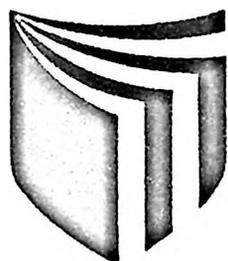


“AÑO DEL CENTENARIO DE MACHU PICCHU PARA EL MUNDO”

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD**



UCV

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DESARROLLO DE TESIS

**“CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES
DE LA DISTRIBUIDORA COMERCIAL ALVAREZ
BOHL S.R.L. PERIODO 2007 - 2009”**

ASESOR METODOLÓGICO

MANUEL SIXTO PAIVA TUME

PREPARADO POR:

IPANAQUE FERIA ANDRES

TENORIO FARFAN JUAN MANUEL

Piura – Perú

2011

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO

De acuerdo con el CAPITULO II del ARTICULO 15º del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo – Piura y el de la escuela profesional de contabilidad, de optar el grado de Licenciado en Ciencias Contables.

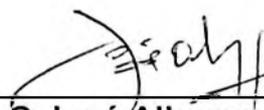
Sometemos a vuestro alto criterio y consideración el presente trabajo de investigación titulado:

CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA DISTRIBUIDORA COMERCIAL ALVAREZ BOHL S.R.L PERIODOS 2007 – 2009

Con la convicción de que se otorgara el valor justo, agradecemos anticipadamente las sugerencias y apreciaciones que brinden al presente trabajo de investigación



Ecom. Milena Noblecilla
Saavedra



C.P.C José Alburqueque
Saavedra



C.P.C Manuel Paiva Tume

DEDICATORIA:

El presente trabajo en primer lugar lo dedicamos a Dios por habernos dado la salud y la vida, además de proporcionarnos las fuerzas necesarias para afrontar todo este proceso.

A nuestros padres y familia por apoyarnos durante toda la carrera profesional la cual nos durara por toda la vida.

AGRADECIMIENTO:

A los trabajadores de la distribuidora comercial Álvarez Bohl S.R.L. en especial al área administrativa por habernos facilitado toda la información.

A nuestros asesores por el apoyo constante durante todo el proceso de estudio.

RESUMEN

El propósito de este estudio viene a ser el análisis profundo de los problemas de cobranza y otorgamiento de créditos a los clientes de La Distribuidora Comercial Alvarez Bohl. Para esto se analizaron los tiempos de pago, los principales métodos de cobro, el otorgamiento de créditos y en especial se busco las características de los clientes. Estos análisis se hicieron efectivos mediante encuestas a una muestra de 328 clientes, además de los datos proporcionados por el área de créditos de la empresa. Este proceso de análisis se dio de forma descriptiva, explicativa y no experimental. El estudio nos muestra los problemas serios de morosidad en que se encuentran los créditos, y lo difícil que se hace disminuir estos márgenes. Luego del análisis se pudo concluir que los procesos de cobro se deben realizar de forma más intensa y con menor tiempo de cobro, además de incrementar las capacidades de cobro de los encargados mediante capacitaciones, y motivaciones a quien logre disminuir sus niveles de morosidad. Otro de los resultados a rescatar es el hecho que los niveles de morosidad no solo se basan en el mal otorgamiento de los mismos, sino en la falta de compromiso de los clientes con la empresa lo cual se debe reducir mediante una comunicación constante con ellos para lograr que el compromiso de cada uno de estos aumente, y lograr que se entienda la importancia que tiene para ellos trabajar con la empresa.

ABSTRACT

The purpose of this study is to be a deep analysis of the problems of collection and lending to customers Alvarez Bohl Distribuidora Comercial. For this we analyzed the time of payment, the main methods of collection, the lending and seek special characteristics of the customers. These tests were realized by surveying a sample of 328 customers, in addition to data provided by the credit department of the company. This process of analysis was a descriptive, explanatory and not experimental. The study shows the serious delinquencies on loans that are, and how difficult it is decreased in these margins. After analysis it was concluded that the processes of collection should be made more intense and less recovery time, and increase the capabilities of collection managers through training and motivation who achieve lower your levels of bad debt. Another result to rescue is the fact that delinquency levels are not only based on the wrong provision of the same, but the lack of customer engagement with the company which should be reduced through constant communication with them make the commitment of each of these increases, and make them understand how important it is for them to work with the company.

INDICE

ESQUEMA DEL CONTENIDO

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACION.

1.1.	Planteamiento Y Formulación Del Problema.....	xiv
1.1.1.	Planteamiento Del Problema.....	xiv
1.1.2.	Formulación Del Problema.....	xvi
1.2.	Objetivos Generales Y Específicos.....	xvii
1.2.1.	Objetivo General.....	xvii
1.2.2.	Objetivo Especifico.....	xvii
1.3.	Planteamiento De Hipótesis Y Variables.....	xvii
1.3.1.	Planteamiento De La Hipótesis.....	xvii
1.3.1.1.	Fundamentación Teórica Y Empírica.....	xviii
1.3.2.	Identificación De Las Variables.....	xxi
1.3.2.1.	Definición Conceptual De Las Variables.....	xxi
1.3.2.2.	Definición Operacional De Las Variables.....	xxii
1.4.	Metodología.....	xxiv
1.4.1.	Tipo De Diseño.....	xxiv
1.4.2.	Determinación De La Población Y Muestra.....	xxiv
1.4.3.	Técnicas, Instrumentos, Fuentes E Informantes.....	xxv

CAPITULO II: MARCO TEORICO.

2.1.	Distribuidora Comercial Álvarez Bohl Srl.....	xxvii
2.2.	Morosidad.....	xxviii
2.3.	Crédito.....	xxxii
2.4.	Clientes.....	xliv
2.5.	Sociedad Comercial De Responsabilidad Limitada.....	xlviii

CAPITULO III: CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA DISTRIBUIDORA COMERCIAL ALVAREZ BOHL SRL. EN EL PERIODO 2007-2009.

3.1.	Perfil De Los Clientes Morosos.....	lvi
3.2.	Análisis Del Comportamiento Crediticio De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl.....	lix
3.2.1.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Tumbes Año 2007.....	lx
3.2.2.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Tumbes Año 2008.....	lxi
3.2.3.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Tumbes Año 2009.	lxii
3.2.4.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Talara Año 2007.....	lxiii
3.2.5.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Talara Año 2008.....	lxiv
3.2.6.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Talara Año 2009.....	lxv
3.2.7.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Piura Año 2007.	lxvi
3.2.8.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Piura Año 2008.	lxvii
3.2.9.	Evolución Crediticia De Los Clientes De Álvarez Bohl Srl. Piura Año 2009.....	lxviii
3.3.	Análisis De La Política De Crédito.....	lxix
3.3.1.	Política De Crédito Y Cobranza.....	lxix
3.3.1.1.	Lineamientos Generales.....	lxix
3.3.1.2.	Política De Crédito.....	lxx
3.3.1.3.	Condición De Venta Y Modalidad De Crédito.....	lxxi
3.3.1.4.	Niveles De Autorización De Crédito Y Líneas De Crédito...lxxii	
3.3.2.	Información Para La Investigación Del Crédito O Pago Con Efectivo.....	lxxiii

3.3.3. Relación De Garantías.....	lxxiv
3.3.4. Restricción Para Los Créditos.....	lxxiv
3.3.5. De La Atención De Pedidos.....	lxxv
3.3.6. Estado De Las Cuentas Por Cobrar.....	lxxvi
3.4. Cobranzas.....	lxxvii
3.4.1. Tipos De Cobranza.....	lxxvii
3.4.2. Medios De Cobranza.....	lxxvii
3.4.3. Responsabilidades.....	lxxvii
3.4.4. Formalidades Legales.....	lxxviii
3.4.4.1. Formato De La Factura.....	lxxix
3.4.4.2. Realización De La Cobranza.....	lxxix
3.4.4.3. Procedimiento De Cobranza Extrajudicial.....	lxxix
3.4.4.4. Procedimiento De Cobranza Judicial.....	lxxxi
3.4.4.5. Responsabilidad De Los Créditos.....	lxxxii
3.4.5. Departamento De Tesorería, Caja Y Contabilidad.....	lxxxiii
3.4.6. Departamento De Ventas Y Reparto.....	lxxxiii
3.4.7. Departamento De Créditos Y Cobranzas – Facturación.....	lxxxiv
3.4.8. Plazos Definidos Para Otorgamiento Y Aplicación.....	lxxxiv
3.4.9. Departamento De Almacén.....	lxxxiv
3.5. Análisis De La Metodología De Evaluación Crediticia Aplicada por la Distribuidora comercial Alvarez Bohl SRL.....	lxxxv

CAPITULO IV. CONTRASTACION DE LA HIPÓTESIS.

4.1. Planteamiento De Las hipótesis.....	xc
4.1.1. Morosidad.....	xc
4.1.2. Servicio De Reparto.....	xc
4.1.3. Capacidad De Pago.....	xcii
4.1.4. Evaluación Crediticia.....	xcii
4.2. Análisis De Las Hipótesis.....	xcii
4.2.1. Morosidad.....	xcii
4.2.2. Servicio De Reparto.....	xciv
4.2.3. Capacidad De Pago.....	xcvi
4.2.4. Evaluación Crediticia.....	xcviii
4.3. Balances Periodos 2007 – 2009.....	cii
Conclusiones.....	cix
Recomendaciones.....	cx
Anexos y Bibliografía.....	cxii