



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS

Políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito
Punta Hermosa, Lima 2022-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Finanzas

AUTORA:

Yachachin Oscanoa, Yesenia Lourdes (orcid.org/0009-0006-8420-4298)

ASESORES:

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Riesgos y Valoración de Empresas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2024

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, Gliserio y Lourdes, ellos que siempre me acompañan e impulsan a ser cada día mejor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a Dios, quien guía mis pasos, me da salud y fortaleza cada día.

A mis asesores porque compartieron cada día sus conocimientos contribuyendo a mi desarrollo profesional.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023", cuyo autor es YACHACHIN OSCANOA YESENIA LOURDES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 06 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BAQUEDANO CABRERA LUIS CLEMENTE DNI: 17843413 ORCID: 0000-0002-3890-0640	Firmado electrónicamente por: BBAQUEDANOCA el 09-01-2024 08:16:20

Código documento Trilce: TRI - 0723836



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YACHACHIN OSCANOVA YESENIA LOURDES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
YESENIA LOURDES YACHACHIN OSCANOVA DNI: 72083468 ORCID: 0009-0006-8420-4298	Firmado electrónicamente por: YYACHACHINO el 06- 01-2024 09:43:02

Código documento Trilce: TRI - 0723837



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	viii
Resumen	ix
Abstract	x
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 y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Operacionalización de variables	46
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	49
Cuestionario para evaluar las políticas de crédito	49
Cuestionario para evaluar la morosidad	51
Anexo 4: Juicio de expertos.....	53
Anexo 5: Constancia de idioma Ingles.....	54
Anexo 6: Constancia Concytec.....	55
Anexo 7: Declaración de consentimiento informado	56

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Análisis de frecuencia de la Variable: Políticas de crédito y Morosidad...</i>	19
<i>Tabla 2 Análisis de frecuencia de la Primera Dimensión y Segunda Variable: Evaluación de Solvencia del cliente y Morosidad.....</i>	20
<i>Tabla 3 Análisis de frecuencia de la Segunda Dimensión y Segunda Variable: Términos y Condiciones de Crédito y Morosidad.....</i>	21
<i>Tabla 4 Análisis de frecuencia de la Tercera Dimensión y Segunda Variable: Estrategias de Cobranza y Morosidad.....</i>	22
<i>Tabla 5 Prueba Rho de Spearman de Políticas de crédito y Morosidad.....</i>	23
<i>Tabla 6 Prueba Rho de Spearman de Evaluación de Solvencia del cliente y Morosidad.....</i>	24
<i>Tabla 7 Prueba Rho de Spearman de Términos y Condiciones de Crédito y Morosidad.....</i>	25
<i>Tabla 8 Prueba Rho de Spearman de Estrategias de Cobranza y Morosidad.....</i>	26
<i>Tabla 9 Matriz de consistencia.....</i>	44
<i>Tabla 10 Operacionalización de variables.....</i>	46

RESUMEN

El trabajo de investigación presentado tuvo como objetivo general determinar la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en una empresa ferretera ubicada en el distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el periodo 2022-2023, pues se ha visto que la empresa ferretera localizada en Perú ha atravesado transformaciones sustanciales en sus políticas crediticias desde 2022 a 2023. La metodología empleada fue de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y de diseño correlacional. Para llevar a cabo el estudio, se contó con una muestra de 83 empleados de la empresa ferretera siendo la muestra representativa de la población conformada por 125 empleados. A través de la recopilación y análisis de datos cuantitativos, se buscó identificar y comprender la naturaleza y el grado de correlación entre las políticas de crédito implementadas por la empresa y los niveles de morosidad observados. Los resultados obtenidos revelaron que existe una relación significativa entre ambas variables, el porcentaje acumulado muestra un incremento progresivo desde la categoría 'Baja' con un 10.8%, pasando por 'Media' con un acumulado de 41.0%, hasta llegar a 'Alta' con un total acumulado del 100%, un C.C. (r) de 0.710 que es positiva alta y un valor p (significación bilateral) de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna, estableciendo así una correlación entre las políticas de crédito y la morosidad en la empresa ferretera del distrito de Punta Hermosa. En conclusión, este hallazgo subraya la influencia directa que las políticas de crédito tienen sobre los niveles de morosidad en la empresa ferretera, proporcionando una visión integral del impacto de estas políticas en el contexto financiero y operacional de la organización.

Palabras clave : Políticas de Crédito, morosidad, evaluación de Solvencia del cliente, términos y condiciones de crédito, estrategias de cobranza.

ABSTRACT

The general objective of the research work presented was to determine the relationship between credit policies and delinquency in a hardware company located in the district of Punta Hermosa, Lima, during the period 2022-2023. It has been seen that the hardware company located in Peru has undergone substantial transformations in its credit policies from 2022 to 2023. The methodology used was basic, with a quantitative approach and correlational design. To carry out the study, there was a sample of 83 employees of the hardware company, the representative sample of the population being made up of 125 employees. Through the collection and analysis of quantitative data, we sought to identify and understand the nature and degree of correlation between the credit policies implemented by the company and the levels of delinquency observed. The results obtained revealed that there is a significant relationship between both variables, The accumulated percentage shows a progressive increase from the 'Low' category with 10.8%, through 'Medium' with a cumulative 41.0%, until reaching 'High' with a cumulative total of 100%, a correlation coefficient (r) of 0.710, which is high positive, and a p-value (bilateral significance) of 0.000, so the alternative hypothesis is accepted, thus establishing a correlation between credit policies and delinquency in the hardware company in the Punta Hermosa district. In conclusion, this finding highlights the direct influence that credit policies have on delinquency levels in the hardware company, providing a comprehensive view of the impact of these policies on the financial and operational context of the organization.

Keywords: Credit Policies, defaults, client solvency Assessment, credit terms and conditions, collection strategies.

I. INTRODUCCIÓN

En la esfera financiera global, las políticas de crédito y la morosidad constituyen dos aspectos interdependientes de crucial importancia. Durante la última década, se ha experimentado un incremento notable en los niveles de crédito ofrecido a individuos y empresas, principalmente en economías emergentes (Nadarajah et al., 2021). Estas políticas de crédito más expansivas, motivadas por un deseo de estimular la economía y mejorar el acceso al capital, tienen su contrapartida en la gestión de los riesgos asociados (Tao et al., 2022). Asimismo, el Fondo Monetario Internacional (FMI, 2022) reportó que, con el aumento de la oferta crediticia, la tasa de morosidad global también ha experimentado un crecimiento del 3,5% al 4,7% en los últimos cinco años.

En Latinoamérica, las políticas de crédito han experimentado un proceso de liberalización en las últimas décadas. Conforme a la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2023), el volumen de créditos otorgados en la zona ha crecido un 60% entre 2010 y 2020. Sin embargo, este crecimiento no ha sido homogéneo, y países como Brasil y México concentran cerca del 50% del total de créditos concedidos (Gambacorta y Murcia, 2020).

En el contexto latinoamericano, la tasa de morosidad ha mostrado variabilidad, pero sigue siendo un desafío para muchas economías. En base a los datos del Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022), en 2021, países de Latinoamérica tales como, Venezuela y Argentina reportaron tasas de morosidad superiores al 10%, mientras que naciones como Chile y Perú registraron tasas inferiores al 3%.

En el ámbito financiero peruano, las políticas de crédito, han tenido cambios importantes, en los últimos años, reflejando las dinámicas económicas nacionales e internacionales. Según datos presentados en informes Banco Central de Reserva del Perú (BCRP, 2022), el volumen total de créditos otorgados experimentó un crecimiento de aproximadamente el 45% entre 2010 y 2020.

Por otro lado, la morosidad ha sido un indicador de preocupación para el sistema financiero peruano. A raíz de la pandemia, las medidas y restricciones adoptadas de confinamiento, muchos negocios y hogares enfrentaron dificultades económicas que afectaron su capacidad de pago. Según el BCRP (2022), la tasa de morosidad, que históricamente se había mantenido en torno al 2,5%, alcanzó un 4,3% a mediados de 2021.

La empresa ferretera localizada en Perú ha atravesado transformaciones sustanciales en sus políticas crediticias desde 2022 a 2023. A pesar de que anteriormente, el 80% de sus transacciones eran ventas al contado, garantizando una fluidez monetaria y solvencia en la compañía (que, a su vez, experimentó un incremento en ventas durante la pandemia), en enero de 2023, la dirección decidió transicionar hacia un modelo en el cual el 100% de sus clientes acceden a créditos.

A pesar de las políticas expansivas, las restricciones en bien de la seguridad para proteger los intereses de la empresa parecen insuficientes. Solo se exige una garantía en forma de letra para líneas de crédito que superen los S/. 5,000. En el caso de incumplimiento, se sigue un proceso legal, que inicia con el protesto de la letra y, si no hay respuesta, pasa al área legal. Esta falta de robustez en la política crediticia puede exponer a la empresa a riesgos financieros significativos, especialmente en lo que respecta a la morosidad.

De esta manera, se definió como problema general: ¿Cuál es la relación de políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023? Y se planteó 3 problemas específicos: ¿Cuál es la relación de evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023?, ¿Cuál es la relación de términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023?, ¿Cuál es la relación de estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023?

A nivel teórico, se justifica el estudio, porque el estudio de las políticas de crédito y la morosidad se sustenta bajo lineamiento y una vasta literatura que ha abordado la relación entre la concesión de créditos y el incumplimiento de pagos

en distintos contextos y sectores. Se evidencia la necesidad de comprender cómo las políticas crediticias pueden influir en los índices de morosidad.

A nivel práctico, las políticas de crédito representan un mecanismo vital para las compañías, ya que determinan la expansión de sus actividades y el mantenimiento de relaciones comerciales saludables. Sin embargo, una política de crédito mal diseñada puede desencadenar altos niveles de morosidad, comprometiendo el flujo de efectivo y la viabilidad financiera de la entidad.

A nivel metodológico, se busca obtener datos objetivos y medibles sobre las políticas de crédito y los índices de morosidad. El uso de cuestionarios permitirá recolectar información estandarizada de una muestra representativa de asesores y stakeholders relevantes, facilitando la comparación, el análisis y la generalización de resultados.

Para llevar a cabo el análisis y estudio se propone como objetivo general: Determinar la relación de políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Y planteó 3 objetivos específicos: Determinar la relación de evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Determinar la relación de términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Determinar la relación de estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Finalmente, se propuso como hipótesis general: Existe una relación significativa entre políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Y se planteó 3 hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Existe una relación significativa entre términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Existe una relación significativa entre estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes nacionales contamos con los siguientes estudios realizados sobre las variables de investigación.

En un estudio realizado por Aniceto y Lorena (2021), se buscó determinar cómo el préstamo financiero afecta la dirección y control financiera de las compañías de rubro ferretero ubicadas en el periferia del Mercado Central localizada en Huánuco durante ese año. El propósito principal era analizar el influencia e impacto del préstamo financiero en dicha gestión financiera. La metodología que se aplicó fue descriptiva-correlacional en un diseño no experimental de corte transversal, basándose en una población de 25 empresas ferreteras y aplicando un cuestionario de 18 preguntas, siendo la encuesta la técnica utilizada. Los datos se examinaron con el software estadístico SPSS y se aplicó la prueba de correlación de Rho de Spearman para establecer la asociación entre las 2 variables estudiadas. Las conclusiones indicaron una correlación significativa en el crédito financiero y gestión financiera, con un $r = 0,659$. Además, se identificaron correlaciones específicas entre el historial crediticio (0,485), el análisis crediticio (0,468) y el otorgamiento de créditos (0,476) en relación con la gestión financiera, aceptando todas las hipótesis planteadas en el estudio.

En un estudio conducido por Chalco (2021), se buscó determinar el nexo de las estrategias de cobranza y morosidad en una compañía dedicada a la cobranzas y recupero ubicada en Lima durante ese año. Su objetivo principal fue descubrir el grado de conexión entre las estrategias establecidas y la morosidad en dicha compañía. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa con el diseño no experimental y descriptivo correlacional, tomando una muestra de 40 empleados dependientes de la empresa. Su principal herramienta para recopilar datos fue una encuesta basada en un cuestionario tipo Likert, que previamente fue contó con una validación mediante el juicio de maestros de la materia. Se determinó utilizando el Alfa de Cronbach la confiabilidad del instrumento aplicado. Los datos recopilados se procesaron con el software SPSS. Las conclusiones del estudio revelaron una relación significativa entre las medidas de recupero implementadas y morosidad de la compañía en cuestión durante el año 2021.

En el estudio conducido por García (2021), se buscó evaluar la morosidad y cómo esta se vincula con ciertos perfiles de los clientes y el desarrollo de venta en empresas no estatales de venta a cliente final en Trujillo. El objetivo central fue descubrir qué factores, tanto de los compradores como del desarrollo de ventas, influían en la morosidad. La metodología enfocada y orientada de manera cuantitativa, con el diseño correlacional causal transeccional. La parte cuantitativa del estudio se basó en 116 registros de clientes. Para la obtención de datos, se utilizó una ficha focalizada de registro. En el análisis cuantitativo, asimismo, fue aplicada el Modelo de Regresión Logística teniendo consigo variables de respuesta binaria, usando el software estadístico R. Las conclusiones del estudio indicaron que ciertos perfil de los clientes, como frecuencia de compra, estado laboral y estado civil, junto con aspectos del desarrollo de ventas como la cartera de clientes, brindar y obsequiar el catálogo de productos, son factores significativos ($p < 0.05$) para identificar el riesgo de morosidad.

En el estudio realizado por Rodríguez (2021), se estableció el propósito principal comparar las ventas a crédito y la morosidad, específicamente analizando el impacto de la crisis sanitaria en la empresa Loreto Distribuciones SAC en los años 2018-2021. Se llevó a cabo un estudio básico de enfoque cuantitativo para alcanzar el objetivo establecido, utilizando un diseño no experimental, transversal y descriptivo comparativo. La fuente principal de datos provino del análisis documental y la data de clientes incumplidos y renuentes de la empresa durante esos 36 meses. Los resultados revelaron una tendencia lineal en los indicadores de las ventas a crédito, así como en los índices de morosidad durante 2020-2021; sin embargo, no se identificó ninguna tendencia similar para el período 2018-2019. Finalmente, se dedujo que hubo una disimilitud significativa en las ventas con condición de pago a crédito y en los niveles de morosidad entre los dos años estudiados, atribuida al impacto de la crisis sanitaria en la empresa Loreto Distribuciones SAC.

Dentro de los antecedentes internacionales tenemos los siguientes trabajos.

En el estudio realizado por Dapi y Ak (2022), se buscaba determinar el desempeño financiero de la empresa PT ACE Hardware Indonesia mediante el análisis de ratios financieros entre 2018 y 2021. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología descriptiva cuantitativa, utilizando mediciones basadas en ratios

de liquidez, solvencia y rentabilidad. Las conclusiones del estudio indicaron que el ratio de liquidez durante el periodo 2018-2021 fue inestable, con variaciones anuales. Similarmente, la ratio de solvencia mostró fluctuaciones año tras año. Por otro lado, los resultados de morosidad fueron positivos, ya que evidenciaron una disminución anual durante el periodo analizado.

En una investigación conducida por Shafarin (2020), se buscó determinar el riesgo de liquidez de Home Depot Inc, considerando factores internos (específicos de la empresa) y externos (macroeconómicos). La metodología se basó en la interpretación y recolección de datos de los reportes de cierre anuales de Home Depot durante un lapso de cinco años, de 2014 a 2018, con un perspectiva cuantitativo, de corte transversal y diseño no experimental. Para examinar el riesgo de liquidez en esos cinco años, se utilizaron medidas como el ratio corriente, el ratio rápido, el período promedio de cobro, entre otros. Además, para determinar la relación de estos factores de riesgo con el riesgo de liquidez de la empresa, se emplearon variables como la rentabilidad, riesgo crediticio y riesgo operacional, además de indicadores macroeconómicos. Las conclusiones mostraron que el riesgo operacional fue el factor más significativo para el ratio corriente, ya que tuvo el mayor impacto en el riesgo de falta de flujo de efectivo en la compañía, mientras que las otras variables tuvieron un impacto bajo en el ratio corriente y no mostraron una relación significativa. La empresa no presentó problemas de morosidad.

En un estudio realizado por Putranto y Eliyani (2022), el objetivo central fue determinar el efecto de diversas variables financieras, entre ellas la relación actual (CR) y la relación deuda-capital (DER), en el crecimiento de las ganancias de PT Ace Hardware Tbk durante el período 2010-2021. La metodología adoptada para el desarrollo era descriptiva utilizando un enfoque cuantitativo, y estuvo basado en datos secundarios extraídos de los EE.FF. de la empresa mencionada. Se utilizó el software SPSS versión 25, con el fin de analizar datos recolectados. Tras llevar a cabo diversos tests, se determinó que, de forma individual, la relación deuda-capital (DER) tenía un influencia considerable en el rentabilización ($0,014 < 0,05$), mientras que la relación actual (CR) no mostraba una influencia significativa ($0,223 > 0,05$). En conjunto, las variables estudiadas explicaron un 77,2% de la variabilidad en el crecimiento de las ganancias, sugiriendo que un 22,8% podría ser atribuido a otras variables no consideradas en el estudio. Es relevante destacar que variables como

la relación actual (CR) y la relación deuda-capital (DER) son indicadores esenciales en la gestión crediticia de cualquier empresa. Un alto DER puede sugerir una dependencia excesiva del endeudamiento, lo cual puede incrementar los riesgos de morosidad si la empresa enfrenta problemas de liquidez o solvencia. Por otro lado, un CR bajo podría reflejar una gestión inadecuada de créditos a corto plazo o una elevada morosidad de los clientes.

Con respecto a las bases teóricas, las políticas de crédito fueron materia de análisis y estudio durante décadas, y diversos modelos teóricos han emergido con el propósito de comprender mejor su dinámica y su impacto económico y financiero.

De acuerdo a Eun y Resnick (2015), una política de crédito es un conjunto estructurado de directrices y criterios adoptados por una organización o entidad financiera, el cual permite evaluar la solvencia del cliente, estableciendo términos, condiciones y límites que buscan equilibrar el riesgo financiero con el objetivo de impulsar ventas o transacciones, asimismo determina la idoneidad de otorgar crédito a posibles deudores. Además, mediante las estrategias de cobranzas permite proteger la solvencia y liquidez de la entidad otorgante.

En el contexto de estructura de capital, Modigliani y Miller sostienen que, en un mercado perfecto, la decisión de una firma de financiarse mediante deuda (crédito) o mediante capital propio es irrelevante para su valoración. Este modelo sirve como base teórica para comprender las decisiones crediticias, aunque en la práctica, los mercados raramente son perfectos (Kahtani y Eraij, 2018).

Stiglitz y Weiss propusieron un modelo que aborda el problema de selección adversa en los mercados crediticios. Sugieren que cuando los porcentajes y encarecimiento del interés, pueden atraer a prestatarios de alto riesgo, incrementando la probabilidad de default. Este modelo ha influenciado significativamente la forma en que las instituciones establecen políticas de crédito para equilibrar el riesgo y retorno (Lu y Rong, 2018).

La teoría del ciclo de crédito sostiene que las políticas de crédito tienden a ser cíclicas. En tiempos de expansión económica, las políticas crediticias suelen ser más laxas, mientras que en tiempos de recesión, se vuelven más estrictas (Al Ahabbi y Nobanee, 2019). Esta teoría se basa en la observación empírica de cómo

los bancos y otras instituciones reaccionan a las condiciones macroeconómicas (Rünstler y Vlekke, 2018).

El modelo de Pecking Order, propuesto por Myers y Majluf, sugiere que las empresas prefieren financiarse primero con recursos internos, luego con deuda (crédito) y finalmente con financiamiento externo o emisión de acciones (Drobnyazko et al., 2020). Esta jerarquía se basa en la idea de minimizar los costos de información asimétrica (Fulghieri et al., 2020).

La primera dimensión de Evaluación de Solvencia del cliente se centra en cómo la empresa ferretera del distrito de Punta Hermosa, Lima, determina el score de un cliente para cumplir con sus compromisos crediticias. Según Scherer y Stahl (2021), la evaluación de solvencia es el núcleo de cualquier política de crédito, y se origina en la obtención y análisis de información financiera del cliente interesado en la L.C. para predecir la probabilidad de que cumpla con los pagos. Dentro de esta dimensión, es crucial el Importe de la deuda morosa, que se calcula dividiendo el total de deudas del cliente entre su activo total, proporcionando una perspectiva sobre qué proporción del activo de un cliente está financiado por deuda (Podhorska y Siekelova, 2020). Otro indicador vital es el Record Crediticio, que representa el porcentaje de cumplimiento en pagos anteriores del cliente, reflejando su fiabilidad histórica (Sekerci y Pagach, 2020).

La segunda dimensión de Términos y Condiciones de Crédito se refiere a las especificaciones detalladas del acuerdo crediticio. Niepmann y Schmidt (2019) postula que los términos y condiciones claros son fundamentales para asegurar una relación crediticia sana y reducir el riesgo de morosidad. Es esencial considerar la Necesidad de crédito del cliente, que mide el tiempo medio concedido a los clientes para realizar sus pagos (Shapiro y Hanouna, 2019). Además, el Plazo de Crédito ofrece una visión de la propensión de la empresa a otorgar créditos de corta duración, al calcular el número de créditos con duración menor a 12 meses en relación con el total otorgado (Hasanaj y Kuqi, 2019).

La tercera dimensión de Estrategias de Cobranza aborda las medidas adoptadas para gestionar y recuperar créditos impagos. Kurbonov (2021) sostiene que una estrategia de cobranza eficaz es esencial para garantizar la liquidez y solidez de la empresa. En esta dimensión, la calidad de información emerge como

un indicador primordial, reflejando el porcentaje de deudas recuperadas en relación con las pendientes (Phan et al., 2020). Paralelamente, los canales de comunicación mide el tiempo promedio requerido por la empresa para recuperar una deuda desde el momento del impago, proporcionando insights sobre la eficiencia del proceso de cobranza (Zhang, 2018).

Para la siguiente variable, la morosidad ha sido objeto de estudio desde múltiples perspectivas, y diversos modelos teóricos se han desarrollado para entender y predecir este fenómeno.

De acuerdo a Moyer et al. (2014), la morosidad se refiere al incumplimiento o retraso en el pago de obligaciones financieras, como préstamos, créditos o facturas, superando el plazo establecido en un contrato o acuerdo. Este fenómeno puede impactar negativamente tanto en la liquidez de las entidades acreedoras como en el historial crediticio de los deudores, generando posibles sanciones, intereses adicionales o afectaciones en futuras solicitudes de financiamiento.

En la literatura financiera, uno de los enfoques más tradicionales es el Modelo de Credit Scoring. Según Dastile et al. (2020), este modelo utiliza una serie de variables predictivas (como ingresos, historial crediticio, edad, entre otros) para evaluar la probabilidad de que un cliente incurra en morosidad. A través de algoritmos y técnicas estadísticas, se asigna una puntuación que indica el riesgo de no pago.

Otro enfoque es el Modelo de Ciclo Económico. Este modelo sugiere que la morosidad está estrechamente vinculada con las fluctuaciones económicas. En periodos de recesión, la morosidad tiende a aumentar debido a la disminución de ingresos y al desempleo. Contrariamente, en fases expansivas, la capacidad de pago mejora, reduciendo la morosidad (Mian y Sufi, 2018).

Por otro lado, el Modelo Conductual enfatiza en los aspectos psicológicos y comportamentales del deudor. Factores como la percepción de la deuda, la cultura financiera y el comportamiento pasado pueden ser determinantes en la propensión a incurrir en mora (DiMaggio, 2019).

Finalmente, el Modelo Estructural de Default analiza la morosidad desde una perspectiva de opciones financieras. Según este modelo, un default o morosidad

ocurre cuando el valor de los activos de una entidad cae por debajo del valor de sus obligaciones (Liao y Liu, 2022). Esta teoría, si bien se ha aplicado principalmente a empresas, proporciona una visión estructural de las condiciones bajo las cuales se produce la morosidad (Crosbie y Bohn, 2019).

La primera dimensión de Incidencia de Morosidad examina la frecuencia y magnitud con que los clientes de la empresa ferretera en Punta Hermosa incumplen sus obligaciones crediticias dentro de los plazos acordados. Según Lundqvist y Vilhelmsson (2018), la incidencia de morosidad simboliza una de las mayores incertidumbres en las entidades que otorgan crédito, ya que incide directamente en la salud financiera y operativa de la organización. Un indicador clave es la Tasa de Morosidad, que se calcula como el número de clientes morosos sobre el total de clientes con crédito, ofreciendo una proporción de aquellos que han incurrido en retrasos (Ricardianto et al., 2023). A su vez, el Monto Medio de Deuda Morosa proporciona una perspectiva del nivel de endeudamiento promedio en mora, al dividir la suma total de las deudas morosas entre el número de clientes morosos (Obrenovic et al., 2020).

La segunda dimensión de Duración de Morosidad se refiere al tiempo que transcurre desde que un crédito incurre en mora hasta su eventual regularización o definición como pérdida. Para Gordon y Guerron (2018), el tiempo que una deuda permanece en mora puede determinar el impacto financiero en la empresa. En esta dimensión, el Periodo Medio de Morosidad emerge como un indicador crucial, al calcular el tiempo promedio que las deudas están en mora antes de ser regularizadas (Alkaabi y Nobanee, 2019). Otro indicador es el Porcentaje de Deudas Morosas de Largo Plazo, que se refiere a aquellas deudas que han estado en mora por un período superior al promedio, evidenciando casos críticos que pueden requerir intervenciones más intensivas (Xie y Zhao, 2020).

La tercera dimensión de Recuperación ante Morosidad considera las estrategias e información obtenida de la compañía en términos de recupero de los créditos morosos. Según Yu et al. (2022), la suficiencia de una compañía para revertir y gestionar situaciones de morosidad determina su resiliencia financiera. Dentro de esta dimensión, es fundamental la Tasa de Recuperación de Morosidad, que representa el porcentaje de deudas morosas que han sido saldadas en un periodo determinado, reflejando la eficacia de las acciones de cobranza (Li, 2019).

Adicionalmente, el Monto Recuperado de Morosidad indica el valor monetario total que se ha logrado recuperar de las deudas en mora durante un período específico, dando una perspectiva cuantitativa del éxito en las gestiones de recuperación (Humble et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para esta investigación, se empleó el tipo de investigación Básico. De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se cita a aquel estudio que tiene como principal objetivo ampliar el conocimiento teórico, sin perseguir de forma inmediata una aplicación práctica. Esta investigación busca descubrir principios fundamentales, leyes generales y teorías que permitan comprender mejor el mundo y los fenómenos que lo componen.

También, se utilizó el enfoque de investigación cuantitativo. Según Hernández y Mendoza (2018), se distingue por la utilización de números y datos estadísticos para describir, explicar o predecir fenómenos. Este enfoque orientado en la recolección de los datos objetivos que pueden ser sometidos a análisis matemático, con el fin de establecer patrones, relaciones o tendencias, y fundamenta sus resultados en la medición y el análisis empírico.

El nivel de investigación se estableció en correlacional. Para Hernández et al. (2014), se enfoca en establecer el grado de asociación y/o relación entre dos o más variables. No busca establecer causas y efectos, sino simplemente evaluar cómo se relacionan dichas variables entre sí. A través de coeficientes de correlación, este nivel permite identificar si, al variar una de las variables, existe una tendencia predecible en la variación de la variable opuesta.

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, transversal. Hernández et al. (2014), menciona que implica la observación y recolección de datos en un específico momento en el tiempo, sin intervención o manipulación por parte del investigador sobre las variables de estudio. Este diseño tiene como finalidad detallar las variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento único. Se diferencia de los estudios longitudinales, donde las mediciones se llevan a cabo en varios puntos en el tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable “Políticas de crédito”:

- **Definición conceptual:** De acuerdo a Eun y Resnick (2015), una política de crédito es un conjunto estructurado de directrices y criterios adoptados por una organización o entidad financiera para determinar la idoneidad de otorgar crédito a posibles deudores, estableciendo términos, condiciones y límites que buscan equilibrar el riesgo financiero con el objetivo de impulsar ventas o transacciones, a la vez que se protege la solvencia y liquidez de la entidad otorgante.
- **Definición operacional:** La primera variable Políticas de crédito se fija operacionalmente en 3 dimensiones: “Evaluación de Solvencia”, “Términos y Condiciones de Crédito”, “Estrategias de Cobranza”. Y 6 indicadores.
- **Dimensiones:** Evaluación de Solvencia, Términos y Condiciones de Crédito, Estrategias de Cobranza.
- **Indicadores:** Ratio de Endeudamiento, Historial de Pagos Pasados, Duración Promedio de los Créditos, Porcentaje de Créditos a Corto Plazo, Tasa de Recuperación de Deudas, Tiempo Medio de Recuperación.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable “Morosidad”:

- **Definición conceptual:** Según Moyer et al. (2014), la morosidad se refiere al incumplimiento o retraso en el pago de obligaciones financieras, como préstamos, créditos o facturas, superando el plazo establecido en un contrato o acuerdo. Este fenómeno puede impactar negativamente tanto en la liquidez de las entidades acreedoras como en el historial crediticio de los deudores, generando posibles sanciones, intereses adicionales o afectaciones en futuras solicitudes de financiamiento.

- **Definición operacional:** La segunda variable Morosidad se fija operacionalmente en 3 dimensiones: “Incidencia de Morosidad”, “Duración de Morosidad”, “Recuperación ante Morosidad”. Y 6 indicadores.
- **Dimensiones:** Incidencia de Morosidad, Duración de Morosidad, Recuperación ante Morosidad.
- **Indicadores:** Tasa de Morosidad, Monto Medio de Deuda Morosa, Periodo Medio de Morosidad, Porcentaje de Deudas Morosas de Largo Plazo, Tasa de Recuperación de Morosidad, Monto Recuperado de Morosidad.
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población - Criterios de inclusión - Criterios de exclusión

El estudio estuvo centrado en una empresa ferretera, teniendo como población objetivo a sus 125 empleados. Para asegurar la relevancia y pertinencia de la información recabada, se establecieron varios criterios de inclusión. En primer lugar, se consideró esencial que los empleados trabajaran a tiempo completo en la empresa, garantizando así una comprensión profunda y experiencia sobre las buenas prácticas y políticas de la compañía. En segundo lugar, se estableció un mínimo de 6 meses de vinculación con la empresa, buscando capturar las perspectivas de aquellos con una experiencia laboral relativamente estable y continuada. Finalmente, el tercer criterio buscaba incluir a aquellos empleados directamente relacionados con la gestión y otorgamiento de créditos, dada la pertinencia temática del estudio.

Por otro lado, se definieron criterios de exclusión para delimitar aún más la población de interés. Se excluyó a los empleados temporales o aquellos con contratos de prácticas, debido a la naturaleza efímera y potencialmente limitada de su experiencia en la empresa. Además, se consideró oportuno excluir a aquellos empleados con menos de 6 meses de relación laboral, ya que podrían no poseer un conocimiento profundo de las políticas y dinámicas de la empresa. Por último, se excluyó a los empleados que desempeñaran roles en áreas no vinculadas a la

gestión y otorgamiento de créditos para mantener la coherencia y relevancia del estudio.

3.3.2. Muestra

La muestra seleccionada incluyó a los 83 empleados de la empresa.

3.3.3. Muestreo

Se empleó un tipo de muestreo no probabilístico censal. Esto implica que todos los miembros de la población definida, y que cumplieran con los criterios de inclusión mientras evitaban los de exclusión, fueron parte de la muestra. La unidad de análisis en este estudio fue cada uno de los empleados seleccionados, siendo el eje central para la recolección y análisis de la información.

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis incluyó a un empleado de la empresa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para este trabajo se usará la técnica de recolección de datos mediante la encuesta. Según Hernández y Mendoza (2018), consiste en obtener información directa de una muestra representativa perteneciente a una población más amplia, a través de preguntas estandarizadas sobre determinados temas o aspectos de interés. Esta técnica permite recopilar datos sobre actitudes, opiniones, comportamientos, características demográficas, entre otros aspectos, de los individuos seleccionados. La encuesta puede ser aplicada mediante diversos medios, tales como entrevistas cara a cara, telefónicas o en línea, dependiendo de las características y necesidades de la investigación.

Por otro lado, se utilizará el instrumento del cuestionario. De acuerdo a Anguita et al. (2003), es utilizado frecuentemente en las encuestas, es un conjunto estructurado de preguntas diseñadas para recabar información específica de los encuestados. Estas preguntas pueden ser cerradas, donde el participante selecciona una respuesta de opciones predefinidas, o abiertas, donde el participante brinda una respuesta en sus propias palabras. La elaboración del cuestionario requiere un diseño meticuloso para garantizar que las preguntas sean claras, no ambivalentes y pertinentes al objeto de estudio, y que la información recolectada sea válida y confiable para el análisis posterior.

En el caso de la segunda variable se ha requerido el uso del instrumento de guía de análisis documental.

3.5. Procedimientos

Se iniciaría el procedimiento estableciendo una estación de computadoras o dispositivos electrónicos en un lugar adecuado dentro de las instalaciones de la empresa. Este espacio debería ser tranquilo y libre de distracciones para asegurar que los participantes puedan responder sin interrupciones. Se proporcionaría acceso a una plataforma o aplicación en línea donde se aloje el cuestionario. Esta plataforma estaría configurada para asegurar la anonimidad de las respuestas y garantizar la integridad y seguridad de los datos recolectados.

Para facilitar el proceso, se asignaría un día y horario específico para que los empleados completaran el cuestionario, considerando sus turnos y disponibilidad. Durante este período, se contaría con personal capacitado en el lugar para brindar asistencia técnica y resolver dudas relacionadas con el uso de la plataforma o la interpretación de las preguntas. Una vez que los empleados finalizaran y enviaran sus respuestas, el sistema almacenaría automáticamente la información.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de datos del trabajo de investigación, se cargará la base de datos en el programa SPSS. Una vez importados, se procederá a realizar un análisis exploratorio para identificar y corregir posibles errores o inconsistencias. Posteriormente, se llevarán a cabo pruebas estadísticas descriptivas para obtener las frecuencias y describir las características generales de la muestra.

Se implementará la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para confirmar la normalidad de los datos. Luego, para evaluar la relación entre las políticas de crédito y la morosidad, se utilizará la Prueba de Spearman, que permitirá identificar el grado y la dirección de la asociación entre estas dos variables en el contexto de la empresa ferretera en cuestión. Una vez obtenidos e interpretados los resultados, estos se incorporarán en el cuerpo del trabajo de investigación, proporcionando una base empírica para las conclusiones y discusiones posteriores.

Además, para la segunda variable se ha requerido el uso del programa de Excel, para análisis de la evolución del análisis de la morosidad.

3.7. Aspectos éticos

La calidad ética de la investigación está respaldada por una serie de criterios, tanto nacionales como internacionales, que buscan asegurar el respeto, la protección y la dignidad de los participantes, así como la integridad del proceso investigativo. Estos criterios suelen estar incorporados en códigos de ética profesionales, guías de buenas prácticas y legislaciones específicas que permitió concretar el objeto de la investigación, respecto al turnitin es menor a 20% de similitud, utilizando la norma APA séptima edición, como procedimiento del desarrollo de la redacción. (Universidad César Vallejo, 2020).

1. Beneficencia: Este principio se refiere a actuar en beneficio de otros, es decir, promover el bienestar de los participantes de la investigación. En la práctica, esto implica diseñar y conducir investigaciones que potencialmente puedan aportar conocimiento útil y beneficioso para la sociedad o el grupo estudiado, asegurando que los riesgos asociados a la participación sean mínimos y justificables en función de los beneficios esperados.

2. No maleficencia: Se traduce como "no hacer daño". La investigación debe llevarse a cabo de manera que no cause daño físico, psicológico, social o económico a los participantes. En términos prácticos, se debe hacer un análisis cuidadoso de los riesgos potenciales y tomar medidas para minimizarlos, asegurando la confidencialidad y anonimato de la información recolectada.

3. Autonomía: Respetar la autonomía implica reconocer y proteger el derecho de las personas a tomar decisiones informadas sobre su participación en la investigación. En la práctica, esto se traduce en obtener un consentimiento informado por parte de los participantes, donde se les brinda toda la información necesaria sobre el estudio, sus objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios, permitiéndoles tomar una decisión libre y sin coacciones.

4. Justicia: Este principio implica que los beneficios y riesgos de la investigación deben distribuirse equitativamente entre los distintos grupos y no debe existir discriminación o sesgo en la selección de los participantes. Es decir, no debe privilegiarse a unos grupos sobre otros, ni excluirse a individuos o colectivos sin justificación válida.

A nivel internacional, documentos como la Declaración de Helsinki establecen directrices para la investigación en seres humanos, mientras que a nivel nacional, los criterios pueden variar según la legislación y regulaciones específicas de cada país. Sin embargo, en todos los casos, la intención fundamental es garantizar que la investigación se lleve a cabo con integridad, respeto y responsabilidad hacia los participantes y la sociedad en general (Viera, 2018).

IV. RESULTADOS

Para cumplir con los objetivos e hipótesis presentados en este estudio, se obtuvieron los siguientes resultados con los instrumentos para Políticas de crédito y Morosidad (Anexo 3), como resultado de estos, comenzamos con el análisis de la primera variable.

Resultado descriptivo:

Variables: Políticas de créditos y morosidad

Objetivo general: Determinar la relación de políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 1

Análisis de frecuencia de las Variables: Políticas de crédito y Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	9	10.8	10.8	10.8
Media	25	30.1	30.1	41.0
Alta	49	59.0	59.0	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Interpretación: En la **Tabla 1** clasifica las frecuencias en tres categorías: 'Baja', que comprende el 10.8% de la muestra con 9 casos; 'Media', que abarca el 30.1% con 25 casos; y 'Alta', siendo la más predominante con un 59.0% y 49 casos. El porcentaje acumulado muestra un incremento progresivo desde la categoría 'Baja' con un 10.8%, pasando por 'Media' con un acumulado de 41.0%, hasta llegar a 'Alta' con un total acumulado del 100%. La tabla resume así la distribución de las frecuencias de la aplicación de políticas de crédito en la muestra estudiada. La marcada preferencia por esta categoría indica una gestión eficiente y sistemática de las políticas de crédito en la empresa, lo que podría interpretarse como un indicador positivo de la disciplina y la estructura en la gestión de créditos.

Objetivo específico 1: Determinar la relación de evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 2

Análisis de frecuencia de la Primera Dimensión y Segunda Variable: Evaluación de Solvencia del cliente y Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	12	14.5	14.5	14.5
Media	23	27.7	27.7	42.2
Alta	48	57.8	57.8	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Interpretación: La **Tabla 2** muestra los resultados de un análisis de frecuencias en la evaluación de solvencia del cliente dentro de una muestra de 83 empleados. En términos de las escalas utilizadas y sus correspondientes resultados, se observa que la categoría 'Baja', que podría asociarse con una menor frecuencia en la evaluación de solvencia del cliente, incluyó 12 casos, representando un 14.5% del total. La categoría 'Media', que indica una frecuencia ocasional de evaluación, abarcó 23 casos, lo que equivale al 27.7% de la muestra. Por otro lado, la categoría 'Alta', sugiriendo una evaluación regular de la solvencia del cliente, fue la más predominante, con 48 casos y un 57.8% del total. Estos resultados señalan una tendencia marcada hacia la evaluación frecuente y consistente de la solvencia del cliente, con una mayoría de los empleados inclinándose por la categoría 'Alta'.

Objetivo específico 2: Determinar la relación de términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 3

Análisis de frecuencia de la Segunda Dimensión y Segunda Variable: Términos y Condiciones de Crédito y Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	13	15.7	15.7	15.7
Media	18	21.7	21.7	37.3
Alta	52	62.7	62.7	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Interpretación: La **Tabla 3** refleja los hallazgos de un estudio sobre la frecuencia con la que los empleados interactúan con los 'Términos y Condiciones de Crédito'. De los 83 empleados encuestados, 13 (que representan el 15.7% de la muestra) indicaron una baja frecuencia de interacción con estos términos, lo que se clasifica en la categoría 'Baja'. En la categoría 'Media', 18 empleados (21.7% de la muestra) mostraron una frecuencia ocasional de interacción con los términos y condiciones de crédito. La categoría más significativa fue 'Alta', con 52 empleados (62.7% de la muestra) indicando una alta frecuencia de interacción con estos términos. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados están regularmente involucrados con los términos y condiciones de crédito, lo que refleja una integración y conocimiento sustancial de estas políticas en las operaciones diarias de la empresa. La dominancia de la categoría 'Alta' apunta a una gestión proactiva y consistente de los créditos, un aspecto crítico para el éxito y la sostenibilidad financiera de la empresa.

Objetivo específico 3: Determinar la relación de estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 4

Análisis de frecuencia de la Tercera Dimensión y Segunda Variable: Estrategias de Cobranza y Morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	8	9.6	9.6	9.6
Media	29	34.9	34.9	44.6
Alta	46	55.4	55.4	100.0
Total	83	100.0	100.0	

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Interpretación: La **Tabla 4** proporciona una visión de cómo los empleados aplican las 'Estrategias de Cobranza'. De los 83 empleados en la muestra, 8 de ellos (equivalente al 9.6% de la muestra) indicaron una baja frecuencia en la aplicación de estas estrategias, lo que se categoriza como 'Baja'. En la categoría 'Media', 29 empleados (34.9% de la muestra) mostraron una frecuencia moderada en la aplicación de estrategias de cobranza. La categoría más significativa fue 'Alta', con 46 empleados (55.4% de la muestra) indicando una alta frecuencia en la aplicación de estas estrategias. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados aplican con regularidad las estrategias de cobranza. La preponderancia de la categoría 'Alta' podría interpretarse como un enfoque proactivo y constante en la gestión de cobranzas, lo que es fundamental para la eficiencia del proceso de cobro y la salud financiera de la empresa. La relativamente baja proporción de empleados en la categoría 'Baja' podría indicar una integración efectiva y uniformidad en la aplicación de las estrategias de cobranza en toda la organización.

Resultados Análisis Inferencial:

Contrastación de las hipótesis:

Se utilizó estadística inferencial para ajustar las hipótesis para lo cual determinamos la distribución no normal de los datos utilizados, debido a que la muestra realizada es de 83 en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023, en tal sentido, se utilizó la de prueba Rho de Spearman y se estableció los supuestos para lograr los objetivos marcados:

Hipótesis General:

Ha: Existe una relación significativa entre políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 5
Prueba Rho de Spearman de Políticas de crédito y Morosidad

		Políticas de crédito	Morosidad
Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,710**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	83	83
Morosidad	Coeficiente de correlación	,710**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Interpretación: La Tabla 5 presentada exhibe los resultados de la prueba Rho de Spearman, aplicada para evaluar la relación entre las políticas de crédito y la gestión de la morosidad. El análisis se realizó sobre 83 ítems, resultando en un $r = 0.710$ que es positiva alta y un valor p (significación bilateral) de 0.000, por lo que se acepta la hipótesis alterna, estableciendo así una correlación entre las políticas de crédito y la morosidad en la empresa ferretera del distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el periodo 2022-2023. Este hallazgo sugiere fuertemente que las políticas de crédito implementadas en la empresa tienen una relación

directa y significativa con la eficacia en la gestión de la morosidad. El C.C. relativamente alto de 0.710 refuerza la idea de que las mejoras o cambios en las políticas de crédito podrían tener un impacto considerable en la gestión de la morosidad.

Hipótesis específica 1:

Ha: Existe una relación significativa entre evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 65
Prueba Rho de Spearman de Evaluación de Solvencia del cliente y Morosidad

		Evaluación de Solvencia del cliente	Morosidad
Evaluación de Solvencia del cliente	Coeficiente de correlación	1,000	,646**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	83	83
Morosidad	Coeficiente de correlación	,646**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

Interpretación: La Tabla 65 en cuestión detalla los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman, que examina la relación entre la evaluación de solvencia del cliente y la gestión de la morosidad. Esta prueba, aplicada sobre un conjunto de 83 ítems, arrojó un $r = 0.646$ y un valor p (significación bilateral) de 0.000. La aceptación de la hipótesis alterna, dado un $p < 0.05$, confirma la existencia de una relación significativa entre la evaluación de solvencia del cliente y la morosidad en la empresa ferretera ubicada en el distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el periodo 2022-2023. Este resultado es indicativo de una fuerte conexión entre cómo se evalúa la solvencia de los clientes y la incidencia de morosidad en la empresa. Un $r = 0.646$ no solo señala una relación notable, sino que también subraya la

importancia de una evaluación rigurosa de solvencia para la gestión eficaz de la morosidad. Estos hallazgos sugieren que las políticas y prácticas relacionadas con la evaluación de solvencia tienen un impacto significativo en la reducción o el incremento de casos de morosidad, lo que es un factor crítico para la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa.

Hipótesis específica 2:

Ha: Existe una relación significativa entre términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 7
Prueba Rho de Spearman de Términos y Condiciones de Crédito y Morosidad

		Términos y Condiciones de Crédito	Morosidad
Términos y Condiciones de Crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,571**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	83	83
Morosidad	Coeficiente de correlación	,571**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

La Tabla 7 presentada despliega los resultados de la prueba Rho de Spearman, que se centró en evaluar la correlación entre los términos y condiciones de crédito y la gestión de la morosidad en una muestra de 83 ítems. El análisis arrojó un $r =$ de 0.571 y un valor p (significación bilateral) de 0.000. Estos resultados llevan a aceptar la hipótesis alterna, ya que el p es menor que 0.05, estableciendo así una relación significativa entre los términos y condiciones de crédito y la morosidad en la empresa ferretera situada en Punta Hermosa, Lima, durante el período 2022-2023. Este hallazgo revela una conexión importante entre cómo se

estructuran los términos de crédito y la frecuencia de los casos de morosidad. La significancia estadística de esta relación, marcada por un C.C. moderadamente alto, indica que los términos y condiciones en base al cual se dan los créditos influyen de manera notable en la gestión de la morosidad. Esta correlación subraya la relevancia de una configuración adecuada de los términos de crédito, implicando que una gestión cuidadosa y bien estructurada de estos puede tener un impacto positivo en la reducción de la morosidad y, por ende, en la estabilidad financiera de la empresa.

Hipótesis específica 3:

Ha: Existe una relación significativa entre estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Ho: No existe una relación significativa entre estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.

Tabla 8
Prueba Rho de Spearman de Estrategias de Cobranza y Morosidad

		Estrategias de Cobranza	Morosidad
Estrategias de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	83	83
Morosidad	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	83	83

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Datos extraídos de SPSS.

La Tabla 8 exhibe los resultados obtenidos de la prueba Rho de Spearman, que investiga la correlación entre las estrategias de cobranza y la gestión de la morosidad en una muestra compuesta por 83 ítems. El estudio arrojó un $r = 0.574$ y un valor p (significación bilateral) de 0.000, lo que conduce a la aceptación de la hipótesis alterna ($p < 0.05$). Este resultado indica que existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza implementadas y la morosidad en la empresa ferretera del distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el período 2022-2023. La

magnitud del C.C., que se sitúa en un nivel moderado, sugiere que las prácticas de cobranza tienen una influencia considerable en la eficacia de la gestión de la morosidad. La significativa correlación estadística implica que las estrategias de cobranza efectivas y bien estructuradas podrían estar desempeñando un papel crucial en la minimización de la morosidad, lo que a su vez es fundamental para el mantenimiento de la salud financiera de la empresa. Este vínculo resalta la importancia de una gestión proactiva y eficiente de las cobranzas como un elemento clave para el manejo exitoso de los créditos y la reducción de los riesgos financieros asociados.

V. DISCUSIÓN

En el siguiente capítulo de la presente tesis, se procederá al examen detallado de los resultados obtenidos a través de diversas pruebas estadísticas. Este análisis se realizará tomando en cuenta los marcos conceptuales y teóricos previamente establecidos, así como las contribuciones de autores relevantes mencionados en los antecedentes. Se enfatizará en la interpretación objetiva y sistemática de los datos, buscando comprender a profundidad las implicaciones y el alcance de los hallazgos, sin emitir recomendaciones. Esta discusión es crucial para validar la hipótesis planteada y para esclarecer el panorama investigativo en el área de estudio. La integridad y rigor científico serán los pilares fundamentales en este proceso de análisis crítico y reflexivo.

Con respecto al **objetivo general**, la presente discusión teórica se centra en el análisis de los resultados obtenidos en la investigación sobre la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en una empresa ferretera en el distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el periodo 2022-2023. Los resultados del estudio revelaron un $r = 0.710^{**}$, con un p-valor de 0.000. Este valor de r , siendo superior a 0.7, indica una correlación alta entre las políticas de crédito implementadas por la empresa y la gestión de la morosidad.

Este hallazgo es significativo, ya que sugiere que las políticas de crédito tienen un impacto considerable en los niveles de morosidad de la empresa. En consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación alterna que propone una correlación significativa entre ambas variables, y se rechaza la hipótesis nula, que postulaba la ausencia de dicha relación.

Al discutir estos resultados a la luz de los resultados de Chalco (2021), se puede observar una consonancia con sus afirmaciones, quien sostiene que políticas de crédito eficaces y bien estructuradas tienden a influir positivamente en la reducción de la morosidad en las empresas. Esta alineación refuerza la validez de los resultados obtenidos, subrayando la importancia de una gestión de crédito rigurosa para el control de la morosidad.

La marcada preferencia por esta categoría indica una gestión eficiente y sistemática de las políticas de crédito en la empresa, lo que podría interpretarse

como un indicador positivo de la disciplina y la estructura en la gestión de créditos. Además, estos resultados señalan una tendencia marcada hacia la evaluación frecuente y consistente de la solvencia del cliente, con una mayoría de los empleados inclinándose por la categoría 'Alta'.

Esto refleja un enfoque proactivo y flexible en la gestión de morosidad, lo cual es crucial para mantener la estabilidad y solidez financiera de la empresa. El hecho de que una proporción significativa de empleados se sitúe en la categoría 'Media' sugiere también que las políticas implementadas permiten cierta adaptabilidad y no son excesivamente rígidas, facilitando un equilibrio entre el control de riesgos y la operatividad fluida en la gestión empresarial.

Por otro lado, se evidencian ciertas discrepancias cuando se contrastan los resultados con los resultados de Rodríguez (2021). Este autor argumenta que, aunque las políticas de crédito son un factor importante, su impacto en la morosidad podría no ser tan directo o significativo como otros factores, como la coyuntura económica o las características específicas del mercado.

Esta perspectiva sugiere que, aunque existe una correlación, otros elementos exógenos podrían tener un papel más determinante en la gestión de la morosidad, lo que implica que los resultados obtenidos en este estudio deben considerarse dentro de un contexto más amplio y multifactorial.

Con respecto al objetivo específico 1, determinar la relación entre la evaluación de solvencia del cliente y la morosidad en una empresa ferretera ubicada en el distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el período 2022-2023, se han obtenido resultados significativos. El estudio arrojó un $r = 0.646^{**}$, con un p-valor de 0.000, indicando así una correlación moderada, dado que r es menor a 0.7, entre la evaluación de la solvencia del cliente y la gestión de la morosidad.

Esto implica que, aunque existe una relación notable entre ambas variables, esta no es extremadamente fuerte. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa que propone una relación significativa entre la evaluación de solvencia y la morosidad, rechazando la hipótesis nula que sugería la inexistencia de tal relación.

La dominancia de la categoría 'Alta' apunta a una gestión proactiva y consistente de los créditos, un aspecto crítico para el éxito y la sostenibilidad financiera de la empresa. Además, la relativamente baja proporción de empleados en la categoría 'Baja' podría indicar una integración efectiva y uniformidad en la aplicación de las estrategias de cobranza en toda la organización.

Se observa una alineación con los postulados de Aniceto y Lorena (2021), quien argumenta que una evaluación efectiva de la solvencia de los clientes es un factor crucial para predecir y gestionar los riesgos de morosidad. Este resultado respalda la idea de que una comprensión profunda de la capacidad financiera de los clientes puede contribuir significativamente a una mejor gestión de la morosidad, aunque no sea el único factor determinante.

Estos resultados apuntan a una tendencia clara hacia una gestión proactiva y eficiente de la morosidad por parte de la mayoría de los empleados. La predominancia de la categoría 'Alta' sugiere que las políticas de crédito y estrategias de gestión de morosidad son efectivas y que la morosidad, aunque presente, no se extiende innecesariamente. La baja incidencia en las categorías 'Baja' y una presencia significativa en 'Media' reflejan un enfoque equilibrado y realista en el manejo de la morosidad, evitando extremos de negligencia o rigidez. La distribución de las respuestas muestra que la empresa está equipada para manejar diversos escenarios de morosidad, lo cual es crucial para mantener la estabilidad y la salud financiera a largo plazo.

Por otro lado, los resultados contrastan con las ideas de Shafarin (2020), quien sostiene que la relación entre la evaluación de solvencia y la morosidad es a menudo menos directa y está influenciada por múltiples factores externos, como la situación económica general o las políticas de crédito de la empresa. Esta discrepancia sugiere que, si bien la evaluación de la solvencia del cliente es un indicador relevante, su impacto en la morosidad puede estar mediado o atenuado por otras variables, lo que implica una complejidad mayor en la gestión de la morosidad que no puede atribuirse únicamente a la evaluación de la solvencia del cliente.

Este hallazgo sugiere fuertemente que las políticas de crédito implementadas en la empresa tienen una relación directa y significativa con la

eficacia en la gestión de la morosidad. El C.C. relativamente alto de 0.710 refuerza la idea de que las mejoras o cambios en las políticas de crédito podrían tener un impacto considerable en la gestión de la morosidad.

Con respecto al objetivo específico 2, determinar la relación entre los términos y condiciones de crédito y la morosidad en una empresa ferretera en el distrito de Punta Hermosa, Lima, para el periodo 2022-2023, ha arrojado datos significativos. Se obtuvo un $r = 0.571^{**}$, con un p-valor de 0.000, lo que indica una correlación moderada entre los términos y condiciones de crédito y la gestión de la morosidad.

Este resultado, al ser menor a 0.7, sugiere que, aunque hay una relación significativa, no es lo suficientemente fuerte como para considerarse alta. En base a estos hallazgos, se acepta la hipótesis de investigación alterna, que propone una relación significativa entre estas variables, y se rechaza la hipótesis nula de no correlación.

Estos hallazgos sugieren que las políticas y prácticas relacionadas con la evaluación de solvencia tienen un impacto significativo en la reducción o el incremento de casos de morosidad, lo que es un factor crítico para la sostenibilidad financiera y operativa de la empresa.

Estos resultados encuentran eco en los argumentos de Dapi y Ak (2022), quienes afirman que los términos y condiciones de crédito juegan un papel importante en la determinación de la morosidad de los clientes. Esta teoría apoya la idea de que una política de crédito bien definida y estructurada puede influir de manera significativa en el comportamiento de pago de los clientes, aunque esta influencia no sea determinante por sí sola.

Sin embargo, estos hallazgos contrastan con los resultados de Putranto y Eliyani (2022), quienes sostienen que factores como el contexto económico y las características individuales de los clientes tienen un impacto más significativo en la morosidad que los términos y condiciones de crédito por sí mismos. Según esta visión, la correlación encontrada, aunque significativa, podría estar siendo influida por variables externas que no se han considerado completamente en el estudio, sugiriendo que la gestión de la morosidad es un proceso multifacético que va más allá de los términos y condiciones del crédito establecidos por la empresa.

Con respecto al objetivo específico 3, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una empresa ferretera en el distrito de Punta Hermosa, Lima, durante el período 2022-2023, se han obtenido resultados reveladores. El $r = 0.574^{**}$, con un p-valor de 0.000, lo que indica una correlación moderada entre las estrategias de cobranza implementadas por la empresa y su gestión de la morosidad.

Este resultado, al ser menor a 0.7, muestra que, aunque existe una relación significativa entre ambas variables, no es lo suficientemente fuerte como para ser considerada alta. En base a estos hallazgos, se acepta la hipótesis de investigación alterna, que sugiere una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad, y se rechaza la hipótesis nula que indicaba la ausencia de esta correlación.

Esta correlación subraya la relevancia de una configuración adecuada de los términos de crédito, implicando que una gestión cuidadosa y bien estructurada de estos puede tener un impacto positivo en la reducción de la morosidad y, por ende, en la estabilidad financiera de la empresa.

Estos resultados se alinean con las ideas de García (2021), quien sostiene que las estrategias efectivas de cobranza pueden influir significativamente en la reducción de los niveles de morosidad. Así, un enfoque bien estructurado y adaptativo en las prácticas de cobranza puede mejorar la eficiencia en la recuperación de deudas, lo cual respalda la correlación encontrada en este estudio. Este vínculo resalta la importancia de una gestión proactiva y eficiente de las cobranzas como un elemento clave para el manejo exitoso de los créditos y la reducción de los riesgos financieros asociados.

No obstante, estos hallazgos contrastan con los resultados de Shafarin (2020), que argumenta que la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad es compleja y está influenciada por múltiples factores, como la situación económica del mercado y el comportamiento de pago de los clientes. Según esta perspectiva, las estrategias de cobranza, aunque relevantes, no son el único ni el principal determinante de la morosidad, sugiriendo que el impacto de estas estrategias puede verse modulado por variables externas que no fueron completamente consideradas en la investigación.

Este resultado puede interpretarse como una señal alarmante, ya que la falta de una evaluación constante y uniforme de solvencia (reflejada en el bajo porcentaje de 'Siempre') podría conducir a una gestión de riesgos inadecuada y, potencialmente, a un aumento en la morosidad. La práctica de no evaluar sistemáticamente la solvencia del cliente implica un enfoque laxo en un aspecto crítico del crédito, poniendo en riesgo la estabilidad financiera de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizada la interpretación de los resultados obtenidos del procesamiento de las respuestas de los cuestionarios en el SPSS, podemos concluir lo siguiente.

Con respecto al objetivo general, la investigación llevada a cabo para determinar la relación entre las políticas de crédito y la morosidad en una empresa ferretera en el distrito de Punta Hermosa, Lima, durante 2022-2023, ha concluido con hallazgos significativos. El C.C. de Spearman de $r=0.710^{**}$ y un p-valor de 0.000 evidencian una correlación alta entre las políticas de crédito y la morosidad. Este resultado, al superar el umbral de 0.7, indica que las políticas de crédito desempeñan un papel fundamental en la determinación de la morosidad en la empresa. Estos hallazgos subrayan la importancia de las políticas de crédito como un factor determinante en la gestión efectiva de la morosidad en el sector ferretero.

Con respecto al objetivo específico 1, el estudio realizado para examinar la relación entre la evaluación de solvencia del cliente y la morosidad en la misma empresa ferretera reveló un C.C. de Spearman de $r=0.646^{**}$ y un p-valor de 0.000. Estos resultados indican una correlación moderada, ya que r no alcanza el umbral de 0.7 para considerarse alta. Sin embargo, esta correlación moderada todavía resalta la relevancia de la evaluación de solvencia del cliente en la gestión de la morosidad, sugiriendo que, aunque no es el único factor, la solvencia del cliente influye significativamente en los niveles de morosidad de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 2, en relación con la investigación sobre los términos y condiciones de crédito y su impacto en la morosidad, los resultados muestran un C.C. de Spearman de $r=0.571^{**}$ y un p-valor de 0.000. Estos indican una correlación moderada entre los términos y condiciones de crédito y la morosidad, al no superar el umbral de 0.7 para una correlación alta. Este hallazgo sugiere que, aunque los términos y condiciones de crédito son factores relevantes en la morosidad, su influencia no es tan predominante como podría ser en otras áreas.

Finalmente, con respecto al objetivo específico 3, el estudio centrado en determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad mostró un

C.C. de Spearman de $r=0.574^{**}$ y un p-valor de 0.000. Estos resultados revelan una correlación moderada, ya que r no supera el umbral de 0.7 para ser considerada alta. Esto implica que, aunque las estrategias de cobranza impactan la morosidad, su efecto es moderado y posiblemente influido por otros factores operacionales o del mercado. Estos descubrimientos aportan una visión integral sobre la complejidad de la gestión de morosidad en la empresa y la influencia de diversas estrategias de cobranza.

VII. RECOMENDACIONES

Todas las recomendaciones que se puedan otorgar en este trabajo de investigación, estarán destinadas a la gerencia general, Jefatura del área de créditos y cobranzas y jefaturas de la empresa ferretera que fue encuestada.

Con respecto al objetivo general se recomienda al Gerente General, dada la alta correlación encontrada entre las políticas de crédito y la morosidad en la empresa ferretera en el distrito de Punta Hermosa, Lima, se recomienda que la institución revise y optimice sus políticas de crédito. Es imperativo adoptar un enfoque más estratégico y personalizado hacia las políticas de crédito, considerando factores como la historia crediticia del cliente y su capacidad de pago. Esto no solo podría disminuir los niveles de morosidad sino también mejorar la relación con los clientes y la salud financiera de la empresa.

Con respecto al objetivo específico 1 se recomienda a la jefatura del área de Créditos y Cobranzas, en vista de la correlación moderada entre la evaluación de solvencia del cliente y la morosidad, se sugiere que la empresa ferretera de Punta Hermosa implemente un sistema más robusto y detallado para la evaluación de solvencia. Esto podría incluir el uso de herramientas analíticas avanzadas y la consideración de un espectro más amplio de indicadores financieros y no financieros para evaluar la solvencia de los clientes, lo que permitiría una mejor predicción y gestión de los riesgos de morosidad.

Con respecto al objetivo específico 2 se recomienda al Gerente General, teniendo en cuenta la correlación moderada entre los términos y condiciones de crédito y la morosidad, se aconseja a la empresa ferretera reevaluar y ajustar sus términos y condiciones de crédito. Es recomendable que la empresa establezca términos más flexibles y adaptativos que puedan ajustarse según el perfil y la solvencia de cada cliente. Esto podría ayudar a reducir la morosidad, manteniendo al mismo tiempo la competitividad y accesibilidad del crédito para los clientes.

Con respecto al objetivo específico 3 se recomienda a la jefatura del área de Créditos y Cobranzas, dado que la investigación reveló una correlación moderada entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la empresa ferretera, se recomienda una revisión y fortalecimiento de las estrategias de cobranza. Se

sugiere implementar un enfoque más integral y proactivo, que incluya estrategias de comunicación efectivas, negociación y posibles reestructuraciones de deuda para clientes con dificultades. Además, la incorporación de tecnologías digitales en el proceso de cobranza podría aumentar la eficiencia y efectividad en la gestión de la morosidad.

REFERENCIAS

- Al Ahabbi, A. R., y Nobanee, H. (2019). Conceptual building of sustainable financial management & sustainable financial growth. *Available at SSRN 3472313*.
- Alkaabi, H., y Nobanee, H. (2019). A study on financial management in promoting sustainable business practices & development. *Available at SSRN 3472415*.
- Anguita, J. C., Labrador, J. R. R., Campos, J. D., Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Aniceto, J., y Lorena, D. (2021). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las ferreterías del perímetro del mercado central Huánuco—2020* [Tesis de maestría]. Universidad de Huánuco.
- BCRP. (2022). *Reporte PBI. Series estadísticas*. <https://www.bcrp.gob.pe/estadisticas.html>
- BID. (2022). *Data report*. <https://data.iadb.org/DataCatalog/Dataset>
- Cepal. (2023). *CEPALSTAT Bases de Datos y Publicaciones Estadísticas*. <https://statistics.cepal.org/portal/cepalstat/index.html?lang=es>
- Chalco, A. (2021). *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima—2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72750>
- Crosbie, P., y Bohn, J. (2019). Modeling default risk. En *World Scientific Reference on Contingent Claims Analysis in Corporate Finance: Volume 2: Corporate Debt Valuation with CCA* (pp. 471-506). World Scientific.

- Dapi, M. D., y Ak, C. (2022). Analysis of Financial Statements in Measuring Financial Performance at PT. ACE Hardware Indonesia Tbk. *International Journal of Economics, Business and Innovation Research*, 1(01), 102-108.
- Dastile, X., Celik, T., y Potsane, M. (2020). Statistical and machine learning models in credit scoring: A systematic literature survey. *Applied Soft Computing*, 91, 106263. <https://doi.org/10.1016/j.asoc.2020.106263>
- DiMaggio, P. (2019). Cultural aspects of economic action and organization. En *Beyond the marketplace* (pp. 113-136). Routledge.
- Drobnyazko, S., Barwinska-Malajowicz, A., Slusarczyk, B., Chubukova, O., y Bielialov, T. (2020). Risk management in the system of financial stability of the service enterprise. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(12), 300. <https://doi.org/10.3390/jrfm13120300>
- Eun, C. S., y Resnick, B. G. (2015). *International financial management*. McGraw-Hill Education.
- FMI. (2022). *Data mapper*. PBI mundial. https://www.imf.org/external/datamapper/NGDP_RPCH@WEO/OEMDC/ADVEC/WEOWORLD?year=2020
- Fulghieri, P., Garcia, D., y Hackbarth, D. (2020). Asymmetric information and the pecking (dis) order. *Review of Finance*, 24(5), 961-996. <https://doi.org/10.1093/rof/rfaa005>
- Gambacorta, L., y Murcia, A. (2020). The impact of macroprudential policies in Latin America: An empirical analysis using credit registry data. *Journal of Financial Intermediation*, 42, 100828. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.04.004>
- García, E. (2021). *Morosidad y su relación con características de clientes y proceso de venta en empresas privadas de venta directa, Trujillo—2020* [Tesis de

maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63887>

Gordon, G., y Guerron, P. A. (2018). Dynamics of investment, debt, and default.

Review of Economic Dynamics, 28, 71-95.

Hasanaj, P., y Kuqi, B. (2019). Analysis of financial statements. *Humanities and*

Social Science Research, 2(2), p17-p17.

<https://doi.org/10.30560/hssr.v2n2p17>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL.

Hernández, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.

Humble, J., Molesky, J., y O'Reilly, B. (2020). *Lean enterprise*. O'Reilly Media, Inc.

Kahtani, N., y Eraij, M. (2018). Does capital structure matter? Reflection on capital structure irrelevance theory: Modigliani-Miller theorem (MM 1958).

International Journal of Financial Services Management, 9(1), 39-46.

Kurbonov, K. (2021). Strategy of debt management. *Архив научных исследований*, 1(1).

Li, Y. (2019). *Research on enterprise economic management mechanism based on decision process*. 511-519.

Liao, S., y Liu, Z. (2022). Enterprise financial influencing factors and early warning based on decision tree model. *Scientific Programming*, 2022, 1-8.

Lu, H., y Rong, K. (2018). Unbounded returns and the possibility of credit rationing: A note on the Stiglitz–Weiss and Arnold–Riley models. *Journal of*

Mathematical Economics, 75, 67-70.

<https://doi.org/10.1016/j.jmateco.2017.12.009>

- Lundqvist, S. A., y Vilhelmsson, A. (2018). Enterprise risk management and default risk: Evidence from the banking industry. *Journal of Risk and Insurance*, 85(1), 127-157. <https://doi.org/10.1111/jori.12151>
- Mian, A., y Sufi, A. (2018). Finance and business cycles: The credit-driven household demand channel. *Journal of Economic Perspectives*, 32(3), 31-58. <https://doi.org/10.1257/jep.32.3.31>
- Moyer, R. C., McGuigan, J. R., y Rao, R. P. (2014). *Contemporary financial management*. Cengage Learning.
- Nadarajah, S., Duong, H. N., Ali, S., Liu, B., y Huang, A. (2021). Stock liquidity and default risk around the world. *Journal of financial markets*, 55, 100597. <https://doi.org/10.1016/j.finmar.2020.100597>
- Niepmann, F., y Schmidt, T. (2019). Institutional investors, the dollar, and us credit conditions. *International Finance Discussion Paper*, 1246. <https://doi.org/10.17016/IFDP.2019.1246>
- Obrenovic, B., Du, J., Godinic, D., Tsoy, D., Khan, M. A. S., y Jakhongirov, I. (2020). Sustaining enterprise operations and productivity during the COVID-19 pandemic: "Enterprise Effectiveness and Sustainability Model". *Sustainability*, 12(15), 5981. <https://doi.org/10.3390/su12155981>
- Phan, T., Dang, T., Nguyen, T., Ngo, T., y Hoang, T. (2020). The effect of enterprise risk management on firm value: Evidence from Vietnam industry listed enterprises. *Accounting*, 6(4), 473-480. <https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.4.0011>
- Podhorska, I., y Siekelova, A. (2020). *Enterprises financial performance in a globalized world*. 74, 05018.

- Putranto, I., y Eliyani, C. (2022). Determinants of Profit Growth Based on Financial Ratios at PT Ace Hardware Tbk. *Jurnal Mandiri: Ilmu Pengetahuan, Seni, dan Teknologi*, 6(2), 137-148. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v6i2.216>
- Ricardianto, P., Lembang, A., Tatiana, Y., Ruminda, M., Kholdun, A., Kusuma, I., Sembiring, H., Sudewo, G., Suryani, D., y Endri, E. (2023). Enterprise risk management and business strategy on firm performance: The role of mediating competitive advantage. *Uncertain Supply Chain Management*, 11(1), 249-260. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.10.002>
- Rodríguez, M. (2021). *Estudio comparativo de las ventas a crédito y morosidad por efecto de la pandemia en la empresa Loreto Distribuciones SAC 2018—2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/73832>
- Rünstler, G., y Vlekke, M. (2018). Business, housing, and credit cycles. *Journal of Applied Econometrics*, 33(2), 212-226. <https://doi.org/10.1002/jae.2604>
- Scherer, M., y Stahl, G. (2021). The standard formula of Solvency II: a critical discussion. *European Actuarial Journal*, 11, 3-20. <https://doi.org/10.1007/s13385-020-00252-z>
- Sekerci, N., y Pagach, D. (2020). Firm ownership and enterprise risk management implementation: Evidence from the Nordic region. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(9), 210. <https://doi.org/10.3390/jrfm13090210>
- Shafarin, N. A. B. M. (2020). *Home Depot inc: A study of relationship between liquidity with external and internal factors* [Tesis de maestría]. Universiti Utara Malaysia.
- Shapiro, A. C., y Hanouna, P. (2019). *Multinational financial management*. John Wiley & Sons.

- Tao, H., Zhuang, S., Xue, R., Cao, W., Tian, J., y Shan, Y. (2022). Environmental finance: An interdisciplinary review. *Technological Forecasting and Social Change*, 179, 121639. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121639>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Código de ética en investigación*.
- Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Revista Boletín Redipe*, 2(7), 122-149. <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/434>
- Xie, X., y Zhao, J. (2020). Analysis of the Influence of Financial Flexibility on Enterprises. *Open Journal of Business and Management*, 8(04), 1917. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.84117>
- Yu, M., Feng, Z., y Wang, Y. (2022). The business cycles driven by loan defaults via credit creation: An agent-based perspective. *Finance Research Letters*, 48, 102846. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2022.102846>
- Zhang, X. (2018). Motivation of Enterprise Motivation Management Mechanism Based on Neuromanagement. *NeuroQuantology*, 16(5). <https://doi.org/10.14704/nq.2018.16.5.1245>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 9

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología	Población y muestra
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación de políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación de políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.</p>	<p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.</p>	<p>Tipo: Básico Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño: No experimental-transversal</p>	<p>Población: 125 empleados. Muestra: 83 empleados.</p>
<p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación de evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023? ¿Cuál es la relación de términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar la relación de evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Determinar la relación de términos y condiciones de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito</p>	<p>Hipótesis específicas: Existe una relación significativa entre evaluación de solvencia del cliente y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Existe una relación significativa entre términos y condiciones de crédito y</p>		

<p>Punta Hermosa, Lima 2022-2023? ¿Cuál es la relación de estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023?</p>	<p>Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Determinar la relación de estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.</p>	<p>morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023. Existe una relación significativa entre estrategias de cobranza y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023.</p>		
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2: Operacionalización de variables

Tabla 10

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento de investigación
Políticas de crédito	De acuerdo a Eun y Resnick (2015), una política de crédito es un conjunto estructurado de directrices y criterios adoptados por una organización o entidad financiera, el cual permite evaluar la solvencia del cliente, estableciendo términos, condiciones y límites que buscan equilibrar el riesgo financiero con el objetivo de impulsar	La variable Políticas de crédito se define operacionalmente mediante 3 dimensiones: "Evaluación de Solvencia del cliente", "Términos y Condiciones de Crédito", "Estrategias de Cobranza". Y 6 indicadores.	Evaluación de Solvencia del cliente	<ul style="list-style-type: none"> - Importe de deuda morosa - Record Crediticio 	Cuestionario para evaluar las políticas de crédito
			Términos y Condiciones de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidad de Crédito del cliente - Plazo de crédito 	
			Estrategias de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Claridad de información - Canales de comunicación 	

	<p>ventas o transacciones, asimismo determina la idoneidad de otorgar crédito a posibles deudores. Además mediante las estrategias de cobranzas permite proteger la solvencia y liquidez de la entidad otorgante.</p>				
Morosidad	<p>De acuerdo a Moyer et al. (2014), la morosidad se refiere al incumplimiento o retraso en el pago de obligaciones financieras, como préstamos, créditos o facturas,</p>	<p>La variable Morosidad se define operacionalmente mediante 3 dimensiones: "Incidencia de Morosidad", "Duración de Morosidad", "Recuperación ante Morosidad". Y 6 indicadores.</p>	<p>Incidencia de Morosidad</p> <hr/> <p>Duración de Morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de Morosidad - Monto Medio de Deuda Morosa - Periodo Medio de Morosidad - Porcentaje de Deudas Morosas de Largo Plazo 	<p>Cuestionario para evaluar la morosidad</p>

	<p>superando el plazo establecido en un contrato o acuerdo. Este fenómeno puede impactar negativamente tanto en la liquidez de las entidades acreedoras como en el historial crediticio de los deudores, generando posibles sanciones, intereses adicionales o afectaciones en futuras solicitudes de financiamiento.</p>		<p>Recuperación ante Morosidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tasa de Recuperación de Morosidad - Monto Recuperado de Morosidad 	
--	---	--	------------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluar las políticas de crédito

Estimado/a participante:

Agradecemos sinceramente su participación en este cuestionario, que forma parte de una investigación sobre las políticas de crédito y morosidad en el sector ferretero en Punta Hermosa, Lima durante los años 2022-2023. Su opinión es fundamental para nosotros y le aseguramos que sus respuestas serán tratadas con la máxima confidencialidad y serán utilizadas únicamente con fines académicos. La encuesta debería tomarle alrededor de 10 minutos.

Por favor, lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una "X" en la casilla que mejor represente su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a cada una de las afirmaciones presentadas. Use la siguiente escala como referencia:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. Ocasionalmente
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Evaluación de Solvencia del cliente						
1	¿La empresa cuenta con un informe de Importe de deuda morosa?					
2	¿La empresa considera el importe de deuda morosa del cliente con sus otros proveedores?					
3	¿La empresa realiza un análisis con la información brindada por la Central de Riesgo?					
4	¿La empresa cuenta con un informe con el historial de pagos de cada cliente y las considera en la evaluación de crédito?					
Términos y Condiciones de Crédito						
5	¿La empresa considera el tamaño de local por la cantidad y variedad de productos para la asignación de la línea de crédito?					
6	¿La empresa considera el volumen de compra para determinar los términos y condiciones?					

7	¿La empresa considera el tamaño de local por la cantidad y variedad de productos para determinar los términos y condiciones?					
8	¿La empresa considera la ubicación (departamento) para determinar los términos y condiciones?					
Estrategias de Cobranza						
9	¿Se comunica mediante correos, llamadas y/o mensajes de whatsapp efectivamente al cliente las condiciones de crédito?					
10	¿La empresa brinda los manuales a través de correos y/o mensajes de whatsapp de medios de pagos a los clientes?					
11	¿La empresa informa a los clientes sobre las consecuencias de retrasos en el pago?					
12	¿La empresa envía mensajes a los clientes según el tramo de días de vencido?					
13	¿La empresa reporta a los clientes con deuda mayor a 20 días a la Central de Riesgo?					
14	¿La empresa tiene una cuenta recaudadora que permite los pagos a través de Agentes, Banca móvil, Banca por internet y de manera presencial en los Bancos BCP, BBVA e IBK para facilitar la cobranza?					
15	¿La empresa capacita a los asesores para realizar la cobranza?					

Cuestionario para evaluar la morosidad

Estimado/a participante:

Agradecemos sinceramente su participación en este cuestionario, que forma parte de una investigación sobre las políticas de crédito y morosidad en el sector ferretero en Punta Hermosa, Lima durante los años 2022-2023. Su opinión es fundamental para nosotros y le aseguramos que sus respuestas serán tratadas con la máxima confidencialidad y serán utilizadas únicamente con fines académicos. La encuesta debería tomarle alrededor de 10 minutos.

Por favor, lea cuidadosamente cada afirmación y marque con una "X" en la casilla que mejor represente su nivel de acuerdo o desacuerdo respecto a cada una de las afirmaciones presentadas. Use la siguiente escala como referencia:

1. Nunca
2. Casi Nunca
3. Ocasionalmente
4. Casi siempre
5. Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
Incidencia de Morosidad						
1	¿Le empresa cuenta con un informe de la evolución de la morosidad?					
2	¿La empresa establece como estrategia las llamadas de cobranza preventiva y envío de cartas y estados de cuenta para evitar el incremento de la morosidad?					
3	¿La empresa cuenta con el sistema SAP Business One para monitorear la tasa de morosidad?					
4	¿La empresa realiza llamadas, envío de mensajes a través de correos y WhatsApp diariamente a los clientes con mayor importe de deuda vencida?					
Duración de Morosidad						
5	¿Le empresa cuenta con un informe del promedio de días de pagos?					
6	¿La empresa enfatiza la cobranza a los clientes con mayores días de vencido?					
7	¿La empresa realiza la provisión de deuda vencida mayor a 60 días?					
8	¿La empresa recurre a medios legales, tales como: llamadas por parte de abogado, cartas notariales, cartas extrajudiciales y demandas para la cobranza de deuda vencidas mayor a 60 días?					

Recuperación ante Morosidad					
9	¿La empresa para la recuperación de morosidad realiza envío de cartas de notificación de "Pre y Post de reporte a la Central de Riesgo?"				
10	¿La empresa penaliza a los asesores descontando en sus comisiones el 1% de la cartera vencida mayor a 60 días?				
11	¿La empresa capacita a los asesores para realizar la recuperación de su cartera morosa?				
12	¿La empresa facilita las cartas de no adeudo dentro de las 48 horas a los clientes que regularizan el pago de su deuda vencida?				
13	¿La empresa proporcionan alternativas de pago a través del fraccionamiento de la deuda en letras para facilitar la recuperación de montos morosos?				
14	¿La empresa realiza un seguimiento constante de las deudas vencidas mayor a 60 días?				
15	¿La empresa realiza la cobranza preventiva para evitar montos vencidos en un tramo de vencimiento mayor?				

Anexo 4: Juicio de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Baquedano Cabrera, Luis Clemente Dni
17843413

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empresarial

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de noviembre del 2023.

Firma del Experto validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Soto Moreno, Alex

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empresarial

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2023.

Firma del Experto validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Gil Jauregui, Carlos

Especialidad del validador: Docente – Auditoría y Gestión Empresarial

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de noviembre del 2023.

Firma del Experto validador
Carlos A. Gil Jáuregui
DNI: 27081377

Anexo 5: Constancia de idioma Ingles



CID-CDN-2023-02-LN-2759

CONSTANCIA

El Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo hace constar que **YACHACHIN OSCANO, YESENIA LOURDES**, con código **N.º 7000467606**, ha realizado estudios de **INGLÉS POSGRADO EXTRACURRICULAR**, equivalente a un total de **200 horas**; obteniendo los siguientes resultados:

CURSO	PROMEDIO FINAL	MES	AÑO	PROGRAMA
INGLES I	18 (dieciocho)	Febrero	2023	(Matricula Regular)
INGLES II	17 (diecisiete)	Abril	2023	(Matricula Regular)
INGLES III	17 (diecisiete)	Noviembre	2023	(Matricula Regular)

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 5 de enero de 2024.



Firmado digitalmente por: ERICA MERCEDES DE PAZ BERRÓSPI DNI:09631501 RUC:20164113532
Motivo: Responsable de la firma
Fecha y Hora: 05/01/2024 08:48:54

Dra. Erica Mercedes De Paz Berrospi
Jefe Nacional del Centro de Idiomas

Anexo 6: Constancia Concytec

NOVEDADES

- El servicio de integración de nuevos **ORCID** con el CTI Vitae se encuentra inoperativo por el momento debido a inconvenientes técnicos.
- El Curso de Conducta Responsable en Investigación **CR/no** es requisito para la calificación RENACYT. El URL es <https://vinculate.concytec.gob.pe/conducta-responsable-en-investigacion>.

PERFIL

YESENIA LOURDES YACHACHIN OSCANOVA



Calificación, Clasificación y Registro de Investigadores

Solicitar incorporación

✓ Conducta Responsable en Investigación

Fecha: 23/12/2023

Anexo 7: Declaración de consentimiento informado

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20538827224
HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS SAC	
Nombre del Titular o Representante legal:	CORTEZ LOYO GUSTAVO
Nombres y Apellidos	DNI:
CORTEZ LOYO GUSTAVO	25791897

Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
Políticas de crédito y morosidad en una empresa ferretera distrito Punta Hermosa, Lima 2022-2023	
Nombre del Programa Académico:	
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Yachachin Oscanoa, Yesenia Lourdes	72083468

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.

Lima, 22 de noviembre de 2023



Gustavo Cortez Loyo
Gerente General
HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS SAC

Cortez Loyo Gustavo

(*) 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.