



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS (MBA)**

**Estudio Comparativo de las Ventas a Crédito y Morosidad por
Efecto de la Pandemia en la Empresa Loreto Distribuciones
SAC 2018 - 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en administración de negocios - MBA

AUTOR:

Rodriguez Benavides, Manuel (ORCID: 0000-0002-8152-7589)

ASESOR:

Dr. Granados Maguiño, Mauro Amaru (ORCID: 0000-0002-5668-0557)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi familia, por ser el motivo para cumplir mis objetivos y metas, su felicidad ilumina mi camino y es la guía de mis pasos en mi desarrollo personal.

A mi esposa, mi compañera, mi amiga, mi confidente y cómplice de mis anhelos y como me ayuda a cumplir estos retos.

Rodriguez Benavides, Manuel

Agradecimiento

A Dios por brindarme salud. Fortaleza y capacidad para enfrentar este desafío, A la Universidad César vallejo y a mis profesores por permitirme expandir mis conocimientos y a mis compañeros, agradecerles por compartir este periodo profesional.

El autor

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. MÉTODOLÓGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Comparaciones de las ventas al credito	23
Tabla 2 Comparaciones de los indices de morosidad.....	24

Índice de Figuras

Figura 1	Tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia	19
Figura 2	Tendencia de ventas a crédito durante de la pandemia	20
Figura 3	Tendencia de los índices de morosidad antes de la pandemia... ..	21
Figura 4	Tendencia de índices de morosidad durante de la pandemia.....	22
Figura 5	Gráfico de aceptación de la hipótesis nula H_0 - Ventas a crédito	23
Figura 6	Gráfico de aceptación de la hipótesis nula H_0 - índices de morosidad .	24

Resumen

El objetivo general del estudio fue comparar las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 - 2021. El estudio de investigación es de tipo básico con enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental, transversal y descriptivo comparativo, teniendo como muestra a el acervo documentario de los clientes morosos del periodo 2018-2021 (36 meses); cuyo instrumento de recolección de datos aplicado fue análisis documentario y base de datos. Los resultados obtenidos del estudio indicaron que existe tendencia lineal en las ventas a crédito en el periodo 2020 a 2021, así como en los índices de morosidad en este periodo de tiempo; no se determinó ninguna tendencia a las ventas a crédito ni a la morosidad en el periodo 2018 a 2019. Se concluyó que existe diferencia significativa en las ventas a crédito y en la morosidad durante los dos periodos de tiempo estudiado por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC.

Palabras Clave: *Ventas a crédito, morosidad, tendencia*

Abstract

The general objective of the study was to compare credit sales and delinquencies due to the effect of the pandemic in the company Loreto Distribuciones SAC, period 2018 - 2021. The research study is of a basic type with a quantitative approach, under a non-experimental, cross-sectional and comparative descriptive, having as a sample the documentary collection of delinquent clients for the period 2018-2021 (36 months); whose data collection instrument applied was documentary analysis and database. The results obtained from the study indicated that there is a linear trend in credit sales in the period 2020 to 2021, as well as in the delinquency rates in this period of time; No trend was determined for credit sales or delinquency in the period 2018 to 2019. It was concluded that there is a significant difference in credit sales and delinquency during the two periods of time studied due to the effect of the pandemic in the company Loreto Distribuciones SAC.

Keywords: *Credit sales, delinquency, trend*

I. INTRODUCCIÓN

Es indudable que la pandemia a raíz del COVID-19 ha creado una crisis generalizada, mostrando deficiencias que incorporan el bienestar, la economía y la sociedad en general. Estas deficiencias también las ha sentido el área de negocio como el aumento del desempleo y la bancarrota, siendo afectadas el comercio al por mayor y al por menor en medianas y pequeñas empresas (Useche et al., 2020, p. 60).

Así mismo, dichas consecuencias económicas tendrán impactos importantes en el corto y largo plazo sobre el mercado laboral a nivel total y sectorial, y los impactos microeconómicos igualmente serán notorios que repercutirá negativamente en el empleo, los salarios y la distribución de los ingresos. Todas las organizaciones, ya se están viendo afectadas, y muchas ahora enfrentan una enorme disminución en sus ingresos, una mayor insolvencia y pérdidas de puestos de trabajo lo que afectará especialmente al mercado laboral (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020, p. 4).

Ante este contexto, se están ejecutando cursos de acción alternativos para aliviar la tempestad financiera. Algunas empresas garantizan el pago a sus trabajadores y respaldan a sus proveedores, con ayuda financiera o flexibilidad de contratos o habiendo contribuido directamente a contener la pandemia al desviar las líneas de creación hacia elementos fundamentales de bienestar. Distintas organizaciones están tomando estimaciones que derivan en recortes gigantes de mano de obra, abrogación momentánea de encargos con proveedores, vulneración de libertades básicas y daño al clima, así como una expansión enemiga de prácticas feroces, profanación y otras conductas ilícitas. Por lo tanto, estas acciones pueden tener impactos legales y de reputación a largo plazo en las organizaciones. (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos, 2020, p. 5).

Actualmente, las cuentas por cobrar representan uno de los factores más importantes que afectan a la rentabilidad empresarial, sobre la base de que el área financiera o el clima empresarial ha creado para que se vean obligados a recurrir a estrategias de apartados y cobranzas para obtener un salario superior comparable a las ofertas de producto, mercadería o administraciones que se ofrecen al comprador, sin estimar que estas ofertas traen problemas más destacados por la

demora de los clientes al no consentir en el pago de las obligaciones adquiridas (Vera, 2020, p. 3).

Y por efecto de la pandemia por COVID-19 es muy notorio que en las circunstancias actuales las organizaciones no tienen un control adecuado de las cobranzas a los clientes, en consecuencia, provoca errores a la hora de recopilar los pagos e inconvenientes para determinados clientes. Por lo que deben ser supervisados adecuadamente para que satisfagan su capacidad de ampliar ingresos sin aumentar su gasto, en cualquier caso, definir una política de cobros en estos tiempos no es sencillo. Además, esto influye en la presentación general de una organización (Vera, 2020, p. 4). Según Scavone et al. (2020), en el caso de que la organización no se ocupe de sus importantes grados de recuperación y cobranza, obtendría como resultado una cartera vencida y posiblemente incobrable, lo que podría generar un peligro de debilidad. (p. 8)

Para Beltrán (2017), la circunstancia social de la economía pública y la imposibilidad de realizar cuotas en efectivo conlleva a que numerosas organizaciones están obligadas a realizar ofertas de crédito, venta de sus artículos y obtención de cuotas concedidas, circunstancia que ocurre cuando hablamos de ofertas de gran volumen. El problema es normal en cuanto a su utilización, pero complejo cuando el comprador no paga sus obligaciones y deja al comerciante con un compromiso insatisfecho. Gran parte de los problemas de las organizaciones comienzan con créditos gravemente concedidos, que simultáneamente se convierten en problemas de cobranza, lo que provoca que los registros no recaudados comiencen a disminuir sus beneficios e influir en su liquidez. (p. 13-14).

La solidez monetaria en la liquidez de una organización está asegurada cuando los clientes pagan sus obligaciones a tiempo; permitir que la organización tenga liquidez para cumplir con sus compromisos, en esta línea con una gran solidez monetaria y considerando el valor de los productos o servicio percibido. Actualmente, la escasez de liquidez en las organizaciones se debe a la mala conducta de los clientes; siendo que en este escenario es provocado por COVID – 19 que genera inestabilidad trabajo, problemas médicos, impotencia para hacer negocios, trabajos y ejercicios comerciales que aún no han sido aprobados por el

estado peruano, lo que influye en la facilidad de la cadena de pagos. (Espinoza et al., 2020, p.38).

En realidad, las consecuencias adversas de la pandemia y una prolongada cuarentena decretada por los gobiernos a nivel mundial afectó significativamente a la rentabilidad de las empresas de diversos sectores; y con la finalidad de mitigar los efectos de esta cuarentena en la economía de los negocios se creó los programas de apoyo empresarial FAE-Mype y Reactiva Perú, no obstante, esto generó brechas significativas en la rentabilidad entre lo presupuestado por las empresas y lo obtenido en la realidad. (Corporación Financiera de Desarrollo, 2020, p. 25).

Loreto Distribuciones SAC, que es una empresa comercial de venta de productos de consumo masivo: abarrotes, golosinas, licores, artículos de limpieza y de aseo personal, no es ajena a esta realidad y en la actualidad presenta diversos problemas relacionados con tratos utilizando un préstamo, incrementado el equilibrio de la cartera morosa por diferentes factores de incumplimiento de pago por parte de sus clientes, los mismos que se vieron agravados por los efectos de cuarentena generada por el covid-19 y sus efectos posteriores.

De acuerdo con lo expuesto, surge la formulación del problema a investigar que es identificar, cual es la diferencia que existe entre las ventas a crédito y la morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, durante los periodos 2018 – 2021, con el fin de asegurar, que dichos procesos siguen siendo eficientes y de esta manera poder lograr que el flujo de caja presente ingresos de acuerdo con los objetivos planteados en beneficio de sus grupos de interés.

A la luz de la realidad problemática descrita es importante formular el problema general: ¿Qué diferencia existe entre las ventas a crédito y la morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, durante los periodos 2018 - 2021?, y los problemas específicos en base a sus dimensiones que serían: ¿Cómo es la tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019?, ¿Cómo es la tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021?, ¿Cómo es la tendencia de los índices de morosidad antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto

Distribuciones SAC, periodo 2018-2019? Y ¿Cómo es la tendencia de los índices de morosidad durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021?

Con respecto a la justificación del estudio, podemos decir que la misma es práctica ya que busca describir la realidad existente de las ventas a crédito y la morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC durante los periodos 2018 - 2021, de esta manera se estaría agregando a la disposición de un tema en particular, que servirá para ejecutar técnicas de mejora, es teórica porque permite argumentar conceptos y teorías válidas sobre el sistema de trato al crédito y mala conducta, que se utilizarán para evaluar marcadores que dependen de la naturaleza de los datos que se disponga y es metodológica porque la presente investigación es la búsqueda de instrumentos efectivos para el control de las variables a estudiar que serán factor clave para el desarrollo los objetivos propuestos, permitiendo que la Empresa Loreto Distribuciones SAC tenga un mayor alcance en plantear mecanismos y sistemas suficientes con respecto al tema de exploración presentado.

Basado en estos conceptos, definimos la hipótesis general que sería: existe diferencia significativa entre las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 – 2021 y las hipótesis específicas en base a sus dimensiones serian: La tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019 es lineal, la tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021 es lineal, la tendencia de los índices de morosidad antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019 es lineal y la tendencia de los índices de morosidad durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021 es lineal.

Con respecto a los objetivos del presente trabajo serian: comparar las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 – 2021 y los objetivos específicos de acuerdo a las dimensiones serian: conocer la tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019, conocer la tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19

en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021, analizar la tendencia de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC antes de la pandemia del COVID-19, periodo 2018-2019 y analizar la tendencia de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC durante la pandemia del COVID-19, periodo 2020-2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los trabajos previos, en lo referente a los antecedentes nacionales, tenemos a Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J. y Mamani, K. (2020), La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. (Artículo científico). Universidad Peruana Unión, Puno, Perú. Tipo de estudio descriptivo-exploratoria de enfoque cualitativo, bajo un diseño no experimental de tipo fenomenológico, muestra conformada por 30 responsables financieros de un Centro Particular de Educación Básica del nivel secundario en la ciudad de Juliaca. Técnica entrevista, instrumento guía de entrevista. Concluyeron: que entre las variables persuasivas que deciden no pagar a tiempo las responsabilidades esperadas y generando faltas en cuanto a aislar está la suspensión de los ejercicios monetarios, seguida de las obligaciones en el banco, la disminución de la compensación, las medidas de esterilidad obligadas, los temas de bienestar y ocupación. Elementos que han creado una circunstancia de cobranzas excepcionalmente particular que ha influido en la liquidez de la fundación, circunstancia agente de elementos comparativos por el entorno actual por el que atraviesan las organizaciones asistenciales de educación.

Chonn, W. (2018), Influencia del índice de morosidad en la liquidez y rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S. A. - DIMSA, Periodo 2011 - 2015. (Tesis doctoral). Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. Tipo de estudio descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental transversal, muestra conformada por todos los estados financieros de la empresa Distribuidora Importadora Michelle S. A. 2011 – 2015. Técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó: que la morosidad no influye negativamente en la liquidez de la empresa ($p > 0.05$); pero, sí influye negativamente en la rentabilidad ($p < 0.05$), confirmando que, si la morosidad se incrementa por las ventas a crédito, la rentabilidad disminuye. Uno de los problemas de la empresa es la reducida Liquidez, debido principalmente por la política de ventas al crédito empleado y del incremento de los días de cobranza creciente; por lo cual es importante aplicar una supervisión de los créditos de manera efectiva, haciendo el seguimiento oportuno.

Beltrán, F. (2017), La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico - financiera de la empresa servicios y llantas Beda del distrito

de Trujillo año 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Tipo de estudio descriptivo-exploratorio de enfoque cualitativo, bajo un diseño no experimental de tipo causa-efecto, muestra conformada por los Estados Financieros y la cartera de clientes morosos periodo 2015. Técnica análisis documental, instrumento guía de análisis documental. Concluyó: que la empresa de servicios y llantas Beda al realizar prácticamente la totalidad de sus acuerdos crediticios no están aplicando de manera efectiva sus enfoques crediticios, que son excepcionalmente básicos y no trazan ciertas líneas mientras conceden un anticipo, lo que influye de manera contraria en su circunstancia monetaria, reflejada predominantemente en el grado significativo de irregularidades de los clientes y en el bajo grado de liquidez que necesita para cumplir con sus compromisos con terceros, por lo que es importante recurrir al financiamiento externo y socavar su valor.

Bravo, Y. y Rosales, P. (2016), La incidencia de las ventas al crédito en la liquidez de la Empresa DAT & NET del Perú SA 2014 - 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Perú. Tipo de estudio descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental transversal de tipo causa-efecto, muestra conformada por 40 trabajadores del área de ventas y área de cobranzas. Técnica análisis documental y encuesta, instrumento observación directa y cuestionario. Concluyeron: que las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la Empresa DAT & NET del Perú SA ($p < 0.05$), ocasionando pocos ingresos en el flujo de caja y bancos. Se determinó que durante el periodo 2013-2014, el índice de morosidad aumentó del 31% al 34% respectivamente, esto debido a que la empresa por querer aumentar sus ventas otorga más créditos de lo permitido, y esta morosidad de los clientes inciden contrariamente a las circunstancias monetarias de la organización.

Díaz, C. y Espinoza, L. (2018), Evaluación del proceso de créditos y su efecto en la situación económica y financiera de la Empresa Agropecuaria El Amigo E.I.R.L– Tarapoto Año 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Tipo de estudio descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental transversal, muestra conformada por 5 trabajadores responsables del proceso de créditos de la empresa objeto de estudio. Técnica análisis documental y entrevista, instrumento guía de entrevista y

documental. Concluyó: que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la empresa Agropecuarios Amigo E.I.R.L ($r= 0.863$; $p<0.05$). Además, se constató que el proceso de créditos de la Empresa objeto de estudio es deficiente, dado que existe un 60% de cumplimiento.

Bernal, W. y Edquen, D. (2017), Factores socioeconómicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Tipo de estudio descriptivo-correlacional de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental de corte transversal, muestra conformada por 169 responsables financieros con morosidad del colegio. Técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron: que los factores socioeconómicos tienen una relación positiva media en un 59.4 % con la variable morosidad, alcanzando un coeficiente de un $B=0.64$ y $p<0.05$. Asimismo, el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%.

Pérez, (2015), Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa "Juan Pablo Mori E.I.R.L."; durante El año 2013. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Tipo de estudio descriptivo-exploratorio de enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental de tipo causa-efecto, muestra conformada por 10 trabajadores del área de crédito de la empresa objeto de estudio. Técnica observación y encuesta, instrumento aplicado Lista de cotejo y cuestionario. Concluyó: que la organización no confirmó efectivamente las estrategias crediticias, ya que la facultad responsable de llegar al trato ha concedido créditos sin desglosar previamente su límite de cuotas y las obligaciones que tienen con otra sustancia, lo que provocó un importante gasto de desgracias en la utilidad de registros por cobrar. Asimismo, la presencia de 25 créditos a organismos del área pública que llegaron a una falta de S / . 128,356.87 que aborda el 10% de la cartera absoluta.

Con respecto a los antecedentes internacionales tenemos a Vera, T. (2020), Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola. (Tesis de maestría). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo-exploratorio de enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental de tipo diagnóstico, muestra formada por 3 empresas (Marbeth S.A.;

Camarozca S.A.; Culcosa S.A.) Técnica observación, instrumento ficha de observación. Concluyó: que la pandemia ocasionada por la infección covid-19 ha generado debido al incremento y cada vez que se retrasan. Las empresas no han estado haciendo una interacción suficiente en la concepción de créditos y en el ciclo de cobranza, teniendo una cartera de cuentas por cobrar excepcionalmente alta debido a enfoques inadecuados. Por otro lado, durante esta crisis las empresas logran tener mayores ventas a crédito, sin embargo, esta acción también conlleva a enfrentar riesgos de pérdidas en un futuro; para empezar, con el argumento de que no tienen días de cobranza configurados, cobran al cliente como indica su bolsillo, es decir, la persona que está realizando la compra propone el día en que deposita el recibo, una situación incierta.

Pinto, J. y Sivinta, J. (2016), Evaluación Financiera de las Ventas a Crédito de la Inmobiliaria XYZ. (Tesis de maestría). Universidad en Guayaquil, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo-exploratorio de enfoque cuantitativo bajo un diseño no experimental de causa-efecto, muestra formada por 42 trabajadores del área administrativa y operativa de la empresa. Técnica encuesta, instrumento cuestionario. Concluyeron: que existe una ausencia de información sobre la entrega de crédito (71%) y que a la hora de permitir un adelanto desconocen algunos elementos de los ciclos vigentes, que posteriormente entregarán desilusiones y cargas a la hora de recoger los activos concedidos, este impacto es el resultado del error y el uso de los sistemas existentes. Las estrategias y sistemas actuales que mantiene la Inmobiliaria no permiten una seguridad sensata de los créditos que son de verdad, ya que no tienen las reglas particulares para examinar la situación financiera del cliente y, en este sentido, se mantienen alejados de lo concebible como mala conducta e incobrabilidad en la cartera.

Leones, N. (2015), Políticas de crédito del almacén agrícola “La Mano Amiga” y su incidencia en el crecimiento financiero. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tipo de estudio descriptivo-exploratorio de enfoque cualitativo bajo un diseño no experimental de tipo diagnóstico, muestra formada por 42 personas que laboran en la parte financiero-administrativa de la empresa. Técnica análisis documental y entrevista, instrumento guía de entrevista y documental. Concluyó: que no existen sistemas adecuados para permitir el crédito, ni se han establecido líneas que orienten una gran administración en dicha

medida, lo que incita a diferir y poca recuperación de los registros por cobrar, por considerar que las estrategias que utiliza la organización son liberales en cuanto a suma de tiempo y crédito sin tener en cuenta de antemano al cliente, haciendo que el método de surtido sea menos exigente al no aplicar tensión a los clientes morosos.

Así mismo cuando mencionamos las teorías relacionadas con el tema, tenemos las ventas al crédito donde según Ulloa (2020), el crédito en las ventas llegaría a representar un intercambio donde el comprador obtiene el bien o servicio y paga por lo concedido más tarde, sobre el cual actúa una empresa al brindar beneficios y la contraparte se encarga de pagarlos en un tiempo previamente estipulado (p. 44). Pero si de los responsables de cualquier empresa dependiera, las ventas que realizan a sus clientes las cobran en dinero real a la hora de traspaso del artículo o servicio y, mejor aún, si fuera concebible, decidieron hacer como tal avance de tiempo, es decir, percibir el importe de sus ventas antes de la entrega de la mercancía. Si bien en algunas actividades económicas esto se cumple, lo cierto es que, en caso de duda, la mayoría de las asociaciones, prestando poca atención al área en la que trabajan, deberían dar a sus clientes un período acordado para abonar los créditos otorgados de un bien o servicio. Esta práctica tan habitual y corriente entre las empresas proveedoras en particular, da lugar a una unidad en materia de cobros y pagos que, ante una situación económica de recesión o crisis, origina un cierto incumplimiento en los pagos, dado que los agentes involucrados no pueden pagar (Leones, 2015, p. 92-93)

Según Santandreu (2002), sostiene que, dependiendo de las circunstancias en cada segundo y coyuntura, la organización puede establecer condiciones específicas, u otras, en las estrategias de otorgamiento de crédito. Por ejemplo, en periodos interanuales, según lo indique la irregularidad de la partida, o según cada circunstancia económica. La elección que puede adoptar una organización ante la necesidad de realizar gestiones específicas en cuanto a conceder o negar créditos a sus clientes, así como todo lo que implica la ejecución real, puede condicionar profundamente su actual estrategia empresarial y, obviamente, sus resultados. Los límites elegidos tienen una conexión inmediata entre los resultados que se deben lograr. ante la concesión de crédito: a) si se trata de un cliente que pagará

puntualmente, b) si resultará un cliente moroso, o si, c) finalmente fuera un cliente fallido (p. 30).

En este supuesto caben los siguientes comentarios: En primer lugar, si el cliente paga puntualmente, la operación ha sido diseñada óptimamente, y consecuentemente se producirá la venta y se incrementarán los resultados, es decir, se alcanzará lo que se persigue en toda su integridad. En el supuesto que el cliente retrase el pago, se habrá conseguido lo mismo que en el primer escenario, pero el margen de beneficios de la operación habrá quedado mermado por los costes financieros que, de forma implícita o explícita, se hayan podido producir por el retraso en el cobro, más los costes que hayan ocasionado por las reclamaciones o gestiones para cobrar. Por último, en el caso que resulte fallido, es decir que no se recupere nada de lo vendido, la pérdida será mucho mayor, ya que la misma vendrá determinada por todos los costes operativos que haya ocasionado la venta, más los costes financieros por la espera del vencimiento (Santandreu, 2002, p. 31-32).

Según Uceda y Villacorta (2014), los arreglos crediticios se aplican a los ejercicios de su propia especialización en la ejecución de sus capacidades, que vienen a configurar un sistema y un auxiliar para decidir, de manera constante, orientada al cumplimiento de los propósitos establecidos por la organización para el trabajo de crédito. Cualquier organización que haga tratos utilizando una tarjeta de crédito debe establecerse y mantenerse al día con lo último, por lo que las opciones singulares de tal manera siguen un ejemplo constante con los objetivos y acuerdos mundiales. Hablando con rigor, sólo una organización que hace todos sus negocios de dinero puede arreglárselas para no tener una estrategia crediticia. (p. 28).

Por otro lado, el deudor se encuentra en mora cuando el jefe del crédito solicita, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su compromiso. Amat (2012) sostiene que, para adquirir la proporción de irregularidades en la organización, los equilibrios que no han sido pagados por los clientes en un período determinado deben dividirse por los equilibrios que se esperaban en dicho período. Cuanto menor sea el valor de la proporción de irregularidades, mejor, debido a los desafíos que surgen en la variedad de clientes morosos. (p. 69).

Y con respecto a la morosidad decimos que el índice de morosidad es el alcance de la cartera vencida con respecto a la disposición absoluta de un banco. Los dos factores abordan una alta conexión entre sí. La tasa de mala conducta se refiere a los resultados de las elecciones que ya se tomaron con respecto a la concesión de crédito. La tasa de mala conducta está cambiando debido a factores monetarios, políticos y administrativos, y fluctúa entre los establecimientos monetarios debido a la diversidad crediticia de los acuerdos ejecutivos y la innovación y activos con los que trabajan (Gaviria, 2017, p. 31).

Brachfield (2014) demuestra que hay 6 tipos de morosos que son: Morosos intencionales, aquellos tenedores de deuda que pueden pagar, pero intencionalmente no lo hacen. Los deudores fortuitos o sobrevenidos, las personas que necesitan pagar, pero no pueden, es decir, tienen la expectativa, pero no tienen liquidez. Los deudores incompetentes y/o desorganizados que pueden pagar, sin embargo, no tienen la menor idea de lo que deben pagar. Los endeudados descuidados o despreocupados que siguen la forma de pensar de "Akuna Matata", es decir, son los individuos que, por si acaso tienen la capacidad monetaria para pagar, pero por su desconsideración, no pagan sus obligaciones. Los tenedores de deudas condicionales, que pueden pagar, pero que no lo hacen a la luz del hecho de que hay una pregunta con el prestamista, son las personas que no abandonan la obligación sobre la base de que ocurrió un problema en el gran o administración ganada, lo pagarán cuando se les dé una respuesta. Cuentahabientes rebeldes que, a pesar de que pueden pagar, no tienen ganas de hacerlo ya que no piensan que hay una obligación. (p. 112-113).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación según fue finalidad será básica, porque se orientará a comprender, analizar y justificar un fenómeno, una situación o un hecho, siendo en este caso las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC. Según Hernández, et al. (2014), una investigación básica busca abordar problemas y aportar nuevos datos a una hipótesis generalmente establecida (p. 89).

La investigación por su naturaleza tuvo un enfoque cuantitativo, dado que se usará la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis minucioso de la estadística.

El nivel de investigación fue de tipo descriptivo comparativo. Según Hurtado (2010), su propósito es determinar contrastes y semejanzas entre al menos dos grupos relacionados con una ocasión similar; es decir, intenta retratar la conducta de una variable y luego contrastar coincidiendo con un estándar establecido. El presente estudio también será de tipo no experimental, que según Hernández et al. (2014) se realiza sin manipular deliberadamente una variable, por lo contrario, se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.

3.1.1. Enfoque.

Cuantitativo

3.1.2. Tipo.

No experimental

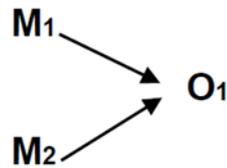
3.1.3. Nivel.

Descriptivo comparativo

3.1.4. Diseño.

La investigación se desarrollará haciendo uso de un diseño no experimental de tipo descriptivo comparativo, la cual considerará dos o más investigaciones descriptivas simples para luego comparar los datos recogidos en función de otra llamada atributiva.

Esquema:



Dónde:

M1 = Antes de la pandemia del COVID-19, periodo 2018-2019.

M2 = Durante la pandemia del COVID-19, periodo 2020-2021.

O1 = Observaciones con respecto a las ventas a crédito y morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC.

Estas observaciones pueden ser: iguales (=); diferentes (≠); semejantes (~)

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Ventas a crédito y morosidad

Definición conceptual: Son operaciones comerciales que realizan diversas empresas dentro de los ejercicios de su propia división de requisitos según las políticas de créditos establecidos, siendo esta una guía futura para la toma de decisiones. Toda empresa efectúa ventas a crédito con la finalidad de que esta sea cancelada en el marco del mediano o largo plazo, sin embargo, muchas veces existe rebeldía de largo alcance con plazos de pago por sus clientes (Uceda y Villacorta, 2014, p. 14).

Definición operacional: Se aplicó instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores el comportamiento de la variable ventas a crédito y morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC. durante los periodos 2018 – 2021, antes y durante la pandemia del COVID-19.

Dimensiones: Ventas a crédito (S/), Morosidad (%).

Escala de medición: Nomina

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población.

La población de estudio estuvo conformada por el acervo documentario de los clientes morosos correspondientes al periodo 2018-2021 (48 meses), datos que serán proporcionados por la empresa Loreto Distribuciones SAC.

Criterios de inclusión:

Cientes deudores que accedieron a una línea de crédito en productos y servicios ofrecidos por la empresa Loreto Distribuciones SAC., antes de la pandemia del COVID-19 correspondiente al periodo 2018-2019 (24 meses).

Cientes deudores que accedieron a una línea de crédito en productos y servicios ofrecidos por la empresa Loreto Distribuciones SAC., durante la pandemia del COVID-19 correspondiente al periodo 2020-2021 (24 meses).

Criterios de exclusión

Acervo documentario de clientes morosos que no se encuentran dentro del periodo de años de estudio (2018-2021).

3.3.2. Muestra.

La muestra estará conformada por el total de la población de estudio que cumplieron con los criterios inclusión y exclusión planteadas por el investigador.

3.3.3. Muestreo.

El tipo de muestreo será no probabilístico intencional por conveniencia, y se utilizará en un subgrupo de la población en el que la selección de componentes no depende de la probabilidad, sino de los atributos de la investigación.

Unidad de análisis:

Estará conformada por la cartera documentaria de clientes morosos de la empresa Loreto Distribuciones SAC, durante el periodo 2018 - 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Para la recolección y registro de la información se utilizará la técnica del Análisis documental, cuya técnica logrará contrastar de forma comparativa la

tendencia de ventas a crédito y el índice de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC., durante los periodos 2018-2021 Según Carrasco (2015), el análisis documental permite en función de un conjunto de ítems previamente determinados contrastar su ocurrencia o no en documentos u otro elemento objeto previamente existente, con el fin de cuantificar su incidencia en la muestra estudiada.

3.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento de medición es un recurso que utiliza el investigador para registrar datos o información sobre las variables de una investigación. Es más, pensando en la idea del tema y sus objetivos para la recolección de datos, se optará por utilizar la Guía de análisis documental que ocupará la información proporcionada del acervo documentario de los clientes morosos de la empresa Loreto Distribuciones SAC., correspondiente al periodo 2018-2019, donde estas tendrán los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales para el estudio comparativo, y que permitirán precisar el objetivo de investigación según la información obtenida de la muestra.

3.4.3. Validez.

Juicio de expertos

3.4.4. Confiabilidad.

T – Student

3.5. Procedimientos

Para la recopilación de la información se solicitó la autorización correspondiente a la empresa Loreto Distribuciones SAC para acceder al acervo documentario de los clientes morosos dentro del periodo 2018-2021, esto con la finalidad de lograr el desarrollo de la presente investigación. Se procedió a elaborar el instrumento de investigación (guía de análisis documental) que nos permitirá acopiar la información solicitada, donde estos nos ayudarán a determinar la tendencia de ventas a crédito y hacer el estudio de evaluación de cada cliente y constatar el índice de morosidad en la empresa, a la vista del día en que se concede un crédito hasta su desarrollo. Después de la recolección de información, continuamos de forma manual una tabla matriz con el programa Microsoft Excel

para luego ser tabulada y analizada estadísticamente. Finalmente se elaborará y se presentará el informe de tesis ante el jurado asignado.

3.6. Métodos de análisis de datos

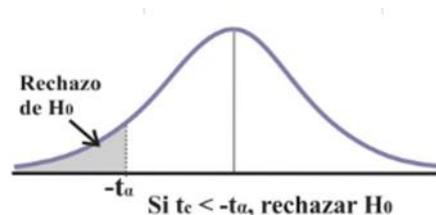
En la investigación se emplearon los métodos de análisis descriptivo e inferencial, debido a la estructura de los objetivos planteados. El análisis de los datos obtenidos de los instrumentos aplicados se realizó a través de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS v.26, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio que fueron representadas mediante tablas y figuras, para luego ser analizadas e interpretadas. Además, se utilizó las medidas estadísticas de tendencia central y la Prueba Estadística “T – Student”, y con ello se efectuaron los cruces que se consideró necesario para contrastar las hipótesis formuladas.

$$H_0: p_1 = p_2 \quad \text{ó} \quad H_0: p_1 - p_2 = 0$$

$$H_1: p_1 < p_2 \quad \text{ó} \quad H_1: p_1 - p_2 < 0$$

La estadística de trabajo depende de las características de las poblaciones y del tamaño de las muestras. El esquema de la distribución T de Student está representado de la siguiente manera:

$$T_c = \frac{\hat{p}_1 - \hat{p}_2}{\sqrt{\frac{\hat{p}_1 \hat{q}_1}{n_1} + \frac{\hat{p}_2 \hat{q}_2}{n_2}}}$$



3.7. Aspectos éticos

La investigación se basó en los principios éticos internacionales, siendo principalmente el anonimato y confidencialidad de los datos personales de la cartera de clientes morosos que cuenta la empresa Loreto Distribuciones SAC correspondiente al periodo 2018 – 2021. Los resultados obtenidos fueron confiables y verídicos y solo serán utilizados únicamente con fines académicos. Los datos insertados en la presente investigación serán trabajados bajo los estándares de respeto a la innovación licenciada, lo que nos permitirá mostrar idoneidad y veracidad en los datos, para ello se tomaron las pautas de ordenamiento de la

séptima versión de la APA, para respetar los derechos de autor y que la información obtenida no se considera falsificación.

IV. RESULTADOS

4.1. Tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019.

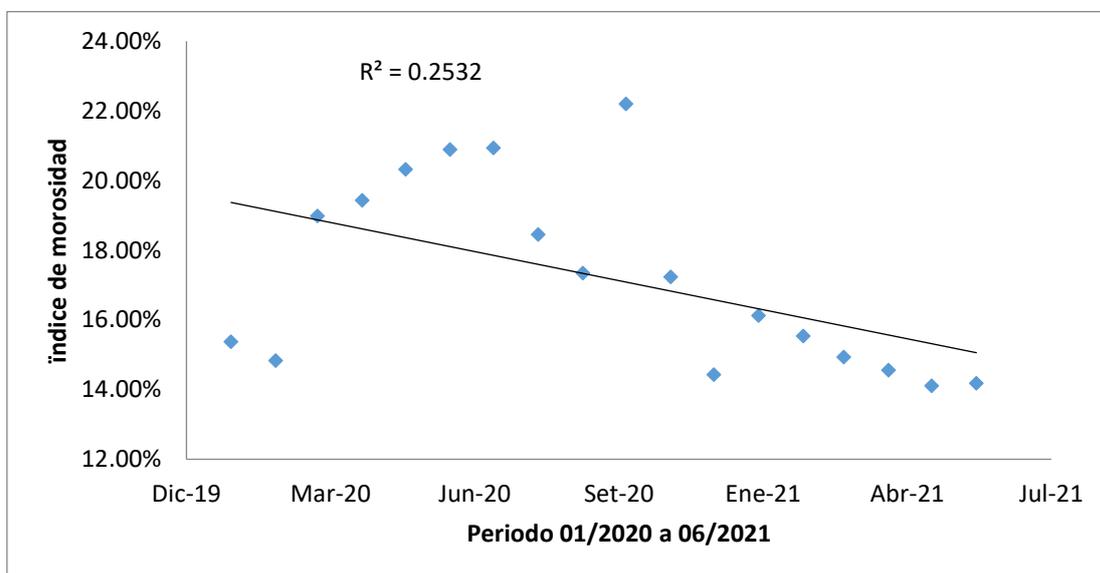


Figura 1. Tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del covid19

Fuente: Base de datos- empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019

Interpretación

En el gráfico 01, se observa la dispersión de los datos que representan las ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, el análisis resultante fue que no existe una tendencia lineal o conocida debido a la gran dispersión de los datos, el coeficiente de determinación lineal (0.0031) resultó muy cercano a cero, el cual indica que los datos no cuentan con una tendencia lineal.

4.2. Tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021.

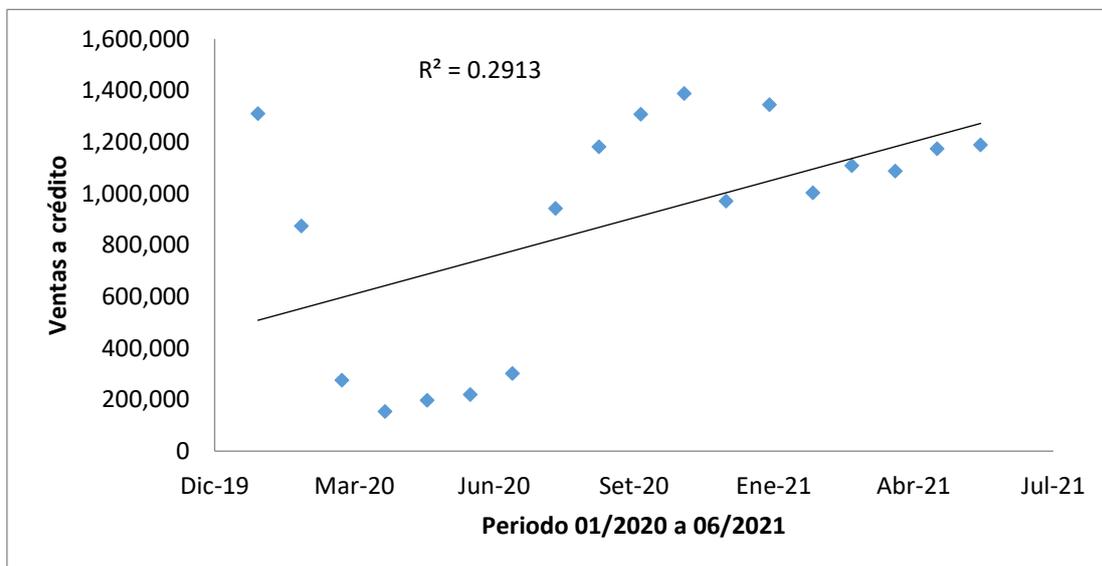


Figura 2. Tendencia de ventas a crédito de la pandemia del covid19

Fuente: Base de datos- empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021

Interpretación

En el gráfico 02, se observa la dispersión de los datos que representan las ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, el análisis resultante fue que existe una tendencia lineal, el comportamiento de los datos simulan una leve tendencia a crecer en el tiempo, el coeficiente de determinación lineal (0.2913) nos indica que aproximadamente el 30% de las ventas a crédito es representada en este periodo de tiempo.

4.3. Tendencia de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC antes de la pandemia del COVID-19, periodo 2018-2019.

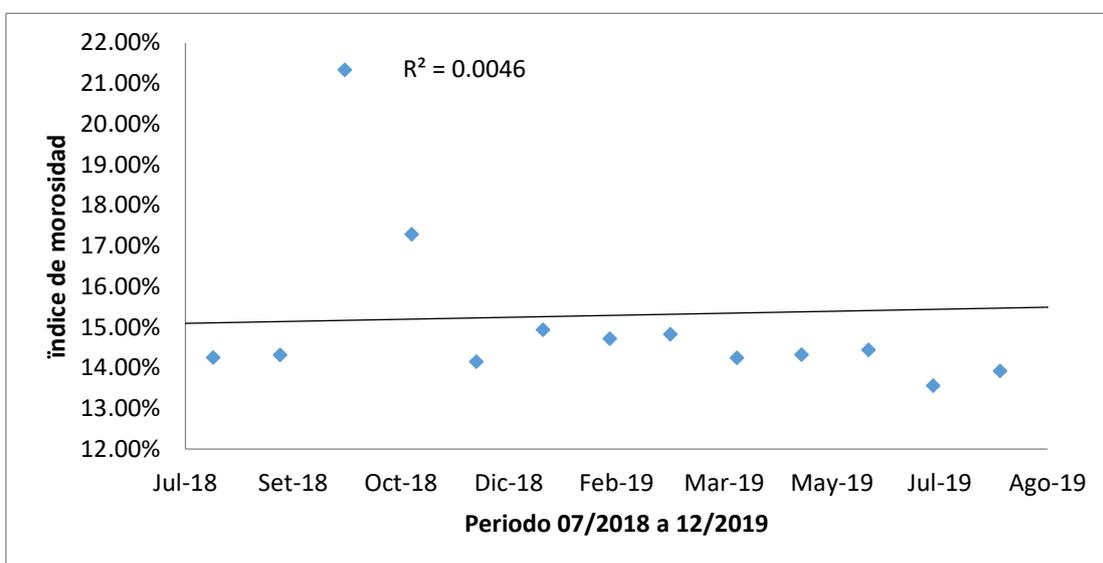


Figura 3. Tendencia de los índices de morosidad antes de la pandemia del covid19

Fuente: Base de datos- empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019

Interpretación

En el gráfico 03, se observa la dispersión de los datos que representan los índices de morosidad antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, el análisis resultante fue que no existe una tendencia lineal o conocida debido a la gran dispersión de los datos, el coeficiente de determinación lineal (0.0046) resultó muy cercano a cero, el cual indica que los datos no cuentan con una tendencia lineal.

4.4. Tendencia de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC durante la pandemia del COVID-19, periodo 2020-2021.

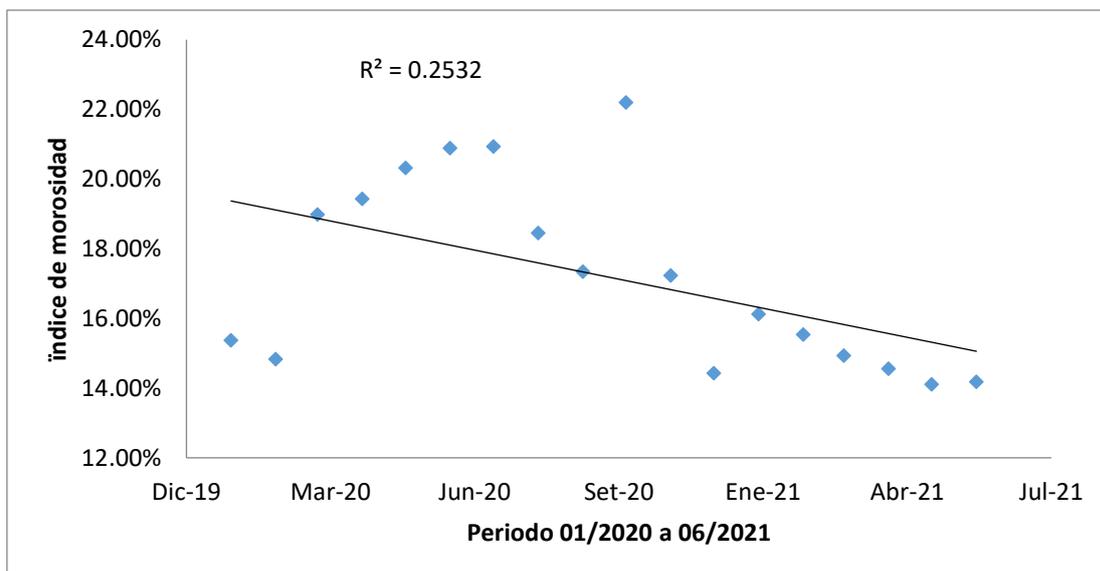


Figura 4: Tendencia de índices de morosidad durante la pandemia del covid19

Fuente: Base de datos- empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021

Interpretación

En el gráfico 04, se observa la dispersión de los datos que representan los índices de morosidad durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, el análisis resultante fue que existe una tendencia lineal, el comportamiento de los datos simulan una leve tendencia a disminuir en el tiempo, el coeficiente de determinación lineal (0.2532) nos indica que aproximadamente el 25% de la morosidad es representada en este periodo de tiempo.

4.5. Comparaciones de las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 - 2021.

Tabla 1

Comparaciones de las ventas a crédito

Diferencias de medias T de Student	Periodos	
	07/2018 a 12/2019	01/2020 a 06/2021
Media	1216336,356	890414,0086
Varianza	30237824767,72	198062146692,75
Obs.	18	18
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	34	
Estadístico t	2,894	
P(T<=t) una cola	0,004	
Valor crítico de t (una cola)	1,691	

Fuente: Base de datos- empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2021

Interpretación

Mediante el análisis de comparaciones de medias de las ventas a crédito en la empresa Loreto Distribuciones SAC, podemos determinar que en promedio las ventas fueron mayores en el periodo antes de la pandemia 07/2018 a 12/2019, comparado con el periodo durante la pandemia 01/2020 a 06/2021. Con la prueba T de Student se llegó a determinar que existe diferencia significativa en las ventas a crédito de los dos periodos, ya que el valor probabilístico encontrado fue de 0.004, el cual nos indica rechazo de la hipótesis nula.

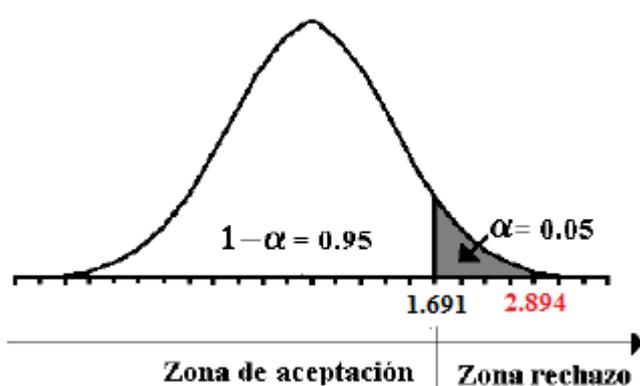


Figura5. Gráfico de aceptación de la hipótesis nula H_0 – vetas a crédito
Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación

Mediante el gráfico probabilístico podemos determinar; existe diferencia significativa entre las ventas a crédito durante los periodos 07/2018 a 12/2019 y 01/2020 a 06/2021 en la empresa Loreto Distribuciones SAC.

Tabla 2

Comparaciones de índices de morosidad

Diferencias de medias T de Student	Periodos	
	07/2018 a 12/2019	01/2020 a 06/2021
Media	15,333%	17,213%
Varianza	0,00057	0,00073
Obs.	18	18
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	34	
Estadístico t	-2,221	
P(T<=t) una cola	0,017	
Valor crítico de t (una cola)	-1,691	

Fuente: Base de datos- empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2021

Interpretación

Mediante el análisis de comparaciones de medias de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC, podemos determinar que en promedio los índices fueron menores en el periodo antes de la pandemia 07/2018 a 12/2019, comparado con el periodo durante la pandemia 01/2020 a 06/2021. Con la prueba T de Student se llegó a determinar que existe diferencia significativa en los índices de morosidad de los dos periodos, ya que el valor probabilístico encontrado fue de 0.017, el cual nos indica rechazo de la hipótesis nula

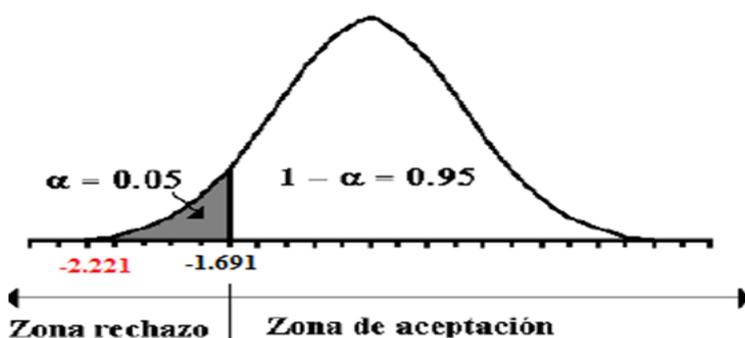


Figura 6. Gráfico de aceptación de la hipótesis nula H_0 – Índices de morosidad

Fuente: Elaborado por el autor

Interpretación

Mediante el gráfico probabilístico podemos determinar; existe diferencia significativa entre los índices de morosidad durante los períodos 07/2018 a 12/2019 y 01/2020 a 06/2021 en la empresa Loreto Distribuciones SAC.

V. DISCUSIÓN

Si analizamos el objetivo específico número 1 de la presente investigación:

Podemos observar conocer la tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia. Entonces ante los hallazgos presentados, con relación a la tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 - 2019, se encontró que no existe una relación lineal, por lo tanto, no hay dependencia ni influencia entre la cantidad vendida en la modalidad de créditos y el periodo de tiempo, que para este caso es antes de la pandemia COVID – 19. También si observamos el coeficiente de determinación lineal (0.0031) es muy aproximado al cero, esto expresa que no cuenta con una tendencia lineal. En otras palabras, no hubo un patrón determinante que condiciona a las personas a comprar a crédito.

En ese sentido Beltrán (2017) explica que, una empresa al realizar casi todas sus ventas al crédito no está aplicando de manera eficiente sus políticas crediticias, las cuales son muy simples y no ponen límites al otorgar un crédito, incidiendo de manera negativa en su situación económica y financiera, reflejándose principalmente en el elevado nivel de morosidad de los clientes y en el bajo nivel de liquidez que posee para cumplir con sus obligaciones con terceros, por lo que se ve en la necesidad de recurrir al financiamiento externo y comprometer su patrimonio.

Pero si observamos la investigación que hizo el autor Vera, T. (2020). Concluye que, en esta situación de crisis mundial, en donde existe un sin número de restricciones, para contrarrestar y nivelar todos los efectos que trae consigo una pandemia, no se puede evitar que ocasionan un incremento y cada vez más se retrasan en sus cuentas. Las entidades ya no hacen una interacción suficiente respecto a la concepción de créditos y en el ciclo de cobranza, teniendo una cartera de cuentas por cobrar excepcionalmente alta debido a enfoque inadecuados. Mientras desde otro punto de vista, durante esta crisis las empresas logran tener mayores ventas a crédito, sin embargo,

esta decisión tomada por parte del gerente conlleva a que los riesgos se eleven drásticamente y enfrentar riesgos de pérdidas en un futuro.

Por otro lado, en el análisis del objetivo específico número 2:

Respecto a la tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020 - 2021 se encontró una relación lineal, todo lo contrario a lo que se ha encontrado en las ventas de crédito antes de la pandemia del COVID – 19, por lo que, de manera lógica se infiere que las personas durante la pandemia se quedaron sin efectivo para que realicen sus compras, motivo por la cual las ventas a crédito empezaron a subir en la empresa teniendo una relación lineal positiva al periodo del tiempo correspondido que fue durante la pandemia. Del análisis resultante fue que existe una tendencia lineal, el comportamiento de los datos simulan una leve tendencia a crecer en el tiempo, el coeficiente de determinación lineal (0.2913) nos indica que aproximadamente el 30% de las ventas a crédito es representada en este periodo de tiempo. Asimismo, se pudo evidenciar estadísticamente mediante el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.293$) lo cual se interpreta con que el 29.3% de las ventas a crédito ocurrieron durante la pandemia del COVID – 19.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Vera (2020) en cuentas por cobrar y políticas de cobro. El citado autor encontró que, durante la pandemia, las empresas logran tener mayores ventas a crédito.

Por otro lado, estos investigadores denominados Pinto, J. y Sivinta, J. (2016), han concluido en su investigación realizada en le Inmobiliaria XYZ que existe una ausencia de información sobre la entrega de crédito (71%) y que a la hora de permitir un adelanto desconocen algunos elementos de los ciclos vigentes, que posteriormente entregarán desilusiones y cargas a la hora de recoger los activos concedidos, este impacto es el resultado del error y el uso de los sistemas existentes. Las estrategias y sistemas actuales que mantiene la inmobiliaria no permiten una seguridad sensata de los créditos que son de verdad, ya que no tienen las reglas particulares para examinar la situación financiera del cliente y, en este sentido se mantienen alejados de los concebible como la mala conducta y cobrabilidad en la cartera. Mientras que

Díaz, C. y Espinoza, L. (2018) concluyen que existe una correlación positiva considerable entre el proceso de créditos y la situación económica y financiera de la empresa Agropecuarios Amigo E.I.R.L ($r= 0.863$; $p<0.05$). Además, se constató que el proceso de créditos de la Empresa objeto de estudio es deficiente, dado que existe un 60% de cumplimiento.

Por otra parte, de acuerdo con el objetivo específico número 3:

En relación con el índice de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC antes de la pandemia del COVID-19, periodo 2018-2019 se determinó que no existe una tendencia lineal debido a que los datos se encuentran muy dispersos, no existiendo un patrón bien definido que permita tomar ciertas decisiones básicas.

Sin embargo, se infiere que, el índice de morosidad de las personas era incierto, inseguro, encontrándose tan solo con el 0.46% de morosidad antes de la pandemia. Del análisis resultante fue que no existe una tendencia lineal o conocida debido a la gran dispersión de los datos, el coeficiente de determinación lineal (0.0046) resultó muy cercano a cero, el cual indica que los datos no cuentan con una tendencia lineal.

Estos resultados guardan relación con el estudio de Leones (2015) quien manifestó que, al no existir procedimientos claros y apropiados para la concepción de créditos, esto genera incertidumbre al momento de tratar de recuperar lo invertido. Además, que no existen sistemas claros para permitir un flujo continuo de crédito, haciendo que cualquier método que se intente aplicar sea menos exigente al no aplicar tensión a los clientes morosos.

Mientras que los autores Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J. y Mamani, K. (2020), que entre las variables persuasivas que deciden no pagar a tiempo las responsabilidades esperadas y generando faltas en cuanto a aislar está la suspensión de los ejercicios monetarios, seguida de las obligaciones en el banco, la disminución de la compensación, las medidas de esterilidad obligadas, los temas de bienestar y ocupación.

Elementos que han creado una circunstancia de cobranzas excepcionalmente particular que ha influido en la liquidez de la fundación, circunstancia agente de elementos comparativos por el entorno actual por el que atraviesan las organizaciones asistenciales de educación.

Bravo, Y. y Rosales, P. (2016) en su investigación realizada en la Empresa DAT & NET del Perú SA 2014 – 2015, los investigadores han concluido que las políticas de ventas al crédito inciden negativamente en el flujo de caja de la Empresa DAT & NET del Perú SA ($p < 0.05$), ocasionando pocos ingresos en el flujo de caja y bancos. Se determinó que durante el periodo 2013-2014, el índice de morosidad aumentó del 31% al 34% respectivamente, esto debido a que la empresa por querer aumentar sus ventas otorga más créditos de lo permitido, y esta morosidad de los clientes inciden contrariamente a las circunstancias monetarias de la organización.

En cuanto al objetivo específico número 4:

El índice de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC durante la pandemia del COVID-19, periodo 2020 - 2021 se encontró que existe una tendencia lineal positiva mediante la cual se infiere que, la morosidad en la empresa tiene una tendencia a bajar a lo largo del tiempo durante la pandemia. Del análisis resultante fue que existe una tendencia lineal, el comportamiento de los datos simulan una leve tendencia a disminuir en el tiempo, el coeficiente de determinación lineal (0.2532) nos indica que aproximadamente el 25% de la morosidad es representada en este periodo de tiempo.

Al respecto, Aquino et al. (2020) mencionaron que entre los factores motivacionales que determinan no pagar a tiempo los compromisos asumidos y generar morosidad en el contexto de la cuarentena se encontró la suspensión de actividades económicas, seguido por las deudas en el banco, la reducción salarial, las medidas sanitarias impuestas, los problemas de salud y la inestabilidad laboral.

Por otro lado, Chonn, W. (2018), en su investigación que analiza la influencia del índice de morosidad en la liquidez y rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S. A. – DIMSA, este autor de la investigación antes mencionada concluyó la morosidad no influye negativamente en la liquidez de la empresa ($p > 0.05$); pero, sí influye negativamente en la rentabilidad ($p < 0.05$), confirmando que, si la morosidad se incrementa por las ventas a crédito, la rentabilidad disminuye. Uno de los problemas de la empresa es la reducida Liquidez, debido principalmente por la política de ventas al crédito

empleado y del incremento de los días de cobranza creciente; por lo cual es importante aplicar una supervisión de los créditos de manera efectiva, haciendo el seguimiento oportuno.

Finalmente, en el análisis correspondiente al analizar el objetivo general de la presente investigación: Comparar las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 – 2021.

La comparación las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 – 2021, Se determinó que en promedio las ventas a crédito fueron mayores en el periodo antes de la pandemia 07/2018 a 12/2019, comparado con el periodo durante la pandemia 01/2020 a 06/2021.

Con la prueba T de Student se llegó a determinar que existe diferencia significativa en las ventas a crédito de los dos periodos, ya que el valor probabilístico encontrado fue de 0.004, el cual nos indica rechazo de la hipótesis nula. Al comparar el índice de morosidad, se determinó que en promedio los índices fueron menores en el periodo antes de la pandemia 07/2018 a 12/2019, comparado con el periodo durante la pandemia 01/2020 a 06/2021.

Mediante el análisis de comparaciones de medias de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC, podemos determinar que en promedio los índices fueron menores en el periodo antes de la pandemia 07/2018 a 12/2019, comparado con el periodo durante la pandemia 01/2020 a 06/2021. Con la prueba T de Student se llegó a determinar que existe diferencia significativa en los índices de morosidad de los dos periodos, ya que el valor probabilístico encontrado fue de 0.017, el cual nos indica rechazo de la hipótesis nula. (No existe diferencia significativa entre las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 - 2021) y la aceptación de la hipótesis alternativa la cual es Declarar la existencia de que existe una diferenciación significativa entre las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 – 2021.

Al respecto de estos resultados, Bernal y Edquen (2017) mencionan que, los factores socioeconómicos tienen una relación positiva media en un 59.4 % con la variable morosidad, alcanzando un coeficiente de un $B=0.64$ y $p<0.05$. Asimismo, el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Se llegó a determinar que existe diferencia significativa entre las ventas a crédito durante los períodos 07/2018 a 12/2019 y 01/2020 a 06/2021 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, las ventas en promedio fueron mayores en el primer periodo comparado con el segundo; como también se llegó a determinar que existe diferencia significativa entre los índices de morosidad durante los períodos 07/2018 a 12/2019 y 01/2020 a 06/2021 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, en promedio los índices de morosidad en el primer periodo fueron menores a comparación con el segundo periodo.

6.2. No existe una tendencia lineal o conocida en las ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, se observó la dispersión de los datos y el análisis resultante fue que el coeficiente de determinación lineal (0.0031) es muy cercano a cero.

6.3. Existe una tendencia lineal o conocida en las ventas a crédito durante de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, se observó la dispersión de los datos y el análisis resultante fue que el coeficiente de determinación lineal (0.2913) nos indica que aproximadamente el 30% de las ventas a crédito es representada en este periodo de tiempo con un leve crecimiento.

6.4. No existe una tendencia lineal o conocida en los índices de morosidad antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, se observó la dispersión de los datos y el análisis resultante fue que el coeficiente de determinación lineal (0.0046) es muy cercano a cero.

6.5. Existe una tendencia lineal o conocida en los índices de morosidad durante de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, se observó la dispersión de los datos y el análisis resultante fue que el coeficiente de determinación lineal (0.2532) nos indica que aproximadamente el 25% de la morosidad es representada en este periodo de tiempo con leve decremento.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. A la empresa Loreto Distribuciones SAC se recomienda estar siempre preparados mediante un plan de asignación de créditos para momentos críticos como son los casos de la pandemia con el propósito de no perder rentabilidad y ganar la preocupación por la cantidad de cuentas por cobrar.

7.2. A la empresa Loreto Distribuciones SAC se recomienda formular un plan de acción para que las ventas a crédito con o sin pandemia sea constante lo que le permitirá generar utilidad para la empresa.

7.3. A la empresa Loreto Distribuciones SAC Se recomienda establecer políticas de créditos y excepciones a la misma con el fin de minimizar el riesgo de recuperación de las cuentas por cobrar.

7.4. A la empresa Loreto Distribuciones SAC se recomienda fortalecer su cartera de potenciales clientes con el propósito de que haya o no haya eventualidades siempre tengan opciones de ingreso y no perder competitividad.

7.5. A la empresa Loreto Distribuciones SAC se recomienda mejorar y optimizar el sistema de cobranza debido a que esto le permitirá gestionar de una manera eficiente la cartera de clientes que tienen índices de morosidad.

REFERENCIAS

- Aguilar Andia, G. y Camargi Cardenas, G. (2004). Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú. Institutos de Estudios Peruanos de la Pontificia Universidad Católica del Perú, IEP, Lima – Perú.
- Aguirre, P. (2009). MYPE (Micro y Pequeña Empresa), Perú. Recuperado de: <http://www.monografias.com/trabajos39/micro-empresas/micro-empresas.shtml>.
- Alvarado, J, Portocarrero, F, Trivelli, C. (2012). *Microcrédito en el Perú quienes piden, quienes dan*. Primera Edición. Editorial: Consorcio de Investigación económica y social. Lima: IEP, CIES, CEPES, IEP.
- Aparicio, C., Gutierrez, J., Jaramillo, M. y Moreno, H. (2013). *Indicadores Alternativos de Riesgo de Crédito en el Perú: Matrices de Transición Crediticia Condicionadas al Ciclo Económico*. Documento de Trabajo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Perú.
- Avalos, A. (2015). “*Caracterización del uso de las fuentes de financiamiento, de las micro y pequeñas empresas del sector servicios-rubro actividades de imprenta en el distrito de Chimbote, provincia de Santa – 2015*” (tesis de maestría). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual?ejemplar=0000041281>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2017). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Obtenido de Banco Central de Reserva del Perú: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/ref-mayo-2017.pdf>
- Beltrán, F. M. (2017). La política de ventas al crédito y su incidencia en la situación económico - financiera de la empresa servicios y llantas Beda del distrito de

- Trujillo año 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8032>
- Bernal, W., & Edquen, D. (2017). Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/742>
- Bravo, Y. D., & Rosales, P. A. (2016). La incidencia de las ventas al crédito en la liquidez de la Empresa DAT & NET del Perú SA 2014 - 2015. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao, Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/2927>
- Camisón, C., Cruz, S. y Gonzales, T. (2006) *Gestión de Calidad*, Primera Edición. España. Editorial Pearson Educación S.A.
- Carrasco, D. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2005 – 2011*. Obtenido de Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/113/1/TL_Carrasco_Tineo_DelmaYohana.pdf. (p.9-80)
- Carrasco, D. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2015 – 2011*. Chiclayo – Perú: Tesis Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012*. Trujillo – Perú: Tesis Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cantuta, M., & Moreno, F. (2015). *El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013*. Repositorio de Tesis Universidad Privada Antenor Orrego: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1479>

- Chero, A. (2014). *Influencia del financiamiento en la gestión de calidad de las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta mayorista de alimentos del distrito de Nuevo Chimbote, año 2016*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú. Recuperado de: <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=00000035623>
- Chiavenato, I (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Tercera Edición. Editorial McGraw – Hill. México.
- Coral Mendoza, F. (2010). *Análisis Económico de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras y del Sistema Bancario Peruano, Enero 2004 – Julio 2009*. Tesis de titulación profesional de Economía, Universidad de Piura. Perú.
- Chonn, W. K. (2018). *Influencia del índice de morosidad en la liquidez y rentabilidad de Distribuidora Importadora Michelle S. A. - DIMSA, Periodo 2011 - 2015*. (Tesis doctoral). Universidad Nacional De La Amazonía Peruana, Iquitos, Perú. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5923>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Informe Especial Dimensionar los efectos del COVID-19 para pensar en la reactivación. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45445-dimensionar-efectos-COVID-19-pensar-la-reactivacion>
- Corporación Financiera de Desarrollo. (2020). Memoria Anual 2020. https://www.cofide.com.pe/COFIDE/uploads/medios/Memoria-COFIDE-2020_compressed.pdf
- Díaz, C. M., & Espinoza, L. M. (2018). *Evaluación del proceso de créditos y su efecto en la situación económica y financiera de la Empresa Agropecuaria El Amigo E.I.R.L– Tarapoto Año 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. <http://hdl.handle.net/11458/2989>
- Dávalos, M. C. (2017). *La Gestión de créditos y cobranzas en la recuperación de cartera de la ferretería corral y carrera cía. LTDA. de la ciudad de Riobamba período 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4347>

- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID – 19. *Revista De Investigación Valor Contable*, 7(1), 37–49. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1395
- Franco, M., Gómez, F., & Serrano, K. (2019). *Determinantes del acceso al crédito para la Pyme del Ecuador*. *Revista Conrado*, 15(67), 295–303. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n67/1990-8644-rc-15-67-295.pdf>
- Gárate, J. (2017). *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31207>
- García T., Galo H., Villafuerte O. Marcelo, (2014) Las restricciones al financiamiento de las Pymes del Ecuador y su incidencia en la política de inversiones. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/257/25739666004>
- Gestión. (2020). *Coronavirus en Perú: Gobierno amplía cuarentena hasta el 30 de junio*. *Diario Gestión*. <https://gestion.pe/peru/coronavirus-en-peru-gobierno-amplia-estado-de-emergencia-hasta-el-30-de-junio-noticia/>
- Gómez, I. (2019). *La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el control de la morosidad en la Cooperativa León XIII 2013 - 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12866>
- Guerrero, Y. M., & Muñoz, F. I. (2018). *Gestión crediticia y su impacto en los resultados de la Caja Rural Lambayeque S.A. 2015–2016*. (Tesis de maestría). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1599>

- Guillen, M. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014–2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17–23. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466>
- Hernández, Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hoyos, B. R. (2013). *Plan de marketing: diseño, implementación y control*. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10732876>
- Huayta, N. S., Mamani, D. M., & Quispe, C. E. (2020). *Causas de morosidad en una cooperativa de ahorro y crédito en la región altoandina durante el contexto del COVID-19*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Puno. <http://repositorio-dev.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4335>
- Jallo, V. E. (2020). *Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la Financiera Mibanco - Agencia Puno, periodos 2014 - 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14572>
- INEI (2014) *Resultados de la encuesta de Micro y Pequeña empresa*. 2013. <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones-digitales/Est/Lib1139/libro.pdf>
- Leones, N. G. (2015). Políticas de crédito del almacén agrícola “La Mano Amiga” y su incidencia en el crecimiento financiero. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/20444>
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos. (2020). El COVID-19 y la conducta empresarial responsable. <https://mneguidelines.oecd.org/COVID19-and-Responsible-Business-Conduct-ESP.pdf>
- Pérez, H. N. (2015). Evaluación del proceso de crédito y su impacto en la Liquidez de la empresa “Juan Pablo Mori E.I.R.L.”; durante El año 2013. (Tesis de

- maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.
<http://hdl.handle.net/11458/1918>
- Pinto, J. B., & Sivinta, J. M. (2016). Evaluación Financiera de las Ventas a Crédito de la Inmobiliaria XYZ. (Tesis de maestría). Universidad en Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/19518>
- Ramírez, O. (2015). *Gestión crediticia del área agrícola y su incidencia socioeconómica en los clientes del banco nacional de Fomento sucursal Quevedo. Periodo 2013–2014. Plan de capacitación interinstitucional.* (Tesis de maestría). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/5737>
- Red de Instituciones Financieras de Desarrollo y Equifax. (2020). *Covid-19 y sus implicaciones en el Sistema Financiero Nacional.* Red de Instituciones Financieras de Desarrollo, Ecuador. <http://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-202.pdf>
- Reyna, R. (2008) *Incidencia del financiamiento y la capacitación en la micro y pequeñas empresas del sector comercio estaciones de servicio y su implicancia en el desarrollo socioeconómico del distrito Nuevo Chimbote en el período 2005– 2006* (Tesis de maestría) Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú
- Rodríguez, S. (2015). *Caracterización del financiamiento y la rentabilidad de la MYPE, sector comercio, productos agrícolas del distrito de Moro.* Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://erp.uladech.edu.pe/bibliotecavirtual/?ejemplar=000000035041>
- Salvador Solsol, E. (2011). *Principales Determinantes microeconómicos de la morosidad en créditos PYME en Caja Trujillo en la Provincia de Trujillo Durante el Periodo 2005– 2010.* Tesis de titulación profesional de Economía, Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Sanguil, A. G. (2014). *Sistema de gestión crediticia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cámara de Comercio de Ambato LTDA.* (Tesis de pregrado).

Universidad Regional Autónoma de Los Andes, Ecuador.
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/330>

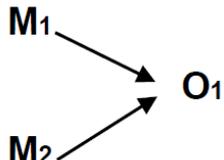
- Scavone, G. M., Sanabria, V. R., Vidal, N., & Mestre, G. V. (2020). Análisis económico financiero prospectivo y sustentable de los impactos de la pandemia. XXVI Encuentro Nacional de Investigadores Universitarios del Área Contable, Buenos Aires, Argentina.
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/111580>
- Useche, M., Salazar, F., Barragán, C., & Sánchez, P. (2020). Horizontes estratégicos empresariales en América Latina ante la pandemia generada por la COVID-19. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 2, 59–86. <https://doi.org/10.47666/summa.2.esp.07>
- Vera, T. L. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y las políticas de cobro en el sector acuícola. (Tesis de maestría). Universidad Estatal Península de Santa Elena, Ecuador. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/5532>
- Villalobos, K. V. (2018). *Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la Sucursal del Banco De Costa Rica ubicada en el Distrito Primero del Cantón Central de la Provincia De Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica Nacional, Costa Rica.
<http://repositorio.utn.ac.cr:8080/xmlui/handle/123456789/207>
- Weston, F., & Brigham, E. (1996). *Fundamentos de la Administración Financiera*. México

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Estudio comparativo de las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC 2018 – 2021

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p>Problema general</p> <p>¿Qué diferencia existe entre las ventas a crédito y la morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, durante los periodos 2018-2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo es la tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019?</p> <p>¿Cómo es la tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021?</p> <p>¿Cómo es la tendencia de los índices de morosidad antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Comparar las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 - 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer la tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019.</p> <p>Conocer la tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021.</p> <p>Analizar la tendencia de los índices de morosidad en la empresa Loreto</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>H₀: Existe diferencia significativa entre las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018 - 2021.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H₁: La tendencia de ventas a crédito antes de la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019 es lineal.</p> <p>H₂: La tendencia de ventas a crédito durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021 es lineal.</p> <p>H₃: La tendencia de los índices de morosidad antes de la pandemia</p>	<p>Técnica</p> <p>La técnica que se empleará será el Análisis documental.</p> <p>Instrumentos</p> <p>Considerando la naturaleza del problema y los objetivos planteados, el instrumento que se adoptará será la guía de análisis documental que acopiará la información proporcionada del acervo</p>

<p>¿Cómo es la tendencia de los índices de morosidad durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021?</p>	<p>Distribuciones SAC antes de la pandemia del COVID-19, periodo 2018-2019.</p> <p>Analizar la tendencia de los índices de morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC durante la pandemia del COVID-19, periodo 2020-2021</p>	<p>del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2018-2019 es lineal.</p> <p>H4: La tendencia de los índices de morosidad durante la pandemia del COVID-19 en la empresa Loreto Distribuciones SAC, periodo 2020-2021 es lineal.</p>	<p>documentario de los clientes morosos de la empresa Loreto Distribuciones SAC.</p>									
<p align="center">Diseño de investigación</p>	<p align="center">Población y muestra</p>	<p align="center">Variables y dimensiones</p>										
<p>La presente investigación se desarrollará siguiendo diseño no experimental de tipo descriptivo comparativo, la cual considerará dos o más investigaciones descriptivas simples para luego comparar los datos recogidos en función de otra llamada atributiva.</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph LR M1 --> O1 M2 --> O1 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <p>M₁ = Antes de la pandemia del COVID-19, periodo 2018-2019.</p>	<p>Población</p> <p>La población de estudio estará conformada por el acervo documentario de los clientes morosos del periodo 2018-2021 (36 meses), datos que serán proporcionados por la empresa Loreto Distribuciones SAC.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará conformada por el total de la población de estudio que cumplieron con los criterios inclusión y exclusión planteadas por el investigador.</p> <p>Muestreo</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Ventas a crédito</td> <td>Montos pagados (S/.)</td> </tr> <tr> <td>Saldo restante por pagar (S/.)</td> </tr> <tr> <td>Plazo promedio del pago</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Morosidad</td> <td>Tiempo promedio de morosidad</td> </tr> <tr> <td>Cuentas vencidas por cobrar e intereses (S/.)</td> </tr> <tr> <td>Índice de morosidad (%)</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Ventas a crédito	Montos pagados (S/.)	Saldo restante por pagar (S/.)	Plazo promedio del pago	Morosidad	Tiempo promedio de morosidad	Cuentas vencidas por cobrar e intereses (S/.)
Variables	Dimensiones											
Ventas a crédito	Montos pagados (S/.)											
	Saldo restante por pagar (S/.)											
	Plazo promedio del pago											
Morosidad	Tiempo promedio de morosidad											
	Cuentas vencidas por cobrar e intereses (S/.)											
	Índice de morosidad (%)											

<p>M₂ = Durante la pandemia del COVID-19, periodo 2020-2021.</p> <p>O₁ = Observaciones con respecto a las ventas a crédito y morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC.</p>	<p>Se utilizará un muestreo no probabilístico intencional por conveniencia, utilizado en un subgrupo de la población en que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características.</p>		
---	--	--	--

Anexo 2 Matriz de operacionalización de las variables

Estudio comparativo de las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC 2018 - 2021

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Ventas a crédito y morosidad	Son operaciones comerciales que realizan diversas empresas dentro de las actividades de su propio departamento de ejecución según las políticas de créditos establecidos, siendo esta una guía futura para la toma de decisiones. Toda empresa efectúa ventas a crédito con la finalidad de que esta sea cancelada en el marco del mediano o largo plazo, sin embargo, muchas veces existe incumplimiento generalizado de los plazos de pago por parte de sus clientes (Uceda y Villacorta, 2014, p. 14).	Se aplicará instrumentos de recolección de datos que permitirán medir mediante el uso de indicadores el comportamiento de la variable ventas a crédito y morosidad en la empresa Loreto Distribuciones SAC. durante los periodos 2018 – 2021, antes y durante la pandemia del COVID-19.	Ventas a crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Montos pagados (S/.) - Saldo restante por pagar (S/.) - Plazo promedio de pago 	Nominal
			Morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo promedio de morosidad - Cuentas vencidas por cobrar e intereses (S/.) - Índice de morosidad (%) 	

Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

Guía de análisis documental

La presente ficha tiene por finalidad identificar la tendencia de ventas a crédito y morosidad durante el periodo 2018-2019.

Nº	Meses	Ventas a crédito			Morosidad		
		Montos pagados (S/.)	Saldo restante por pagar (S/.)	Plazo promedio del pago (días)	Tiempo promedio de morosidad (días)	Cuentas vencidas por cobrar e intereses (S/.)	Índice de morosidad (%)
1	Ene-18	1,897,206	3,169,207	25	41	338,281	14.15%
2	Feb-18	1,970,867	3,250,079	25	43	360,638	14.93%
3	Mar-18	2,232,721	3,313,376	25	43	369,122	14.71%
4	Abr-18	2,183,809	2,855,476	25	44	340,409	14.82%
5	May-18	1,624,036	2,671,636	25	40	336,556	14.24%
6	Jun-18	1,414,374	2,593,844	25	42	351,934	14.32%
7	Jul-18	1,552,643	2,522,870	25	43	320,373	14.44%
8	Ago-18	1,520,485	2,506,700	25	38	330,050	13.56%
9	Set-18	1,445,910	2,396,338	25	39	357,929	13.92%
10	Oct-18	1,486,095	2,727,569	25	40	375,684	14.11%
11	Nov-18	1,539,539	3,044,830	25	44	598,744	21.02%
12	Dic-18	1,811,548	2,390,678	25	43	525,694	17.29%

13	Ene-19	1,537,576	2,415,527	25	40	360,254	14.07%
14	Feb-19	1,407,093	2,509,330	25	41	338,281	14.15%
15	Mar-19	1,576,801	2,296,954	25	43	360,638	14.93%
16	Abr-19	1,432,961	2,363,456	25	43	369,122	14.71%
17	May-19	1,460,926	2,457,637	25	44	340,409	14.82%
18	Jun-19	1,351,202	2,218,652	25	40	336,556	14.24%
19	Jul-19	1,402,177	2,433,997	25	42	351,934	14.32%
20	Ago-19	1,492,172	2,571,330	25	43	320,373	14.44%
21	Set-19	1,488,603	2,662,538	25	38	330,050	13.56%
22	Oct-19	1,678,883	2,848,168	25	39	357,929	13.92%
23	Nov-19	1,483,779	3,040,670	25	40	375,684	14.11%
24	Dic-19	1,732,579	2,560,440	25	44	598,744	21.02%

Guía de análisis documental

La presente ficha tiene por finalidad identificar la tendencia de ventas a crédito y morosidad durante el periodo 2020-2021.

Nº	Meses	Ventas a crédito			Morosidad		
		Montos pagados (S/.)	Saldo restante por pagar (S/.)	Plazo promedio del pago (días)	Tiempo promedio de morosidad (días)	Cuentas vencidas por cobrar e intereses (S/.)	Índice de morosidad (%)
1	Ene-20	1,493,455	2,704,582	25	44	415,694	15.37%
2	Feb-20	1,176,619	2,619,934	25	44	388,536	14.83%
3	Mar-20	1,164,723	2,830,912	25	44	537,307	18.98%
4	Abr-20	998,282	2,602,815	25	45	505,727	19.43%
5	May-20	555,408	3,034,826	25	46	616,677	20.32%
6	Jun-20	1,812,153	2,318,171	25	47	484,266	20.89%
7	Jul-20	1,516,866	2,304,820	25	47	482,399	20.93%
8	Ago-20	1,354,299	2,128,075	25	44	392,630	18.45%
9	Set-20	1,276,939	2,327,415	25	43	403,574	17.34%
10	Oct-20	1,522,004	2,439,582	25	46	541,541	22.20%
11	Nov-20	1,085,242	3,090,550	25	43	532,677	17.24%
12	Dic-20	1,713,935	2,590,064	25	42	373,746	14.43%
13	Ene-21	1,423,633	2,847,264	25	43	458,979	16.12%
14	Feb-21	1,342,359	2,758,568	25	44	428,681	15.54%

15	Mar-21	1,578,544	2,565,490	25	44	383,028	14.93%
16	Abr-21	1,222,237	2,702,899	25	43	393,542	14.56%
17	May-21	1,298,995	2,871,839	25	42	405,216	14.11%
18	Jun-21	704,494	2,738,518	25	40	388,260	14.18%

Anexo 4 Validación de instrumento de medición a través de juicio de expertos

Certificado de validez de contenido del instrumento: Ventas al crédito y Morosidad.

N.º	VARIABLE / VENTAS A CRÉDITO Y MOROSIDAD	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1. VENTAS A CRÉDITO	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 2. MOROSIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Lic. Dr. Wilson Torres Delgado

DNI: 40751019

Especialidad del validador: Licenciado en Estadística

10 de junio del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validació



Dr. Wilson Torres Delgado
Docente en Metodología
UNSM

Certificado de validez de contenido del instrumento: Ventas al crédito y Morosidad.

N.º	VARIABLE / VENTAS A CRÉDITO Y MOROSIDAD	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1. VENTAS A CRÉDITO	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 2. MOROSIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Keller Sánchez Dávila**

DNI: 41997504

Especialidad del validador: **Docente en Metodología de la Investigación**

10 de junio del 2021

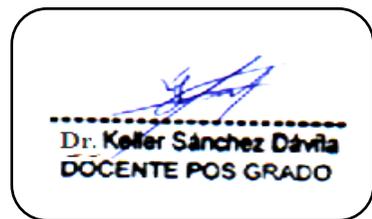
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Validación del instrumento.



Certificado de validez de contenido del instrumento: Ventas al crédito y Morosidad.

N.º	VARIABLE / VENTAS A CRÉDITO Y MOROSIDAD	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1. VENTAS A CRÉDITO	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 2. MOROSIDAD	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Ing. MBA Cárdenas García Ángel

DNI: 40724225

Especialidad del validador: Docente en investigación científica

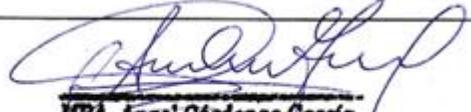
10 de junio del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



MBA. Angel Cárdenas García
DOCENTE EN METABOLÓGIA
UNBM

ANEXO 5 AUTORIZACIÓN DE USO DE LA INFORMACIÓN LORETO DISTRIBUCIONES SAC.



RUC: 20493305965 AV. JOSÉ A. QUIÑONES N° 823 - BELEN TELF: 065-269315

CARTA DE ACEPTACION DE USO DE INFORMACION PARA PROYECTO DE TESIS.

Iquitos, 08 de junio de 2021.

Sr. Manuel Rodriguez Benavides

Por medio de la presente le informamos que la empresa **Loreto Distribuciones SAC**, procede a **AUTORIZAR** el uso de la información necesaria para la elaboración de su proyecto de tesis denominado **"Estudio comparativo de las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC 2018 – 2021"**, el mismo que debe guardar la confidencialidad del caso y ser usado solo para fines estrictamente académicos.

Esperando que la culminación de dicho proyecto se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas, quedo de su persona.

Atentamente

Loreto Distribuciones S.A.C.
Lc. Adm. **SERGIO A. LOPEZ REATEGUI**
Administrador