



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera
de crédito Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE :

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Quispe Quiroz, David (ORCID: 0000-0003-2366-5796)

Vásquez Centurión, Neiser Iván (ORCID: 0000-0003-0833-2221)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000 0001 6290 4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

MOYOBAMBA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre que desde el cielo me ilumina para seguir adelante con mis proyectos.

Quispe Quiroz David

A mi madre Nilza, que durante toda su vida se esforzó para hacer de mí, una persona de bien y de quien aprendí a practicar los valores fundamentales.

Vásquez Centurión, Neiser Iván

Agradecimiento

A Dios quien ha guiado mi vida y me ha otorgado fortaleza para seguir adelante.

A mi familia por su comprensión, estímulo constante y su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

Quispe Quiroz David

A los docentes de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, por su sabias enseñanzas y consejos que harán de mi un profesional de éxito.

A los funcionarios de la empresa MATERIALES SAC, por abrirme las puertas para realizar mi trabajo de investigación.

Vásquez Centurión, Neiser Iván

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Relación de las políticas de crédito y la morosidad</i>	18
Tabla 2	<i>Prueba de la intensidad de la relación de las políticas de crédito y la morosidad.....</i>	19
Tabla 3	<i>Efecto de las políticas de crédito en la morosidad.....</i>	20
Tabla 4	<i>Nivel de las políticas de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.....</i>	21
Tabla 5	<i>Morosidad de la cartera de Crédito de la empresa Materiales SAC del 2019 al 2021.....</i>	22
Tabla 6	<i>Percepción del nivel de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.</i>	23
Tabla 7	<i>Relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito.....</i>	24
Tabla 8	<i>Prueba de la intensidad de la relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito.....</i>	25
Tabla 9	<i>Efecto de las políticas de crédito de la frecuencia de retraso.</i>	26
Tabla 10	<i>Relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito.....</i>	27
Tabla 11	<i>Prueba de la intensidad de la relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito</i>	28
Tabla 12	<i>Efecto significativo en la tasa de morosidad de la cartera de crédito.....</i>	29

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	<i>Diseño de investigación.....</i>	12
Figura 2	<i>Nivel de las políticas de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.....</i>	21
Figura 3	<i>Morosidad de la cartera de Crédito de la empresa Materiales SAC del 2019 al 2021.....</i>	22
Figura 4	<i>Percepción del nivel de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.</i>	23

Resumen

La presente investigación tuvo como título “Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera de crédito Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén” para ello el objetivo principal que se propuso fue evaluar como las políticas crediticias pueden afectar a la morosidad de la cartera de crédito. Es por ello, que se realizó una investigación de tipo aplicada, con un nivel correlacional-causal, asimismo el diseño fue no experimental, para ello se tuvo como muestra a 120 clientes de la cartera activa de la empresa, a quienes se le aplicó la técnica de la encuesta, asimismo se realizó el análisis documental de los datos de morosidad y frecuencia de retrasos durante los años 2019 al 2021. De esta forma se llegó a la conclusión de que las políticas crediticias tienen efecto significativo en la morosidad, y con un índice de -0.183 , afirmándose que, si se aplican buenas políticas crediticias estas reducirán la morosidad de la cartera de crédito de forma leve. Además, las políticas crediticias tienen mayor efecto en la tasa de morosidad que en la frecuencia de retraso, por lo que, si las empresas aplican estas políticas, favorecerán a su liquidez e incrementará su rentabilidad.

Palabras clave: Cartera de crédito, Morosidad, Políticas crediticias.

Abstract

The present investigation was entitled "Analysis of credit policy and its effect on the delinquency of the credit portfolio Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén" for this, the main objective that was proposed was to evaluate how credit policies can affect the delinquency of the credit portfolio. That is why an applied research was carried out, with a correlational-causal level, likewise the design was non-experimental, for this purpose 120 clients of the company's active portfolio were taken as a sample, to whom the technique of the survey, likewise the documentary analysis of the delinquency data and frequency of delays was carried out during the years 2019 to 2021. In this way, it was concluded that credit policies have a significant effect on delinquency, and with an index of -0.183, affirming that if good credit policies are applied, this will reduce the delinquency of the credit portfolio slightly. In addition, credit policies have a greater effect on the delinquency rate than on the frequency of default, so if companies apply these policies, it will favor their liquidity and increase their profitability.

Keywords: Credit portfolio, Delinquency, Credit policies.

I. INTRODUCCIÓN

El sector construcción ha tenido grande problema en estos últimos años, donde las ventas de inversión privada se ha reducido en un 50%, en lo que es infraestructura también se proyecta una baja importante del 45%, y en otros casos hay paralizaciones de obras, esta situación es de alarmar porque dicho sector incluye muchos negocios tanto empresas grandes como mypes, por tanto ante una crisis, las empresas que operan deben de ser muy cautelosos al brindar créditos sobre los materiales para la construcción y para ello es importante contar con políticas crediticias ya que sin estas operar en facturación basado en créditos es inherentemente riesgoso. Esto se debe a que las empresas sin políticas de crédito tienen menos formas contractuales de vincular a los clientes con los pagos oportunos, y menos pagos significan un flujo de caja reducido. Con menos flujo de efectivo surgen más desafíos para pagar las facturas y mantener la rentabilidad de las operaciones (Asociación Internacional de Contabilidad, 2022).

En este sentido muchas empresas han pasado por problemas especialmente debido a una falta de gestión o inclusión de políticas de créditos oportunas y eficaces que reduzcan la morosidad de los clientes, dicho problema se ha evidenciado en muchos países y más aún con la pandemia del Covid-19 donde muchas empresas han incurrido en créditos para poder salir adelante, no obstante las restricciones y otros problemas han hecho que varias empresas se vean afectadas y se haga casi imposible cumplir con sus obligaciones, es por ello que, en el diario económico el País (González, 2021), se publicó que en países como España, Italia y Noruega, el riesgo de que las empresas cumplan con sus obligaciones es alto. Por ejemplo, en España el riesgo es del 40%, en Italia es del 65% y en Noruega es del 48%.

Dicha situación también se ha visto reflejado en el Perú, donde una revista especializada ahorro y créditos peruana “Valdizana” (Periche et al., 2020) encontraron que el incremento de la morosidad ha sido de 7.39% relativamente alto, lo cual indicaría que de 100 créditos colocados, 7 créditos están registrando morosidad en un período de 30 y 60 días, esto es notorio pues antes sólo era de 3 clientes en morosidad, lo cual indica una mayor proporción de clientes morosos, ello es preocupante porque

como bien se sabe esto afecta a la liquidez de las empresas quienes también pueden quedarse sin efectivo para realizar sus actividad o cumplir con sus obligaciones convirtiéndose en una cadena de morosidad.

Asimismo, el problema también se encontró en la empresa de Materiales SAC, que tiene como actividad la venta de materiales de construcción donde se observó grandes problemas, debido a la gran cantidad de clientes que tiene y al rubro en que esta suele otorgar créditos a sus clientes, no obstante, se evidenció que ahora cuenta con 120 clientes en la cartera de crédito, donde sólo el 14% realizan su pago de forma puntual, el 43.15% tiene retrasos en sus pagos y el 42.85% son altamente morosos. Sumado a ello se encontró que a la empresa tiene 3, 500,000.00 soles como cartera de crédito y su meta mensual de créditos otorgados es de 2,500,000.00 soles superando la meta mensual y poniendo a la empresa en problemas de liquidez con un 1,000,000 de soles de crédito. Además, no contaba con documentación sobre los créditos otorgados, es decir no había documentos que garanticen la devolución o pago de los créditos. Todo esto antes de la aplicación de un plan y políticas de créditos hasta el año 2019. En ese sentido el problema de investigación fue ¿Cuál es el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021?

Por consiguiente, dicha investigación se justificó debido a sus implicancias prácticas ya que pretendió un problema que está pasando la empresa sobre su cartera de clientes de créditos que durante años ha tenido problemas, y medir el efecto de las políticas de crédito en la morosidad ayudará al gerente a poder tomar decisiones y continuar con esas políticas o cambiar a otras más efectivas.

Asimismo, se justificó por relevancia social, ya que la investigación tiene un fin, el de beneficiar en primer lugar a la empresa de Materiales SAC, al evaluar que tan efectivas son las políticas de créditos aplicadas hasta el momento. En segundo lugar, favoreció a las empresas en general especialmente a las que trabajen con carteras de crédito para que sepan que políticas de crédito son efectivas.

Además, se justificó por su utilidad metodológica ya que los instrumentos de recolección y análisis de datos fueron creados en esta investigación para poder

determinar el efecto de las políticas de crédito en la morosidad, y al pasar por pruebas de validez y confiabilidad favoreció a que otros investigadores le den utilidad en sus investigaciones.

Por último, se justifica por aporte teórico en el sentido de que la investigación contribuyó a proponer y reforzar la teoría de las políticas de créditos y saber cuáles tienen mayor efecto en la reducción de la morosidad, asimismo una vez publicada la investigación pudo ser utilizada como parte del marco teórico de otras investigaciones.

Debido a dichas razones expuestas, se puede definir el objetivo de esta investigación el cual es: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

Por ello, los objetivos específicos fueron: Analizar las políticas de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021. Analizar el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021. Determinar el efecto de las políticas de crédito en la tasa de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021. Determinar el efecto de las políticas de crédito en la frecuencia de retraso de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

Luego se procede a plantear la hipótesis de investigación el cual fue: H_1 . Las políticas de crédito tienen un efecto significativo en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021. Y la hipótesis nula es H_0 : Las políticas de crédito no tienen un efecto significativo en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021

II. MARCO TEÓRICO

Debido a la problemática planteada en la introducción, es necesario conocer más sobre cómo se han desempeñado las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de créditos en otras organizaciones tanto a nivel internacional y nacional por esta razón se procede a exponer las principales investigaciones, comenzando por el ámbito internacional.

En ese sentido Rasheed et al., (2020) en su investigación propusieron determinar el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de las organizaciones en Nigeria, para ello realizaron una investigación de nivel aplicada, con un diseño no experimental-longitudinal, asimismo se estudió como muestra a 337 organizaciones de Nigeria aplicando la técnica del análisis documental, de esta forma se llegó a concluir que existe efecto significativo de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de las organizaciones nigerianas, ya que su significancia fue de 0.00 y su índice de correlación de R² de 0.94 lo que indica un efecto positivo alto, asimismo explica que cuando se aplican políticas de crédito, la morosidad de la cartera de clientes mejora en un 94% al reducirse dicha morosidad.

Esta investigación es importante, ya que permite evidencia el efecto que tiene las políticas de crédito en los índices de morosidad, encontrándose efecto significativo de nivel alto es decir a medida que se apliquen buenas políticas de crédito, existirán buenos índices de morosidad en la empresa.

Por ello, Ogunsanwo et al., (2020) realizaron su investigación donde su propósito fue de evaluar el efecto de las políticas de crediticias en la morosidad de las organizaciones en Sudáfrica, para ello su investigación fue aplicada, de nivel correlacional-causal y diseño longitudinal, para lo cual eligieron una muestra de 298 empresas, de esta forma se pudo concluir que existe relación significativa entre las políticas crediticias que aplican las organizaciones en la morosidad de la cartera de crédito, dicha afirmación fue corroborada con el nivel de significancia que fue menor a 5%, asimismo su índice de correlación fue de 0.96 lo que indica una fuerte relación positiva.

Dicha investigación es importante porque mide la relación de la variable políticas crediticias y la morosidad, indicador importante para determinar el efecto que hay de una variable sobre la otra.

Igualmente, Ngonyani y Mapesa (2019) publicaron su artículo el cual tuvo como objetivo medir el efecto que tienen las políticas de crédito en la gestión de la morosidad de la cartera de crédito en las empresas de Tazania, para ello se estudió a una muestra de 219 organizaciones, donde se concluyó que las políticas de crédito tienen un efecto significativo sobre la cartera de crédito de los clientes, asimismo el margen de error fue de 0.02 lo que hace a dichos resultados altamente significativos, además el índice de correlación R^2 fue de 0.412 lo que demuestra que las variables independientes pueden explicar alrededor del 41,2% de la cartera en riesgo de las microfinanzas de la institución.

Dicha investigación es importante porque mide el efecto entre las variables, lo mismo que se ha evaluado en esta investigación, y demostró que el efecto de 0.41 reflejando que el impacto que genera las políticas crediticias en la cartera de crédito de los clientes, es decir si se aplican buenas políticas de crédito esto repercutirá en el cumplimiento de las obligaciones de los créditos.

A nivel nacional, Coronel y Quintana (2019) realizaron su investigación con la meta de evaluar la relación de las políticas crediticias en la morosidad en Huancayo, el nivel investigativo fue correlacional, también se evaluó a 28 empresas, por medio del análisis documental, de esta forma se llegó a concluir que las políticas de crédito tienen una correlación positiva fuerte con la morosidad ya que el índice de correlación del Rho de spearman fue de 0.87. Además, se encontró relación positiva fuerte de la evaluación de crédito y la morosidad con un índice de correlación del 0.72 y también que las políticas de cobranza reducen significativamente la morosidad con una significancia menor a 0.05 y un índice de correlación de 0.56 lo que demuestra una relación moderada.

Esta investigación es importante porque evalúa la relación de las dimensiones utilizadas en esta investigación, importante para realizar discusiones y conjeturas sobre los resultados de los autores con los hallazgos de la presente investigación.

De igual forma, Estrada y Romualdo (2019) desarrollaron su estudio que tuvo como objetivo evaluar la forma en que las políticas de riesgos de crédito pueden incidir en la morosidad de una empresa en Pasco, para ello realizaron una investigación de tipo aplicada, con un nivel correlacional, se utilizó como muestra a 106 funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario, de esta manera se concluyó que la inadecuada o mala implementación de las políticas de crédito de la empresa pueden incidir en el aumento de la morosidad, todo ello con un nivel de significancia menor a 0.05 y un índice de correlación de 0.998.

Esta investigación demuestra, lo primordial que son las políticas crediticias, ya que, se evalúa las consecuencias de aplicar correctas políticas crediticias, siendo la principal consecuencia el aumento de la morosidad, afectando la liquidez de la empresa.

Y por último Ruiz (2018) desarrolló su investigación que tuvo como propósito determinar la forma en que la gestión de cobranza por medio de las políticas de crédito logran influir en la morosidad de la cartera de clientes, para ello se realizó una investigación aplicada, con un nivel correlacional y de diseño longitudinal, tuvo como muestra 82 personas de la empresa a quienes se les encuestó, además de utilizar el análisis documental para evaluar el desempeño de las variables en la organización, donde se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza en la morosidad, pues la significancia fue de 0.003 y su índice de correlación de Rho de Spearman fue de -0.847 lo que demuestra una correlación negativa fuerte, explicándose que a medida que existe una buena gestión de cobranza por medio de las políticas crédito, reduce significativamente la morosidad de la cartera de crédito.

Esta investigación destaca el impacto inverso que tiene la gestión de cobranza en la morosidad, y aunque no se hable de las políticas crediticias, se puede decir esta variable ya que la gestión de cobranza tiene que estar alineado a las políticas

crediticias, por lo que dicho efecto también está determinado por las políticas crediticias.

Es importante por ello definir las políticas de crédito entendiéndose según Minetti y Peng (2018) son reglas y directrices establecidas por la alta dirección que rigen el desempeño de los créditos dentro de la empresa. También se define como un conjunto de pautas diseñadas para minimizar los costos asociados con el crédito mientras se maximizan los beneficios del mismo (Enoch et al., 2019). Las políticas de gestión de crédito implican los procedimientos de recuperación del crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (Rasheed et al., 2020; Bwoma et al., 2017).

En ese sentido, los procedimientos de crédito son formas específicas en las que la alta dirección requiere que el departamento de crédito cumpla con las políticas de gestión de crédito. Los procedimientos de crédito incluyen instrucciones sobre qué datos se utilizarán para el proceso de investigación y análisis de crédito, también brindan información para el proceso de supervisión de cuentas e instancias que requieren notificación de la gerencia. Dichos esfuerzos de cobro de crédito incluyen el uso de recordatorios, pólizas de seguro, el uso de litigios y la cancelación final, como se destaca a continuación (Mbiti et al., 2020; Muthoni et al., 2020).

El recordatorio de cobranza: Básicamente se trata de enviar una nota de requerimiento para informar al deudor del monto adeudado, y en caso de no obtener respuesta se toman medidas progresivas con medidas más estrictas (Roll y Moulton, 2019). Estas otras medidas incluyen el envío de una carta cortés al cliente y si no hay respuesta, se contacta al cliente a través del teléfono o se le visita y como último recurso se recurre a medidas legales (Maina et al., 2020; Sutra y Ismail, 2020). En ese caso se utiliza el recordatorio de cobranza como dimensión de las políticas crediticias ya que es la parte que mayormente percibe el cliente.

Póliza de seguros: Esto implica que una empresa comercial se comprometa a asegurar todas las deudas que se califican como malas. La empresa debe asegurar todas las deudas que estén por encima del nivel monetario. Las compañías de seguros se comprometen a compensar a la empresa acreedora en caso de que el deudor incumpla

y, como tal, la aseguradora debe aceptar tal arreglo solo cuando la empresa cliente tiene una póliza de crédito efectiva (Wang, 2019; Cucinelli, et al., 2018).

El uso de los litigios: Esto implica emprender acciones legales contra el cliente que no cumple con sus obligaciones. Esto surge cuando el crédito es una deuda incobrable donde hay una ruptura importante en el acuerdo de pago que resulta en demoras indebidas en el cobro en las que parece que se puede requerir legalmente para efectuar el cobro (Dobbie y Neale, 2020). Se recurre a ella como última medida y más cuando la relación de la firma con el cliente se ha disparado (Sumathi, 2019; Tian, 2018)

Cancelación final: Aquí es donde en los libros de la empresa, la deuda se declara incobrable y, por lo tanto, se da de baja como deuda incobrable. Si se considera que las deudas son incobrables y que se han perdido, entonces es mejor eliminarlas de los libros de contabilidad para darles una imagen fiel de la situación financiera de la empresa (Endam y Forcha, 2019; Nthiga y Simiyu, 2021; Kipkirui, 2018).

Otro elemento importante son las normas de crédito, estos son los criterios que el cliente debe cumplir para calificar para un crédito y según Junarsa et al., (2020) estos requieren un análisis intensivo para garantizar la eficacia. Para Yuliasari (2019) las normas o estándares de crédito son los criterios que sigue la empresa cuando selecciona clientes para la asignación de crédito. Es vital que las normas de crédito se establezcan en función del solicitante de crédito individual considerando la información crediticia, los límites de crédito y la tasa de incumplimiento (Rahayu et al., 2019). Pandey (1995) reconoce las cinco “C” como parámetros de medición en el establecimiento de estándares de crédito y estos incluyen:

Características del personaje: Este evalúa las características de los solicitantes para analizar la disposición a cumplir con las obligaciones crediticias. Zandollah (2015) destacó las siguientes variables a considerar cuando se analiza el carácter del solicitante. Esto se hace considerando el comportamiento bancario del solicitante a partir de los registros bancarios, el nivel de educación, el estado mental, la estabilidad

laboral, el contacto, el apego a las agencias gubernamentales y los tratos previos con el banco (Aliija y Wakabi, 2017).

Capacidad: Esto evalúa la capacidad del solicitante para pagar la deuda cuando se adelanta en el período de tiempo requerido. También se refiere a evaluar las condiciones generales de la empresa, para ello se realiza el análisis de los estados financieros con especial énfasis en los riesgos y los índices de endeudamiento y también evaluando las posiciones de capital de trabajo de la empresa cliente. El administrador financiero también puede evaluar el balance general para determinar cuánto ha invertido el propietario en el negocio como su propia participación personal (Aliija y Wakabi, 2017). Asimismo, incluye la revisión de artículos como terrenos, casas, propiedades comerciales y residenciales o cualquier otra propiedad de valor ofrecida como garantía del valor del préstamo otorgado al prestatario. La garantía debe ser segura, fácil de comercializar y su valor debe poder cubrir la deuda cuando se vende en caso de que el prestatario no pague (Zadollah, 2015)

Condiciones: Estos se refieren al entorno económico y financiero prevaleciente que puede afectar o ser perjudicial para la capacidad del prestatario para pagar la deuda y que puede resultar no rentable para el acreedor. El administrador financiero debe formar un juicio razonable con respecto a las posibilidades de incumplimiento y estimar la probabilidad de pérdida en tales condiciones. Es importante que las normas crediticias se establezcan en función del solicitante de crédito individual teniendo en cuenta la información crediticia, el análisis crediticio y los límites crediticios (Bisnan, 2018).

Información crediticia: Esto implica la aplicación de información confiable y oportuna que es fundamental en la gestión del proceso crediticio. La información crediticia es crítica en el sentido de que ayuda a minimizar las pérdidas resultantes de invertir en clientes crediticios poco confiables. Dicha información incluye; los años de los clientes en el negocio actual, el tiempo que tiene en su local realizando sus actividades comerciales, información de sus estados financieros, la calificación crediticia y la

información sobre los directores de la empresa y otra información relacionada (Bisnán, 2018).

Análisis de Crédito: Esto implica establecer la voluntad y la capacidad de los clientes para cumplir con las obligaciones del préstamo a medida que vencen. El análisis crediticio de la empresa debe garantizar que los préstamos cumplan con los estándares crediticios establecidos por la empresa y que debe seguir un flujo de proceso doméstico típico que comience con la recopilación de datos y pase a la acción observando. El análisis crediticio es un aspecto importante en el diseño de una política crediticia ya que culmina en las temporadas en cuanto al monto del préstamo a otorgar al solicitante (Bisnán, 2018)

Límite de crédito: Esta es la cantidad máxima de crédito que la empresa puede otorgar a los clientes en cualquier momento. Al establecer el límite de crédito, se deben tomar consideraciones para maximizar los rendimientos en términos de ventas y también las fortalezas financieras del cliente para determinar si podrá pagar la obligación de crédito. Más aún, el límite de crédito debe ser flexible y revisable con tanta frecuencia para adaptarse a los dinamismos y aprovechamiento de las oportunidades en el mercado (Bisnán, 2018).

Condiciones de crédito: Los términos de crédito se refieren a las estipulaciones bajo las cuales la empresa o la institución bancaria ofrece crédito a los prestatarios Pandey (1983) recomienda lo siguiente como términos de crédito:

Período de crédito: Este es el cronograma del pago de intereses y la liquidación final del monto principal. Es el tiempo que transcurre entre el tiempo de extensión del crédito y el tiempo esperado en que se espera que el cliente pague el crédito (Fabbri y Klapper, 2016).

Descuento de efectivo: Se trata de una reducción porcentual sobre el importe de la deuda a pagar por el prestatario. Esto actúa como un incentivo para inducir al cliente a pagar la obligación de crédito dentro o antes del período de crédito. El descuento por pronto pago actúa como una herramienta para acelerar el cobro de créditos de los clientes y esto ayuda a la empresa a reducir el nivel de las cuentas por cobrar y sus

costos asociados. Una vez que se ha tomado una decisión de crédito, el banco debe decidir sobre el período de crédito, el monto y el período del descuento por pronto pago si lo hubiere, y el instrumento de crédito que se utilizará (Fabbri y Klapper, 2016).

Asimismo, es importante definir a la variable dependiente que es la morosidad. En este sentido Bichanda y Aseya (2013) lo define como el incumplimiento de un deudor respecto a sus obligaciones que firmó en el contrato del préstamo, en este caso podría ser que el deudor no amortece con el pago de su cuota programada. En ese sentido, Addae (2015) definieron la morosidad como un indicador de riesgo que describe el incumplimiento del prestatario del pago de tres cuotas en un plazo de 24 meses.

Finalmente se define a la morosidad como la incapacidad de un prestatario para cumplir con su obligación de préstamo a su vencimiento (Rasheed et al., 2020).

Según Rasheed et al., (2020) existen tres dimensiones de la morosidad; se tiene a la tasa de morosidad, frecuencia de morosidad y los incobrables. Existen tres dimensiones de la morosidad; se tiene a la tasa de morosidad, frecuencia de retrasos y los incobrables. En este sentido se explica que la tasa de morosidad refleja el total de operaciones de préstamo de crédito que son morosos sobre el total de operaciones de préstamos concedidos (Cowan et ál., 2015; Sommarat, 2020).

La frecuencia de retrasos indica la cantidad de préstamos que han incurrido en retrasos del pago de la cuota pactada en el crédito (Rasheed et al., 2020; Astous y Shore, 2017).

Y finalmente los incobrables, que es la incapacidad de pago que tiene una persona o entidad para cumplir con sus obligaciones de deuda; esto puede ocurrir porque talvez se realizó una mala evaluación del crédito otorgado, o por sucesos fortuitos que hacen que el prestatario no pueda cumplir con dicha obligación (Rasheed et al., 2020; Kim, et al., 2018; Seira y Elizondo, 2017).

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El tipo de investigación a utilizar fue aplicado debido a que se utilizará las teorías de las variables para poder solucionar la problemática expuesta (Hernández y Mendoza, 2018). Para este caso se utilizó las teorías de sobre las políticas crediticias y la morosidad para solucionar el problema de conocimiento del efecto que tiene una sobre la otra.

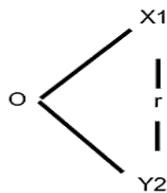
Diseño de investigación:

Respecto al diseño de investigación fue no experimental, longitudinal porque según Hernández y Mendoza (2018) el tipo de estas investigaciones tienen la característica de no manipular las variables, sino de medir su comportamiento en su contexto natural, asimismo fue longitudinal retrospectivo porque se evaluaron varias de mediciones, en este caso se evaluarán las mediciones del comportamiento de la variable morosidad entre los años 2019 al 2021.

Esquema:

Figura 1

Diseño de investigación



Donde:

O: Observación de la muestra

X₁: Es la observación de la variable políticas crediticias

Y₂: Es la observación de la variable morosidad

r: Es la relación causal de las variables

Por consiguiente, respecto al nivel de investigación, este fue correlacional-causal, que según Hernández y Mendoza (2018), estas investigaciones buscan medir la relación causal de la variable independiente en la otra variable que se ve afectada por el comportamiento de esta, en este caso se midió como las políticas de créditos han ido afectando la morosidad de los clientes de la cartera de crédito entre los años 2019 al 2021.

Y el enfoque utilizado fue cuantitativo debido a que se realizaron cálculos de tipo matemático y estadístico para desarrollar la investigación (Hernández & Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Las variables que se utilizaron en el presente estudio son las políticas crediticias y la morosidad, que se proceden a operacionalizar a continuación:

Variable independiente: Políticas crediticias.

Definición conceptual: Minetti y Peng (2018) son reglas y directrices establecidas por la alta dirección que rigen el desempeño de los créditos dentro de la empresa.

Definición operacional: Las políticas de crédito son enunciados que rigen la conducta de los miembros de la organización al gestionar un crédito, y es medido a través de la evaluación de crédito, condiciones de crédito y procedimiento de cobranza.

Dimensiones: Las dimensiones de las políticas de crédito son: normas de crédito, condiciones de crédito y procedimiento de cobranza.

Indicadores: En este apartado se explican los indicadores agrupados a las dimensiones que le pertenecen, comenzando por las normas de crédito sus indicadores son: Características del solicitante, capacidad, información crediticia. Y de la dimensión Condiciones de crédito son: el periodo de crédito y el descuento de efectivo. De la dimensión procedimiento de cobranza su indicador es el recordatorio de cobranza, y póliza de seguro.

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: Morosidad es la incapacidad de un prestatario para cumplir con su obligación de préstamo a su vencimiento (Rasheed, Odunayo, Adeleke, & Olowo, 2020).

Definición conceptual: es el incumplimiento puntual del pago de las obligaciones en la cartera de crédito, y es medido a través del volumen monetario de morosidad y frecuencia de retrasos.

Dimensiones: Tasa de morosidad y frecuencia de retrasos.

Indicadores: De la tasa de morosidad son: total de operaciones de préstamo de crédito morosos/total de operaciones de préstamos concedidos. De las frecuencias de retrasos su indicador es la cantidad de operaciones de préstamo de crédito que alguna vez se han retrasado/ total de operaciones de préstamos concedidos.

Escala de medición: Razón/ ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población:

La población es definida como un conjunto de elemento que tienen características similares (Hernández y Mendoza, 2018). Para este caso la población fue la cartera activa de crédito de la empresa de Materiales, que son un total de 120 clientes de la cartera activa obtenido del sistema comercial de la empresa. El criterio de inclusión es que sean clientes de la empresa y que formen parte de la cartera activa de crédito de los clientes. Como criterio de exclusión no se incluirán a clientes de otra empresa y tampoco a quienes no formen parte de la cartera de crédito.

Muestra:

Respecto a la muestra, se caracteriza por ser una parte de la población (Hernández y Mendoza, 2018), sin embargo, debido a que la población es pequeña se utilizó una muestra censal, es decir se estudiará las respuestas de los 120 clientes de la cartera activa de crédito.

Muestreo:

El muestreo que se utilizó fue el aleatorio simple, donde todos los miembros de la población o la muestra tendrán la oportunidad de ser seleccionados (Hernández y Mendoza, 2018).

Y la unidad de análisis fueron los clientes de la cartera de crédito de la empresa Materiales S.A.C.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos a utilizar fue la encuesta que tiene como característica reunir un conjunto de cuestionarios aplicados para su análisis, en base a ello el instrumento a utilizar fue el cuestionario que es un conjunto de preguntas que buscan obtener información sobre el comportamiento de las variables de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, se utilizó la técnica del análisis documental es cual consiste en una estrategia para obtener y seleccionar datos relevantes para estudiar las variables, y como instrumento se utilizó la guía de análisis documental (Hernández y Mendoza, 2018). En este caso se utilizó para medir el comportamiento de morosidad de los clientes de la cartera de crédito entre los años 2019 al 2021.

Con el objetivo de que los instrumentos midan realmente lo que se quiere medir se utilizó la prueba de validez, en este caso se utilizará la validez por juicio de expertos, donde tres expertos en la materia expresarán su apreciaciones y juicios para que el instrumento mida realmente cada una de las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

Otra prueba importante es el de confiabilidad que consiste en la capacidad que tiene un instrumento para dar resultados congruentes independiente de las mediciones que se hagan (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

En esta investigación se comenzó solicitando el permiso a la empresa de Materiales S.A.C. explicándoles los objetivos y beneficios que tendrá el desarrollo de la investigación en la empresa.

Una vez aceptado dicho permiso se diseñó el cuestionario de acuerdo a las variables, dimensiones e indicadores de las variables políticas crediticias y morosidad, luego estos fueron llevados a tres expertos, para que puedan validar el instrumento, seguidamente se realizó una prueba piloto para demostrar la confiabilidad del instrumento.

Siendo los instrumentos válidos y confiables, se coordinó con el gerente el contacto con los clientes de la cartera de crédito de la empresa, una vez obtenido el contacto a cada uno de los clientes también se les explicará lo importante que es su opinión sobre el tema de las políticas crediticias y la morosidad, y una vez obtenido el consentimiento se procedió a realizar la encuesta.

Finalmente, se procedió a recopilar la información para su posterior análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenida la información se realizó la codificación de los cuestionarios en el programa Excel donde también se procesó la información, luego de ello se procedió a trabajar, dicha información, en el programa estadístico SPSS Vs25 para el análisis y aplicar la estadística descriptiva junta con la inferencial.

En la estadística descriptiva se utilizaron las tablas de frecuencia para determinar el nivel de ejecución de las políticas de crédito y el nivel de morosidad que existe en la empresa, también se utilizó los gráficos de barra para visualizar gráficamente dichos niveles.

En la estadística inferencial se utilizó el estadístico del Rho de Spearman para demostrar la significancia de la relación y el efecto de la variable; políticas crediticias en la morosidad.

3.7. Aspectos éticos

Para la investigación se tuvo en cuenta el código de ética de la universidad César Vallejo (Vicerrectorado de investigación UCV, 2020), RCU N°0262-2020 con fecha 28 agosto 2020. Principio de beneficencia ya que la investigación procura beneficiar a la

empresa de Materiales SAC y a sus clientes en el sentido mejorar la calidad de las políticas crediticias.

Otro principio aplicado es de competencia profesional y científica, debido a que se siguió el método científico para el desarrollo de la investigación, además que se recurrió a investigadores para que puedan validar los instrumentos de recolección de datos y las pruebas de confiabilidad para garantizar el rigor científico.

Y por último la transparencia en el sentido que los resultados, instrumentos y base de datos serán publicadas para que todo aquel que lo necesite lo pueda utilizar para realizar la comprobación de los hallazgos o para incluirlo dentro de su investigación, asimismo de dar crédito a los autores por su aporte de sus teorías en esta investigación, para ello se utilizó las citas por medio del estilo APA.

IV. RESULTADOS

Objetivo general: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

Antes de medir el efecto entre las variables, primero se debe evaluar que prueba estadística probará dicho efecto, en ese sentido se realizó la prueba de normalidad, donde los resultados demostraron que los datos no tienen una distribución por tanto la prueba estadística a utilizar son no paramétricas, como el Rho de Spearman para medir la relación entre las variables.

Asimismo, el primer requisito para determinar el efecto es que ambas variables tengan relación, por esta razón se utiliza la prueba de relación de Rho de Spearman y se formulan las siguientes hipótesis de relación:

Ha: La relación de las políticas de crédito y la morosidad es significativa.

H0: La relación de las políticas de crédito y la morosidad no es significativa.

Tabla 1

Relación de las políticas de crédito y la morosidad

		Políticas	Morosidad
Rho de Spearman	políticas		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,257**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	120	120
Morosidad			
	Coeficiente de correlación	-,257*	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	120	120

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 1, se observa la prueba de relación entre las variables políticas crediticias y la morosidad, en ese sentido se observa que la significancia es de 0.005 menor a 0.05 que es el error estimado, por tal motivo se aprueba la hipótesis

de investigación donde se afirma la relación entre las variables, es decir a medida que varía el nivel de políticas crediticias el nivel de morosidad también varía.

Sin embargo, es importante medir la intensidad de la relación, y su sentido, por ello se realiza dicha prueba por medio del estadístico de Gamma, para ello se comienza a formular las siguientes hipótesis:

Ha: La relación de las políticas de crédito y la morosidad es intensamente significativa.

H0: La relación de las políticas de crédito y la morosidad no es intensamente significativa.

Tabla 2

Prueba de la intensidad de la relación de las políticas de crédito y la morosidad

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,198	,074	-2,664	,008
N de casos válidos		120			

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 2, se comprueba la intensidad de la relación que es significativa entre las variables, pero además se evalúa la intensidad y sentido de la relación por medio del valor Gamma de -0.198 indicando una relación baja y un sentido negativo, es decir, si se mejora las políticas crediticias, la morosidad se reducirá de forma leve.

Teniendo claro la relación, la intensidad y el sentido de la relación se procede a evaluar el efecto que puede tener las políticas crediticias en la morosidad.

Hi. Las políticas de crédito tienen un efecto significativo en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

H0: Las políticas de crédito no tienen un efecto significativo en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

Tabla 3

Efecto de las políticas de crédito en la morosidad.

			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	D de Somers	Simétrico	-,183	,069	-2,664	,008
		Morosidad dependiente	-,175	,066	-2,664	,008
		políticas dependientes	-,192	,072	-2,664	,008

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 3, se demuestra que, con un nivel de significancia de 0.008, existe efecto significativo de las políticas crédito en la morosidad, y con un valor de -0.183 se demuestra que el efecto es negativo bajo, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias éstas contribuirán a reducir la morosidad de la cartera de crédito de la empresa, reducirán tanto las frecuencias de retraso como la tasa de morosidad.

Objetivo específico 1: Analizar las políticas de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.

Tabla 4

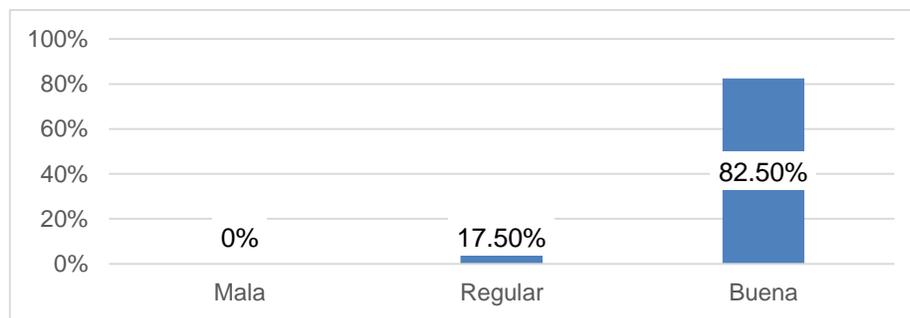
Nivel de las políticas de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Mala	0	0%	0%
	Regular	21	17,5%	17,5%
	Buena	99	82,5%	82,5%
	Total	120	100,0%	100,0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Figura 2

Nivel de las políticas de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.



Nota. Figura elaborada de la tabla 4.

Interpretación: En la tabla 4, se refleja el nivel de las políticas crediticias percibida por los clientes de la empresa Materiales SAC desde los años 2019 al 2021, donde el 82.5% considera que dichas políticas fueron buenas, y el 17.5% consideran que fueron regulares, de esta forma se entiende la aprobación de los clientes de las políticas crediticias aplicadas.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.

Tabla 5

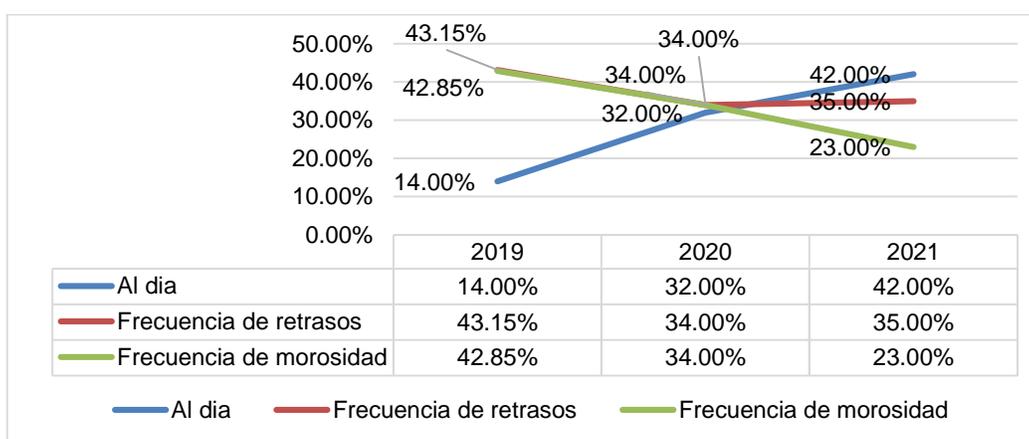
Morosidad de la cartera de Crédito de la empresa Materiales SAC del 2019 al 2021.

Frecuencias de medición/ años	2019 (clientes)	%	2020 (clientes)	%	2021 (clientes)	%
Al día	17	14%	38	32%	50	42%
Frecuencia de retrasos	52	43.15%	41	34%	42	35%
Frecuencia de morosidad	51	42.85%	41	34%	28	23%
Total	120	100%	120	100%	120	100%

Nota. Datos obtenidos de la base de datos de la empresa Materiales SAC del 2019 al 2021.

Figura 3

Morosidad de la cartera de Crédito de la empresa Materiales SAC del 2019 al 2021.



Nota. Figura elaborada de la tabla 5.

Interpretación: En la tabla 5, se refleja de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021, donde la cantidad de clientes

de la cartera de crédito que están al día o son puntuales ha ido incrementando de 14% en el 2019 a 42% en el año 2021, asimismo los retrasos fueron bajando gradualmente pasó de 43.15% en el 2019 a 35% de retrasos en el 2021, de igual manera ocurrió con la frecuencia de morosidad, fue baja de forma más fuerte al pasar de 42.85% de morosidad en el 2019 a 23% de morosidad en el 2021. De esta forma se explica que las políticas crediticias aplicadas durante esos años han tenido un buen efecto en la puntualidad y reducción de morosidad de la cartera activa de crédito de la empresa Materiales SAC.

Tabla 6

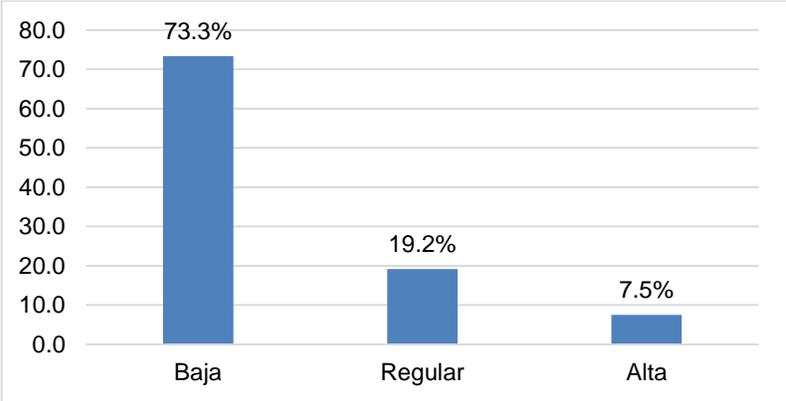
Percepción del nivel de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	88	73.3%
Regular	23	19.2%
Alta	9	7.5%
Total	120	100.0%

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Figura 4

Percepción del nivel de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, en los años del 2019-2021.



Nota. Figura elaborada de la tabla 6.

Interpretación: En la tabla 6, se refleja el nivel de la morosidad de percibida por los clientes de la empresa Materiales SAC desde los años 2019 al 2021, donde el 73.3% considera que la morosidad de ellos fue baja, el 19.2% consideran que fueron regulares, y el 7.5 considera que fue alta. De esta forma se corrobora la información de la base de datos de la empresa con la percepción de los clientes de la empresa.

Objetivo específico 3: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la frecuencia de retraso de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

Se prueba primero la relación entre las variables:

Ha: La relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito es significativa.

H0: La relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito no es significativa.

Tabla 7

Relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito.

		Políticas	Frecuencia	
Rho de Spearman	políticas	Coeficiente de correlación	1,000	-,046
		Sig. (bilateral)	.	,618
	N		120	120
	Frecuencia	Frecuencia	Coeficiente de correlación	-,046
Sig. (bilateral)			,618	.
N		120	120	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 7, se muestra la prueba de relación entre las variables políticas crediticias y frecuencia de retraso de la cartera de crédito, en ese sentido se

observa que la significancia es de 0.61 mayor a 0.05 que es el error estimado, por tal motivo se aprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación donde se afirma que no existe relación entre las variables.

Sin embargo, es importante medir la intensidad de la relación, y su sentido, por ello se realiza dicha prueba por medio del estadístico de Gamma, para ello se comienza a formular las siguientes hipótesis:

Ha: La relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito es intensamente significativa.

H0: La relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito no es intensamente significativa.

Tabla 8

Prueba de la intensidad de la relación de las políticas de crédito y frecuencia de retraso de la cartera de crédito

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,062	,076	-,810	,418
N de casos válidos		120			

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 8, se comprueba la intensidad de la relación que no es significativa entre las variables, pero además se evalúa la intensidad y sentido de la relación por medio del valor Gamma de -0.062 indicando una relación baja y un sentido negativo, es decir, si se mejoran las políticas crediticias, la frecuencia de retraso de la cartera de crédito se reducirá de forma muy leve.

Teniendo claro la relación, la intensidad y el sentido de la relación se procede a evaluar el efecto que puede tener las políticas crediticias en la morosidad.

Hi. Las políticas de crédito tienen un efecto significativo en la frecuencia de retraso de la cartera de crédito

H0: Las políticas de crédito no tienen un efecto significativo en la frecuencia de retraso de la cartera de crédito

Tabla 9

efecto de las políticas de crédito de la frecuencia de retraso.

			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers	Simétrico	-,046	,056	-,810	,418
		Frecuencia dependiente	-,037	,045	-,810	,418
		políticas dependientes	-,060	,074	-,810	,418

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 9, se demuestra que, con un nivel de significancia de 0.418, no existe efecto significativo de las políticas crédito en la frecuencia de retraso de la cartera de crédito, y con un valor de -0.37 se demuestra que el efecto es negativo bajo, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias no se asegura que estas contribuyan a reducir la frecuencia de retraso de la cartera de crédito de la empresa, no obstante esta puede ser muy leve.

Objetivo específico 4: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la tasa de morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

Se prueba primero la relación entre las variables:

Ha: La relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito es significativa.

H0: La relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito no es significativa.

Tabla 10

Relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito.

			Políticas	Tasa
Rho de Spearman	políticas	Coefficiente de correlación	1,000	-,263**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	120	120
	Tasa	Coefficiente de correlación	-,263**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	120	120

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 10, se observa la prueba de relación entre las variables políticas crediticias y la tasa de morosidad de la cartera de crédito, en ese sentido se observa que la significancia es de 0.004 menor a 0.05 que es el error estimado, por tal motivo se aprueba la hipótesis de investigación donde se afirma la relación entre las variables, es decir a medida que varía el nivel de políticas crediticias el nivel de la tasa de morosidad también varía.

Sin embargo, es importante medir la intensidad de la relación, y su sentido, por ello se realiza dicha prueba por medio del estadístico de Gamma, para ello se comienza a formular las siguientes hipótesis:

Ha: La relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito es intensamente significativa.

H0: La relación de las políticas de crédito la tasa de morosidad de la cartera de crédito no es intensamente significativa.

Tabla 11

Prueba de la intensidad de la relación de las políticas de crédito y la tasa de morosidad de la cartera de crédito

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,214	,079	-2,750	,006
N de casos válidos		120			

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 11, se comprueba la intensidad de la relación que es significativa entre las variables, pero además se evalúa la intensidad y sentido de la relación por medio del valor Gamma de -0.198 indicando una relación baja y un sentido negativo, es decir, si se mejora las políticas crediticias, la tasa de morosidad de la cartera de crédito se reducirá de forma leve.

Teniendo claro la relación, la intensidad y el sentido de la relación se procede a evaluar el efecto que puede tener las políticas crediticias en la tasa de morosidad de la cartera de crédito.

Hi. Las políticas de crédito tienen un efecto significativo en la tasa de morosidad de la cartera de crédito

H0: Las políticas de crédito no tienen un efecto significativo en la tasa de morosidad de la cartera de crédito

Tabla 12

Efecto significativo en la tasa de morosidad de la cartera de crédito

			Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	D de Somers	Simétrico	-,187	,069	-2,750	,006
		Tasa dependiente	-,171	,062	-2,750	,006
		políticas dependientes	-,207	,076	-2,750	,006

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Interpretación: En la tabla 12, se demuestra que, con un nivel de significancia de 0.006, existe efecto significativo de las políticas crédito en la tasa de morosidad de la cartera de crédito, y con un valor de -0.171 se demuestra que el efecto es negativo bajo, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias éstas contribuirán a reducir en la tasa de morosidad de la cartera de crédito de la empresa. Demostrando que el efecto de las políticas de crédito es mayor en la tasa de morosidad que en la otra dimensión incluso en la misma variable, y es que los retrasos suelen pasar en un ambiente económico inestable, además de que no hay mucho control porque no hay oportunidad para no considerar un retraso, esto ocurre cuando el cliente no puede pagar una letra, se puede decir que esta dimensión es más exigente con el cumplimiento, sin embargo la tasa de morosidad se tiene un poco más de control, especialmente por el tiempo que pasa para considerar a un cliente como moroso.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación se abordó un tema muy importante respecto a medir el efecto que puede tener las políticas crediticias en la morosidad de la empresa Materiales SAC, ante el problema evidenciado que existía gran número de clientes morosos en la empresa, ante dicha situación la empresa decidió reformular las políticas crediticias a fin de mejorar su situación, asimismo para ello necesitaba evaluar cómo estaba siendo el efecto de estas nuevas políticas en la morosidad de la cartera de crédito, de esta forma se realizó la investigación obteniendo como resultados, los que se presentan a continuación:

Se encontró que el nivel de las políticas crediticias de percibida por los clientes de la empresa Materiales SAC desde los años 2019 al 2021, donde el 82.5% considera que dichas políticas fueron buenas, y el 17.5% consideran que fueron regulares, de esta forma se entiende la aprobación de los clientes de las políticas crediticias aplicadas. Asimismo, se encontró que el 73% de los clientes consideró que su morosidad fue baja entre los años 2019 al 2021 y el 19.2% considera que fue regular su morosidad, dicha respuesta fue comprobada por la base de datos de la empresa donde encontró que la cantidad de clientes de la cartera de crédito que están al día o son puntuales ha ido incrementando de 14% en el 2019 a 42% en el año 2021, asimismo los retrasos fueron bajando gradualmente pasó de 43.15% en el 2019 a 35% de retrasos en el 2021, de igual manera ocurrió con la frecuencia de morosidad fue bajando de forma más fuerte al pasar de 42.85% de morosidad en el 2019 a 23% de morosidad en el 2021. De esta forma se explica que las políticas crediticias aplicadas durante esos años han tenido un buen efecto en la puntualidad y reducción de morosidad de la cartera activa de crédito de la empresa Materiales SAC.

Estos resultados concuerdan con la investigación realizada por Rasheed et al., (2020) quien concluyó que existe efecto significativo de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de las organizaciones nigerianas, ya que su significancia fue de 0.00 y su índice de correlación de R² de 0.94 lo que indica un efecto positivo alto, asimismo explica que cuando se aplican políticas de crédito, la morosidad de la cartera de clientes mejora en un 94% al reducirse dicha morosidad.

De esta forma se corrobora que cuando se apliquen buenas políticas de crédito en la empresa, estas contribuirán a reducir el riesgo de que los clientes no logren pagar sus deudas o créditos con la empresa, y reduciendo de esta manera los niveles de morosidad que afectan a la economía de la empresa, concordando con la teoría de Enoch et al (2019) quienes definen a las políticas crediticias como un conjunto de pautas diseñadas para minimizar los costos asociados con el crédito mientras se maximizan los beneficios del mismo, de esta forma es importante que las empresas que quieran tener un mejor control de sus créditos, minimizar costos y riesgos deben asegurarse de plantear o formular políticas crediticias efectivas.

Asimismo, también se encontró en esta investigación que las políticas crediticias y la frecuencia de retrasos no se relacionan significativamente, y se realizó la prueba de direccionalidad para medir el efecto teniendo como resultado de no hay efecto significativo de las políticas crediticias en la frecuencia de retrasos y con un índice de -0.37 se puede explicar que si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias éstas no se asegura que estas contribuyan a reducir la frecuencia de retraso de la cartera de crédito de la empresa, no obstante esta puede ser muy leve, explicado debido a que la frecuencia de retraso es una dimensión más exigente para evaluar la morosidad.

Estos resultados difieren con lo encontrado por Ogunsanwo et al., (2020) quien llegó a concluir que existe relación significativa entre las políticas crediticias que aplican las organizaciones en la morosidad de la cartera de crédito, dicha afirmación fue corroborada con el nivel de significancia que fue menor a 5%, asimismo su índice de correlación fue de 0.96 lo que indica una fuerte relación positiva. Dicha investigación es importante porque mide la relación de la variable políticas crediticias y la morosidad, indicador importante para determinar el efecto que hay de una variable sobre la otra. Y su diferencia se puede explicar debido a que la dimensión evaluada que es la frecuencia de retrasos es exigente, y puede ocurrir en empresas que tienen tiempo aplicando y mejorando sus políticas crediticias, no obstante debido a que la empresa recién tiene tres años, se puede decir que está en la etapa de desarrollo de las políticas donde los trabajadores están cada vez fortaleciendo más su conocimiento y capacidad

para aplicar las políticas crediticias de la empresa eficazmente, en ese sentido, se requiere de tiempo para poder lograr, ejecutar las políticas de forma eficaz y que éstas contribuyan a un efecto significativo en los retrasos. En este sentido dicha explicación se corrobora con la definición de Rasheed et al. (2020) La frecuencia de retrasos indica la cantidad de préstamos que han incurrido en retrasos del pago de la cuota pactada en el crédito, en ese sentido se podría decir que el retraso a diferencia de la morosidad se da simplemente cuando el cliente se tarda un día o dos en su pago, sin embargo la morosidad se califica cuando este se retrasa por tiempo prolongado, por lo que se podría decir que afecta o reduce los retrasos es una tarea difícil de cumplir por las organizaciones.

De igual manera, se encontró en esta investigación que existe relación significativa entre las políticas crediticias y la tasa de morosidad, asimismo se evaluó la intensidad de la relación encontrándose que el valor de la intensidad es de -0.198 indicando una relación baja y un sentido negativo, es decir, si se mejora las políticas crediticias, la tasa de morosidad de la cartera de crédito se reducirá de forma leve, finalmente se realizó la prueba de direccionalidad para medir el efecto de las variables, teniendo como resultado que un valor de -0.187 se demuestra que el efecto es negativo bajo, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias estas contribuirán a reducir en la tasa de morosidad de la cartera de crédito de la empresa.

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Ngonyani y Mapesa (2019) quienes concluyeron que las políticas de crédito tienen un efecto significativo sobre la cartera de crédito de los clientes, asimismo el margen de error fue de 0.02 lo que hace a dichos resultados altamente significativos, además, el índice de correlación R^2 fue de 0.412 lo que demuestra que las variables independientes pueden explicar alrededor del $41,2\%$ de la cartera en riesgo de las microfinanzas de la institución, es decir si se aplican buenas políticas de crédito esto repercutirá en el cumplimiento de las obligaciones de los créditos. Dichos hallazgos concuerdan con la teoría y especialmente con la definición de Minetti y Peng (2018) quienes mencionan que las políticas de crédito son reglas y directrices establecidas por la alta dirección que rigen el desempeño de los créditos dentro de la empresa, de esta forma se entiende de que

si los gerentes de las empresas se esfuerzan por mejorar las políticas crediticias en sus empresas y estas son aplicadas por el personal de créditos y cobranzas, dichas medidas tal como dice la teoría y quedo demostrada en los resultados influirán en el desempeño de la empresa favorablemente.

Finalmente, se evaluó el efecto de las políticas crediticias en la morosidad, encontrándose que el efecto de una variable sobre la otra es significativa, asimismo el valor del efecto fue de -0.183 que es bajo e inverso, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias contribuirán a reducir la morosidad de la cartera de crédito de la empresa, reducirán tanto las frecuencias de retraso como la tasa de morosidad.

Estos resultados concuerdan con lo encontrado por Corone y Quintana (2019) quienes concluyeron que las políticas de crédito tienen una correlación positiva fuerte con la morosidad ya que el índice de correlación del Rho de spearman fue de 0.87. Además, se encontró relación positiva fuerte de la evaluación de crédito y la morosidad con un índice de correlación del 0.72 y también que las políticas de cobranza reducen significativamente la morosidad con una significancia menor a 0.05 y un índice de correlación de 0.56 lo que demuestra una relación moderada. Y con los hallazgos de Ruiz (2018) que existe una relación significativa entre la gestión de cobranza en la morosidad, pues la significancia fue de 0.003 y su índice de correlación de Rho de Spearman fue de -0.847 lo que demuestra una correlación negativa fuerte, explicándose que a medida que existe una buena gestión de cobranza por medio de las políticas crédito, reduce significativamente la morosidad de la cartera de crédito. Esta investigación destaca el impacto inverso que tiene la gestión de cobranza en la morosidad, y aunque no se hable de las políticas crediticias, se puede decir esta variable tiene que estar alineado a las políticas crediticias, por lo que dicho efecto también está determinado por las políticas crediticias. De esta forma se puede decir que estas coincidencias concuerdan con la teoría expuesta por Rasheed et al. (2020) Las políticas de gestión de crédito implican los procedimientos de recuperación del crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito, de esta forma el tomar en cuenta dichos aspecto en las políticas crediticias contribuirán a mejorar su aplicación

y que sean más efectivas para la empresa, afectan a la reducción de la morosidad, de esta forma se afirma rotundamente que existe efecto significativo de las políticas crediticias en la reducción de la morosidad de la empresa Materiales SAC.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones se presentaron en función a los principales hallazgos y objetivos resultados en esta investigación que se exponen a continuación:

1. Existe relación e intensidad de relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad, asimismo, las políticas de crédito afectan significativamente en la morosidad de los clientes de forma inversa baja (valor de -0.183) es decir, si la empresa aplica unas buenas políticas crediticias estas tendrán un efecto bajo en la reducción de la morosidad indicando que los clientes serán más puntuales en sus pagos, se reducirán los retrasos y las tasas de morosidad.
2. El nivel de las políticas crediticias es percibida por los clientes de la empresa Materiales SAC desde los años 2019 al 2021, donde el 82.5% considera que dichas políticas fueron buenas, y el 17.5% consideran que fueron regulares, de esta forma se entiende la aprobación de los clientes de las políticas crediticias aplicadas.
3. La evolución de la morosidad en los años 2019 al 2021 ha sido positivo en la donde la cantidad de clientes de la cartera de crédito que están al día o son puntuales ha ido incrementando de 14% en el 2019 a 42% en el año 2021, asimismo los retrasos fueron bajando gradualmente pasó de 43.15% en el 2019 a 35% de retrasos en el 2021, de igual manera ocurrió con la frecuencia de morosidad fue bajando de forma más fuerte al pasar de 42.85% de morosidad en el 2019 a 23% de morosidad en el 2021. De esta forma se explica que las políticas crediticias aplicadas durante esos años han tenido un buen efecto en la puntualidad y reducción de morosidad de la cartera activa de crédito de la empresa Materiales SAC.
4. El efecto de las políticas de crédito en la frecuencia de retrasos no es significativo, sin embargo, en índice es de -0.37 siendo este de nivel bajo y sentido inverso, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias no se asegura que estas contribuyan a reducir la frecuencia de retraso de la cartera de crédito de la empresa, no obstante, esta puede ser muy leve.
5. Finalmente, el efecto de las políticas crediticias en la tasa de morosidad es significativa, con un índice de -0.171 siendo de nivel bajo y sentido inverso, es decir, si la empresa se esfuerza por aplicar unas efectivas políticas crediticias estas contribuirán a reducir en la tasa de morosidad de la cartera de crédito de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Se comienza recomendando al gerente de la empresa Materiales SAC a:

1. Al supervisor de créditos se le recomienda continuar aplicando las políticas crediticias actuales en su empresa ya que se ha visto dichas políticas son bien percibidas por sus clientes, y por ende tendrán buenos resultados en su cumplimiento de pago.
2. Al Gerente General y al Supervisor de crédito realizar constante evaluación de la aplicación de las políticas crediticias en la empresa, ya que si bien es cierto estas están reduciendo los índices de morosidad y retrasos, todavía existe un porcentaje considerable especialmente en los retrasos que pueden afectar la liquidez de la empresa.
3. Al Gerente General elaborar e implementar una campaña de difusión para fomentar una cultura de pago a tiempo, donde la empresa de el ejemplo pagando a tiempo a sus proveedores y también realizando estrategias de concientización al cliente sobre lo importante de pagar a tiempo, además brindar premios o beneficios a los clientes puntuales.
4. Al gerente general desarrollar una política donde a los clientes que han tenido morosidad en sus pagos se les cobre un adelanto de sus compras realizadas, asimismo contratar una póliza de seguros créditos que ayude a salvaguardar algunos créditos que se puedan perder por diversas situaciones fuera del alcance de la empresa.
5. Se recomienda a otros investigadores a realizar estudios sobre el efecto de las políticas crediticias en la morosidad, en otros sectores como lo son bancos, financieras, empresas Retail, a fin de contribuir y enriquecer más la teoría de políticas crediticias y su efecto en la morosidad.

REFERENCIAS

- Addae, A. (2015). Causes and Control of Loan Default/Delinquency in Microfinance Institutions in. *American International Journal of Contemporary Research*, 4(12), 36-50.
- Asociación Internacional de Contabilidad [AIC]. (2022). Crisis operacional, financiera, estratégica para pymes constructoras. *Contadores aic. org*. <http://contadores-aic.org/factores-estrategicos-para-enfrentar-los-efectos-del-covid-19-en-constructoras-pequenas-y-medianas-organizaciones/>
- Aliija, R., & Wakabi, B. (2017). The Effect of Loan Appraisal Process Management on Credit Performance in Microfinance Institutions (MFIs): A Case of MFIs in Uganda. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(4), 2283-2290. https://www.researchgate.net/profile/Bernard-Muhangi/publication/316601225_The_Effect_of_Loan_Appraisal_Process_Management_on_Credit_Performance_in_Microfinance_Institutions_MFIs_A_Case_of_MFIs_in_Uganda/links/5906e5f74585152d2e967880/The-Effect-of-Loan-A
- Astous, P., & Shore, S. (2017). Liquidity Constraints and Credit Card Delinquency: Evidence from Raising Minimum Payments. *Journal of Financial and Quantitative Analysis*, 52(4), 1705-1730. <https://doi.org/10.1017/S0022109017000412>
- Bichanga, W., & Aseya, L. (2013). Causes of loan default within Microfinance institutions in Kenya. *Interdisciplinary journal of contemporary research in Business*, 4(12).
- Bisnan, C. (2018). Credit Loan Processing and Approval Standards of Lending Companies in Taguig. *Ascendens Asia Journal of Multidisciplinary Research Abstracts*, 2(4), 65-90. <https://ojs.aaresearchindex.com/index.php/AAJMRA/article/view/3605>

- Bwoma, G., Muturi, W., & Mogwambo, V. (2017). Effects of loan management practices on the financial performance of deposit taking SACCOs in Kisii County. *International Journal of Recent Research in Commerce Economics and Management*, 4(1), 126-139.
- Coronel, Q., & Quintana, M. (2019). *Políticas crediticias para reducir la morosidad en las droguerías de la Provincia de Huancayo*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional del Centro del Perú]. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5592/T010_48218930_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cowan, K., Drexler, A., & Yañez, A. (2015). The effect of credit guarantees on credit availability and delinquency rates. *Journal of Banking & Finance*, 59, 98-110. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2015.04.024>
- Cucinelli, D., Di, M., Marchese, M., & Nieri, L. (2018). Credit risk in European banks: The bright side of the internal ratings based approach. *Journal of Banking & Finance*, 93, 213-229. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2018.06.014>
- Dobbie, W., & Neale, J. (2020). Bad Credit, No Problem? Credit and Labor Market Consequences of Bad Credit Reports. *The Journal of Finance*, 75(5), 2377-2419. <https://doi.org/10.1111/jofi.12954>
- Endam, R., & Forcha, D. (2019). Microfinance Survival: The Impact of Credit Management on the Sustainability of Micro Finance Institutions in Cameroon. *liste*, 50, 41-48. https://www.researchgate.net/profile/Ruth-Endam-Mbah/publication/338902033_Microfinance_Survival_The_Impact_of_Credit_Management_on_the_Sustainability_of_Micro_Finance_Institutions_in_Cameroon/links/5e31ea28299bf1cdb9fc8c1a/Microfinance-Survival-The-Impac
- Enoch, K., Osanebi, C., & Irinyemi, A. (2019). The impact credit management strategies on liquidity and profitability. *Journal of Behavioural Studies*, 1(1), 1-15.
- Estrada, T., & Romualdo, R. (2019). *La administración de riesgos en las políticas de crédito y su incidencia en la morosidad, en las cajas municipales de ahorro y*

- crédito, en la provincia de Pasco, año 2019.* [Tesis de licenciamiento, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2092/1/T026_71125659_T.pdf
- Fabbri, D., & Klapper, L. (2016). Bargaining power and trade credit. *Journal of Corporate Finance*, 41, 66-80. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2016.07.001>
- González, R. (2 de junio de 2021). *Crece un 40% las entidades que alertan de riesgo financiero.* El país: https://cincodias.elpais.com/cincodias/2021/05/31/pyme/1622494997_767914.html
- Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* México D.F.: McGraw Hill Education.
- Junarsa, I., Sudiarta, I., & Subiyanto, P. (2020). Analysis of Receivables Management to Control the Risk of Uncollected Receivables at Ayodya Resort Bali. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 3(1), 7-12. <https://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v3i1.1794>
- Kim, H., Cho, H., & Ryu, D. (2018). An empirical study on credit card loan delinquency. *Economic Systems*, 42(3), 437-449. <https://doi.org/10.1016/j.ecosys.2017.11.003>
- Kipkirui, E. (2018). Credit management practices and financial performance of microfinance institutions in Nairobi central. *International Journal of Scientific and Education Research*, 2(4), 64-81. <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/18685/Credit%20Management%20Practices%20n%20Financial%20Performance%20of%20MFIs%20in%20Nairobi%20CBD-%20Kipkirui%20and%20Omagwa.pdf?sequence=1>
- Maina, J., Kiai, R., & Kyalo, T. (2020). Credit Management Practice, SACCO Size and Financial Sustainability of Deposit Taking Saving and Credit Co-Operatives in Kenya. *Journal of accounting, finance and auditin studies*, 6(3), 175-188. <https://karuspace.karu.ac.ke/handle/20.500.12092/2405>

- Mbiti, A., Waweru, G., & Lyria, D. (2020). Influence of Lending Procedures on Credit Accessibility amongst Small and Micro Enterprises in Kenya: A Case of Meru Town. *East African Journal of Business and Economics*, 2(1), 84-95. <https://doi.org/10.37284/eajbe.2.1.253>
- Minetti, R., & Peng, T. (2018). Credit policies, macroeconomic stability and welfare: The case of China. *Journal of Comparative Economics*, 46(1), 35-52. <https://doi.org/10.1016/j.jce.2016.11.005>
- Muthoni, I., Wamugo, L., & Muathe, S. (2020). Credit Management Practices and Loan Performance: Empirical Evidence from Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 2(1), 1-15. <https://doi.org/10.35942/ijcfa.v2i1.105>
- Ngonyani, D., & Mapesa, H. (2019). The effect of credit collection policy on portfolio at risk of microfinance institutions in Tanzania. *Studies in Business and Economics*, 14(3), 131-145. <https://magazines.ulbsibiu.ro/eccsf/RePEc/blg/journal/14311ngonyani.pdf>
- Nthiga, A., & Simiyu, E. (2021). Credit Management Practices and Lending Decision by Digital Financial Firms in Kenya. *Journal of Finance and Accounting*, 5(1), 49-69. <https://stratfordjournals.org/journals/index.php/journal-of-accounting/article/view/764>
- Ogunsanwo, O., Abdulai, R., & Abere, M. (2020). Effects of Credit Policies on Delinquency Management of Microfinance Banks in Southwest. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(5), 456-470. <https://pdfs.semanticscholar.org/b8b9/774b2f31ace2d6b31558ea8b377c24d550a4.pdf>
- Pandey, I. (1995). *Financial Management and Policy*. Pretinca Hall.

- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Unheval*, 14(4), 206-212. <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112004/html/>
- Rahayu, P., Suandi, I., & Suarta, I. (2019). Analysis of Receivables Management to Minimize Uncollectible Receivables at Taum Resort Bali. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 2(1), 65-70. <https://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v2i1.1305>
- Rasheed, A., Odunayo, O., Adeleke, O., & Olowo, O. (2020). Effects of corporate governance and credit policies on delinquency management of microfinance banks in Nigeria. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(5), 166-190. http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i5_166_190.pdf
- Roll, S., & Moulton, S. (2019). The Impact of Automated Reminders on Credit Outcomes: Results from an Experimental Pilot Program. *Journal of Consumer Affairs*, 53(4), 1693-1724. <https://doi.org/10.1111/joca.12252>
- Ruiz, I. (2018). *Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes en la empresa Maccaferri SAC en Lima*. [Tesis de licenciamiento, Universidad Ricardo Palma]. http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Seira, E., & Elizondo, A. (2017). Are Information Disclosures Effective? Evidence from the Credit Card Market. *American Economic Journal*, 9(1), 277-307. <https://www.aeaweb.org/articles?id=10.1257/pol.20140404>
- Sommarat, A. (2020). Household Debt and Delinquency over the Life Cycle. *Asian Development Review*, 37(1), 61-92. https://doi.org/10.1162/adev_a_00141
- Sumathi, G. (2019). Trade credit management and firm profitability of Saudi manufacturing firms. *Baztech*, 20(1), 243-253. <http://dx.doi.org/10.17512/pjms.2019.20.1.22>

- Sutra, H., & Ismail, A. (2020). Banking credit restructuring policy amid COVID-19 pandemic in Indonesia. *Economic Challenges in Covid-19 Outbreak*, 5(2), 15-30. <https://doi.org/10.22219/jiko.v5i02.11790>
- Tian, L. (2018). The Analysis of Credit Management in Guangdong Electricity Market. *International Conference on Power System Technology*, 15(6), 740-746. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8601592>
- Vicerrectorado de investigación UCV. (2020). *Codigo de ética de la Universidad César Vallejo, Resolución N° 0262-2020/UCV*. Universidad César Vallejo.
- Wang, Y. (2019). Study of Blockchains's Consensus Mechanism Based on Credit. *IEEE Access*, 7, 10224-10231. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8605507>
- Yuliasari, N., suandi, I., & Sudiadnyani, I. (2019). Analysis of Receivables Management to Minimize Bad Debts at Go Vacation Indonesia. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 2(2), 137-141. <https://dx.doi.org/10.31940/jasafint.v2i2.1545>
- Zadollah, F. (2015). The Study of the Effect of 5C Factors on the Credit Risk of Natural Customer of Refah e Kargaran Bank and Credit assessment. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 4(1), 30-45. https://european-science.com/eojnss_proc/article/view/4374

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<p>Variable independiente</p> <p>Política crediticia</p>	<p>Minetti y Peng (2018) son reglas y directrices establecidas por la alta dirección que rigen el desempeño de los créditos dentro de la empresa.</p>	<p>son enunciados que rigen la conducta que deben tener los miembros de la organización gestionar un crédito, y es medido a través de la evaluación de crédito, condiciones de crédito y procedimiento de cobranza</p>	<p>Normas de crédito</p> <p>Condiciones de crédito</p> <p>Procedimiento de cobranza</p>	<p>Características del solicitante</p> <p>Capacidad de pago</p> <p>información crediticia</p> <p>periodo de crédito</p> <p>descuento de efectivo</p> <p>recordatorio de cobranza</p> <p>póliza de seguro</p>	<p>Ordinal</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Morosidad</p>	<p>La morosidad es la incapacidad de un prestatario para cumplir con su obligación de préstamo</p>	<p>es el incumplimiento puntual del pago de las obligaciones en la cartera de crédito, y es medido a través del volumen monetario de</p>	<p>Frecuencia de Retraso</p>	<p>cantidad de operaciones de préstamo de crédito que alguna vez se han retrasado/ total de operaciones de préstamos concedidos</p>	<p>Ordinal/Razón</p>

	a su vencimiento (Rasheed et al., 2020)	morosidad y frecuencia de retrasos.	Tasa de morosidad	Total, de operaciones de préstamo de crédito morosos/total de operaciones de préstamos concedidos	
--	---	-------------------------------------	-------------------	---	--

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Anexo 2.1 Cuestionario para medir el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC.

Declaro estar informado de la investigación, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo medir el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC 2019 al 2021. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

Instrucciones: Se le pide que por favor pueda llenar el siguiente cuestionario que tiene como objetivo medir como las políticas crediticias de la empresa de Materiales SAC está afectan el nivel de morosidad de la cartera de crédito, para ello se le pide realizarlo con total honestidad, se agradece de antemano su participación.

Nº	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	¿La empresa evaluó su estabilidad laboral, nivel de educación, nivel de ingresos entre otros					

	aspectos antes de otorgarle un crédito?					
2	¿Al momento de requerir un crédito la empresa realizó una correcta evaluación de las condiciones y requisitos establecidos para determinar la capacidad de pago?					
3	¿La empresa le preguntó apropiadamente si tiene otras obligaciones y realizo los cruces de información, con la central de riesgos y otras empresas del rubro construcción?					
4	¿La empresa evaluó sus datos financieros, antes de otorgarle el crédito solicitado?					
5	¿La empresa realizó la verificación de las propiedades con las que usted cuenta?					
6	¿La empresa realizó la verificación en Infocorp sobre su historial financiero?					
7	¿La empresa le dio un cronograma de pago sobre sus fechas de pago y el periodo en terminará su deuda?					
8	¿Estuvo de acuerdo con el periodo de crédito que le otorgó la empresa?					
9	¿Considera que la empresa le hará descuentos y/o exoneraciones de intereses moratorios si paga dentro de los 7 días de vencimiento de su crédito?					

10	¿La empresa suele recordarle por medio de su estado de cuenta virtual o físico cuando tiene que pagar su cuota del préstamo?					
11	¿Cuándo está cerca al día de pago de préstamo la empresa suele llamar para hacerle recordar su obligación?					
12	¿Cuándo se retrasó algunos días en su pago la empresa se comunicó con usted para averiguar porque no hizo el pago?					
13	¿Considera que la empresa debe contar con pólizas de seguro de desgravamen, en caso un cliente tenga una muerte accidental o natural /o multirriesgo)					
	Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
14	¿En algún momento sus retrasos han sido frecuentes?					
15	¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una reprogramación de su deuda?					
16	¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una refinanciación de su deuda?					
17	¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener retrasos en sus obligaciones, menor a 12 meses?					

18	¿Actualmente tiene dificultad en su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con la empresa?					
19	¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener incumplimiento de sus obligaciones mayor a 12 meses?					
20	¿Actualmente tiene créditos incumplidos mayor a 12 meses?					

2.2 Ficha técnica

FICHA TÉCNICA – Cuestionario para medir el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC.

DATOS INFORMATIVOS

- a. **Técnica:** Encuesta
- b. **Tipo de instrumento:** Cuestionario
- c. **Lugar:** Empresa Materiales SAC
- d. **Forma de aplicación:** Individual
- e. **Autor:** Propia
- f. **Medición:** Políticas crediticias y morosidad
- g. **Administración:** Clientes de la Empresa Materiales SAC
- h. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Identificar los niveles de Políticas crediticias y morosidad

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD:

El instrumento fue sometido a validez de contenido para comprobar si los ítems están bien definidos en relación con la variable planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Esta **validación** consistió en la selección de tres expertos, en investigación y en la temática de investigación quienes revisaron la matriz de operacionalización de las variables, y cada uno de los ítems del instrumento para verificar si realmente miden los indicadores y dimensiones de la variable.

Para establecer la **confiabilidad** del instrumento, se aplicó una prueba piloto con 15 participantes; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, cuyo cálculo fue $\alpha=0.799$ este resultado permite afirmar que el instrumento presenta una confiabilidad muy fuerte.

IV. DIRIGIDO A:

Clientes de la Empresa Materiales SAC

V. MATERIALES NECESARIOS:

Computadora, internet, lápiz y borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO:

El instrumento referido presenta 20 ítems con opciones de respuesta en escala de Likert que poseen una valoración de 1 a 5 puntos cada uno según el formato de pregunta.

La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Normas de crédito	1,2,3,4,5, 6
Condiciones de crédito	,7,8,9
Procedimiento de cobranza	10,11,12,13
Frecuencia de retraso	14,15,16,17,
Tasa de morosidad	18,19,20

BAREMO POR VARIABLE				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Políticas de Crediticias	13	65	49 - 65	Buenas
			31 - 48	Regular
			13 - 30	Malas
Morosidad	7	35	27 - 35	Alto
			17 - 26	Medio
			7 - 16	Bajo
BAREMO POR DIMENSIONES				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Normas de crédito	6	30	23 - 30	Buenas
			15 - 22	Regular
			6 - 14	Malas
Condiciones de crédito	3	15	12 - 15	Buenas
			8 - 11	Regular
			3 - 7	Malas
Procedimiento de cobranza	4	20	16 - 20	Buenas
			10 - 15	Regular
			4 - 9	Malas
Frecuencia de retraso	4	20	16 - 20	Alto
			10 - 15	Medio
			4 - 9	Bajo
Tasa de morosidad	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo

Anexo 2.3 Guía de análisis documental para determinar el nivel de morosidad de los clientes entre los años 2019 al 2021.

Frecuencias de medición/ años	2019	%	2020	%	2021	%
Frecuencia de retrasos						
Frecuencia de morosidad						
Total						

Anexo 3. Muestra

La muestra estuvo constituida por 120 clientes de la cartera activa de crédito de la empresa, y fue una población mostrar ya que la población fue relativamente pequeña.

Asimismo, también se recolecto información de la base de datos de la empresa sobre los retrasos y clientes morosos.

Frecuencias de medición/ años	2019	2020	2021
Frecuencia de retrasos			
Frecuencia de morosidad			
Total			

Anexo 4. Prueba de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,799	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	65,8667	101,410	,302	,796
P2	66,0667	103,781	,033	,802
P3	66,2000	91,886	,563	,779
P4	65,9333	100,067	,419	,793
P5	66,8000	87,029	,530	,779
P6	65,8000	102,743	,177	,799
P7	65,9333	94,495	,582	,782
P8	65,9333	100,924	,171	,799
P9	67,6000	97,971	,169	,805
P10	67,1333	87,838	,579	,775
P11	67,2667	86,924	,546	,777
P12	66,6667	96,524	,285	,795
P13	65,7333	104,067	,029	,802
P14	68,7333	90,210	,567	,778
P15	66,9333	99,781	,073	,815
P16	66,8000	96,743	,189	,805
P17	69,0000	88,857	,598	,775
P18	68,8667	89,838	,481	,783
P19	69,1333	91,695	,570	,779
P20	69,0000	91,571	,475	,783

Anexo 5. Validez

Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera de crédito Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observaciones/recomendaciones		
					Totalmente de acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
					5	4	3	2	1	si	no	si	no		si	no
Políticas crediticias	Normas de crédito	Características del solicitante	Se refiere a la evaluación de las características referente a los ingresos del cliente	¿La empresa evaluó su estabilidad laboral, nivel de educación, nivel de ingresos entre otros aspectos antes de otorgarle un crédito?							X	X	X	X		
		Capacidad de pago	Se refiere a la evaluación sobre la capacidad de pago del cliente	¿Al momento de requerir un crédito la empresa realizó una correcta evaluación de las condiciones y requisitos establecidos para determinar la capacidad de pago? ¿La empresa le preguntó apropiadamente si tiene otras obligaciones y realizó los cruces de información, con la central de riesgos y otras empresas del rubro construcción?							X	X	X	X		
		información crediticia	Se recopila información o récord crediticio del cliente	¿La empresa evaluó sus datos financieros, antes de otorgarle el crédito solicitado? ¿La empresa realizó la verificación de las propiedades con las que usted cuenta? ¿La empresa realizó la verificación en Infocorp sobre su historial financiero							X	X	X	X		
	Condiciones de crédito	periodo de crédito	Se refiere al tiempo otorgado para pagar el crédito	¿La empresa le dio un cronograma de pago sobre sus fechas de pago y el periodo en terminará su deuda? ¿Estuvo de acuerdo con el periodo de crédito que le otorgó la empresa? ¿Considera que la empresa le hará descuentos y/o exoneraciones de intereses moratorios si paga dentro de los 7 días de vencimiento de su crédito?							X	X	X	X		
		Procedimiento de cobranza	recordatorio de cobranza	Se refiere a las distintas acciones de la empresa para recordar el pago de la cuota del préstamo	¿La empresa suele recordarle por medio de su estado de cuenta virtual o físico cuando tiene que pagar su cuota del préstamo? ¿Cuándo está cerca al día de pago de préstamo la empresa suele llamar para hacerle recordar su obligación? ¿Cuándo se retrasó algunos días en su pago la empresa se comunicó con usted para averiguar porque no hizo el pago?							X	X	X	X	
				póliza de seguro	Se refiere a pagar un seguro en caso el cliente no pague su deuda	¿Considera que la empresa debe contar con pólizas de seguro de desgravamen, en caso un cliente tenga una muerte accidental o natural (o multirriesgo)						X	X	X	X	
				Morosidad	Estructura de Retraso	cantidad de operaciones de préstamo de crédito que alguna vez se han retrasado/total de operaciones de préstamos concedidos	Es el índice de retrasos en pago de cuotas por parte de ellos clientes	¿En algún momento sus retrasos han sido frecuentes? ¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una reprogramación de su deudas? ¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una refinanciación de su deudas?							X	X
	¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener retrasos en sus obligaciones, menor a 12 meses?										X	X	X	X		
	¿Actualmente tiene dificultad en su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con la empresa? ¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener incumplimiento de sus obligaciones mayor a 12 meses?										X	X	X	X		
	Tasa de morosidad (años)	Total de operaciones de préstamo de crédito morosos/total de operaciones de préstamos concedidos	Es el índice de morosidad que tiene la empresa		¿Actualmente tiene créditos incumplidos mayor a 12 meses?							X	X	X	X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC.

OBJETIVO: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

DIRIGIDO A: clientes de la cartera de crédito activa de Materiales SAC. 2019 — 2021 Jaén.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Tan Chamaya Alexander

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister



Mq. Tan Chamaya Alexander
DNI: 45234999



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TAN CHAMAYA, ALEXANDER DNI 45234999	BACHILLER EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 24/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
TAN CHAMAYA, ALEXANDER DNI 45234999	LICENCIADO EN COMERCIO Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 16/01/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
TAN CHAMAYA, ALEXANDER DNI 45234999	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/02/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera de crédito Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Items	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observa ción, y/o recomen daciones
					Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Solamente en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
					5	4	3	2	1	si	no	si	no	
Políticas crediticias	Normas de crédito	Características del solicitante	Se refiere a la evaluación de las características referente a los ingresos del cliente	¿La empresa evaluó su estabilidad laboral, nivel de educación, nivel de ingresos entre otros aspectos antes de otorgarle un crédito?						X	X	X	X	
		Capacidad de pago	Se refiere a la evaluación sobre la capacidad de pago del cliente	¿Al momento de requerir un crédito la empresa realizó una correcta evaluación de las condiciones y requisitos establecidos para determinar la capacidad de pago?						X	X	X	X	
				¿La empresa le preguntó apropiadamente si tiene otras obligaciones y realizó los cruces de información, con la central de riesgos y otras empresas del rubro construcción?						X	X	X	X	
		información crediticia	Se recopila información o récord crediticio del cliente	¿La empresa evaluó sus datos financieros, antes de otorgarle el crédito solicitado?						X	X	X	X	
	¿La empresa realizó la verificación de las propiedades con las que usted cuenta?								X	X	X	X		
	Condiciones de crédito	periodo de crédito	Se refiere al tiempo otorgado para pagar el crédito	¿La empresa realizó la verificación en Infocorp sobre su historial financiero						X	X	X	X	
				¿La empresa le dio un cronograma de pago sobre sus fechas de pago y el periodo en terminará su deuda?						X	X	X	X	
	Excepciones de cobranza	desconto de efectivo	Se refiere a los descuentos por pronto pago	¿Estuvo de acuerdo con el periodo de crédito que le otorgó la empresa?						X	X	X	X	
				¿Considera que la empresa le hará descuentos y/o exoneraciones de intereses moratorios si paga dentro de los 7 días de vencimiento de su crédito?						X	X	X	X	
										X	X	X	X	
recordatorio de cobranza		Se refiere a las distintas acciones de la empresa para recordar el pago de la cuota del préstamo	¿La empresa suele recordarle por medio de su estado de cuenta virtual o físico cuando tiene que pagar su cuota del préstamo?							X	X	X	X	
			¿Cuándo está cerca al día de pago de préstamo la empresa suele llamar para hacerle recordar su obligación?						X	X	X	X		
			¿Cuándo se retrasó algunos días en su pago la empresa se comunicó con usted para averiguar porque no hizo el pago?						X	X	X	X		
			¿Considera que la empresa debe contar con pólizas de seguro de desgravamen, en caso un cliente tenga una muerte accidental o natural (o multimuerto)?						X	X	X	X		
póliza de seguro		Se refiere a pagar un seguro en caso el cliente no pague su deuda								X	X	X	X	
											X	X	X	X
Morosidad		Frecuencia de Retraso	cantidad de operaciones de préstamo de crédito que alguna vez se han retrasado/total de operaciones de préstamos concedidos	Es el índice de retrasos en pago de cuotas por parte de ellos clientes	¿En algún momento sus retrasos han sido frecuentes?						X	X	X	X
	¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una reprogramación de su deuda?									X	X	X	X	
	¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una refinanciación de su deuda?									X	X	X	X	
	¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener retrasos en sus obligaciones, menor a 12 meses?									X	X	X	X	
	Tasa de morosidad (cuotas)	Total de operaciones de préstamo de crédito morosos/total de operaciones de préstamos concedidos	Es el índice de morosidad que tiene la empresa	¿Actualmente tiene dificultad en su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con la empresa?						X	X	X	X	
				¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener incumplimiento de sus obligaciones mayor a 12 meses?						X	X	X	X	
				¿Actualmente tiene créditos incumplidos mayor a 12 meses?						X	X	X	X	

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC.

OBJETIVO: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

DIRIGIDO A: clientes de la cartera de crédito activa de Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: BERMÚDEZ GARCÍA GIOVANI NOEMI

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

Giovani Noemi Bermúdez García

Mg. Administración de negocios
y relaciones internacionales



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 11/03/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 07/10/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
BERMUDEZ GARCIA, GIOVANI NOEMI DNI 32888406	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS Y RELACIONES INTERNACIONALES - MBA Fecha de diploma: 18/11/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera de crédito Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén

+

Variable	Dimensión	Indicador	Definición de indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación				Observa ción, no resumen es	
					Totaleme nte de acuerdo	De acuerdo	NI de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totaleme nte en desacuerdo	Relación entre la variable y la dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
					5	4	3	2	1	si	no	si	no		si
Políticas crediticias	Normas de crédito	Características del solicitante	Se refiere a la evaluación de las características referente a los ingresos del cliente	¿La empresa evaluó su estabilidad laboral, nivel de educación, nivel de ingresos entre otros aspectos antes de otorgarle un crédito?						X	X	X	X		
		Capacidad de pago	Se refiere a la evaluación sobre la capacidad de pago del cliente	¿Al momento de requerir un crédito la empresa realizó una correcta evaluación de las condiciones y requisitos establecidos para determinar la capacidad de pago?						X	X	X	X		
				¿La empresa le preguntó apropiadamente si tiene otras obligaciones y realizó los cruces de información, con la central de riesgos y otras empresas del rubro construcción?						X	X	X	X		
				¿La empresa evaluó sus datos financieros, antes de otorgarle el crédito solicitado?						X	X	X	X		
		información crediticia	Se recopila información o récord crediticio del cliente	¿La empresa realizó la verificación de las propiedades con las que usted cuenta?						X	X	X	X		
				¿La empresa realizó la verificación en Infocorp sobre su historial financiero						X	X	X	X		
	Condiciones de crédito	período de crédito	Se refiere al tiempo otorgado para pagar el crédito	¿La empresa le dio un cronograma de pago sobre sus fechas de pago						X	X	X	X		
				y el periodo en terminará su deuda?						X	X	X	X		
	Ejecución de cobranza	descuento de efectivo	Se refiere a los descuentos por pronto pago	¿Estuvo de acuerdo con el periodo de crédito que le otorgó la empresa?						X	X	X	X		
				¿Considera que la empresa le hará descuentos y/o exoneraciones de intereses moratorios si paga dentro de los 7 días de vencimiento de su crédito?						X	X	X	X		
									X	X	X	X			
recordatorio de cobranza		Se refiere a las distintas acciones de la empresa para recordar el pago de la cuota del préstamo	¿La empresa suele recordarle por medio de su estado de cuenta virtual o físico cuando tiene que pagar su cuota del préstamo?							X	X	X	X		
			¿Cuándo está cerca el día de pago de préstamo la empresa suele llamar para hacerle recordar su obligación?						X	X	X	X	X		
			¿Cuándo se retrasó algunos días en su pago la empresa se comunicó con usted para averiguar porque no hizo el pago?						X	X	X	X	X		
			¿Considera que la empresa debe contar con pólizas de seguro de desgravamen, en caso un cliente tenga una muerte accidental o natural (o multiriesgo)						X	X	X	X	X		
Morosidad		Frecuencia de Retraso	cantidad de operaciones de préstamo de crédito que alguna vez se han retrasado/total de operaciones de préstamos concedidos	Es el índice de retrasos en pago de cuotas por parte de ellos clientes	¿En algún momento sus retrasos han sido frecuentes?						X	X	X	X	
					¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una reprogramación de su deuda?						X	X	X	X	
					¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una refinanciación de su deuda?						X	X	X	X	
	¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener retrasos en sus obligaciones, menor a 12 meses?									X	X	X	X		
	Tasa de morosidad (deuda)	Total de operaciones de préstamo de crédito morosos/total de operaciones de préstamos concedidos	Es el índice de morosidad que tiene la empresa	¿Actualmente tiene dificultad en su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con la empresa?						X	X	X	X		
				¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener incumplimiento de sus obligaciones mayor a 12 meses?						X	X	X	X		
				¿Actualmente tiene créditos incumplidos mayor a 12 meses?						X	X	X	X		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir el efecto de las políticas crediticias en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC.

OBJETIVO: Determinar el efecto de las políticas de crédito en la morosidad de la cartera de crédito de la empresa de Materiales SAC, 2019-2021.

DIRIGIDO A: clientes de la cartera de crédito activa de Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: CASTRO VARGAS DANIEL JESUS

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

Mg. CPC. DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS

CLAD. - REGUC N° 05534
CPC. - MAT. N° 043463
ORCID. - 000-0003-0618-6013



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CASTRO VARGAS, DANIEL JESUS DNI 43072838	BACHILLER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 18/10/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
CASTRO VARGAS, DANIEL JESUS DNI 43072838	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 19/01/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
CASTRO VARGAS, DANIEL JESUS DNI 43072838	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 10/06/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
CASTRO VARGAS, DANIEL JESUS DNI 43072838	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 20/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU
CASTRO VARGAS, DANIEL JESUS DNI 43072838	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 23/08/2010 Fecha egreso: 31/12/2012	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CASTRO VARGAS, DANIEL JESUS DNI 43072838	MAESTRO CON MENCIÓN EN: ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Fecha de diploma: 30/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/03/2011	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO PERU

Anexo 6. Autorización de la organización

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

18, de febrero de 2022

Señores:

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Moyobamba

A través del presente, NOE ELEAZAR REQUEJO MEGO, identificado (a) con DNI N°18168146 representante de la empresa MATERIALES S.A.C. con el cargo de GERENTE GENERAL, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

a) VÁSQUEZ CENTURIÓN NEISER IVÁN

b) QUISPE QUIROZ DAVID

Están autorizadas para:

a) *Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada. Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera de crédito Materiales SAC 2019-2021 Jaén.*

Si No

b) *Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo*

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

MATERIALES SAC
Noe Requejo Mego
GERENTE



Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20411252095
MATERIALES S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos NOÉ ELEAZAR REQUEJO MEGO	DNI: 18168146

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
ANÁLISIS DE POLÍTICA CREDITICIA Y SU EFECTO EN LA MOROSIDAD DE CARTERA DE CRÉDITO MATERIALES SAC.2019 - 2021 JAÉN.	
Nombre del Programa Académico: TALLER DE ELABORACION DE TESIS	
Autores: Nombres y Apellidos VÁSQUEZ CENTURIÓN NEISER IVÁN QUISPE QUIROZ DAVID	DNI: 46349676 44409626

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Jaén ,30 de abril 2022

MATERIALES SAC

.....
Noé Requejo Mego
GERENTE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 7. Base de datos de la encuesta realizada.

Encuestado	Preguntas																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
E1	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	2	2	5	1	4	3	1	2	1	2
E2	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	3	3	1	1	1	1
E3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2	1
E5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1
E6	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	2
E7	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	2	5	5	4	4	4	1	5	5	5
E8	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	2	2	2	2
E9	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
E10	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2	1
E12	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
E13	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E14	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	2	2	2	2
E15	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	3	3	1	1	1	1
E16	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	2
E17	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	2	5	5	4	4	4	1	5	5	5
E18	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1
E19	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E20	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	2	2	5	1	4	3	1	2	1	2
E21	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E22	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	1	5	1	1

E24	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2
E25	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1
E26	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1
E27	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	4	3	5	1	5	5	1	1	1
E28	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1
E29	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1
E30	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	2
E31	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1
E32	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	2
E33	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1
E34	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1
E35	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1
E36	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1
E37	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2
E38	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1
E39	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1
E40	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1
E41	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	2	2	5	1	4	3	1	2	2
E42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	1	5	1
E43	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	2
E44	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2
E45	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1
E46	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	2	2	5	1	4	3	1	2	2
E47	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1
E48	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	1
E49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	1	5	1
E50	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1
E51	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1
E52	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1

E53	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	3	3	1	1	1	1
E54	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2	1
E55	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E56	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E57	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E58	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1	1
E59	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E60	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E61	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1	1
E62	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E63	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	3	3	1	1	1	1
E64	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E65	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	2	2	5	1	4	3	1	2	1	2
E66	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1	1
E67	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E68	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E69	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E70	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E71	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2	1
E72	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1	1
E73	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E74	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E75	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1	1
E76	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E77	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	2	4
E78	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E79	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E80	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1
E81	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1

E82	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E83	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2	1
E84	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1	1
E85	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E86	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E87	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E88	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	2	4
E89	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E90	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E91	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E92	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E93	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1
E94	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E95	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E96	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E97	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E98	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E99	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E100	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	1	4	5	1	1	4	1	1	1	1
E101	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	1	5	5	1	1	1	1
E102	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	1	5	1	1
E103	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	2	2	4
E104	4	4	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
E105	4	4	5	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	3	3	2	1	1	1	1
E106	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	1	5	5	1	5	1	1
E107	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	4	3	5	1	5	5	1	1	1	1
E108	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	2	2	5	1	5	5	1	1	1	1
E109	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	5	1	1	1	1
E110	5	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	5	1	5	5	1	1	1	1

E111	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4
E112	4	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
E113	4	4	4	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	2	4	4	2	2	2	2
E114	5	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	5	4	3	4	4	4	2	4	2
E115	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1
E116	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	1	5	5	4	1	1	1
E117	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	1	1	2	1	2	1
E118	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	2	5	5	4	4	4	1	5	5	5
E119	5	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	5	2	3	3	1	1	1	1
E120	4	4	2	4	1	5	2	5	2	2	2	2	5	1	4	3	1	2	1	2

Anexo 8. Tablas y figuras

Tabla 13

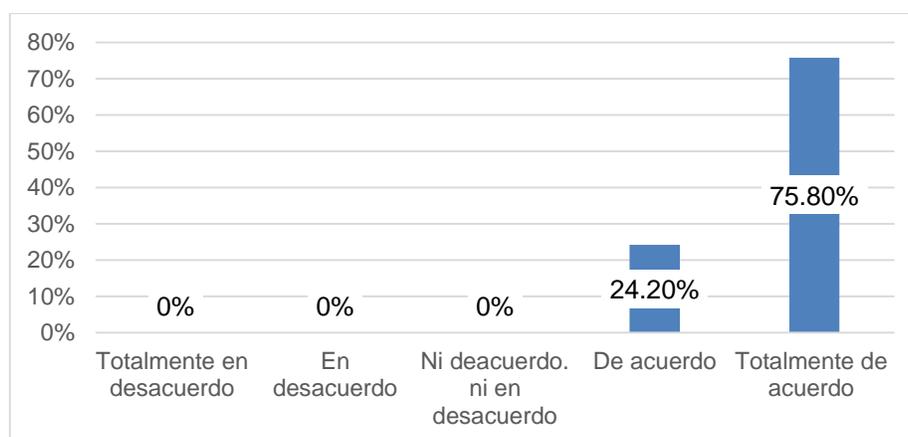
¿La empresa evaluó su estabilidad laboral, nivel de educación, nivel de ingresos entre otros aspectos antes de otorgarle un crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	29	24.20%	24.20%	24.20%
Totalmente de acuerdo	91	75.80%	75.80%	100.00%
Total	120	100,0%	100,0%	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la cartera de crédito de la empresa.

Figura 5

¿La empresa evaluó su estabilidad laboral, nivel de educación, nivel de ingresos entre otros aspectos antes de otorgarle un crédito?



Nota. Figura elaborada de la tabla 13.

Tabla 14

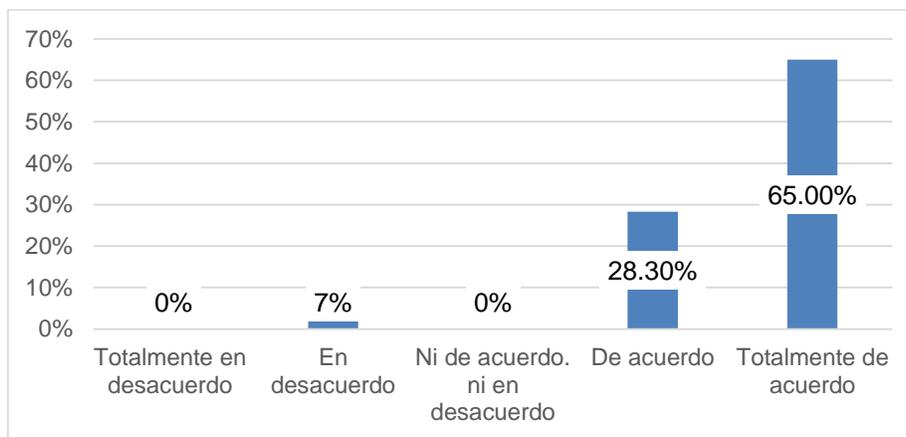
¿Al momento de requerir un crédito la empresa realizó una correcta evaluación de las condiciones y requisitos establecidos para determinar la capacidad de pago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	50	41.70%	41.70%	41.70%
Totalmente de acuerdo	70	58.30%	58.30%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 6

¿Al momento de requerir un crédito la empresa realizó una correcta evaluación de las condiciones y requisitos establecidos para determinar la capacidad de pago?



Nota. Figura elaborada de la tabla 14.

Tabla 15

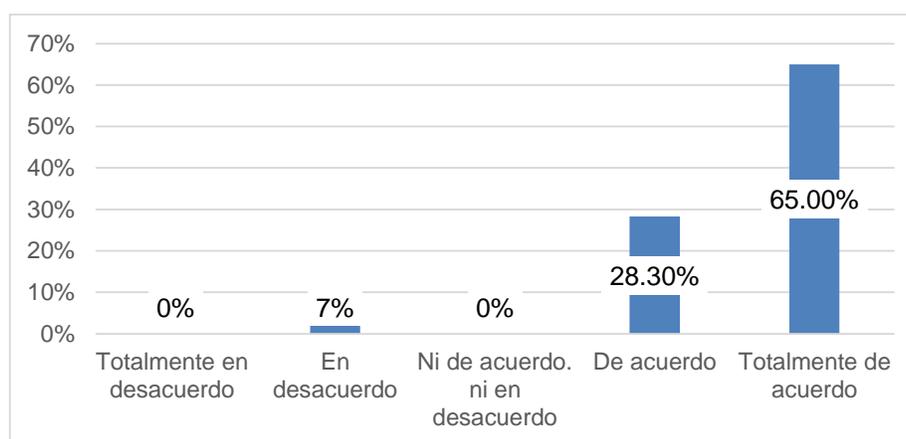
¿La empresa le preguntó apropiadamente si tiene otras obligaciones y realizó los cruces de información, con la central de riesgos y otras empresas del rubro construcción?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	8	7%	7%	7%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	34	28.30%	28.30%	35.00%
Totalmente de acuerdo	78	65.00%	65.00%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 7

¿La empresa le preguntó apropiadamente si tiene otras obligaciones y realizó los cruces de información, con la central de riesgos y otras empresas del rubro construcción?



Nota. Figura elaborada de la tabla 15.

Tabla 16

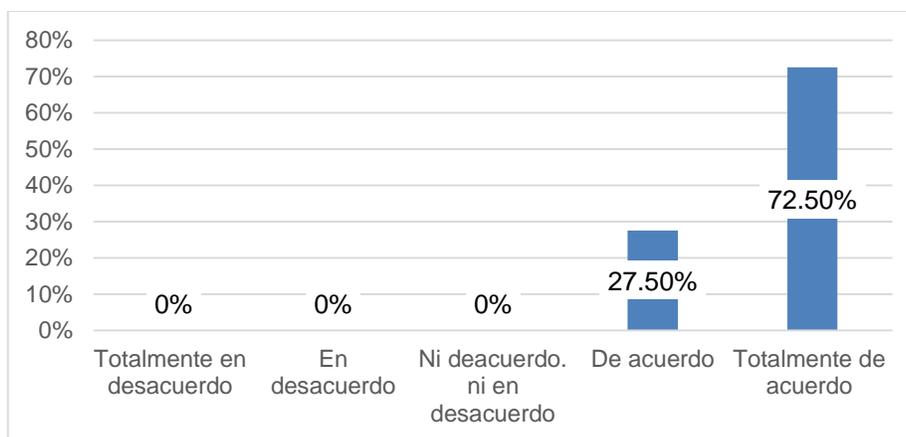
¿La empresa evaluó sus datos financieros, antes de otorgarle el crédito solicitado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	33	27.50%	27.50%	27.50%
Totalmente de acuerdo	87	72.50%	72.50%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 8

¿La empresa evaluó sus datos financieros, antes de otorgarle el crédito solicitado?



Nota. Figura elaborada de la tabla 16.

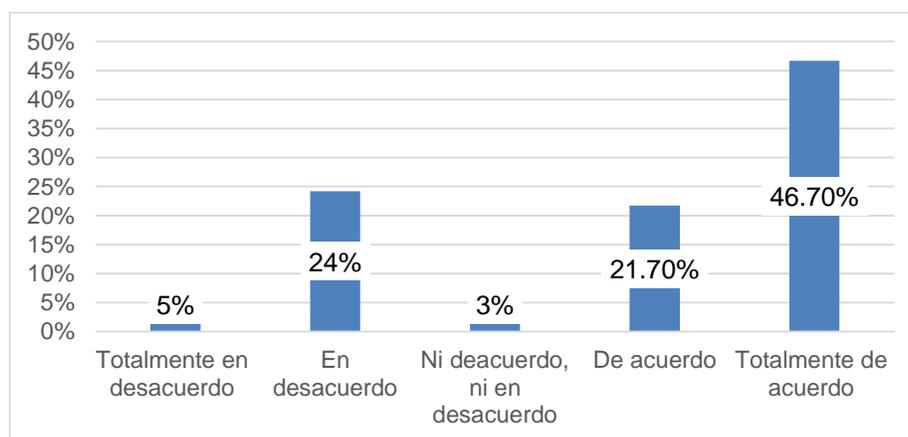
Tabla 17 ¿La empresa realizó la verificación de las propiedades con las que usted cuenta?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5%	5%	5%
En desacuerdo	29	24%	24%	29%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	3%	3%	32%
De acuerdo	26	21.70%	21.70%	53.30%
Totalmente de acuerdo	56	46.70%	46.70%	100.00%
Total	120	100,0%	100,0%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 9

¿La empresa realizó la verificación de las propiedades con las que usted cuenta?



Nota. Figura elaborada de la tabla 17.

Tabla 18

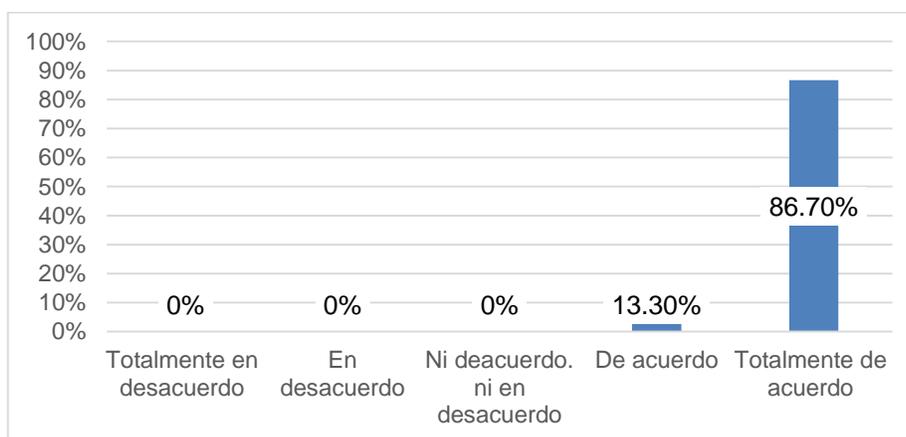
¿La empresa realizó la verificación en Infocorp sobre su historial financiero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	16	13.30%	13.30%	13.30%
Totalmente de acuerdo	104	86.70%	86.70%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 10

¿La empresa realizó la verificación en Infocorp sobre su historial financiero?



Nota. Figura elaborada de la tabla 17.

Tabla 19

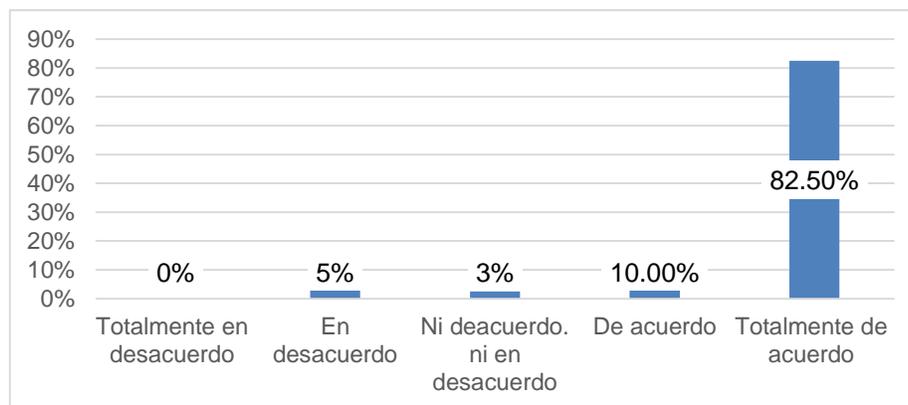
¿La empresa le dio un cronograma de pago sobre sus fechas de pago y el periodo en terminará su deuda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	6	5%	5%	5%
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	3	3%	3%	8%
De acuerdo	12	10.00%	10.00%	17.50%
Totalmente de acuerdo	99	82.50%	82.50%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 11

¿La empresa le dio un cronograma de pago sobre sus fechas de pago y el periodo en terminará su deuda?



Nota. Figura elaborada de la tabla 19.

Tabla 20

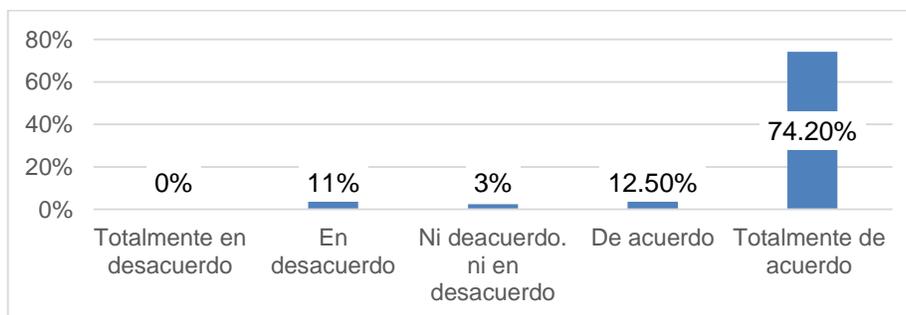
¿Estuvo de acuerdo con el periodo de crédito que le otorgó la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	13	11%	11%	11%
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	3	3%	3%	13%
De acuerdo	15	12.50%	12.50%	25.80%
Totalmente de acuerdo	89	74.20%	74.20%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 12

¿Estuvo de acuerdo con el periodo de crédito que le otorgó la empresa?



Nota. Figura elaborada de la tabla 20.

Tabla 21

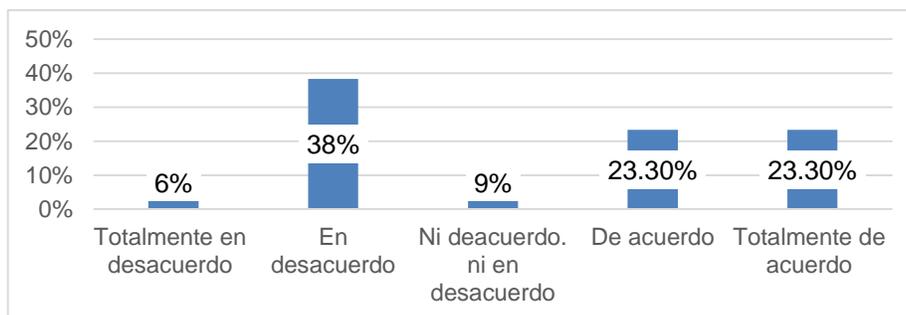
¿Considera que la empresa le hará descuentos y/o exoneraciones de intereses moratorios si paga dentro de los 7 días de vencimiento de su crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	6%	6%	6%
En desacuerdo	46	38%	38%	44%
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	11	9%	9%	53%
De acuerdo	28	23.30%	23.30%	76.70%
Totalmente de acuerdo	28	23.30%	23.30%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 13

¿Considera que la empresa le hará descuentos y/o exoneraciones de intereses moratorios si paga dentro de los 7 días de vencimiento de su crédito?



Nota. Figura elaborada de la tabla 21.

Tabla 22

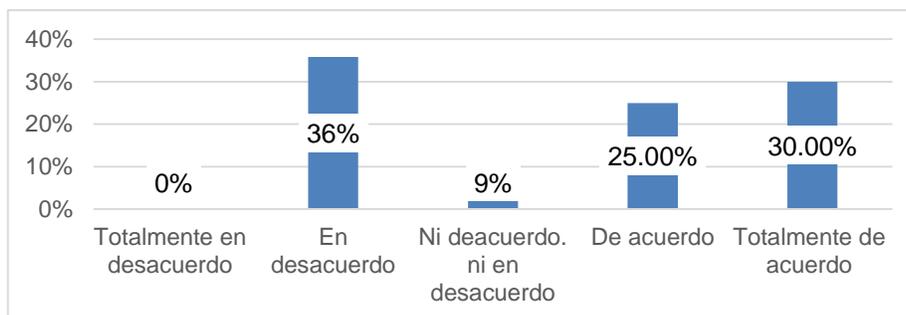
¿La empresa suele recordarle por medio de su estado de cuenta virtual o físico cuando tiene que pagar su cuota del préstamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	43	36%	36%	36%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	9%	9%	45%
De acuerdo	30	25.00%	25.00%	70.00%
Totalmente de acuerdo	36	30.00%	30.00%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 14

¿La empresa suele recordarle por medio de su estado de cuenta virtual o físico cuando tiene que pagar su cuota del préstamo?



Nota. Figura elaborada de la tabla 22.

Tabla 23

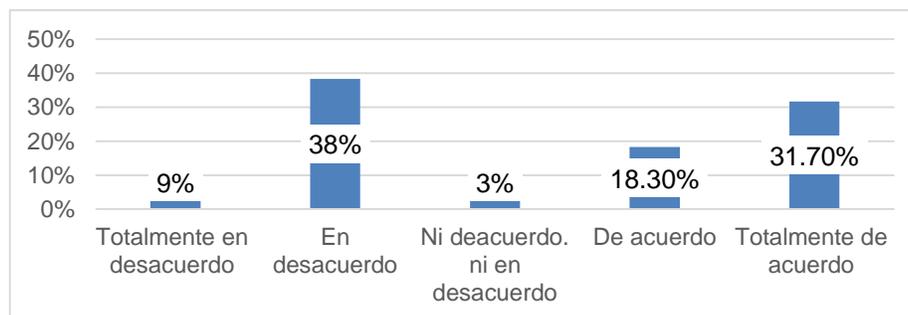
¿Cuándo está cerca al día de pago de préstamo la empresa suele llamar para hacerle recordar su obligación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	9%	9%	9%
En desacuerdo	46	38%	38%	48%
Ni de acuerdo. ni en desacuerdo	3	3%	3%	50%
De acuerdo	22	18.30%	18.30%	68.30%
Totalmente de acuerdo	38	31.70%	31.70%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 15

¿Cuándo está cerca al día de pago de préstamo la empresa suele llamar para hacerle recordar su obligación?



Nota. Figura elaborada de la tabla 23.

Tabla 24

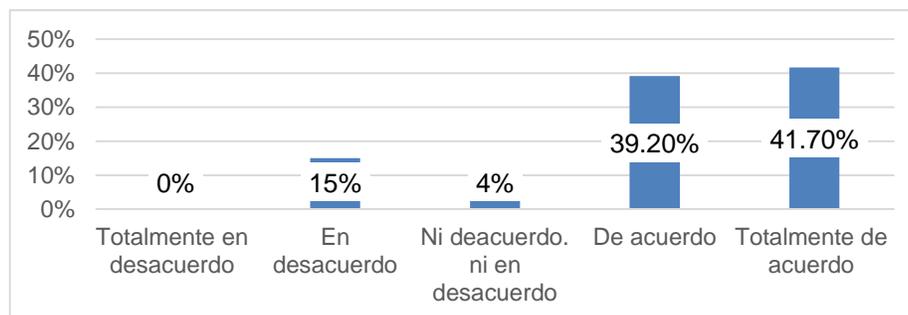
¿Cuándo se retrasó algunos días en su pago la empresa se comunicó con usted para averiguar porque no hizo el pago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	18	15%	15%	15%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	4%	4%	19%
De acuerdo	47	39.20%	39.20%	58.30%
Totalmente de acuerdo	50	41.70%	41.70%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 16

¿Cuándo se retrasó algunos días en su pago la empresa se comunicó con usted para averiguar porque no hizo el pago?



Nota. Figura elaborada de la tabla 24.

Tabla 25

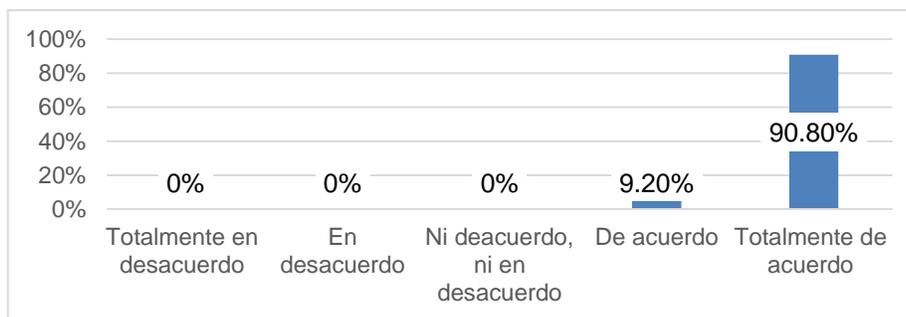
¿Considera que la empresa debe contar con pólizas de seguro de desgravamen, en caso un cliente tenga una muerte accidental o natural /o multirriesgo)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0%	0%	0%
En desacuerdo	0	0%	0%	0%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	11	9.20%	9.20%	9.20%
Totalmente de acuerdo	109	90.80%	90.80%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 17

¿Considera que la empresa debe contar con pólizas de seguro de desgravamen, en caso un cliente tenga una muerte accidental o natural /o multirriesgo)

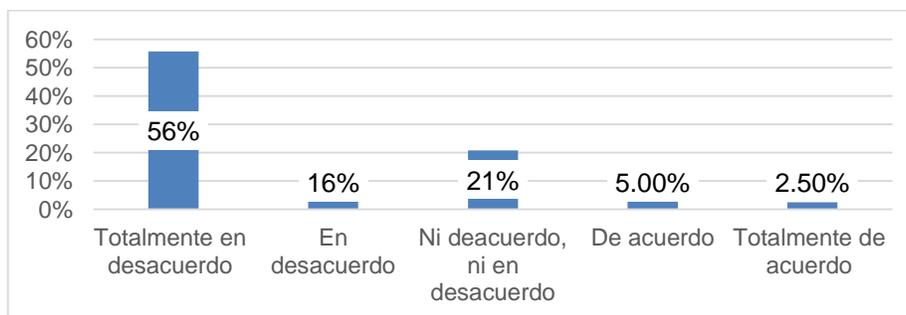


Nota. Figura elaborada de la tabla 25.

Tabla 26*¿En algún momento sus retrasos han sido frecuentes?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	67	56%	56%	56%
En desacuerdo	19	16%	16%	72%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	21%	21%	93%
De acuerdo	6	5.00%	5.00%	97.50%
Totalmente de acuerdo	3	2.50%	2.50%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 18*¿En algún momento sus retrasos han sido frecuentes?*

Nota. Figura elaborada de la tabla 26.

Tabla 27

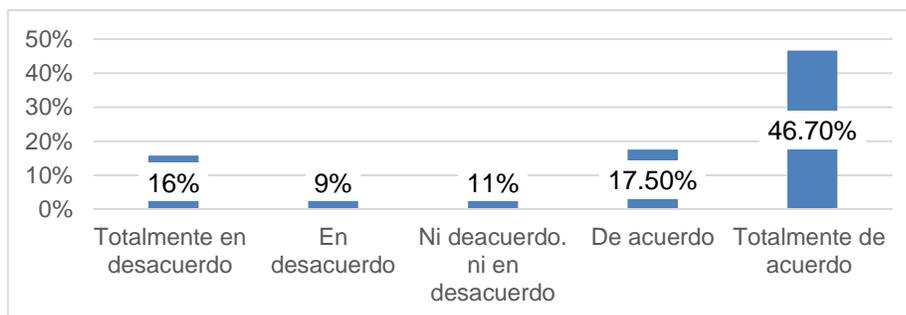
¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una reprogramación de su deuda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	16%	16%	16%
En desacuerdo	11	9%	9%	25%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	11%	11%	36%
De acuerdo	21	17.50%	17.50%	53.30%
Totalmente de acuerdo	56	46.70%	46.70%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 19

¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una reprogramación de su deuda?



Nota. Figura elaborada de la tabla 27.

Tabla 28

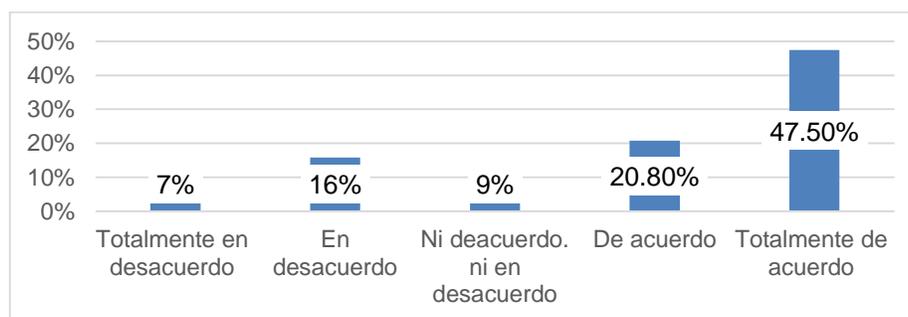
¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una refinanciación de su deuda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	7%	7%	7%
En desacuerdo	19	16%	16%	23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	9%	9%	32%
De acuerdo	25	20.80%	20.80%	52.50%
Totalmente de acuerdo	57	47.50%	47.50%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 20

¿Ante situaciones de retrasos considera que es necesario una refinanciación de su deuda?



Nota. Figura elaborada de la tabla 28.

Tabla 29

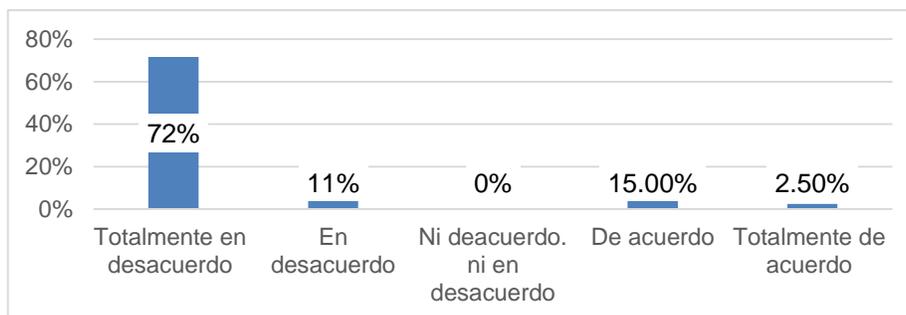
¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener retrasos en sus obligaciones, menor a 12 meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	86	72%	72%	72%
En desacuerdo	13	11%	11%	83%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	18	15.00%	15.00%	97.50%
Totalmente de acuerdo	3	2.50%	2.50%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 21

¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener retrasos en sus obligaciones, menor a 12 meses?



Nota. Figura elaborada de la tabla 29.

Tabla 30

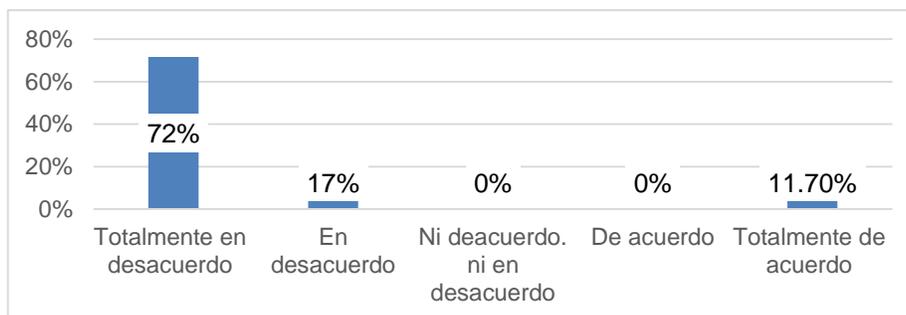
¿Actualmente tiene dificultad en su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	86	72%	72%	72%
En desacuerdo	20	17%	17%	88%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	0	0%	0%	0%
Totalmente de acuerdo	14	11.70%	11.70%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 22

¿Actualmente tiene dificultad en su capacidad de pago para cumplir sus obligaciones con la empresa?



Nota. Figura elaborada de la tabla 30.

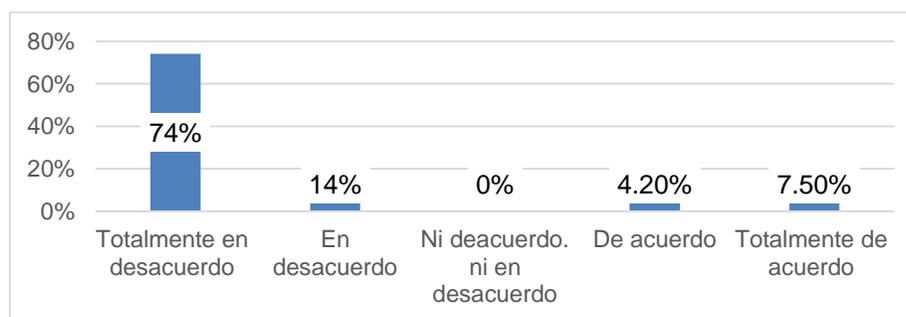
Tabla 31

¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener incumplimiento de sus obligaciones mayor a 12 meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	89	74,2%	74,2%	74,2%
En desacuerdo	17	14,2%	14,2%	88,3%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	5	4,2%	4,2%	92,5%
Totalmente de acuerdo	9	7,5%	7,5%	100,0%
Total	120	100.00%	100.00%	

Figura 23

¿Entre los años 2019 al 2021 ha llegado tener incumplimiento de sus obligaciones mayor a 12 meses?



Nota. Figura elaborada de la tabla 31.

Tabla 32

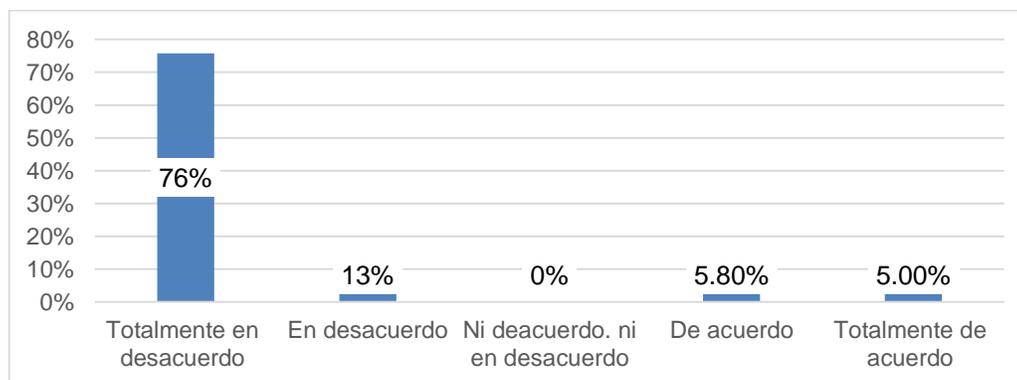
¿Actualmente tiene créditos incumplidos mayor a 12 meses?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	91	76%	76%	76%
En desacuerdo	16	13%	13%	89%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0%	0%	0%
De acuerdo	7	5.80%	5.80%	95.00%
Totalmente de acuerdo	6	5.00%	5.00%	100.00%
Total	120	100.00%	100.00%	

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Figura 24

¿Actualmente tiene créditos incumplidos mayor a 12 meses?



Nota. Figura elaborada de la tabla 32.

Anexo 9. Reporte de turniting

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?student_user=1&lang=es&u=1128327827&o=1760524946

feedback studio DAVID QUISPE QUIROZ GRUPO 8 QUISPE QUIROZ Y VÁSQUEZ CENTURIÓN 14-06-2022 TURNITIN.docx

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Análisis de política crediticia y su efecto en la morosidad de cartera de crédito Materiales SAC. 2019 – 2021 Jaén.

AUTORES:
Quispe Quiroz, David (ORCID: 0000-0003-2366-5796)
Vásquez Centurión, Neiser Iván (ORCID: 0000-0003-0833-2221)

ASESOR:
Dr. Espinoza de la cruz, Manuel Antonio (ORCID: 0000 0001 6290 4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	7 %
2	www.fobeso.com	2 %
3	Entregado a Universida...	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	pymes.do	1 %
6	repositorio.uandina.ed...	1 %

Página: 1 de 37 Número de palabras: 10256 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 10:05 p.m. 14/06/2022

Anexo 10. Prueba de normalidad.

Hipótesis:

H0: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Nivel de significancia: 0.05

Prueba estadística:

Como la muestra es mayor a 50 la prueba estadística a usar es de Kolmogorov-Smirnova

Tabla 33

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas	,182	120	,000	,888	120	,000
Morosidad	,286	120	,000	,807	120	,000
Tasa	,209	120	,000	,890	120	,000
Frecuencia	,350	120	,000	,583	120	,000
Normas	,230	120	,000	,832	120	,000
Condiciones	,212	120	,000	,876	120	,000
Procedimientos	,145	120	,000	,931	120	,000

Nota. Información utilizada de la base de datos de la encuesta realizada.

Decisión: La significancia de las variables es de 0 es decir menor que 0.05 el nivel de significancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice que los datos no tienen una distribución normal. Por tanto, el estadístico a usar es una prueba no paramétrica, el Rho de Spearman