



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA  
DISTRIBUIDORA GUMI S.A.C, EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN  
DE PORRES 2016”

Trabajo de investigación para optar al grado de:

**Bachiller en Contabilidad y Finanzas**

**Autores:**

Severina Isidora Trujillo Zegarra

Fausto Oscar Matías Cervantes

**Asesor:**

Mg. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

Lima - Perú


2017

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor OSCAR GUILLERMO CHICCHÓN MENDOZA, Docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la investigación del(os) estudiante(s):

- Severina Isidora Trujillo Zegarra
- Fausto Oscar Matías Cervantes

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de investigación titulado: **La morosidad y su impacto en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016.** para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas por lo cual **AUTORIZA** su presentación.



Mag. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

Asesor



## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Sr(a) Dra. Guillianna, Cisneros Deza; ha procedido a realizar la evaluación del trabajo de investigación del (los) estudiante(s): Severina Isidora Trujillo Zegarra; Fausto Oscar Matías Cervantes, para aspirar al grado de bachiller con el trabajo de investigación: La morosidad y su impacto en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016.

Luego de la revisión del trabajo en forma y contenido expresa:

Aprobado

Calificativo: ( ) Excelente [18 -20]

Sobresaliente [15 - 17]

( ) Buena [13 - 14]

( ) Desaprobado

Guillianna Cisneros Deza  
Coordinadora Académica  
Contabilidad y Finanzas Working Adult  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE S.A.C.

Dra. Guillianna Cisneros Deza

Coordinadora de carrera



## DEDICATORIA

Después de haber culminado mis estudios con éxito, quiero dedicar este proyecto a Dios, a mis padres y hermanos porque a pesar de todas las cosas ellos estuvieron brindándome su apoyo para salir adelante así lograr cumplir con mis objetivos.

Severina Isidora Trujillo Zegarra

Quiero dedicar el presente trabajo de investigación toda mi familia por el apoyo incondicional que me brindaron para hacer realidad el presente trabajo.

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 al profesor el Mg. Oscar Chicchon Mendoza por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad, conocimiento y haber tenido la paciencia de guiarnos durante el desarrollo del proyecto.

## Tabla de contenido

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	2
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	12
<b>1.1. Realidad problemática</b>	<b>12</b>
<b>1.1.1 Realidad problemática</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>13</b>
<b>1.2.1 Problema General</b>	<b>13</b>
<b>1.2.2 Problemas Específicos</b>	<b>13</b>
<b>1.3. Justificación del tema</b>	<b>14</b>
<b>1.4. Objetivos</b>	<b>14</b>
<b>1.4.1 Objetivo General</b>	<b>14</b>
CAPÍTULO II METODOLOGÍA	21
CAPÍTULO III RESULTADOS	23
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	32



V. REFERENCIAS	33
VI. ANEXOS	35



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1Pregunta ítems 1.....	23
Tabla N° 2Pregunta ítems 2.....	24
Tabla N° 3Pregunta ítems 3.....	25
Tabla N° 4Pregunta ítems 4.....	26
Tabla N° 5Pregunta ítems 5.....	27
Tabla N° 6Pregunta ítems 6.....	28
Tabla N° 7Pregunta ítems 7.....	29
Tabla N° 8Pregunta ítems 8.....	30
Tabla N° 9Pregunta ítems 9.....	31





## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1 Resultado fiable del instrumento.....	23
Figura n° 2 Gráfico de la tabla 1.....	24
Figura n° 3 Gráfico de la tabla 2.....	25
Figura n° 4 Gráfico de la tabla 3.....	26
Figura n° 5 Gráfico de la tabla 4.....	27
Figura n° 6 Gráfico de la tabla 5.....	28
Figura n° 7 Gráfico de la tabla 6.....	29
Figura n° 8 Gráfico de la tabla 7.....	30
Figura n° 9 Gráfico de la tabla 8.....	31



## RESUMEN

El presente trabajo de investigación de tipo descriptivo. Diseño no experimental, tiene como título "La morosidad y su impacto en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016", cuyo objetivo principal definir cuanto la morosidad en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016. Para el proyecto se utilizó las teorías relacionadas a la morosidad. La muestra estuvo conformado por 30 empleados de las empresas del grupo Jiménez a la cual pertenece la empresa distribuidora Gumi, para quienes se les preparó un sondeo de 16 ítems. La información que se obtuvo fue procesados y analizados empleando el software SPSS versión 22. Con lo cual pudimos ver que entre el 60% a 70% de los interrogados afirmaron que la morosidad si impacta en la empresa debido a los diversos factores. Al final concluimos que la morosidad si va impactar de alguna manera en la rentabilidad de la empresa distribuidora Gumi, en el distrito de San Martin de Porres, 2016.

**PALABRAS CLAVES:** Morosidad, crédito, cliente, cobranza.



## **ABSTRACT**

The present research work of descriptive type. Non-experimental design has the title "Late payment and its impact on the company Distribuidora Gumi SAC, in the district of San Martín de Porres, 2016", whose main objective is to define the amount of late payments at Distribuidora Gumi SAC, in the district of San Martín de Porres, 2016. For the project, the theories related to late payments were used. The sample consisted of 30 employees of the companies of the Jiménez group to which the distribution company Gumi belongs, for which a 16-item survey was prepared. The information obtained was processed and analyzed using the SPSS software version 22. With the which we could see that between 60% and 70% of those questioned affirmed that delinquency does have an impact on the company due to the various factors. In the end we conclude that the delinquency if it will affect in some way on the profitability of the distribution company Gumi, in the district of San Martin de Porres, 2016.

**KEY WORDS:** Late payment, credit, client, collection



## **CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

#### **1.1.1 Realidad problemática**

A nivel internacional, hoy en día existen muchos negocios dedicados al comercio o tiene un una pequeña empresa dedicados a la comercialización de productos y gran porcentaje de sus ventas son al crédito, el principal problema de vender al crédito es que dan como resultado tener un mayor índice de morosidad y esto llega afectar a las empresas, ya que aumenta su cartera morosa y es difícil trabajar con incertidumbres para hacer la cobranza a los clientes. También sabemos que hoy en día es más complejo tener un negocio por la alta competencia que siempre hay en todo lugar, por lo cual todos los negocios tienen que optar por contar con nuevas políticas de cobro sin afectar a su negocio y tampoco perder su cliente. Es por eso que las empresas hoy en día tratan de contar con personas expertas en el rubro, aunque muchas veces estas personas no son capacitadas para enfrentarse a un cliente por temas de morosidad, se preocupan por tener a un cliente que les compre sin tener en cuenta que pague a tiempo llegue a ser cliente moroso, de esta manera no perder clientes y mantener una buena relación laboral.

A nivel nacional, vemos que 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, y por el cual muchas veces estas afectan a su propio negocio, teniendo como consecuencia una cartera morosa. De igual manera que en las entidades bancarias hoy en día lo que más se están manejando son las tarjetas y muchas veces las personas optan por tener la tarjeta pero nunca se han sido capacitados para su buen uso de ellos, llegando casi siempre a endeudarse y no poder pagar a tiempo todas las compras que realizan.

Sin embargo, no muy lejos de la realidad nos encontramos con las empresas del grupo Jiménez, así como empresas como Vega, ZV distribuciones entre otras que también se dedican al mismo rubro y que tienen políticas de crédito similares a la empresa Distribuidora Gumi S.A.C, el cual también llegan a tener morosidad, debido a que utilizan sus políticas de



S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016.

crédito a 30 días pero muchas veces esto no suele ser así, ya que los clientes pagan pasado los 45 días en adelante, y es por eso que corren el riesgo de tener muchos clientes morosos, pero a la vez no han cambiado estas políticas de crédito, para evitar afectar en la rotación de mercadería y poca liquidez para poder cumplir con sus obligaciones con sus proveedores. La empresa Distribuidora Gumi S.A.C se creó en el año 1998, siendo su objetivo principal ser una empresa líder en todo el norte de Lima, con la venta de sus productos, es una empresa privada con fines de lucro, tiene como políticas de pago contado y crédito a 30 días, estas políticas fueron implementadas desde el inicio, pero muchas veces no se llegan a cumplir dichas políticas ya que los créditos no son cobrados en el periodo determinado, lo cual ocasiona que tengan una cartera morosa muy alta. 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

Consideramos que es necesario estudiar la morosidad, para así poder evaluar cuanto impacta la morosidad en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C, y de alguna manera permitir a la empresa el efectivo alcance de sus intenciones estratégicas, Por lo tanto, es necesario hacer un estudio a fondo que permita obtener resultados exactos, para poder plantear soluciones.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuánto impacta la morosidad en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

¿De qué manera afecta la capacidad de pago en la morosidad de créditos en la empresa Distribuidora Gumi S. A. C. 2016?

¿De qué manera está relacionado el historial crediticio del cliente y la morosidad en la empresa Distribuidora Gumi S. A. C. 2016?



### **1.3. Justificación del tema**

En el presente trabajo de investigación que estamos presentando es con una finalidad de conocer de qué manera impacta la morosidad en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C. del Distrito de San Martín de Porres, determinar cómo puede incidir de manera positiva o negativa para el negocio. Además, con la investigación se pretende emitir algunas recomendaciones así contribuir con la empresa.

Debido a que la morosidad en un tema que las empresas le dan mucha relevancia, se debería dar mayor importancia a todos los movimientos relacionados con la morosidad. Ya que depende mucho del manejo que se les dé para evitar tener una cartera morosa. También creemos que es un tema que a todos los negocios de hoy en día les preocupa mucho, es por eso que nuestra investigación contribuirá a que conozcamos más a fondo como podremos manejar la morosidad y poder aportar de alguna manera para mejorar la empresa Gumi S.A.C. en el distrito de San Martín de Porres.

### **1.4. Objetivos**

#### **1.4.1 Objetivo General**

Llegar ver cuánto impacta la morosidad en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016.

#### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Analizar cuanto impacta la capacidad de pago de créditos de la Empresa Distribuidora Gumi S.A.C. año 2016.

Determinar la relación entre el historial crediticio del cliente y la morosidad de créditos en la empresa Distribuidora Gumi S.A.C. 2016

### **1.5 Antecedentes**

Puma Ccajma (2016), indica que para no tener morosidad se debe estudiar a los clientes antes de ofrecerle un crédito ya que la morosidad llega afectar a toda empresa de todos los sectores. También debemos sugerir nuevas políticas de cobranza, que ayude a reducir la morosidad. Muchas veces la recuperación de la cartera pesada resulta ser un problema par todo negocio porque afectan directamente la liquidez y afectar la rentabilidad por ende también el aumento en la cartera pesada en su totalidad, cuando una deuda se ve que no es



posible el cobro lo que debemos hacer es preparar un expediente y mandar a castigo contable, el cual no es bueno para la empresa. La investigación es descriptiva.

Ataucusi Ayala y Paucar Quispe (2015), en su tema “la morosidad por préstamos en las cajas de ahorro y crédito de San Juan de Lurigancho” indican que ellos tienen como objetivo la determinación de que forma la morosidad afectan a las cajas de ahorro, demostrar si son por una evaluación mal realizada a los créditos o por el retraso de los pagos de los clientes, así mismo llegaron a concluir que la morosidad si afecta a las cajas de ahorro y que es porque muchas veces los asesores no hacen una buena evaluación del cliente antes de otorgarle un crédito el cual después repercute afectando a la entidad ya que muchos de los clientes tienen muchos retrasos en los pagos, esto también se da ya que muchas veces la entidad les incentiva con bonificaciones a los asesores y ellos por llegar a la meta dan crédito sin ser muy exigentes al evaluar un nuevo cliente.

Hummel Agustini, Lurita Giles y Reynoso Gutiérrez (2016), en su tema “la morosidad y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de san Miguel periodo 2011” señalan que su objetivo es saber cuánto afecta tener los documentos morosos para la recaudación y de qué manera esto afecta a dicha institución, también en sus conclusiones mencionan que gracias a un programa implementado por la municipalidad a podido recaudar más impuesto el año 2015 por lo cual con este resultado ha bajado increíblemente los niveles de morosidad que había, y esto beneficia a la municipalidad. Diseño o tipo de estudio es no experimental.

Perugachi Quilumbaqui. (2017), en su tema “Estudio de la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes a la red de desarrollo rural sierra norte” señala que, tiene como objetivo la identificación del porque el crecimiento de la morosidad, así como tomar medidas para que no se dé un crecimiento de morosidad en las cooperativas. Así como también concluye que para llegar a analizar la morosidad en las cooperativas han tenido que primero ver todos los procedimientos que se realizan a diario y también analizar la información financiera, llegando tener como resultado que el problema es porque muchas veces las personas que están al frente de cada cooperativa no están bien preparadas para tener

buenas políticas y evaluar antes de otorgar un crédito, tampoco pueden afrontar una situación de morosidad que afecte a la cooperativa, por lo que no toman buenas decisiones, no tienen una buena estructura para dar crédito y luego hacer el cobro respectivo. Diseño o tipo de estudio: la investigación usada es Mixta.

## **1.6 Bases teóricas**

### **1.6.1.1 Morosidad**

A nivel nacional, 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 una demora de tres semanas sobre el pago de ciertas cantidades. (Aguilar y Camargo 2004).

### **1.6.1.2 Créditos**

Los créditos son otorgados a diferentes actores para poseer distintos productos: a campesinos para comprar aperos para labranza y cancelar sus deudas, a industriales para el incremento de la capacidad de fabricación, a comerciantes para comprar productos y diferentes equipos de distribución los cuales aminoren sus actividades y a gobiernos, los cuales requieren cancelar sus deudas. (Morales, J. y Morales, A. 2014)

### **1.6.1.3 Deuda**

La deuda constituye un préstamo para una empresa, individuo o gobierno. Entre los instrumentos de deuda existentes están: papel comercial, hipotecas, préstamos a plazo, obligaciones no garantizadas y garantizadas, entre otras. Resulta fácil de discernir una deuda, puesto que cuentan con tres características esenciales: el importe de capital a pagarse, los pagos por intereses y el vencimiento. (Besley&Brigham. 2015)





#### **1.6.1.4 Pago**

El cumplimiento o pago constituye la extinción de obligaciones; también, es el modo más normal y completo no sólo en obligaciones con prestación transitoria y única, sino también, con aquellas que poseen una prestación continuada y duradera. (Prieto, V.2016).

#### **1.6.1.5 Políticas de crédito**

Grupo de decisiones que añaden los estándares y términos del crédito, los métodos usados para cobrar cuentas a crédito y procedimientos de monitoreo del crédito de una organización. (Besley&Brigham. 2013)

#### **1.6.1.6 Política de cobranza**

Para justipreciar la política de cobranza resulta posible aplicar muchas medidas cuantitativas al departamento de crédito concerniente a la empresa, entre ellos está: el periodo promedio de cobranza, que son las cuentas por cobrar sobre el promedio de ventas diarias a crédito. (Block; Hirt&Danielsen. 2013)

#### **1.6.1.7 Evaluación de crédito**

Todo crédito pasará por un proceso de evaluación previo; por rápida y simple que sea ésta. Por fácil, bueno y bien garantizado que se asemeje tiene riesgo La exanimación de crédito no pretende culminar con el 100% de la incertidumbre futurista, sino que reduzca. (Añez, 2009).

#### **1.6.1.8 Cobranza**

Son las acciones dirigidas a recobrar adeudos sobre tempranas instancias morosas, en donde, la empresa aún desea mantener una relación de negocio sobre el cliente, puesto que, existe aún la posibilidad de establecer negocios rentablemente. (Morales, J. y Morales, A. 2014)



### **1.6.1.9 Cuentas por pagar**

Los documentos y cuentas por pagar simbolizan las obligaciones que están a cargo del ente económico surgidas en servicios o enbienes recibidos. Se deben registrar en forma separada las obligaciones de mayor importancia, como las que hay a favor de proveedores, empresas vinculadas, propietarios del ente, directores, y otros acreedores. (Fierro, A.2009)

#### **Mora causada por errores en la organización.**

Aquí detallaremos los errores más frecuentes en las organizaciones para causar la mora en su organización.

- a. Inexistencia y poca claridad de los objetivos, políticas de crédito y normas internas bien especificadas.
- b. No cuentan con supervisión para hacer cumplir las normas, en algunos casos a pesar de existir normas bien precisas estas no se cumplen.
- c. Falta de sistema de control.
- d. Falta de programas de capacitación y entretenimiento de su personal.

#### **Mora causada en el proceso de la evaluación.**

Dentro de los errores más frecuentes detallaremos los siguientes:

- a. Los Créditos solo son aprobados por circunstancia de simpatía o familiaridad.
- b. Créditos evaluados y aprobados por contar con más clientes nuevos para la empresa, muchas veces exigen cantidad, pero no calidad.
- c. No están informados acerca de los pasivos de la empresa.
- d. Los aspectos que son considerados para la aprobación del crédito son cualitativos y no ven que capacidad tiene cada cliente.
- e. Timidez en el trato del evaluador, con empresarios de carácter dominante.

## **1.7 Marco conceptual**

### **Empresa**

Las empresas constituyen organizaciones que usan la producción de diversos factores para aumentar los bienes y servicios para una sociedad que demanda. Su posición en el mercado es de libre concurrencia, con libertad de establecerlos precios e igualdad de oportunidades; en mercados donde concurren un número limitado de organizaciones de oligopolio, o de monopolio, si hay una sola organización por ponerse barreras de entradas legales o en su defecto de otra naturaleza. (Sánchez, J.2014)

### **La mora**

La aspiración y reflexión de este análisis se apoya en identificar distintos integrantes que forman la fórmula de medidas con el fin de aminorar la morosidad. Con el objetivo de alcanzar este fin, es necesario establecer el cuadro normativo básico que establece tales medidas y, en cada una de éstas normas, identificar los diversos motivos que generan la morosidad. (Candelario, M. 2013)

### **Las ventas a crédito**

Son generadas a través de un impedimento de adquirir un anticipo de dinero, gran parte del crédito se inicia mediante las ventas fiadas el cual fue la acción de mayor recurrencia de crédito en siglo diez y nueve. La obtención de ingresos a crédito presentaba una posibilidad de poseer un capital y prorrogar el pago. (Morales, J. & Morales, A. 2014).

### **La deuda**

La deuda es identificada frecuentemente como un riesgo moral; fraude, morosidad y comportamiento ilegal o imprudente. A pesar que el involucrarse con deuda monetaria casi nunca es mostrado moralmente correcto o como un procedimiento ideal, frecuentemente es reinventada y significada con el fin de legitimar su uso. Los términos usados por los personajes involucrados en estos procedimientos financieros adquieren importancia para la evaluación de casos que se muestran en este libro. (Villareal, M.2004)

### **Morosidad**

La morosidad se conceptualiza como tendencia a posponer o demorar la ejecución de los deberes o tareas de uno mismo. Aguilar y Valencia menciona que la morosidad es asociada, generalmente, de sentimientos de disgusto o desagrado y en el sector educativo



S.A.C., en el distrito de San Martín de Porres, 2016.

tiene como repercusión las calificaciones bajas y el desistimiento de los cursos. (González, D. Maytoarena, M., Lohr, F.2009)

### **El indicador de la morosidad**

Para poder analizar la clase de cartera que pertenece a las empresas financieras se va utilizar un indicador de acuerdo a dichos fines, Sin embargo, no existe unanimidad sobre la discusión de cuál es el “indicador adecuado” de cuotas de morosidad que muestra los documentos en de una determinada entidad crediticia. (Aguilar,G; Camargo, G.2004 )

### **Cartera Morosa Neta**

La cartera morosa neta comprende los créditos vencidos, también en cobranza judicial, refinanciados y los reestructurados netos de provisiones. (BCR, 2011)

### **Cartera pesada**

Comprende, documentos en cartera y créditos incobrables o que son de rigurosa recuperación, además de la cartera vencida y en litigio. (BCR, 2011)



## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo de investigación:

Para presentar el trabajo de investigación estamos utilizando el tipo de investigación de tipo descriptivo, no experimental porque solo veremos en comportamiento del problema y se busca dar a conocer la información de manera independiente, se ha usado el acumulado de los datos para el análisis y poder ver la conducta y justificarlos con las teorías, la acumulación de datos se dio mediante procedimiento de encuestas.

Estamos utilizando para la investigación el diseño no experimental debido a que no se manipulará la variable, solo analizaremos su incidencia.

Según (Supo, J. 2010) descriptivo porque el análisis estadístico, es univariado porque solo describe o estima parámetros (propósito estadístico) en la población de estudio a partir de una muestra. (pag.1)

### 2.2 Población y Muestra

#### 2.2.1. Población

Como contexto principal para nuestro trabajo se determinó a las empresas del grupo Jiménez, las cuales 50 Empresas, teniendo a los jefes, asistentes y practicantes de las áreas de finanzas y de contabilidad como nuestra población.

#### 2.2.2. Muestra

Son las empresas del grupo Jiménez se dio a través del muestreo simple, donde cada empleado tiene las mismas oportunidades de ser elegido.

A continuación, aplicaremos la fórmula para poder conocer el tamaño de la población:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = \frac{1.96^2 * 0.95 * 0.05 * 50}{0.05^2 * (50 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05} = 30$$



Dónde:

n: tamaño de muestra

N: viene hacer la población

### **2.3 Técnicas e Instrumentos de recolección y Análisis de datos:**

La encuesta será la técnica que usaremos para la población de la empresa distribuidora Gumi, del distrito de San Martín de Porres, se elaborará un sondeo con los indicadores de nuestra variable. Luego que tengamos los resultados del sondeo realizado, procederemos a realizar un estudio estadístico.

### **2.4 procedimientos**

- Se elaboró un cuestionario de 16 preguntas para la encuesta.
- Luego se procedió hacer las encuestas los empleados de las áreas de contabilidad y de finanzas.
- Con los resultados del sondeo se procedió hacer el análisis estadístico en el spss.

### **2.5. Análisis de los datos**

Para hacer el análisis estadístico se utilizará el programa SPSS con la versión 22, debido a que es una gran herramienta para analizar datos estadísticos, cuando ya tengamos listos los análisis lo vamos a presentar con cuadros y gráficos y también lo interpretaremos.

## CAPÍTULO III RESULTADOS

### 3.1 Validación y confiabilidad del instrumento

Nuestro cuestionario está conformado por 16 preguntas, y el tamaño de la muestra son 30 personas encuestadas. El grado de confiabilidad de la investigación es 95%. Para ver el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se empleó el software estadístico SPSS versión 22.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,705	16

Figura 1. Resultado fiable del instrumento.

Podemos interpretar en la figura 1 con el resultado obtenido, nos muestra la confiabilidad porque el resultado se acerca a la unidad lo cual está bien para nuestro estudio.

### 3.1 Análisis de resultados

Aquí vamos a mostrar todos los cuadros con los resultados y su interpretación.

**Tabla N° 1** ¿Cuánto cree usted que las políticas de crédito pueden estar influyendo en la cartera morosa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	3	10,0	10,0	20,0
	Algunas veces	4	13,3	13,3	33,3
	Casi siempre	9	30,0	30,0	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Cuánto cree usted que las políticas de crédito pueden estar influyendo en la cartera morosa?

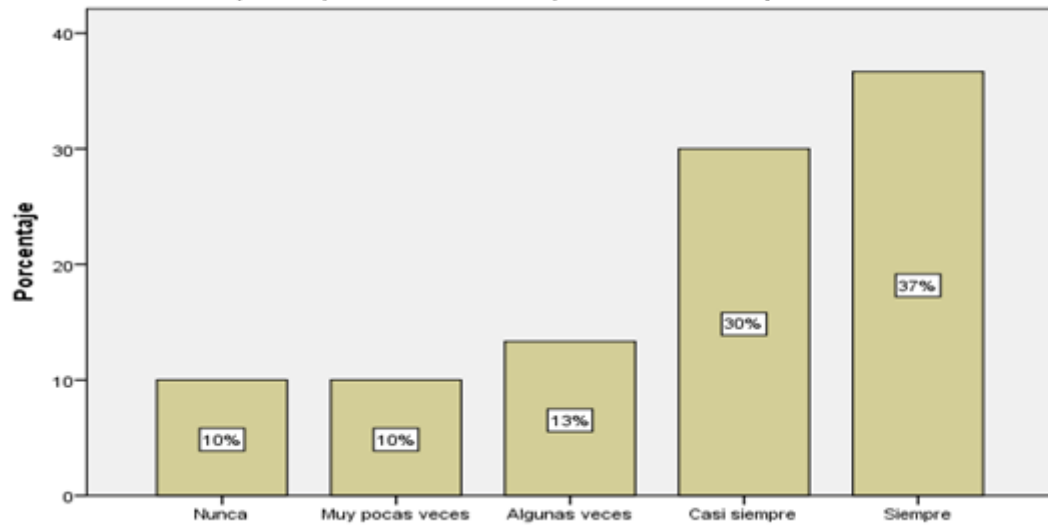


Figura 2. Gráfica de la tabla 1

**Interpretación:** De acuerdo al gráfico se entiende que las políticas de crédito son determinantes para la afectación en la morosidad, puesto que contamos con un 37% que considera “siempre” y un 30% que considera “Casi siempre” entonces podemos decir que implementando políticas claras y definidas en los créditos, evitara el incremento de la cartera morosa.

**Tabla N° 2** ¿Cree usted que se evitará la morosidad con buenas políticas de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	3	10,0	10,0	10,0
Muy pocas veces	4	13,3	13,3	23,3
Algunas veces	5	16,7	16,7	40,0
Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	



¿Cree usted que se evitará la morosidad con buenas políticas de cobranzas?

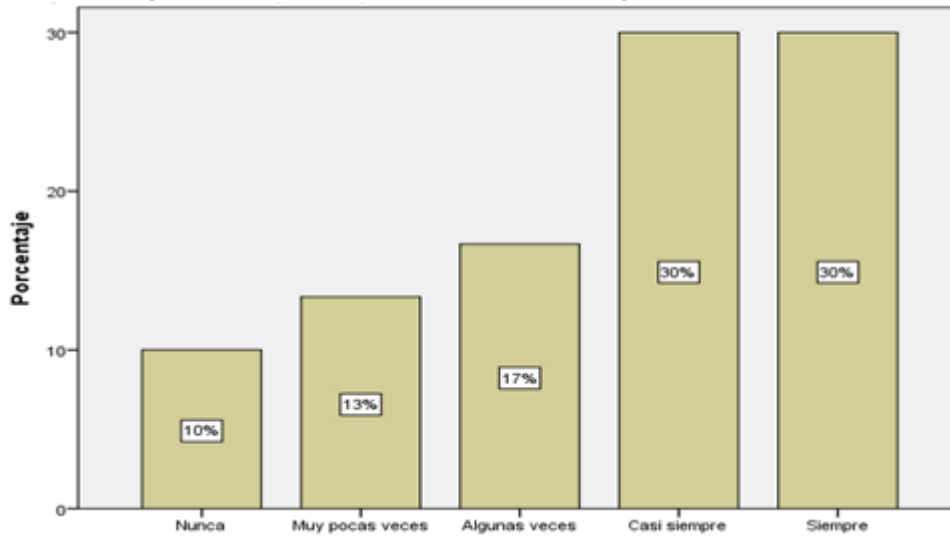


Figura 3. Gráfica de la tabla 2

**Interpretación:** De acuerdo a los resultados contamos con los siguientes; 30% considera “Siempre” y 30% considera “Casi siempre”, sumando ambos conceptos hacen un total del 60% de la población encuestada que considera que las políticas de cobranza evitarán la morosidad en la empresa, puesto que mencionados conceptos son determinantes para su definición, podemos decir que implementando políticas claras y definidas para la cobranza evitará el incremento de la cartera morosa.

**Tabla N° 3** ¿Cree usted que la evaluación al otorgamiento del crédito es factor primordial para evitar la cartera morosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Muy pocas veces	2	6,7	6,7	13,3
Algunas veces	6	20,0	20,0	33,3
Casi siempre	10	33,3	33,3	66,7
Siempre	10	33,3	33,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Cree usted que la evaluación al otorgamiento del crédito es factor primordial para evitar la cartera morosa?**

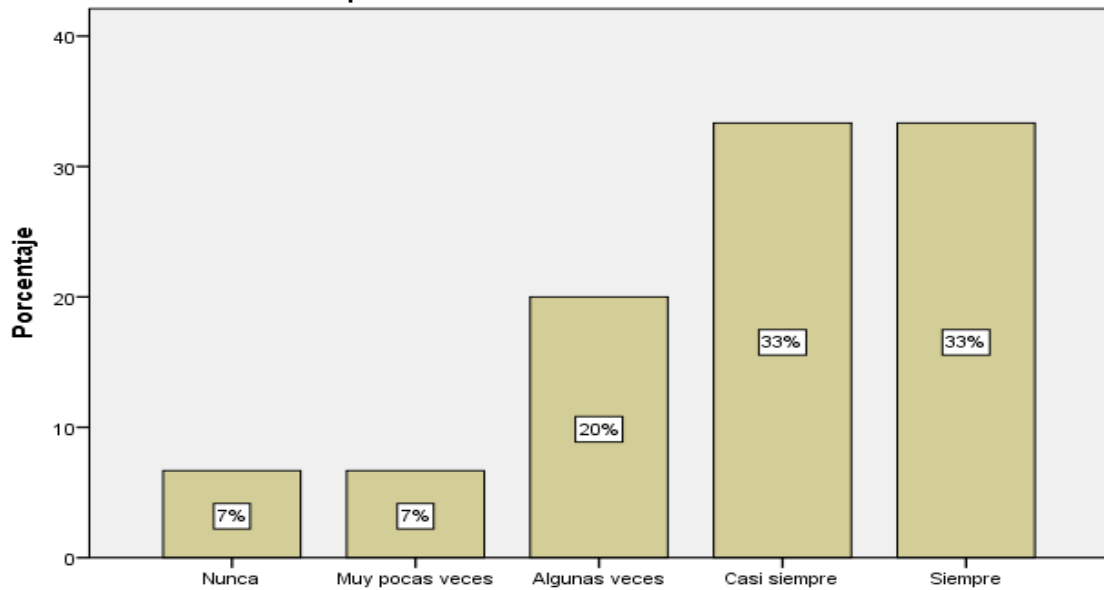


Figura 4. Gráfica de la tabla 3

**Interpretación:** De acuerdo a la población encuestada se tiene un 66% en conjunto de los conceptos “Siempre” 33% y “Casi siempre” 33%, consideran que la evaluación de créditos es el factor primordial, para evitar tener una cartera morosa, puesto que mencionados conceptos son determinativos para su evaluación, motivo por el cual podemos decir que una buena evaluación a los créditos, asegurara su retorno y evitara el incremento de la cartera morosa.

**Tabla N° 4** ¿Considera usted que el control permanente a cada crédito otorgado ayudara a evitar la morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Muy pocas veces	3	10,0	10,0	16,7
Algunas veces	7	23,3	23,3	40,0
Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

¿Considera usted que el control permanente a cada crédito otorgado ayudara a evitar la morosidad?

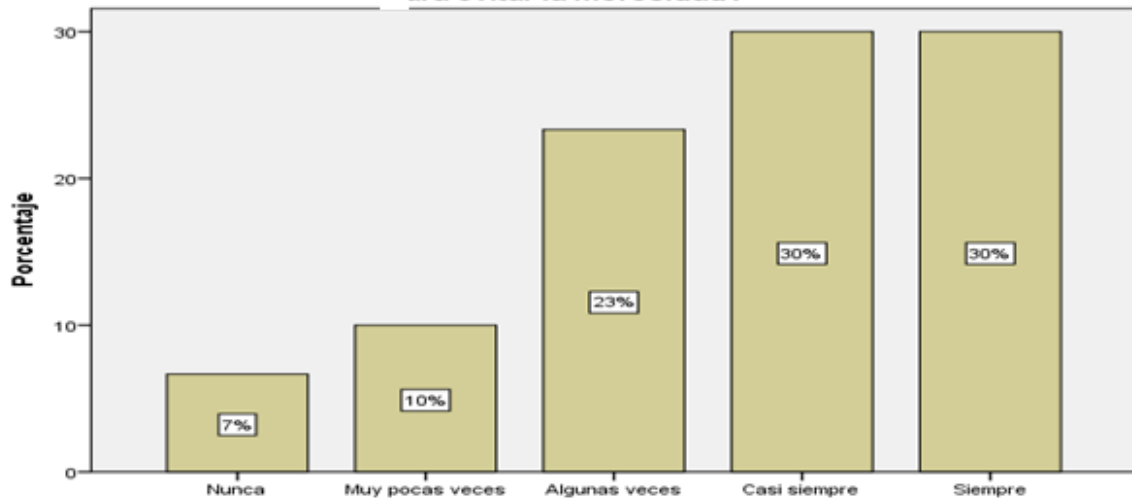


Figura 5. Gráfica de la tabla 4

Interpretación: Como podemos observar en el gráfico nos muestra el total el 60 % siempre y casi siempre considera que el control permanente a los créditos otorgados ayudara para evitar la morosidad en la Empresa Distribuidora Gumi S.A.C.

**Tabla N° 5** ¿Está de acuerdo usted con los procedimientos para la cobranza ayudaran a disminuir la cartera morosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Muy pocas veces	3	10,0	10,0	16,7
Algunas veces	4	13,3	13,3	30,0
Casi siempre	12	40,0	40,0	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Está de acuerdo usted que los procedimientos de cobranza ayudaran a disminuir la  
cartera morosa?**

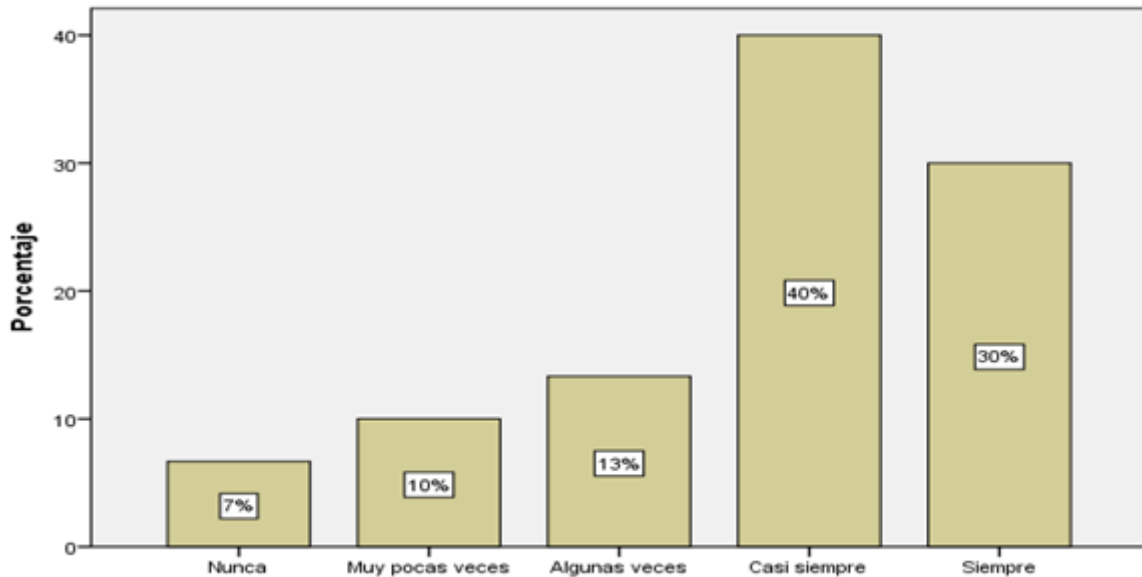


Figura 6. Gráfica de la tabla 5

**Interpretación:** El gráfico nos muestra que contamos con el 40% en el concepto “Casi siempre” y con el 30% en “Siempre” ambos conceptos hacen un total del 70% que considera que los procedimientos de cobranza ayudaran a disminuir la cartera morosa, puesto que son determinativos en su conceptualización, motivo por el cual podemos afirmar que los procedimientos de cobranza ayudaran a disminuir y controlar la cartera morosa.

**Tabla N° 6** ¿Cree usted que los pagos a su vencimiento ayudaran en el control de la morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Muy pocas veces	1	3,3	3,3	10,0
Algunas veces	6	20,0	20,0	30,0
Casi siempre	9	30,0	30,0	60,0
Siempre	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

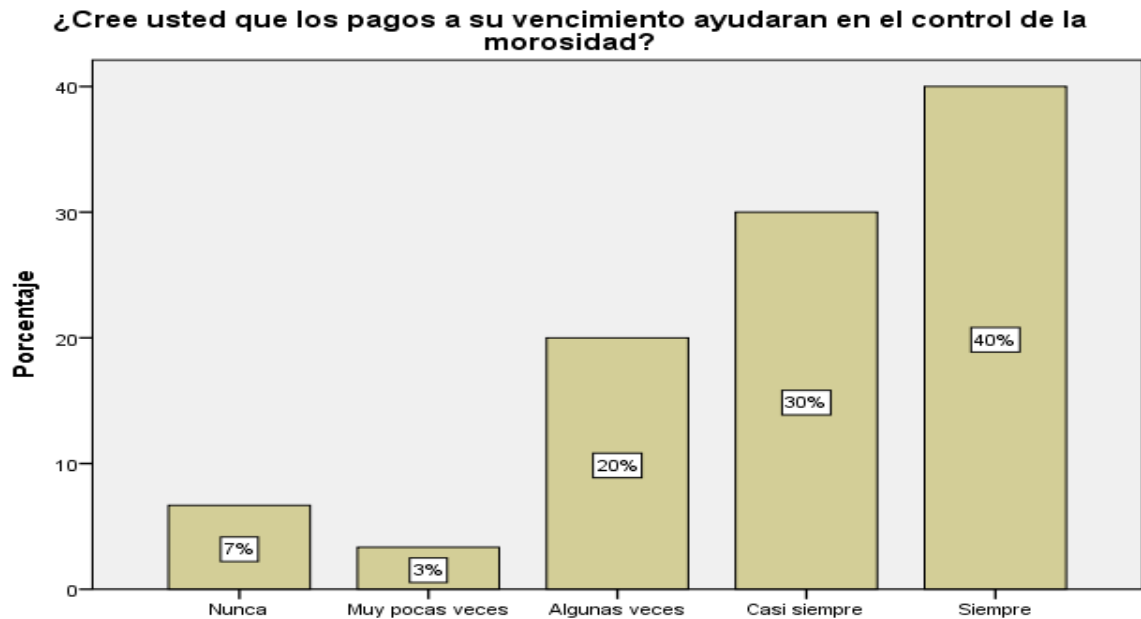


Figura 7. Gráfica de la tabla 6

**Interpretación:** De acuerdo a los gráficos de la encuesta muestra que el concepto de “Siempre” es un 40% y el “Casi siempre” es un 30%, ambos conceptos hacen un total del 70% de la población encuestada que considera que los pagos a su vencimiento ayudaran en el control de la morosidad en la empresa distribuidora Gumi, teniendo en consideración que mencionados conceptos son determinantes en su definición, el cual significa que los pagos puntuales ayudaran a controlar la morosidad.

**Tabla N° 7** ¿Está de acuerdo usted que los pagos con retraso a su vencimiento, incrementara la morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Muy pocas veces	3	10,0	10,0	16,7
Algunas veces	4	13,3	13,3	30,0
Casi siempre	9	30,0	30,0	60,0
Siempre	12	40,0	40,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

**¿Está de acuerdo usted que los pagos con retraso a su vencimiento, incrementara la morosidad?**

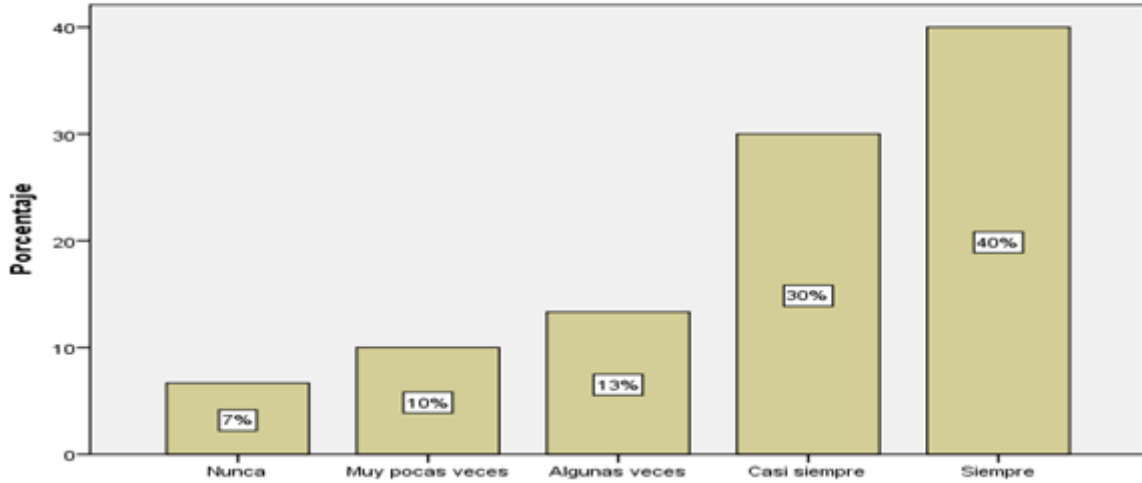


Figura 8. Gráfica de la tabla 7

**Interpretación:** De acuerdo a la población encuestada se tiene un 70% consideran que los pagos con retraso a su vencimiento, incrementara la morosidad, puesto que se tiene en el concepto de “Siempre” 40% y “Casi siempre” 30%, mencionados conceptos son determinativos para su definición, motivo por el cual podemos afirmar que lo pagos con retraso incrementará la morosidad.

**Tabla N° 8** ¿Considera usted que el seguimiento permanente a las cobranzas evitara la morosidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	2	6,7	6,7	6,7
Muy pocas veces	3	10,0	10,0	16,7
Algunas veces	4	13,3	13,3	30,0
Casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

¿Considera usted que el seguimiento permanente a las cobranzas evitara la morosidad?

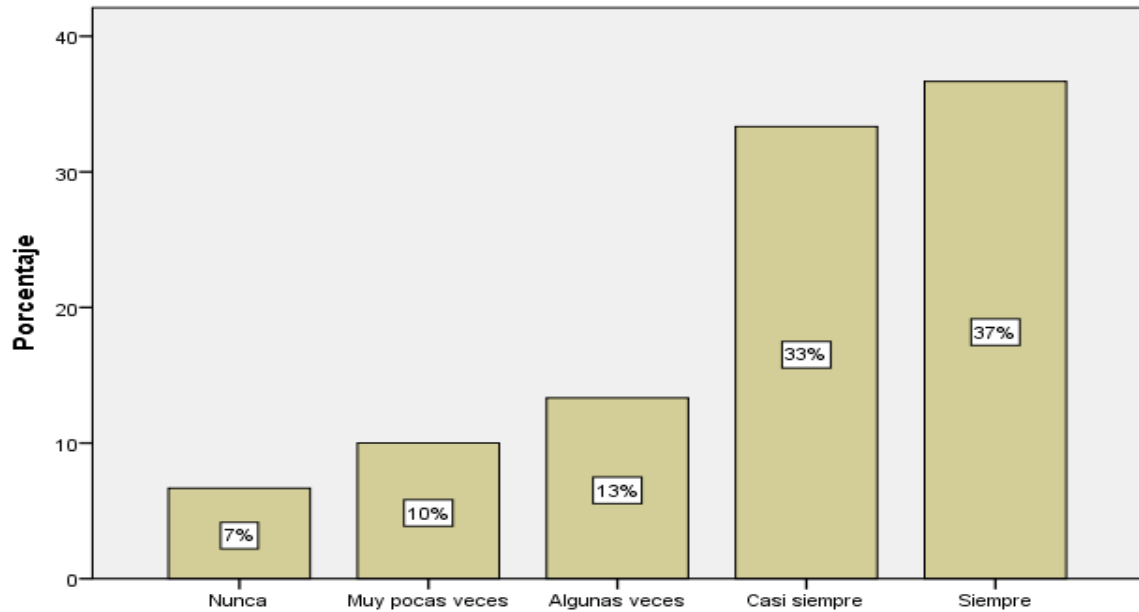


Figura 9. Gráfica de la tabla 8

**Interpretación:** Podemos observar en el gráfico que en el concepto de “Siempre” cuenta con el 37% y “Casi siempre” con el 33% de la población encuestada, considera que el seguimiento permanente a las cobranzas evitara la morosidad, ambos resultados acumulan un 70% mencionados conceptos son determinativos para su definición, motivo por el cual podemos decir que es correcto realizar el seguimiento permanente a las cobranzas.

## **CAPÍTULO IV DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**

### **4.1 Discusión**

Teniendo cada resultado en las tablas podemos evidenciar que entre el 30% y 40% de los encuestados consideran que las políticas de créditos, políticas de cobranza, dar crédito, control permanente de crédito entre otros factores que no tienen un buen control o supervisión están ocasionando que se llegue a tener lista de clientes en mora.

Como también podemos rescatar de la pregunta 9 vamos a ver que el 43% considera que la morosidad va llegar afectar a las políticas de pagos en la empresa, ya que con poco capital la empresa se verá afectada, como también vamos a poder observar que en la pregunta 11 el 23% considera que solo algunas veces las cuentas por pagar ayudaran a mejorar la cartera morosa.

### **4.2 Conclusiones**

1. Hemos podido llegar a concluir que sí hemos visto que la morosidad sí impacta de alguna manera en la empresa distribuidora Gumi S.A.C, ya que dicha empresa cuenta con políticas de crédito de cobranza de evaluación al cliente, pero muchas veces estas no son utilizadas en beneficio de la empresa.
2. Se puede concluir también que analizando los resultados hemos podido observar varias veces tener altos índices de crédito podría hacer cambiar sus políticas de pago a la empresa, ya que si tiene poca liquidez no podría llegar a cumplir a tiempo con sus pasivos a tiempo.
3. Por último, se ha determinado que no toman en cuenta el historial crediticio del cliente al momento de evaluarlo para otorgarle un nuevo crédito, con lo cual podrían verse afectado la empresa distribuidora Gumi S.A.C.





## V. REFERENCIAS

- Aguilar, G. & Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Micro financieras en el Perú*, Editorial Instituto de Estudios Peruanos. Perú. Recuperado de: <http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3213676>. Createdfromupnortesp on 2017-11-22 13:29:57.
- Añez, M. (2009) *Aspectos básicos del análisis de crédito*. El Cid editor, apuntes. Central, recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3181682>. Createdfromupnortesp on 2017-11-22 11:50:26.
- Ataucusi, N. & Paucar, K. (2015). *La morosidad por préstamos en las cajas de ahorro y créditos de San Juan de Lurigancho*. (Tesis para obtener el grado de contador público). Universidad Nacional del Callao, Perú.
- BCR. (2011). <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Besley, S. & Brigham, E. (2013). *Finanzas corporativas*. 4ª. Edición. México.
- Besley, S. & Brigham, E. (2015). *Fundamentos de Administración Financiera*. (14ª. Edición) ampliada. México.
- Block, S; Hirt, G. & Danielsen, B. (2013). *Fundamentos de administración financiera*. (14ª. Edición). México.
- Candelario, M. (2013). *Estudios e interpretación práctica de la legislación sobremorosidad*. Editorial Tirant lo Blanch. Valencia.
- Fierro, A. (2009). *Contabilidad de pasivos*. (Segunda edición). Bogotá
- González, D. (2009). *Influencia de la perspectiva temporal y la morosidad académica en estudiantes universitarios*, editorial Red Revista Colombiana de Psicología. Recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3182341>. Createdfromupnortesp on 2017-11-22 13:41:16.



- Hummel, J. Lurita, C. & Reynoso, M. (2016). *La morosidad y la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de san miguel periodo 2011-2015*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad nacional del Callao, Perú.
- Morales, J. y Morales, A. (2014) *créditos y cobranza*. (1ª edición). Grupo editorial patria. México.
- Perugachi, N. (2017). *Estudio de la morosidad de las Cooperativas de ahorro y crédito, pertenecientes a la red de desarrollo rural sierra norte, 2009 – 2015*. (Tesis para obtener título de Economista). Universidad central de Ecuador. Ecuador.
- Priego, V. (2016). *Los gastos del pago*, Editorial Reus, Universidad Complutense de Madrid. Recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4823987>.  
Createdfromupnortesp on 2017-11-22 13:10:11.
- Puma, S. (2016). *Análisis del nivel de morosidad de los clientes y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa regional de servicio público de electricidad electro Puno S.A.A – Sede Juliaca periodos 2014-2015*. (Tesis para optar el grado de contador público). Universidad nacional del altiplano Puno, Perú
- Sánchez, J. (2014). *Teoría y práctica de la contabilidad*. (3a. Ed.), Difusora Larousse - Ediciones Pirámide, Madrid. Recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=4184257>.  
Createdfromupnortesp on 2017-11-22 12:40:40.
- Villareal, M. (2004). *Antropología de la deuda: crédito, ahorro, fiado y prestado en las finanzas cotidianas*, Editorial Miguel Ángel Porrúa. México. Recuperado de:  
<http://ebookcentral.proquest.com/lib/upnortesp/detail.action?docID=3226486>.  
Createdfromupnortesp on 2017-11-22 13:22:26



## **VI. ANEXOS**

### 6.1 Matriz operacional

TITULO	VARIABLES	DEFINICION DE LA VARIABLE	DIMENCIONES	DEFINICION	INDICADORES
<b>LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GUMI S.A.C., SAN MARTIN DE PORRES, EN EL AÑO 2016</b>	MOROSIDAD	La morosidad representa un grave problema para las instituciones financieras a nivel nacional, que causa grandes pérdidas a dicho sector. La morosidad es la demora en cumplir con 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 <b>crédito</b> cuando se ha producido un retraso de tres semanas en pagar dichas cantidades. (Aguilar y Camargo 2004)	Créditos	Es un anticipo que se le da a una persona natural o jurídica, que lo adquieren para financiar un negocio o actividad para generar inversión en un futuro.	Políticas de crédito
					Políticas de Cobranza
					Evaluación del crédito
					Controlar el crédito otorgado
			Capacidad de pago	Se refiere a la solvencia con la que cuentan las empresas y/o personas para luego poder efectuar sus responsabilidades crediticias a un plazo menor.	Procedimientos de cobranza
					Pagos al vencimiento
					Pagos con retrasos al vencimiento
					Estrategia de cobranza
			Deudas	Se refiere a las deudas contraídas por las personas naturales o jurídicas con sus proveedores, personal y otras deudas del entorno empresarial.	Políticas de Pago
					Procedimientos de pago
					Reporte de cuentas por pagar
					Control de deudas

## 6.2 Instrumento

### Cuestionario

Para las áreas de contabilidad y la de finanzas de la Empresa Distribuidora Gumi S.A.C, en el Distrito de San Martín de Porres, 2016. Por ser la población objetivo del presente proyecto de investigación.

---

#### DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION: LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA GUMI S.A.C, DEL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, 2016

---

Investigar el impacto de la morosidad en la empresa distribuidora Gumi S.A.C, en el distrito de san Martin de Porres, 2016.

1. GENERALIDADES: la información se va utilizar de una manera confidencial, anónima y acumulativa, por lo que agradezco brindan la información veraz, para que sea ayuda útil para el presente proyecto de investigación.

1.1 el presente cuestionario va dirigida a las áreas de finanzas y contabilidad.

#### 2. DATOS DEL ENCUESTADO

2.1 Área donde está laborando:

2.2 Función que está desempeñando:

2.3 ¿Qué cargo está desempeña actualmente en la empresa?

Gerente ( )

Asistente ( )

Analista ( )

Practicante ( )

Otro ( )



VARIABLE MOROSIDAD	ESCALA				
	1	2	3	4	5
¿Cuánto cree usted que las políticas de crédito pueden estar influyendo en la cartera morosa?					
¿Cree usted que se evitará la morosidad con buenas políticas de cobranzas?					
¿Cree usted que la evaluación al otorgamiento del crédito es factor primordial para evitar la cartera morosa?					
¿Considera usted que el control permanente a los créditos otorgados ayudaran para evitar la morosidad?					
¿Cree usted que la evaluación al otorgamiento del crédito es factor primordial para evitar la cartera morosa?					
¿Cree usted que los pagos a su vencimiento ayudaran en el control de la morosidad?					
¿Está de acuerdo usted que los pagos con retraso a su vencimiento, incrementara la morosidad?					
¿Considera usted que el seguimiento permanente a las cobranzas evitara la morosidad?					
¿Considera usted que la morosidad afecte a las políticas de pago de la empresa?					
¿Cree usted que la morosidad implique a los procedimientos de pago de la empresa?					
¿Considera usted que el reporte de cuentas por pagar ayudarán a mejorar la cartera morosa?					
¿Cree usted que el control de las deudas, ayudaran al control de la cartera morosa?					
¿Está de acuerdo usted que no hay un buen control de los créditos?					
¿Considera usted que los pagos con retraso hacen que se llegue a tener una cartera morosa?					
¿Cree usted que las estrategias de pagos no están bien implementadas?					
¿Está de acuerdo usted que tener más ventas al crédito implicara tener más morosidad?					

### 6.3. Base de datos

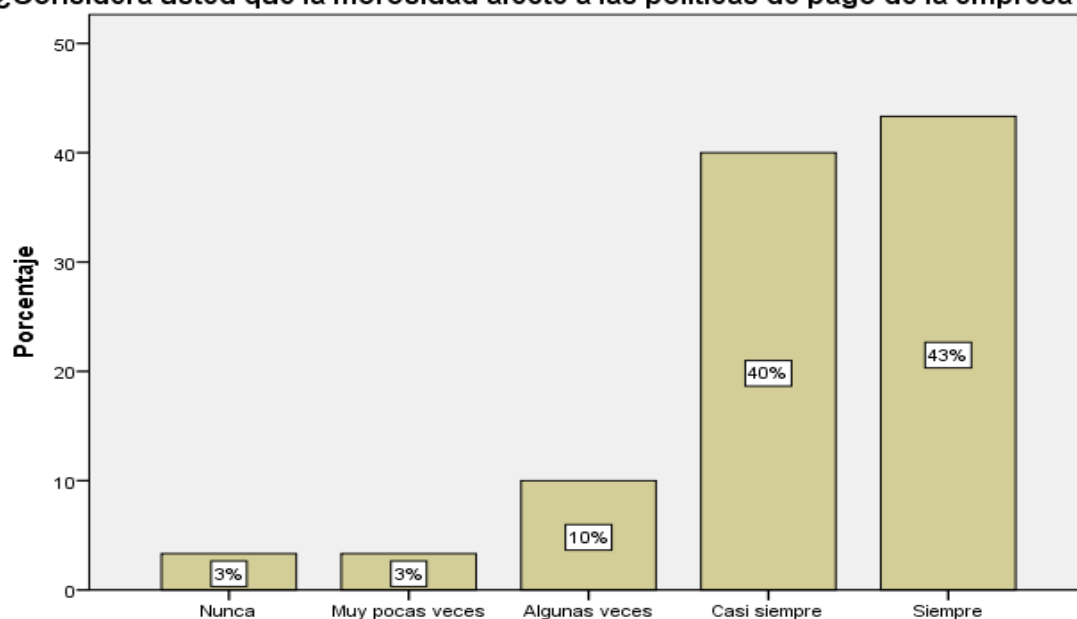
Encuesta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	3	3	3	1	3	2	1	2	3	2	1	4	3	3	3	1
2	4	3	2	5	1	1	1	5	2	3	5	4	3	1	1	2
3	4	4	5	5	2	1	3	4	1	4	2	1	5	1	1	4
4	1	3	4	5	4	3	2	3	4	2	3	2	1	2	5	5
5	3	5	3	2	2	4	5	1	5	3	3	5	2	1	5	1
6	5	1	5	1	4	3	4	5	4	4	1	2	4	3	5	2
7	5	3	4	2	1	5	3	3	4	3	3	4	5	5	2	1
8	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1	2	3	4	3	3	3
9	1	2	3	2	4	5	4	5	5	2	3	5	1	5	4	3
10	4	5	4	3	2	3	5	4	5	1	1	5	2	5	1	5
11	5	1	1	4	5	5	4	3	5	1	1	2	5	5	5	5
12	1	2	1	4	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5
13	2	1	5	3	5	5	3	5	4	3	5	5	2	3	5	1
14	2	5	3	4	5	4	3	5	3	3	5	2	5	3	4	2
15	3	4	3	5	5	4	4	2	4	4	3	3	5	4	2	4
16	5	5	2	5	4	5	5	1	4	5	2	1	2	5	4	4
17	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	3	5	5	3	4	3	2	5	5	3	5	5	1	5	4	3
19	2	2	5	4	4	5	5	3	4	1	5	2	5	4	5	5
20	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
21	5	4	5	3	3	5	5	4	5	2	3	4	5	3	4	2
22	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3
23	5	5	3	4	5	4	5	2	4	2	4	5	3	3	4	5
24	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	5	3	4	3	3
25	5	2	4	5	3	5	2	5	5	5	4	5	3	1	5	4
26	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
27	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
28	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3
29	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5
30	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5

## 6.5 Resultado de las Preguntas del 9 al 16

### 9. ¿Considera usted que la morosidad afecte a las políticas de pago de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Muy pocas veces	1	3,3	3,3	6,7
	Algunas veces	3	10,0	10,0	16,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### ¿Considera usted que la morosidad afecte a las políticas de pago de la empresa?

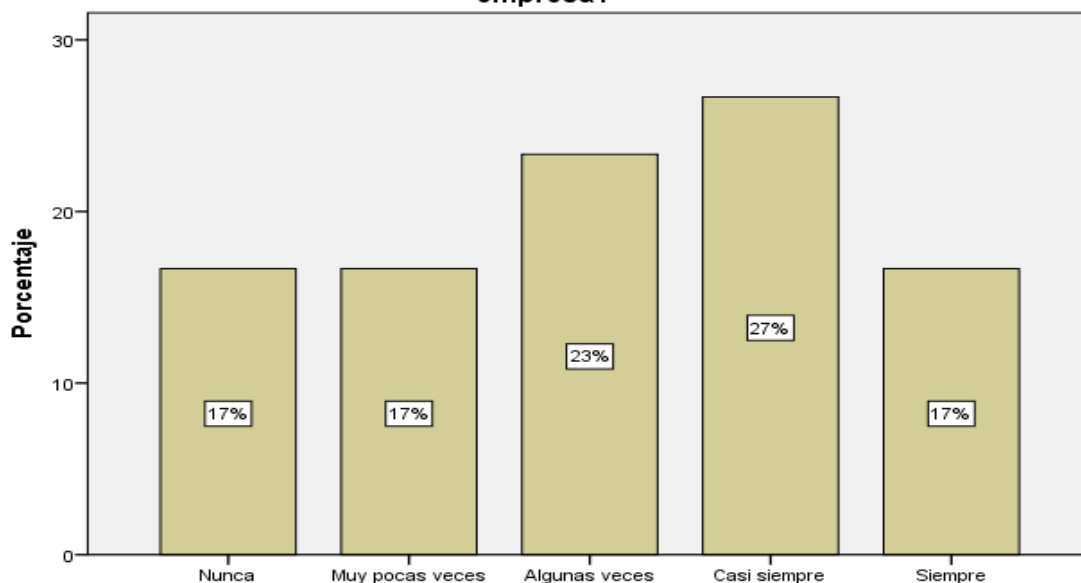


### 10. ¿Cree usted que la morosidad implique a los procedimientos de pago de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Muy pocas veces	5	16,7	16,7	33,3
	Algunas veces	7	23,3	23,3	56,7
	Casi siempre	8	26,7	26,7	83,3
	Siempre	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



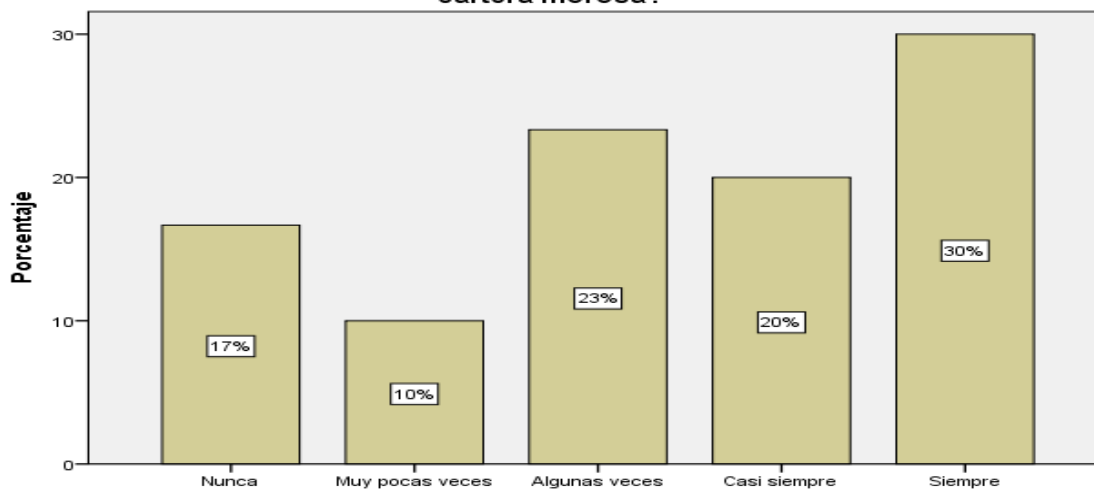
**¿Cree usted que la morosidad implique a los procedimientos de pago de la empresa?**



**11. ¿Considera usted que el reporte de cuentas por pagar ayudarán a mejorar la cartera morosa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	16,7	16,7	16,7
	Muy pocas veces	3	10,0	10,0	26,7
	Algunas veces	7	23,3	23,3	50,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

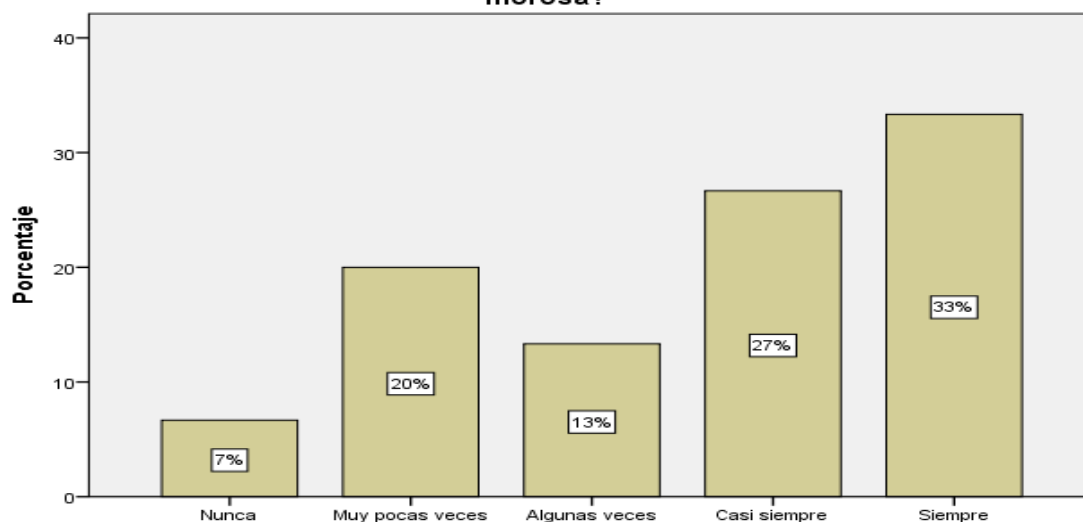
**¿Considera usted que el reporte de cuentas por pagar ayudarán a mejorar la cartera morosa?**



**12. ¿Cree usted que el control de las deudas, ayudaran al control de la cartera morosa?**

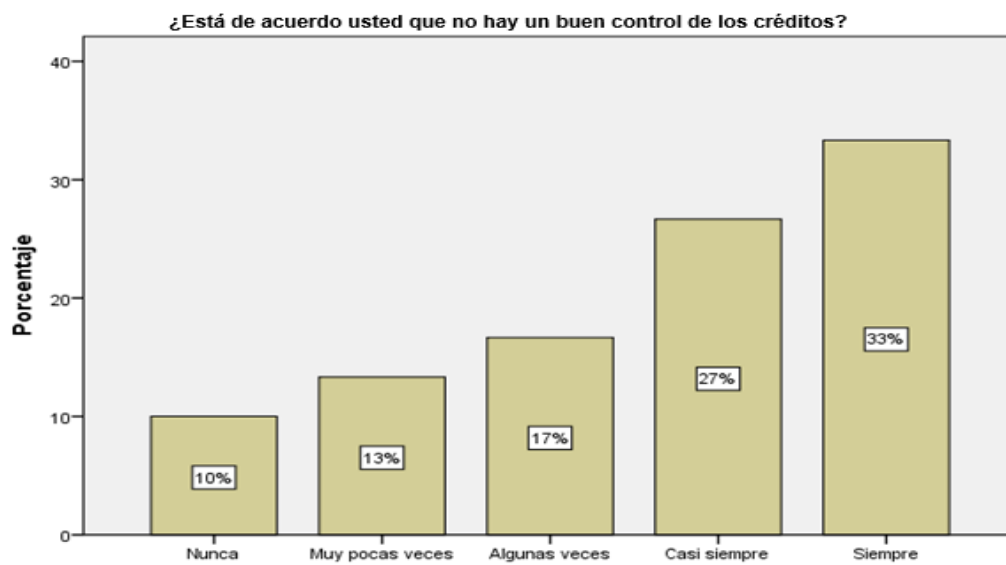
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Muy pocas veces	6	20,0	20,0	26,7
	Algunas veces	4	13,3	13,3	40,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Cree usted que el control de las deudas, ayudaran al control de la cartera morosa?**



**13. ¿Está de acuerdo usted que no hay un buen control de los créditos?**

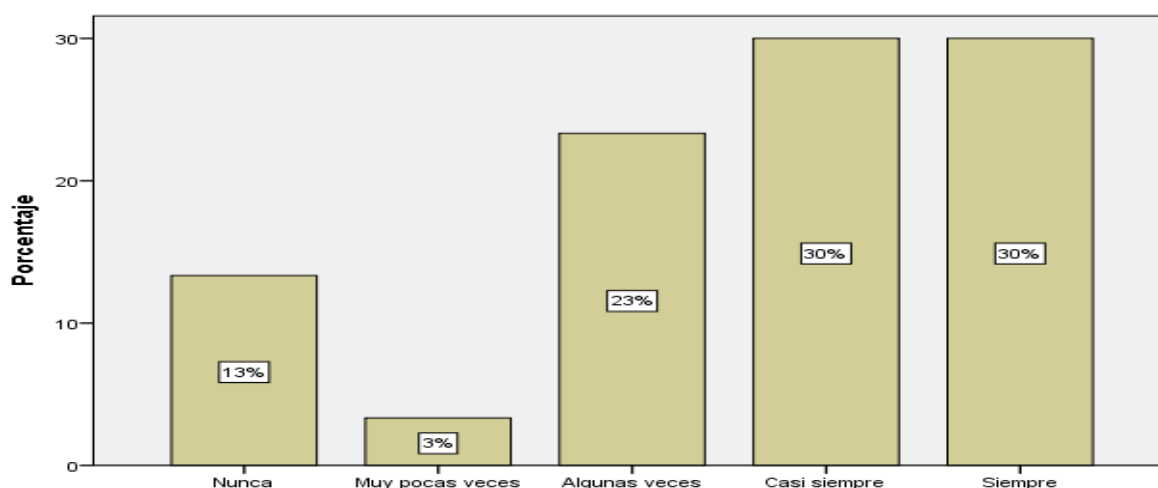
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	23,3
	Algunas veces	5	16,7	16,7	40,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



14. ¿considera usted que los pagos con retraso hacen que se llegue a tener una cartera morosa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	4	13,3	13,3	13,3
Muy pocas veces	1	3,3	3,3	16,7
Algunas veces	7	23,3	23,3	40,0
Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
Siempre	9	30,0	30,0	100,0
Total	30	100,0	100,0	

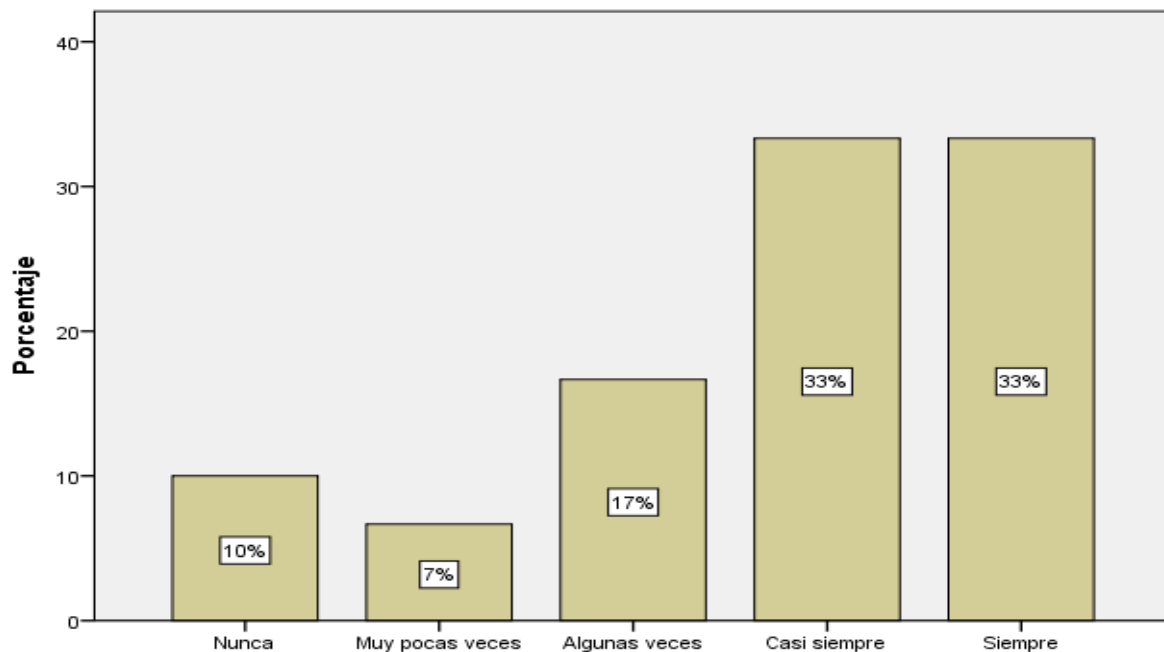
¿Considera usted que los pagos con retraso hacen que se llegue a tener una cartera morosa?



**15. ¿cree usted que las estrategias de pagos no están bien implementadas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Muy pocas veces	2	6,7	6,7	16,7
	Algunas veces	5	16,7	16,7	33,3
	Casi siempre	10	33,3	33,3	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**¿Cree usted que las estrategias de pagos no están bien implementadas?**



**16. ¿Está de acuerdo usted que tener más ventas al crédito implicara tener más morosidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	13,3	13,3	13,3
	Muy pocas veces	4	13,3	13,3	26,7
	Algunas veces	8	26,7	26,7	53,3
	Casi siempre	6	20,0	20,0	73,3
	Siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

¿Está de acuerdo usted que tener más ventas al crédito implicara tener más morosidad?

