical formulada al estado de situación financiera (Balance General) al 31 de diciembre del 2017 de la empresa DICOBELSA, las cuentas cobrar comerciales se encuentran en un rango del 17.46%, con un importe de S/. 2'009,551.90 en relación al total de las cuentas del activo S/. 11'512,403.07 ocupando el segundo lugar con mayor porcentaje en las cuentas de activo.

De acuerdo al análisis horizontal formulado al estado de situación financiera al 31 de diciembre correspondiente a los años 2016 y 2017, de la empresa DICOBELSA, se puede notar que en el rubro de cuentas por cobrar comerciales existe una variación de S/. 309,747.90, el que representa un 18.22%, lo que significa que hubo un incremento en el rubro de cuentas por cobrar comerciales del año 2016 al 2017.

#### **3.4.2. Estado de resultados integrales**

Es el documento en el cual se informa detalladamente y ordenadamente como se obtuvo la utilidad y/o pérdida del ejercicio contable, está integrada por las cuentas nominales, transitorias o de resultados, también se dice por las cuentas de ingresos, gastos y costos. Los valores deben iguales a los importes que reflejan en el libro mayor y sus auxiliares.

Tabla 19 *Estado de resultados integrales*



pero estos créditos están sujetos a ciertos riesgos de retrasos, morosidad e incobrabilidad, por lo tanto, se clasifican en:

- Créditos vigentes, cuando el crédito no tenga retrasos a la fecha de su vencimiento.
- Créditos Vencidos, cuando el crédito no fue cancelado a la fecha de su vencimiento.

Tabla 20 *Análisis de las cuentas por cobrar comerciales por tipo de deuda y antigüedad*

Nº de Clientes	Retraso	Importe	%
<b>Créditos Vigentes</b>			
452 clientes	0 días	944,489.41	47.00%
<b>Total</b>		<b>944,489.41</b>	<b>47.00%</b>
<b>Créditos Vencidos</b>			
223 cliente	de 01 a 30 días	401,910.38	20.00%
254 cliente	de 31 a 60 días	301,432.78	15.00%
145 cliente	de 61 a 90 días	160,764.15	8.00%
103 cliente	de 91 a 120 días	120,573.11	6.00%
78 cliente	mas de 121 días	80,382.07	4.00%
<b>803 cliente</b>	<b>Total</b>	<b>1,065,062.49</b>	<b>53.00%</b>
<b>Total cuentas por cobrar comerciales</b>		<b>2,009,551.90</b>	<b>100.00%</b>

Fuentes: elaboración propia

De acuerdo al análisis de cuentas por cobrar, se desprende lo siguiente:

- La empresa DICOBELSA cuenta con un 47% de créditos vigentes por un importe de S/. 944,489.41, dicho importe corresponde a 452 clientes.
- También cuenta con créditos vencidos en un rango del 53%, por un importe de 1'065,062.49 correspondiente a 803 clientes.

- En el rubro de créditos vencidos, podemos notar que existen créditos “más de 121 días” el que representa el 4% por un importe de S/. 80,382.07 con relación al universo de cuentas por cobrar, estos créditos ya representan una posible pérdida para la empresa por el tiempo transcurrido y haber agotado las gestiones de cobranza.

#### 3.4.4. Ratios

Es la relación de dos magnitudes relacionadas entre sí. Las ratios financieros o contables son los coeficientes que aportan unidades financieras de medida y comparación. A través de ellos, se establece la relación que representa dos datos financieros y/o contables, con ello es posible analizar y evaluar el estado de una organización. En el presente trataremos las siguientes ratios:

- De índice de morosidad
- De liquidez de las cuentas por cobrar

#### 3.4.5 Ratio de Índice de Morosidad

Mide la tasa de morosidad, y se define como el cociente entre el valor de los créditos vencidos y el valor de la cartera de créditos totales.

La aplicación del presente ratio será al saldo de las cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre del 2017, como se detalla en el estado de situación financiera (Tabla 18) concordada con la tabla 20.

Tabla 21 *Ratios índice de morosidad*

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Créditos vencidos}}{\text{Total créditos}}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{1,065,062.49}{2,009,551.90} = 53.00\%$$

Fuentes: elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo a resultado del ratio, se puede decir que la empresa DICOBELSA tiene una morosidad del 53% en relación al saldo de cuentas por cobrar comerciales al 31 de diciembre del 2017.

**Ratio de liquidez de las cuentas por cobrar o periodo promedio de cobranza**

El presente índice detalla el tiempo promedio en el que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo. Las cuentas por cobrar comerciales son activos líquidos en la medida en que estas se puedan efectivizarse en un tiempo prudente.

Tabla 22 *Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar*

$$\text{Liquidez de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ctas. por Cobrar Comerciales} \times 360}{\text{Ventas anuales al credito}}$$
$$\text{Liquidez de cuentas por cobrar} = \frac{2,009,551.90 \times 360}{25,787,508.59} = 28.05 \text{ días}$$

Fuentes: elaboración propia

**Interpretación:** De acuerdo al resultado, la empresa DICOBELSA cuenta con liquidez de sus cuentas por cobrar comerciales cada 28 días, de igual forma se puede expresar que sus cuentas por cobrar comerciales se convierten en efectivo en un periodo de 28 días.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

#### 4.1.1 Discusión hipótesis general

La política de créditos incide en la morosidad de la empresa DICOBELSA, en San Martín de Porres, 2017.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis alternativa general, (véase tabla 3) podemos decir que los requisitos en las políticas de crédito no se estaría exigiendo a todos los clientes, también podemos mostrar la tabla 15, de acuerdo a la documentación observada no se estaría cumpliendo con las políticas de crédito de una manera adecuada., como se puede mostrar en los ítems 3 y 4, la mayor parte de la alternativa a veces es mayor que siempre.

Estos resultados guardan relación con lo expuesto por las autoras (Uceda,L.& Villacorta,F., 2014)que al momento de evaluar los créditos, los clientes no cumplen con las políticas de ventas al crédito, esto conlleva a que la empresa tenga morosidad.

De igual forma también guardan relación con los autores (Santa Cruz, A.& Tacilla A., 2018)si se otorgan créditos a los clientes, sin una adecuada exigencia de todos los requisitos establecidos, esto va generar que muchos de sus clientes incumplan con el pago de sus créditos puntualmente y esto elevara la morosidad.

#### 4.1.2 Discusión de las Hipótesis específicas 1

Los créditos otorgados inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, en San Martín de Porres, 2017.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis específica 1, como se muestra en la tabla 14 las ventas al crédito es el 53%, En tal sentido se puede notar que la empresa ha efectuado mayores ventas al crédito, motivo por el cual la empresa deberá de realizar una buena administración de sus créditos, como también se muestra en la tabla 2, para

otorgar un crédito se debería llenar bien el formato de evaluación de riesgo, para tener un mayor control.

Este comportamiento guarda relación con la autora (Ruiz, 2018) porque nos dice que, el otorgamiento de los créditos, influye en el aumento de la morosidad, ya que al otorgar créditos a clientes que no cuentan con capacidad de pago, aumenta el riesgo de crédito

#### **4.1.3 Discusión de las Hipótesis específicas 2**

Las cuentas por cobrar inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, en San Martín de Porres - Lima, 2017.

Aceptamos los hallazgos con la hipótesis específica 2, como se muestra en la tabla 20 cuentas por cobrar, La empresa DICOBELSA cuenta con un 47% de créditos vigentes, También cuenta con créditos vencidos en un rango del 53%, en el rubro de créditos vencidos, podemos notar que existen créditos “más de 121 días” el que representa el 4%, también se muestra en la tabla 4.

Estos hallazgos guardan relación con lo que la autora (Tirado, 2015), ya que si hay un elevado porcentaje de cuentas por cobrar, esto va representar que exista un elevado riesgo en los rubros vencidos y se conviertan en cuentas incobrables, y la empresa tiene que estar consiente que siempre va a existir incertidumbre al otorgar un crédito, por consiguiente existirá un riesgo en cada operación financiera.

#### **4.1.4 Discusión de las Hipótesis específicas 3**

Los procedimientos de cobranza inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, en San Martín de Porres - Lima, 2017.

Aceptamos los hallazgos de la hipótesis específica 3, de acuerdo al resultado la empresa DICOBELSA cuenta con liquidez de sus cuentas por cobrar comerciales cada 28 días, de igual forma se puede expresar que sus cuentas por cobrar comerciales se convierten en efectivo en un periodo de 28 días.

Estos resultados guardan relación con los autores (Santa Cruz, A.& Tacilla A., 2018)ellos obtuvieron un cumplimiento de 64% dejándose de cumplir un 36%, debido a que la verificación de la solicitud al momento de ser debidamente firmada por los responsables se cumplen de manera parcial.

## 4.2 Conclusiones

Hemos podido llegar a la conclusión que la política de crédito incide en la morosidad en la empresa DICOBELSA en el año 2017, de una manera negativa porque no se estaría cumpliendo con las políticas establecidas, en algunos casos se cumplen a medias estas acciones repercuten sustancialmente a que la empresa cuente con una cartera de clientes morosos.

También podemos ver que los créditos otorgados inciden en la morosidad porque sus ventas realizadas, la mayor parte son al crédito, mencionado comportamiento conlleva a la posibilidad de contar con mayores créditos por cobrar.

Así como también las cuentas por cobrar inciden de manera significativa en la morosidad, ya que existe S/. 2'009 551.90 de cuentas pendientes por cobrar, por el cual podríamos decir que es un porcentaje alto, y, al no ser cobradas en un corto tiempo se estaría incrementando la morosidad el que conllevaría a contar con un alto índice de morosidad y afectaría la situación financiera de la empresa DICOBELSA.

Los procedimientos de cobranza inciden en la morosidad de la empresa DICOBELSA, porque de acuerdo a las políticas de la empresa, las cobranzas deberían darse en un plazo de 15 días, pero dichas políticas no se cumplen ya que existen documentos por cobrar (facturas y Boletas de ventas) en cartera para su cobranza con un retraso por más de 30 días, el cual quiere decir que no se están cumpliendo con los procedimientos de cobranza.

## REFERENCIAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2003). *Análisis de la morosidad de las instituciones financieras microfinancieras (IMF) en el Perú*. Perú.
- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras en el Perú*. Perú: Instituto de Estudios Peruanos.
- Besley, S. & Brigham, E. (2013). *Finanzas Corporativas*. México: cuarta edición.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Bresca.
- Delgado, C. & Lezama, N. (2018). *Pólíticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque-Zaña, año 2017*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Privada Antenor Orrego Trujillo, Perú.
- Escudero, J. (2004). *Análisis de la Realidad Local, Técnicas y Métodos de Investigación desde la Animación sociocultural*. Madrid: Narcea S.A de Ediciones.
- Fidias, A. (2012). *El proyecto de Investigación*. Caracas - República Bolivariana de Venezuela: EDITORIAL EPISTEME, C.A.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Gunther, H. (1999). *Políticas de crédito para empresas de menor tamaño con bancos de segundo piso: experiencias recientes en Chile, Colombia y Costa Rica*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A de C.V.
- Huertas, D. (2015). *La colocación de créditos Mypes y la relación con el nivel de morosidad en el sistema bancario peruano del 2010 al 2014*. (Tesis de Licenciatura): Universidad San Martín de Porres Lima, Perú.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.
- Morales, A. & Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*. México: Patria.
- Orozco, M. (2016). *La cartera del gobierno autónomo descentralizado del cantón guano, en el periodo 2014 para determinar su morosidad*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba, Ecuador.
- Pereda, B. (2016). *La Evaluación Crediticia y su Incidencia en la Morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo Ltda. 104 del distrito de Trujillo, 2015*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Cesar Vallejo Trujillo, Perú.

- Ruiz, I. (2018). *El area de creditos y cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa maccaferri*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Ricardo Palma Lima, Perú.
- Santa Cruz, A.& Tacilla A. (2018). *nivel de cumplimiento de los procesos de control interno de las ventas al crédito y su incidencia en la morosidad de la empresa Autonort Cajamarca*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Privada del Norte Cajamarca, Perú.
- Tirado, M. (2015). *Las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALZA*. (Tesis de licenciatura): Universidad Tecnica de Ambato, Ecuador.
- Uceda, L.& Villacorta, F. (2014). *las politicas de ventas al credito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa import export yomar EIRL*. (Tesis de Licenciatura): Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Zuñiga, L. (1987). *Crédito Corporativo*. Costa Rica: Universidad Estatal a la Distancia.

## ANEXOS

### Anexo N°1

#### POLITICAS DE CREDITOS

##### CLIENTES NUEVOS.

1. Todo cliente nuevo se apertura con crédito con un contados y su límite de crédito será de acuerdo al monto promedio de compras al contado. Verificando DNI y/o RUC del titular (en la RENIEC).
2. Los ventas al crédito solo será a clientes con domicilio propio
3. La venta mínima ya sea al contado o al crédito es de S/.25.
4. Si un cliente demora en cancelar su primer crédito más de 30 días no se asignara nuevo crédito.
5. El tope de crédito para todo cliente nuevo no debe ser mayor a s/.350.

##### CLIENTES CON CREDITO ESTABLECIDO.

1. Todo incremento de crédito para un cliente se necesita la visita de supervisor de ventas, Así como buen record de pagos.
2. Cada cliente tiene un crédito asignado siendo este flexible de acuerdo a sus pagos. Si el cliente demora más de 32 días su límite de crédito será afectado e irá disminuyendo si sigue demorando.
3. El cliente puede trabajar como máximo con 3 pedidos al crédito en visitas consecutivas, (que son semanales) Se puede acceder al 3er pedido solo si ha cancelado un porcentaje de algunas de las deudas anteriores.
4. Si el cliente cambiara de razón social, el vendedor deberá solicitar el respeto de su línea de crédito. Esto se debe hacer de forma inmediata, de otra manera se manejara como cliente nuevo.

##### SANCIONES PARA RECUPERAR UN CREDITO

1. El cliente que se atrase en el pago de uno de sus créditos por más de 40 días, se le suspenderá su línea de crédito; hasta que cumpla con por completo con sus compromisos vencidos.
2. La reapertura de la línea de crédito se considerara la morosidad y la intención de pago por parte del cliente y la solicitud personal por parte del vendedor.

Anexo N° 2

ANEXO A2																
POLITICAS DE CREDITOS - CLIENTES NUEVOS		1: Todo cliente nuevo se apertura con un credito con un contado y su limite de credito sera de acuerdo al monto promedio de compras al contado. Verificado con DNI y/o RUC del titular en la RENIEC			2: Las ventas al credito solo será a clientes con domicilio propio			3: La venta minima ya sea al contado o al credito es de S/. 25.00			4: Si un cliente demora en cancelar su primer credito mas de 30 dias no se asignara nuevo credito			5: El tope de creditos para todo cliente nuevo no debe ser mayor a S/. 350.00		
N°	CLIENTE	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
1	OLIVERA BOCANEGRA OLIVIA	1			1			1			1			1		
2	ROJAS DUQUE BEATRIZ			1	1			1				1			1	
3	AMAYA DEROCA CARMEN	1				1			1			1			1	
4	CHAVEZ ARANCIAGA ELIZABETH		1			1			1			1				1
5	GUTIERREZ DECOBEÑAS TERESA	1				1			1			1			1	
6	LABRA HUAMANRAIME LUCY	1				1				1		1			1	
7	RUIZ DE LA PIEDRA TEREZA		1		1			1			1			1		
8	VASQUEZ MARCOS LLERCIMARIA	1			1				1			1			1	
9	CAMPOS MOSQUERA DIONICIA	1			1				1			1				1
10	ESPINOZA PARI FANNY ESTRELLA	1			1			1			1			1		
11	ESPINOZA RAMIREZ ANTONIETA		1		1				1			1			1	
12	GARATE ANGULO AMALIA	1			1				1			1			1	
13	OSCAR MANUEL GONZALES ANGLAS	1			1			1				1			1	
14	TAVARA DE RODRIGUEZ DORIS	1			1			1					1			1
15	VEGA VEGA OLGA ROSARIO	1			1					1		1			1	
16	ZAVALA DELGADILLO MIRTHAELVIRA		1		1			1			1			1		
17	AYLLON DEESPINOZA PETRONILA BONILLA			1	1			1			1			1		
18	BALDEON DE LA CRUZ JESUS			1			1			1		1				1
19	BEDIA JURO LUISA	1			1			1			1			1		
20	CONTRERAS SANCHEZ MARIA ERCELIS	1			1			1			1			1		
21	PEZANTES VALDERRAMA FILADELFIO	1				1		1			1			1		1
22	QUISPE BONIFACIO MARIA		1		1			1			1			1		
23	FERNANDEZ AGREDA PAULAELENA	1			1			1			1			1		
24	FERNANDEZ RAMIREZ LILLIAN LISETH	1				1		1			1					1
25	QUISPE HUAMANI TEOFILA	1				1				1	1				1	
26	SALAZAR LICARES NELLY	1			1			1			1			1		1
27	TARAZONA MINAYA NORMA	1				1		1			1				1	
28	TARAZONA SOLIS FLOR	1				1				1		1				1
29	TEMOCHE DEROJAS MANUELA ERNESTINA		1		1			1			1			1		
30	VALDEZ JARA VASTI SUNAMITA	1			1				1			1		1		
31	VASQUEZ CUBAS ELMER	1				1			1			1		1		
32	VEGA FLORES GLADISPAULA	1			1			1			1			1		
33	BRONCANO GREGORIO HAYDE		1			1			1			1		1		
34	CARDENAS TITO OLINDA	1				1			1			1		1		
35	PIJO ROSALES SUSANA	1				1			1			1		1		
36	RAMOS SORIA GABRIELA	1			1				1			1		1		
37	SANCHEZ RENGIFO LINDA		1		1				1			1		1		
38	SANTANDER VELASQUEZ AGUSTIN	1			1			1			1			1		
39	BODEGA LUZ .	1			1			1			1			1		
40	CANALES QUIRHUAYODETAL CARMEN MERCEDES			1	1				1			1				1
41	DURAND CHAUPI RUDITH GIOVANNA	1				1			1			1			1	
42	MARDONIO IZAGUIRRE JAIME	1				1				1		1			1	
43	SUPERMARKET C & Q.S.A.C.	1			1			1				1			1	
44	VARGAS CELIS WALTER	1			1				1			1			1	
45	ASTOCONDOR SOLANO AMPARO	1			1			1			1			1		
46	BALTAZAR QUISPE ELBA	1			1					1	1			1		
47	CASAS GALARZADATENORIO FORTUNATA	1			1					1		1				1
48	CURO LORO PEDROALEJANDRO	1			1			1			1			1		
49	TELLO ROCHA JHONWALBERTO	1			1			1			1			1		
50	AZPUR TRUJILLO YBERUBI	1			1			1			1			1		
	Cantidad	38	8	4	33	12	5	18	24	8	22	27	1	26	15	9
	%	76	16	8	66	24	10	36	48	16	44	54	2	52	30	18

Anexo N° 3

ANEXO A3													
Nº	CLIENTE	1: Todo incremento de credito para un cliente se necesita la visita del supervisor de ventas. Asi como buen record de pago			2: Cada cliente tiene un credito asignado siendo este flexible de acuerdo a sus pagos. Si el cliente demora mas de 32 dias su limite de credito será afectado e irá disminuyendo si sigue demorando			3: El cliente puede trabajar como maximo con 03 pedidos al credito en visitas consecutivas (semanales) Se puede acceder al 3er. Pedido solo si ha cancelado un porcentaje de algunas de las deudas anteriores.			4: Si el cliente cambiara de razon social, el vendedor debera solicitar el respeto de su linea de credito. Esto se debe de hacer de forma inmediata, de otra manera se manejara como cliente nuevo		
		Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
1	OLIVERA BOCANEGRA OLIVIA	1			1			1			1		
2	ROJAS DUQUE BEATRIZ			1	1			1					1
3	AMAYA DEROCA CARMEN	1				1		1			1		
4	CHAVEZ ARANCIAGA ELIZABETH		1			1		1			1		
5	GUTIERREZ DECOBEÑAS TERESA	1				1		1			1		
6	LABRA HUAMANRAIME LUCY		1			1			1				1
7	RUIZ DE LA PIEDRA TEREZA	1			1			1			1		
8	VASQUEZ MARCOS LLERCIMARIA	1			1			1			1		
9	CAMPOS MOSQUERA DIONICIA		1		1				1				1
10	ESPINOZA PARI FANNY ESTRELLA	1			1				1		1		
11	ESPINOZA RAMIREZ ANTONIETA		1		1				1		1		
12	GARATE ANGULO AMALIA	1			1				1		1		
13	OSCAR MANUEL GONZALES ANGLAS		1		1				1				1
14	TAVARA DE RODRIGUEZ DORIS		1		1			1					1
15	VEGA VEGA OLGA ROSARIO		1		1				1				1
16	ZAVALA DELGADILLO MIRTHAELVIRA	1			1			1			1		
17	AYLLON DEESPINOZA PETRONILA BONILLA		1		1			1					1
18	BALDEON DE LA CRUZ JESUS			1			1		1				1
19	BEDIA JURO LUISA		1		1			1			1		
20	CONTRERAS SANCHEZ MARIA ERCELIS	1			1			1			1		
21	PEZANTES VALDERRAMA FILADELFIO			1		1			1		1		
22	QUISPE BONIFACIO MARIA		1		1			1			1		
23	FERNANDEZ AGREDA PAULAELENA	1			1			1			1		
24	FERNANDEZ RAMIREZ LILLIAN LISETH		1			1			1				1
25	QUISPE HUAMANI TEOFILA		1		1				1		1		
26	SALAZAR LICARES NELLY		1		1			1					1
27	TARAZONA MINAYA NORMA	1				1		1			1		
28	TARAZONA SOLIS FLOR			1		1			1				1
29	TEMOCHE DEROJAS MANUELA ERNESTINA		1		1			1			1		
30	VALDEZ JARA VASTI SUNAMITA		1		1			1					1
31	VASQUEZ CUBAS ELMER		1		1								1
32	VEGA FLORES GLADISPAULA	1			1						1		
33	BRONCANO GREGORIO HAYDE			1	1						1		
34	CARDENAS TITO OLINDA	1				1					1		
35	PIJO ROSALES SUSANA		1			1			1		1		
36	RAMOS SORIA GABRIELA		1			1							1
37	SANCHEZ RENGIFO LINDA		1			1			1				1
38	SANTANDER VELASQUEZ AGUSTIN		1			1			1				1
39	BODEGA LUZ.	1			1			1			1		
40	CANALES QUIRHUAYODETAL CARMEN MERCEDES			1		1					1		1
41	DURAND CHAUPI RUDITH GIOVANNA		1								1		1
42	MARDONIO IZAGUIRRE JAIME			1							1		1
43	SUPERMARKET C & Q S.A.C.	1							1		1		
44	VARGAS CELIS WALTER	1				1					1		
45	ASTOCONDOR SOLANO AMPARO		1		1								1
46	BALTAZAR QUISPE ELBA		1								1		
47	CASAS GALARZADETENORIO FORTUNATA		1			1			1				1
48	CURO LORO PEDROALEJANDRO		1			1			1		1		
49	TELLO ROCHA JHONWALBERTO		1				1		1		1		
50	AZPUR TRUJILLO YBERUBI	1							1				1
	Cantidad	17	26	7	25	18	2	20	19	3	29	11	10
	%	34	52	14	56	40	4	48	45	7	58	22	20

Anexo N° 4

POLITICAS DE CREDITOS - SANCIONES PARA RECUPERAR UN CREDITO		1: El cliente que se atrase en uno de sus creditos por mas de 40 dias, se le suspendera su linea de credito; hasta que cumpla por completo con sus compromisos vencidos			2: La reapertura de la linea de credito se considerará la morosidad y la intención de pago por parte del cliente y la solicitud personal por parte del vendedor		
N°	CLIENTE	Siempre	A veces	Nunca	Siempre	A veces	Nunca
1	OLIVERA BOCANEGRA OLIVIA	1			1		
2	ROJAS DUQUE BEATRIZ		1		1		
3	AMAYA DEROCA CARMEN	1					1
4	CHAVEZ ARANCIAGA ELIZABETH			1		1	
5	GUTIERREZ DECOBEÑAS TERESA	1				1	
6	LABRA HUAMANRAIME LUCY		1				1
7	RUIZ DE LA PIEDRA TEREZA	1			1		
8	VASQUEZ MARCOS LLERCIMARIA	1			1		
9	CAMPOS MOSQUERA DIONICIA			1	1		
10	ESPINOZA PARI FANNY ESTRELLA		1		1		
11	ESPINOZA RAMIREZ ANTONIETA			1	1		
12	GARATE ANGULO AMALIA	1			1		
13	OSCAR MANUEL GONZALES ANGLAS		1		1		
14	TAVARA DE RODRIGUEZ DORIS		1		1		
15	VEGA VEGA OLGA ROSARIO			1	1		
16	ZAVALA DELGADILLO MIRTHAELVIRA		1		1		
17	AYLLON DEESPINOZA PETRONILA BONILLA		1		1		
18	BALDEON DE LA CRUZ JESUS			1			1
19	BEDIA JURO LUISA	1			1		
20	CONTRERAS SANCHEZ MARIA ERCELIS	1			1		
21	PEZANTES VALDERRAMA FILADELFIO		1	1			1
22	QUISPE BONIFACIO MARIA	1			1		
23	FERNANDEZ AGREDA PAULAELENA	1			1		
24	FERNANDEZ RAMIREZ LILLIAN LISETH		1			1	
25	QUISPE HUAMANI TEOFILA		1			1	
26	SALAZAR LICARES NELLY	1			1		
27	TARAZONA MINAYA NORMA	1					1
28	TARAZONA SOLIS FLOR		1			1	
29	TEMOCHE DEROJAS MANUELA ERNESTINA	1			1		
30	VALDEZ JARA VASTI SUNAMITA	1			1		
31	VASQUEZ CUBAS ELMER			1			1
32	VEGA FLORES GLADISPAULA		1			1	
33	BRONCANO GREGORIO HAYDE		1			1	
34	CARDENAS TITO OLINDA		1			1	
35	PIJO ROSALES SUSANA			1			1
36	RAMOS SORIA GABRIELA	1			1		
37	SANCHEZ RENGIFO LINDA		1			1	
38	SANTANDER VELASQUEZ AGUSTIN		1		1		
39	BODEGA LUZ .		1			1	
40	CANALES QUIRHUAYODETAL CARMEN MERCEDES		1			1	
41	DURAND CHAUPI RUDITH GIOVANNA		1			1	
42	MARDONIO IZAGUIRRE JAIME		1			1	
43	SUPERMARKET C & Q.S.A.C.	1				1	
44	VARGAS CELIS WALTER	1				1	
45	ASTOCONDOR SOLANO AMPARO			1	1		
46	BALTAZAR QUISPE ELBA		1			1	
47	CASAS GALARZADETENORIO FORTUNATA			1	1		
48	CURO LORO PEDROALEJANDRO	1				1	
49	TELLO ROCHA JHONWALBERTO		1				1
50	AZPUR TRUJILLO YBERUBI		1				1
	<b>Cantidad</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>9</b>
	<b>%</b>	<b>36</b>	<b>46</b>	<b>20</b>	<b>48</b>	<b>34</b>	<b>18</b>

## **Anexo N°5 CUESTIONARIO**

Preg. 1 ¿La empresa DICOBELSA antes de otorgar un crédito, hace una evaluación de riesgo del cliente?

Preg. 2 ¿Los requisitos establecidos en las políticas de crédito, se exigen a todos los clientes?

Preg. 3 ¿La empresa DICOBELSA realiza un seguimiento constante a las cuentas por cobrar?

Preg. 4 ¿La empresa DICOBELSA entrega a sus clientes estados de cuenta pendientes por cobrar?

Preg. 5 ¿La empresa emite cartas de notificación a los clientes sobre sus cuentas sin cancelar?

Preg. 6 ¿La empresa DICOBELSA cuenta con un buen sistema para el control a los créditos otorgados?

Preg. 7 ¿Está de acuerdo usted con el plazo de crédito que otorga la empresa DICOBELSA?

Preg. 8 ¿Está usted de acuerdo con la frecuencia que la empresa realiza sus cobranzas?

Preg. 9 ¿Considera usted que las políticas de cobranza están bien definidas y su aplicación evitara la morosidad en la empresa DICOBELSA?

Preg. 10 ¿el incumplimiento de las políticas de ventas al crédito, trae como consecuencia la morosidad?

Preg. 11 ¿La empresa evalúa a través de índices de morosidad su cartera?

## Anexo N°6

LISTA CLIENTES MOROSOS 2017				mayor a 90 día
DOCUMENTO	ZONA	CLIENTE	DEUDA	
1100147446	1415	OLIVERA BOCANEGRA OLIVIA	1756.00	
1100147821	1121	ROJAS DUQUE BEATRIZ	553.17	
1100148551	1411	AMAYA DEROCA CARMEN	952.00	
1100148581	1351	CHAVEZ ARANCIAGA ELIZABETH	5118.00	
1100148028	1171	GUTIERREZ DECOBEÑAS TERESA	5320.00	
1100148496	1271	LABRA HUAMANRAIME LUCY	5130.00	
1100053864	1412	RUIZ DE LA PIEDRA TEREZA	4010.00	
1100148487	1532	VASQUEZ MARCOS LLERCIMARIA	2013.00	
1100054586	1542	CAMPOS MOSQUERA DIONICIA	430.90	
1100149480	1253	ESPINOZA PARI FANNY ESTRELLA	3909.00	
1100149481	1543	ESPINOZA RAMIREZ ANTONIETA	12003.00	
1100054478	1514	GARATE ANGULO AMALIA	3200.50	
1100054489	1416	OSCAR MANUEL GONZALES ANGLAS	302.69	
1100054217	1351	TAVARA DE RODRIGUEZ DORIS	9860.00	
1100149810	1282	VEGA VEGA OLGA ROSARIO	277.60	
1100149485	1412	ZAYALA DELGADILLO MIRTHAELVIRA	2641.00	
1100150804	1162	AYLLON DEESPINOZA PETRONILA BONILLA	2890.50	
1100150808	1252	BALDEON DE LA CRUZ JESUS	230.99	
1100150279	1563	BEDIA JURO LUISA	2267.00	
1100150285	1415	CONTRERAS SANCHEZ MARIA ERCELIS	2065.00	
1100054987	1286	PEZANTES VALDERRAMA FILADELFIO	1999.00	
1100150019	1351	QUISPE BONIFACIO MARIA	199.99	
1100151056	1412	FERNANDEZ AGREDA PAULAELENA	195.60	
1100151890	1413	FERNANDEZ RAMIREZ LILLIAN LISETH	192.05	
1100151305	1163	QUISPE HUAMANI TEOFILA	175.94	
1100151895	1125	SALAZAR LICARES NELLY	169.81	
1100151092	1255	TARAZONA MINAYA NORMA	968.00	
1100151897	1371	TARAZONA SOLIS FLOR	160.00	
1100151083	1413	TEMOCHE DEROJAS MANUELA ERNESTINA	1587.00	
1100151054	1543	VALDEZ JARA VASTI SUNAMITA	1500.00	
1100151964	1284	VASQUEZ CUBAS ELMER	150.00	
1100151970	1414	VEGA FLORES GLADISPAULA	1478.00	
1100153018	1344	BRONCANO GREGORIO HAYDE	1474.00	
1100152383	1365	CARDENAS TITO OLINDA	144.58	
1100153385	1415	PIJO ROSALES SUSANA	142.05	
1100153006	1566	RAMOS SORIA GABRIELA	3808.00	
1100055624	1171	SANCHEZ RENGIFO LINDA	137.42	
1100055545	1432	SANTANDER VELASQUEZ AGUSTIN	3002.00	
1100153968	1462	BODEGA LUZ	6800.00	
1100154051	1653	CANALES QUIRHUAYODETAL CARMEN MERI	120.03	

1100153613	1413	DURAND CHAUPI RUDITH GIOVANNA	118.98
1100154397	1254	MARDONIO IZAGUIRRE JAIME	1400.00
1100056104	1565	SUPERMARKET C & Q S.A.C.	104.25
1100154243	1215	VARGAS CELIS WALTER	104.25
1100154705	1145	ASTOCONDOR SOLANO AMPARO	1650.00
1100155202	1436	BALTAZAR QUISPE ELBA	1001.00
1100155211	1282	CASAS GALARZADETENORIO FORTUNATA	100.01
1100056376	1372	CURO LORO PEDROALEJANDRO	98.26
1100155277	1122	TELLO ROCHA JHONWALBERTO	97.73
1100156381	1332	AZPUR TRUJILLO YBERUBI	97.73
1100056778	1252	CARRERA MARTINEZ RENAN	97.42
1100156051	1234	SAMANIEGO OJEDA ADELA	97.42
1100057171	1484	ANTON CAYAS ISMAEL	96.28
1100157379	1314	CABANILLAS GARRU MARINA	93.45
1100057173	1264	FERNANDEZ CONDORI LOURDES	900.00
1100056949	1385	GUTIERREZ CORDOYA JORGE REINALDO	900.00
1100156526	1565	REMIGIO VICTORIO NORCA ZELINA	890.00
1100057248	1415	RIVERA GUERRERO DORIA	969.00
1100156627	1115	SAAVEDRA RODRIGUEZ MARIALIDIA	8458.00
1100057250	1275	SUMARI YARASCA DELIA	803.00
1100157340	1516	VILCHEZ ARAUJO MARIA	892.00
1100158070	1376	BARRUETA RAMIREZ MELITON	8259.00
1100158647	1546	CHARAJA PORRAS MARLENE	815.00
1100057458	1412	CHAUPI HUAMAN ELIZABETH	7995.00
1100158173	1523	ESTRADA CARBAJAL ROSA	706.00
1100158174	1415	FLORES VALLE ANITA	700.00
1100158644	1316	MAYORGA COLCHADO KARLAVERONICA	600.00
1100158084	1241	NARVASDA TORRES ESPERANZA	600.00
1100158073	1373	SALOME BECERRA RITA	599.00
1100159506	1154	ALMENGOR CALDERON AUGUSTA	557.00
1100159544	1415	ANCALLE LLANOS MANUEL	551.00
1100158939	1545	GONZA DEARPITA JOSEFATITO	502.00
1100159942	1236	GONZALES SALAZAR ALICIA	682.00
1100159308	1486	JACKELINE MARCHAND IDANIA	513.00
1100159452	1381	LINO CARASAS SANDY	542.00
1100159312	1411	MEZA LUNA ANA MARIA	483.00
1100158939	1412	SALAS APAZA VICENTINA	441.00
1100159444	1532	SANTOS REYES BACILIASABINA	403.00
1100159445	1642	VICENCIO RODRIGUEZ EUTROPIATEODORA	400.00
1100058074	1162	ARICA RONDON BLANCAESTELA	3999.00
1100160372	1542	BEDON VALENTIN SONIAFIDENCIA	3997.00
1100058075	1464	CASTILLO VEGA CARLOSRICARDO	3898.00
1100160739	1381	ROMERO SANCHEZ GLORIA ISABEL	3655.00
1100160504	1351	SANCHEZ ALAYA ANGELES	352.00
1100160511	1155	TOVAR SORIA EVAROSARIO	3070.00
1100160509	1416	VASQUEZ VDADETOVAR EVASORIA	300.00
1100161452	1131	BONETTE TORRES BLANCAPATRICIA	2933.00
1100058504	1631	BUTRON GRANADOS VICTOR	2945.00
1100161384	1411	OROSCO ARIAS MARGARITA	277.00
1100058610	1122	VILLARROEL FIGUEROA DORISDELIA	287.00
1100162661	1133	ACOSTA QUEZADA JAVIER FERNANDO	2565.00
1100058877	1284	ARANDA LEDESMADQUISPE CARMEN	200.00
1100058900	1285	CHOGAS ALEJO FLOR	200.00
1100162455	1471	CUBA DEMACHADO DORA	299.00
1100058876	1412	LOPEZ ASHCALLA GAVINASA TURNINA	1164.00
1100162363	1415	NATIVIDAD GIRON ELIA GEBROSA LIDIA	1378.00
1100058715	1275	VILLANTOY SERPA ERMENEGILDO	1123.21
1100059303	1231	AGUILAR ROBLES DONATA	827.12
1100059310	1421	CACCACHAHUA QUILCA MARIAEULA	813.07
1100059359	1141	ESPIRITU MARCELO BRIGIDA HEROINA	791.47
1100162849	1382	FLORES TRINIDAD CARMEN ROSA	663.05
1100163425	1675	MENDOZA FLORES ELENA CLARA	640.87
1100163431	1545	PAJUELO BORJA JUSTINA	553.78
1100163687	1546	UZQUIANO CUZCANO FELIX RAUL	502.99
1100165072	1156	ACUÑA ASENCIOS MARILU	475.34
1100164926	1321	BECCERRA FERNANDEZ ROSITA NANCY	471.90
1100164418	1541	BRAVO BASURTO MARGOT	458.09
1100164544	1522	CARDENAS LLAMOJA MAGDA LUZ	419.99
1100059658	1412	DOMINGUEZ CRUZ JESSICA	411.02
1100163922	1352	FLORES SAAVEDRA LLEN PAUL	407.09
1100164559	1312	HUAYLINOS ESPINOZA MAYDA KETTY	372.05
1100164499	1443	MEDINA CONTRERAS ALICIA	371.62
1100059747	1413	MONTOYA VASQUEZ CONSUELO	370.43
1100059639	1173	PAJUELO ESPINOZA DE CALERO ROSA	369.83
1100164500	1414	PASION TAYCAS ADELA	338.08
1100164551	1544	TORRES QUISPE JESSICA LEONARDA	300.44
1100165070	1445	VASQUEZ FERNANDEZ LOURDES	300.00
1100059719	1415	VENTURA ARANDA MELITON WILMER	291.50
1100165343	1456	CAPISTRANO COTRINA NELLY	291.44
1100165711	1416	LENCI SOSA YSAURA JOHANNA	274.96
1100166053	1251	SANCHEZ RAYO CORINA CARMEN	274.30
1100166318	1241	BOGGIANO ESPINOZA ROSA MARIA	563.00
1100166686	1171	BRAVO GALLARDO GIOVANNA	500.00
1100166627	1452	CHAMBERGO NARCIZO CELIA	254.00
1100166331	1342	COLLANTES MIYASHIRO KATERY CLARA	230.27

1100166872	1413	LEVANO RENTERIA KATTYSADITH	227.87
1100060315	1354	MARVAEZ ROJAS JORGE	222.42
1100167004	1664	RIMAC HINOSTROZA ANTONIA	209.21
1100166335	1675	ROQUE BOGGIANO ELIZABETH MARIA	203.55
1100060338	1546	URQUIZA PAREDES LUIS	199.98
1100167612	1211	CORTEZ CARRASCO NELYJUANA	199.98
1100167615	1232	GONZALES CAPUÑAY JOSE ANTONIO	199.97
1100167692	1412	IGNACIO CASORLA LEANDRA	199.34
1100167694	1342	QUISPETERA UMEREZ AGUSTINA	199.20
1100167736	1413	TIRADO GOMEZ NADIA KATHERIN	194.58
1100060707	1273	TORO CORDOVA DETUMES MARIA EUGENIA	193.94
1100168979	1274	BARBARAN CASTELLANO MILAGROS	187.71
1100168071	1541	BERNABE SEGUNDO JULIAN	1857.00
1100168065	1412	CLEMENTE SANTOS MARIA	185.07
1100061094	1332	CRUZ MORENO MARIA	1811.00
1100168167	1383	GOMEZ CIENFUEGOS ROSA	300.00
1100168583	1223	GONZALES DIAZ FLORENTINA	1711.00
1100061099	1655	GONZALES VILLAR MARLENE	765.00
1100061227	1285	HUAMAN YSSA JENNY MIRANDA	149.35
1100061095	1225	MARCO ZAHIR BARRENECHEA ALVARADO	141.20
1100168699	1375	MORALES SANTILLANA LIA JUANA	140.00
1100168978	1285	OCHOA ORTIZ FREDIANIBAL	139.39
1100168589	1556	PALACIOS ROMERO TERESA	138.97
1100061073	1231	PAUCAR ZAVALA ELIZABETH	138.91
1100169034	1352	RIOS MACHUCA NONILA	137.27
1100061224	1262	RIOS MARIÑO NORMA VICTORIA	120.00
1100061225	1383	RIOS MIRANDA JUAN ANTONIO	120.00
1100061226	1153	ANHUAMAN OLIVERA GISELLA MARIBEL	119.89
1100061227	1463	ARONI RODRIGUEZ KAREN ESTEFANY	118.90
1100061228	1485	CASTRO PEREZ JULIA	116.66
1100061229	1375	CHUQUIRUNA SANTILLAN ANAJANET	116.66
1100061230	1275	CHUQUIRUNA SANTILLAN LILYNANCY	112.41
1100061231	1355	GUZMAN BLAS MAURA	963.00
1100061232	1376	MENDOZA CARRILLO FELIX	230.00
1100061233	1231	MUÑAVERO TARAZONA JUAN	899.00
1100061234	1111	QUISPE CAHUANA TEODORA	108.07
1100061235	1161	RIVERA PUENTE INES	101.60
1100061236	1276	RUIZ CALLUPE MERCEDES EMPERATRIZ	100.00
1100061237	1582	RUIZ CHIRINOS LUISALBERTO	100.00
1100061238	1651	RUIZ TIPACTI SILVIAGABY	100.00
1100061239	1512	VELA SARAVIA EMERSON-FERRETERIA	968.00
1100061240	1522	VELASQUEZ LINARES BLANCA	943.00
1100061241	1172	YAMAKAWA VILLANUEVA JULIO	933.00
1100061242	1312	CAUNA HUAYNA ALEJANDRA	986.00
1100061243	1655	GUZMAN DE FIGUEROA MIRIAN	358.00
1100061244	1285	OLIVAS TAQUIRE NILDA	561.00
1100061245	1225	CASTRO CAHUANA CEFERINA	698.00
1100061246	1375	MOGOLLON VILLADEZA BELINDA	788.00
1100061247	1285	VARGAS PAJUELO NANCY	258.20
1100061248	1556	ROMERO CHAVEZ EUTEMIO	698.20
1100061249	1231	CHAMORRO CONCHA ASUNTA	120.00
1100061250	1352	ACATE BALOIS BASILIA	135.00
1100061251	1262	RAMIREZ BUSTAMANTE ENRIQUE	365.50
1100061252	1383	FLORES TELLO MARIA	498.69
1100061253	1153	FERNANDEZ SANTOS IRMA	123.00
1100061254	1612	RAMIREZ ROSALES NATY	213.00
		<b>200955.20</b>	

Anexo N°7, MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
general	General	General	Independiente			
¿De qué manera incide la política de crédito en la morosidad de la empresa Dicobelsa San Martin de Porres, 2017?	Es determinar la incidencia de la política de crédito en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres, 2017.	La política de crédito inciden en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres, 2017.	Política de crédito	creditos otorgados	evaluación de riesgo Evaluación del crédito calificación del cliente tipos de cobro sistema de control	<b>TIPO DE INVESTIGACION</b> propósito de aplicación cuantitativa
				cuentas por cobrar	Reporte de cuentas por pagar Estrategia de cobranza	<b>ALCANCE</b> correlacional
				procedimientos	Políticas de Pago Procedimientos de pago Documentos en cartera	<b>DISEÑO</b> no experimental trasversal
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	<b>dependiente</b>	<b>DIMENSIONES</b>		<b>POBLACIÓN</b> trabajadores de la empresa DICOBELSA
¿Cómo incide los créditos otorgados en la morosidad de la empresa Dicobelsa San Martin de Porres, 2017?	Evaluar la incidencia de los creditos otorgados en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres, 2017.	Los créditos otorgados inciden en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres, 2017.	Morosidad	deudas	vencidas riesgo crediticio Incobrabilidad	<b>MUESTRA</b> 15 empleados ( contabilidad y ventas)
¿De qué manera incide las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Dicobelsa San Martin de Porres, 2017?	Evaluar la incidencia de las cuentas por cobrar en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres, 2017.	Las cuentas por cobrar inciden en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres - Lima, 2017.		pago	retraso del pago Nivel de ingresos del cliente Voluntad de Pago	<b>TECNICAS DE RECOLECCION</b> Encuesta Análisis documental
¿Cómo incide de los procedimientos de cobranza en la morosidad de la empresa Dicobelsa San Martin de Porres, 2017?	Determinar la incidencia de los procedimientos de cobranza en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres, 2017.	Los procedimientos de cobranza inciden en la morosidad de la empresa Dicobelsa, San Martin de Porres - Lima, 2017.				

Anexo N°8

**Datos del Cliente**

Código: 153342 CORPORACION J. RAMIREZ S.A.C. Doc.Iden: 001-D.N.I. CLIENTE NUEVO

Dirección: MDO. HUAMANTANGA PAB A PTO. 46 R.U.C.: 20550924600 Fecha de Nacimiento:

Zona: 1415-MERCADO HUAMANTANGA Vendedor: 0437-SANCHEZ MORENO Dia Visita Vendedor: 3-MIERCOLES

Teléfono:  Horario: 001-MAÑANA Giro Negocio: 001-BODEGA

Referencia:   Filtro 6 meses - Canal: VENTA HORIZONTAL Especial

MOVIMIENTO	TD	NRO DOC	FEC EMI	TRANSPORTE	MN	TOTAL	SALDO	LISTA	CONDICION VTA	ATR	D.P.	F.ULT.MOV	OBSERVACION
...	Cargo	FAC	1100158249	16/11/2016	0020-MAYORIS S/.	173.30	73.30	001	002	CREDITO	90	08/02/2017	...
...	Cargo	FAC	1100160451	30/11/2016	0020-MAYORIS S/.	153.00	153.00	001	002	CREDITO	63	02/02/2017	...
...	Cargo	FAC	1100164436	07/12/2016	0020-MAYORIS S/.	54.08	0.00	001	001	CASH	1	22/02/2017	...
...	Cargo	FAC	1100168495	14/12/2016	0020-MAYORIS S/.	143.61	0.00	001	001	CASH	1	08/03/2017	...
...	Cargo	FAC	1100168676	28/12/2016	0020-MAYORIS S/.	427.50	427.50	003	002	CREDITO	55	23/02/2017	...
...													...
...													...
...													...
...													...
...													...
...													...

Limite Cred: 41 Limi.Doc: 0 Saldo Total: 653.80 Documentos Emitidos: 3 N.C. S/A: 0 N°Recla: 0 P.Pago:

Total Lim. Cred. 41 Total Lim. Doc. 0 %Dcto: .00 P.C.Cred: 0 Promedio de Atraso: 0 P. de Atraso 4 compras: 90 Estado:

Anexo N°9

## CARTA DE NOTIFICACION

Lima, 20 De JUNIO del 2017  
CLIENTE: 148463 - IZAGUIRRE VILLANUEVA ALCIA TEODOCIA  
DOMICILIO: MZ. B LT. 3 AAHH LA UNION ZAPALLAL  
ZONA: 1675- ZAPALLAL 3 – V. ESCUDERO

PRESENTE.

Asunto: deuda pendiente de pago por el

**MONTO DE: S/. 1460.33**

Mediante la presente cumplimos en comunicarle lo siguiente:

Que, Ud. no ha cumplido con el pago de su deuda pendiente a pesar de los constantes requerimientos de representantes de nuestra empresa para que cancele su obligación ascendente a la suma de de s/ 1460.33 por la mercadería que le fue entregada con los siguientes documentos:

--Nro. Documento--	fecha	saldo	D. Atraso	
35-0022867841	07/02/2017	s/ 309.29	133 días	
35-0022867842	07/02/2017	s/ 650.83	133 días	
35-0022867844	14/03/2017	s/ 211.38	98 días	
35-0040008753	14/03/2017	S/. 288.83	98 días	

En tal sentido, al encontrarse su crédito en mora le estamos concediendo un plazo de **72 HORAS**, contados desde que recibió la presente comunicación, para que se apersona a las instalaciones de nuestra empresa sitio en la MZ –C6 LT-11 URB PRO INDUSTRIAL-SMP-LIMA, o en todo caso se ponga en contacto a nuestro teléfono 5370055, con la finalidad de proceder a cancelar la totalidad de su deuda pendiente de pago.

En el caso que no recibamos respuesta a la presente comunicación y a su conducta morosa se mantenga nos veremos **obligados a reportarlo a las centrales de riesgo de nuestro país (INFOCORP Y CERTICOM)** situación que le impediría volver a ser sujeto de crédito, y afectaría gravemente la actividad en la cual Ud. Se viene desempeñando además de proceder a iniciar los procesos judiciales correspondientes que incluirán el cobro de intereses, compensatorios, moratorios, comisiones, gastos notariales, judiciales y además en los que se hubiera incurrido para la cobranza total y final.

De otro lado, en caso Ud. Haya cancelado su deuda la agradeceremos hacer caso omiso a la presente comunicación.

Atentamente,

-----

DEP. CREDITOS Y COBRANZAS  
DICOBELSA

Anexo N°10

DICOBELSA		HOJA DE EVALUACIÓN DE RIESGO	
<b>Información General</b>			
Nombre / razón social	<u>Reneay Vicente Flores</u>	DNI / RUC	<u>23095033</u>
Persona natural	<input checked="" type="checkbox"/>	jurídica	<input type="checkbox"/>
cliente nuevo	<input checked="" type="checkbox"/>	antiguo	<input type="checkbox"/>
Provincia		distrito	
		dirección	
<b>Categorías de Alto Riesgo</b>			
Negocio de su propiedad	<input checked="" type="checkbox"/>		
Residente en la dirección brindada	<input type="checkbox"/>		
cuentas de ahorro en bancos	<input type="checkbox"/>		
Manejo de tarjetas de crédito	<input type="checkbox"/>		
Otros Intermediarios Financieros	<input type="checkbox"/>		
Comercialización de productos sin relación al negocio	<input type="checkbox"/>		
Comercialización de Insumos químicos	<input type="checkbox"/>		
<b>Descripción de la Actividad Económica del cliente (Actividad Principal)</b>			
<u>Venta de productos de limpieza</u>			
<b>Indicadores de Riesgo del Cliente</b>			
Es subsidiaria de una empresa ubicada en otra parte del Perú?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿Realiza transacciones de giros a otros departamentos del Perú?	Si <input type="checkbox"/>	No <input checked="" type="checkbox"/>	
¿Tiene Créditos con otras empresas? (Instituciones Financiera u Otros)	Si <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿Realiza la actividad comercial sin comprobante de pagos?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿La información ha sido actualizada por el cliente en los últimos 12 meses?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Determinación de Terceras Partes y Beneficiarios Finales</b>			
¿El cliente está actuando en nombre de un Tercero?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
¿En personas jurídicas, existen beneficiarios finales (Pers. Naturales) no visibles en la estructura de propiedad?	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<i>En caso afirmativo registrar la siguiente información del tercero o beneficiario final</i>			
Nombre completo	País de Origen	Relación con el cliente	
<b>Relación de Productos</b>			
Relacionar los tipos de Productos y su propósito			
Productos	Propósito		
<u>Leña</u>	<u>Venta</u>		
<u>Establos</u>	<u>Venta</u>		
<u>Ma pua</u>	<u>Venta</u>		
Los Productos y/o Servicios relacionados anteriormente guardan relación con la actividad económica del cliente y están debidamente justificado			
	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Certificación</b>			
La identidad del Cliente ha sido verificada examinando su documento original y a su vez la Debita Diligencia se llevó a cabo para corroborar el origen de los fondos, la actividad económica del cliente y la razonabilidad que guardan éstos con su transaccionalidad.			
La información se encuentra actualizada y completa teniendo en cuenta todos los aspectos requeridos.			
Firma del supervisor de ventas:	<u>[Firma]</u>	Código:	<u>023</u>
Nombre del supervisor de ventas	<u>Pedro Huata</u>	Fecha:	<u>28.12.2017</u>
<b>Uso Exclusivo para la Gerencia</b>			
Calificación de Riesgo	<input type="text"/>		
<b>Observaciones:</b>			
<input type="text"/>			
Nombre Responsable:			
Gerencia	Firma:		

Anexo N°11

Fechas de Pago de Cuotas: d/

dó/m/a/a	12/10/17	02/11/17	16/11/17
Monto de la cuota	150.00	200.00	200.00
Saldo	463.00	263.00	63.00
Firma	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>	<i>[Firma]</i>

- SÍRVASE FIRMAR LUEGO DE HACER UN ADELANTO O CUALQUIER OTRA OPERACIÓN : (PAGO, DESCUENTO O DEVOLUCIÓN)

- EL CRÉDITO ES SU MEJOR CAPITAL DE TRABAJO, CÚDELO.

- EL INCUMPLIMIENTO DE LOS PAGOS IMPOSIBILITA OTRO CRÉDITO.

NO SE UBICÓ .....

NO HIZO PEDIDO .....

PEDIDO INCOMPLETO .....

CANCELÓ DOCUMENTO AL VENDEDOR .....

FUERA DE ZONA .....

NO CANCELÓ CRÉDITO .....

NO TIENE DINERO .....

CUENTE MOROSO .....

SOBRE PRECIO .....

CERRADO .....

BANCO CONTINENTAL - CUENTA CORRIENTE	
Soles	011-349-000100004796-87
Dólares	011-349-000100004818-89
BCP - CUENTAS CORRIENTE	
Soles	002-191-001514571096-56
Dólares	002-191-001525020152-50
SCOTIABANK - CUENTA RECAUDADORA - TRANSACCION 5070	
Soles	009-021-000000896276-73
* SOLO EN AGENCIAS	
INTERBANK - CUENTA CORRIENTE	
Soles	003-138-003000185277-58
* NO VALIDO PARA TIENDAS EN PLAZA VEA Y VIVANDA	

El 26/10/17 cliente cerrado  
El 9/10/17 cliente no tiene dinero

ATTE. SUS SERVIDORES

Anexo N°12

Registrar Entrega		LISTADO DE DOCUMENTO POR COBRAR						Doc.Pend:
C. Ven.	Tipo	Nro. Doc.	Sal Ini	Amorti	Sal Act.	Saldo	Cliente	Fecha
CREDITO	BOLETAS	1100053186	76.33		76.33	.00	159833	03/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100059666	24.76	10.00	14.76	.00	161101	10/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100059668	38.51	20.00	18.51	.00	089251	10/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100059671	208.81	20.00	188.81	.00	013135	10/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100059924	214.15	10.00	204.15	.00	158515	10/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100059927	134.21		134.21	.00	152929	10/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100060178	554.00	100.00	454.00	.00	107582	10/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100066233	24.83	24.83	.00	.00	091720	17/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100066234	106.61		106.61	.00	154670	17/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100066237	148.31	30.00	118.31	.00	154579	17/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100066518	169.93	169.93	.00	.00	089609	17/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100066519	313.77	30.00	283.77	.00	089609	17/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100066668	112.15	112.15	.00	.00	147380	17/08/2017
CREDITO	BOLETAS	1100072128	69.70	69.70	.00	.00	142967	24/08/2017

