

**UCV**  
**UNIVERSIDAD**  
**CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE  
LA EMPRESA PUNTO BLANCO SAC**

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

**AUTOR**

**PAZ SAAVEDRA OSCAR HUMBERTO**

**ASESOR**

**CPC. FLOREANO BENITES LUIS MIGUEL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FINANZAS**

**PIURA – PERÚ**

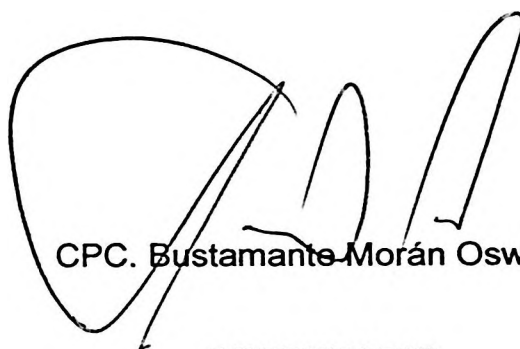
**2013**

**JURADO CALIFICADOR**



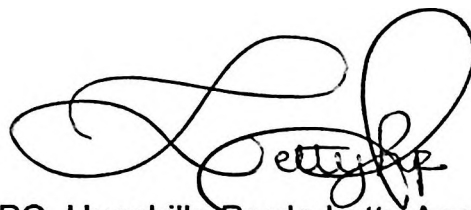
Mg. CPC. Floreano Benites Luis Miguel

**PRESIDENTE**



CPC. Bustamante-Morán Oswaldo

**SECRETARIO**



CPC. Huachillo Pardo Letty Angélica

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

**A DIOS, por darme la vida y guiarme por un buen camino.**

**A MIS PADRES, por haberme dado su amor, cariño, apoyo incondicional; y enseñanza de ser una gran persona y tener la confianza en mí misma.**

**A MIS HERMANOS, por la ayuda que me dieron y fuerzas para culminar mi carrera universitaria.**

**A MI ESPOSA, por enseñarme a salir adelante a pesar de los obstáculos.**

**A MI HIJA LUCIANA, por ser uno de las principales razones y motivos para culminar mi carrera universitaria.**

**A MI SUEGRA, por la ayuda y consejos que me dio para culminar mi carrera universitaria**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, por darme la fuerza y sabiduría necesaria para llegar a este momento importante de mi vida.

A mis padres, Maritza Saavedra Saavedra y Hernán Héctor Paz Palacios, por todo el apoyo, amor, confianza y sus grandes consejos que me brindaron; para seguir adelante en los momentos más difíciles.

A mi esposa Fiorella Lizbet Bermeo Campos que me dio la fuerza para poder cumplir una de mis principales metas.

A mi asesor especialista Oswaldo Bustamante Morán, por brindarme en cada sesión sus conocimientos y consejos, durante la investigación.

A mi asesor metodológico Luis Floreano Benites, por brindarme en cada asesoría sus conocimientos y consejos, durante la investigación.

A mi asesora Nélide Rodríguez de Peña, por la paciencia, consejos, apoyo y conocimientos que me brindo día a día, para seguir adelante con mi tesis.

Y a la Universidad César Vallejo, por ser nuestra casa superior de estudios, durante los cinco años.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Oscar Humberto Paz Saavedra con DNI N° 45919481, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Enero del 2014

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials and a surname, positioned above a horizontal line.

Oscar Humberto Paz Saavedra

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA EMPRESA PUNTO BLANCO SAC".

Esta Tesis ha sido desarrollada con la finalidad de Determinar los factores que influyen en la morosidad de los clientes de la empresa PUNTO BLANCO SAC, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

<b>INDICE GENERAL</b>		<b>Pág</b>
PÁGINA DEL JURADO _____		ii
DEDICATORIA _____		iii
AGRADECIMIENTO _____		iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD _____		v
PRESENTACIÓN _____		vi
RESUMEN _____		x
ABSTRACT _____		xi
I. INTRODUCCIÓN _____		12
II. MARCO METODOLÓGICO _____		46
2.1. Variables _____		46
2.1.1. Definición conceptual de las variables _____		47
2.2. Operacionalización de las variables _____		48
2.3. Metodología _____		48
2.4. Tipo de estudio _____		48
2.5. Diseño _____		48
2.6. Población y muestra _____		48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos _____		49
2.8. Método de análisis de datos _____		49
III. RESULTADOS _____		50
3.1. Descripción de los resultados _____		50
3.1.1. Características generales de la muestra _____		50
3.1.2. Análisis descriptivo _____		51
IV. DISCUSIÓN _____		101
V. CONCLUSIONES _____		111
VI. RECOMENDACIONES _____		113
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____		115
ANEXO 1: Constancia de validación del instrumento y confiabilidad _____		121
ANEXO 2 : Estados Financieros _____		128
ANEXO 3 : Encuesta _____		133

#### **INDICE DE TABLAS**

Tabla N° 01: Información general de los clientes morosos _____	58
Tabla N° 02: Información general de los clientes morosos _____	59
Tabla N° 03: Inestabilidad económica de los clientes _____	81

Tabla N° 04: Factores de la cultura de pago de los clientes_____	83
Tabla N° 05: Factores de la cultura de pago de los clientes_____	85

### INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 01: Porcentaje de morosidad de los años 2011-2012_____	54
Gráfico N° 02: Cantidad de morosidad de los años 2011-2012_____	55
Gráfico N° 03: Evolución de la morosidad durante el año 2011_____	56
Gráfico N° 04: Evolución de la morosidad durante el año 2012_____	57
Gráfico N° 05: Evolución del activo_____	76
Gráfico N° 06: Evolución del pasivo_____	77
Gráfico N° 07: Evolución del patrimonio_____	77
Gráfico N° 08: Evolución de las ventas_____	78
Gráfico N° 09: Evolución de la utilidad operativa_____	79
Gráfico N° 10: Evolución de la utilidad neta_____	79
Gráfico N° 02: Relación entre la morosidad y la antigüedad del negocio	87
Gráfico N° 03: Relación entre la morosidad y el tipo de empresa_____	88
Gráfico N° 04: Relación entre la morosidad y el tipo de cliente_____	89
Gráfico N° 05: Relación entre la morosidad y el tipo de negocio_____	90
Gráfico N° 06: Relación entre la morosidad y el número de personas que dependen del dueño del negocio_____	91
Gráfico N° 07: Relación entre la morosidad y el trabajo con otras empresas_____	92
Gráfico N° 08: Relación entre la morosidad y otras fuentes de ingresos	93
Gráfico N° 09: Relación entre la morosidad y los ingresos adicionales al negocio_____	94
Gráfico N° 10: Relación entre la morosidad y la razón del incumplimiento de pago_____	95
Gráfico N° 11: Relación entre la morosidad y la forma de efectuar los pagos_____	96
Gráfico N° 12: Relación entre la morosidad y el otorgamiento de facilidades de pago_____	97
Gráfico N° 13: Relación entre la morosidad y la priorización de los pago	98
Gráfico N° 14: Relación entre la morosidad y el plazo de los créditos___	99
Gráfico N° 15: Relación entre la morosidad y la existencia de control en las cuentas por cobrar en los negocios de los encuestados_____	100
Gráfico N° 01: Morosidad de los clientes de Punto Blanco SAC_____	103



Gráfico N° 16: Relación entre la morosidad y la existencia de políticas de cobranza_____	104
Gráfico N° 17: Relación entre la morosidad y el promedio de ventas mensuales_____	105
Gráfico N° 18: Relación entre la morosidad y la existencia de valores éticos o de conductas establecidos en sus empresas_____	106
Gráfico N° 19: Relación entre la morosidad y el cumplimiento con las facilidades de pago_____	107
Gráfico N° 20: Relación entre la morosidad y la puntualidad en los pago_____	108
Gráfico N° 21: Relación entre la morosidad y la realización del pago completo_____	108
Gráfico N°22: Relación entre la morosidad y la actitud de los clientes ante el incumplimiento_____	109
Gráfico N° 23: Relación entre la morosidad y la cancelación oportuna de la deuda_____	110

## RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en la morosidad de la empresa Punto Blanco SAC. Para lograr el objetivo se elaboró una encuesta estructurada en 9 preguntas de información general del cliente, 6 preguntas de inestabilidad económica del cliente y 12 preguntas de cultura de pago de los clientes, la cual fue aplicada a 123 clientes morosos de la empresa Punto Blanco SAC. El estudio es de tipo aplicado, porque descriptiva – explicativo, porque se hace uso de métodos de recopilación de datos y hechos que formulen descripciones del objeto de estudio, con un diseño no experimental de corte transversal; los datos son descritos utilizando indicadores porcentuales y medidas descriptivas como la media y desviación estándar. Para contrastar las hipótesis de investigación se utilizó el coeficiente de correlación de la prueba Exacta de Fisher. El estudio permitió determinar que la morosidad es más frecuente en las pequeñas empresas, con un 89,4%, cifra mucho mayor que la correspondiente a las medianas empresas, que es de 10,6%; asimismo, los resultados muestran que la falta de cultura de pago de los clientes, es el único factor que se relaciona de manera significativa con la morosidad; los otros dos factores, evaluación crediticia e inestabilidad económica de los clientes, no guardan una relación significativa con el incumplimiento de los pagos.

Palabras clave: Morosidad, empresa, factores determinantes de morosidad.

## **ABSTRACT**

The research aimed to determine the factors that influence delinquency company Punto Blanco SAC. To achieve the objective structured in 9 questions general customer information, 6 questions of economic instability client and 12 questions of payment culture customer survey, which was administered to 123 defaulters company Punto Blanco SAC was developed. The study is correlational descriptive, with a non-experimental cross-sectional design, the data are described using percentage indicators and descriptive measures such as the mean and standard deviation. To test the research hypotheses correlation coefficient of Fisher's exact test was used. The study allowed us to determine that delinquency is more prevalent in small businesses, with 89.4%, a figure much higher than that for medium-sized companies, which is 10.6 %, also, the results show that the lack of culture of paying customers, is the only factor significantly associated with delinquency, the other two factors, economic instability and credit evaluation of customers, not significantly related to the failure to pay.

**Keywords:** Delinquency, business, determinants of default