

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

### Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



## TRABAJO DE INVESTIGACION

Relación de las políticas crediticias como alternativa para disminuir la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL-2019

**Para Optar** : El Grado de Bachiller en Contabilidad y Finanzas

**Autor** : Yissela, Camposano Ramos  
David Félix, Idelfoncio Cabello

**Asesor** : Mg. María del Pilar Marticorena Córdova

**Línea de Investigación Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos.

**Huancayo – Perú**

**2021**

## **I. TÍTULO**

Relación de las políticas crediticias como alternativa para disminuir la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

## **II. AUTORES**

Camposano Ramos, Yiseel e Idelfoncio Cabello, David Felix. Egresados de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

## **III. RESUMEN**

El presente informe de artículo científico tiene como título “*Relación de las políticas crediticias como alternativa para disminuir la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL-2019.*” En este informe se ha planteado como problema principal conocer ¿Cuál es el grado de relación de la política crediticia y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019? Este informe tiene como objetivo general determinar el grado de relación de las políticas crediticias específicamente la evaluación crediticia y las cuentas por cobrar de la empresa de tal forma tener menores porcentajes de morosidad en la empresa, a partir de ello, se ha formulado como hipótesis general que el grado de relación entre la política crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019. La metodología empleada parte del método científico como método universal, el método general es el inductivo-deductivo, el método específico es el descriptivo, el tipo de investigación es el aplicado, el nivel es el descriptivo y relacional, y el diseño es el no experimental transversal, como resultado principal en esta investigación se ha obtenido un coeficiente *Rho* equivalente a 0,827 identificando una correlación alta entre las variables, de otra parte como resultados secundarios la evaluación crediticia y las cuentas por cobrar también tienen un grado de relación alta con coeficientes de 0,725 y 0,779 respectivamente.

**Palabras clave:** Políticas crediticias, Morosidad, evaluación crediticia, cuentas por cobrar, porcentaje de morosidad.

#### **IV. ABSTRACT**

This scientific article report is entitled "Relationship of credit policies as an alternative to reduce delinquency of the Food and Nutrition Services Company Jhoselyn SRL-2019." In this report, the main problem has been raised to know what is the degree of relationship between the credit policy and the delinquency of the Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL - 2019? The general objective of this report is to determine the degree of relationship between the credit policies, specifically the credit evaluation and the accounts receivable of the company in such a way that it has lower percentages of delinquency in the company, based on this, it has been formulated as a general hypothesis that the degree of relationship between credit policy and delinquency is high and significant within the Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL - 2019. The methodology used is based on the scientific method as a universal method, the general method is inductive-deductive, the The specific method is descriptive, the type of research is applied, the level is descriptive and relational, and the design is non-experimental, cross-sectional, as the main result in this research, a Rho coefficient equivalent to 0.827 has been obtained, identifying a high correlation among the variables, on the other hand as secondary results the credit evaluation and the s accounts receivable also have a high degree of relationship with coefficients of 0.725 and 0.779 respectively.

**Key words:** Credit policies, Delinquency, credit evaluation, accounts receivable, delinquency percentage.

#### **V. INTRODUCCIÓN**

##### **5.1. Antecedentes del estudio**

En el estudio de Hidalgo (2017) en su trabajo de investigación titulado *“Diseño de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa promotores médicos latinoamericanos S.A.”* tiene como finalidad plantear el mejoramiento de las funciones del departamento de créditos y cobranzas y con ello eliminar los riesgos financieros que puedan ocasionarse a la organización, estableciendo estrategias que permitan desarrollar de manera efectiva la gestión de la cartera: se plantea entonces establecer políticas de cobro que ayuden con la identificación de clientes con riesgo de morosidad, también establecer funciones específicas que permitan contar con una mejor gestión en los procesos de control, y también determinar los saldos contables a la fecha de corte de las cuentas por cobrar que se relacionen con la documentación de soporte, una de las políticas planteadas en el departamento de crédito fue la de priorizar la implementación de estrategias que permitan reducir las cuentas incobrables, dentro de las políticas para otorgar créditos plantea que cada línea de crédito comercial solo será aprobada por la Gerencia General, el Jefe de crédito y al Jefe financiero, quienes con una reunión podrán determinar el monto, plazo y condiciones del mismo, finalmente concluye mencionando que el problema del área de créditos radica en la falta de políticas y procedimientos que ayuden a mejorar los procesos crediticios que la compañía tiene con sus clientes, haciendo difícil a la empresa gestionar de una forma eficiente la recuperación de su cartera vencida.

En el trabajo de Agualsaca (2018) titulado *“Diseño de un modelo de gestión para la concesión de crédito y recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito Amauta Kurikamak LTDA”*. Tiene como finalidad proponer el modelo de gestión que permitió a la cooperativa apoyar los procesos para que el personal cumpla con la adecuada gestión de la concesión de crédito y recuperación de cartera, acortando tiempos y minimizando costos con ello la información se ubique en todo momento como un eje

fundamental, el diseño se basó en un manual para revisar en donde se establezcan las políticas de la cooperativa, el propósito principal fue el de mitigar el riesgo crediticio de la cooperativa mediante la creación de políticas y procedimientos que conforman los lineamientos generales para administrar la cartera de créditos correctamente, como políticas generales, se estableció que los préstamos se otorgarán a personas naturales y jurídicas siempre en cuando se cumpla los requisitos exigidos por la cooperativa ya sean personas naturales y jurídicas con fines de lucro, para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la junta de política de regulación monetaria y financiera, así como la gestión de cobranzas debe darse antes de la fecha de vencimiento y en forma permanente, a través de medios telefónicos y correo electrónico, evidenciando la gestión realizada. Finalmente concluye afirmando que no existe un adecuado control interno dentro del proceso crediticio y desconocimiento de políticas del mismo, estándares para evitar la morosidad de los prestatarios.

En el trabajo de investigación de Choque (2016) titulado *“Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito Los Andes Puno 2015”*. Tiene como finalidad analizar el proceso cuantitativo y cualitativo de evaluación de créditos y como este incide a las colocaciones crediticias, con ello proponer lineamientos de políticas crediticias en el mejoramiento de la gestión de créditos que coadyuve a una mejor administración de la calidad de cartera, desde el punto de vista metodológico empleado en la investigación se utiliza el enfoque cuantitativo debido a que se considera aspectos de la ciencia social como la Administración, empleo también el método descriptivo en forma sistemática en la interpretación de la evaluación de la gestión de créditos, utilizó la revisión documental como herramienta en la recolección de datos, los resultados descritos enfatizan en que se debe establecer claramente los puntos a considerar en el aspecto cualitativo y cuantitativo

que permitan agilizar la aprobación de los créditos, tales como realizar una retroalimentación mensual acerca de los estados financieros en el fortalecimiento de los conocimientos técnicos, además tiene que manejarse de forma interna, con ello se captará a más clientes esto debido a que muchas veces los asesores ofrecen la tasa negociable y al final la Gerencia de Créditos no lo aprueba; la recuperación de los créditos debe enfocarse en el establecimiento de parámetros aceptables de riesgo por tipo de negocio tomando en consideración el número de entidades financieras reguladas y no reguladas con los que el titular tiene deudas, con ello minimizar el riesgo de no pago de los clientes, calificación en el sistema financiero y el número de entidades del titular y esposa.

## **5.2. Justificación**

Las políticas crediticias son un engrane primordial de las finanzas de la organización, y conforman también una de las medidas cruciales en la toma de decisiones en el préstamo hacia una cartera de clientes, desde el punto de vista procedimental la oferta del crédito inicia con la evaluación de los sujetos de crédito y termina con la restitución del capital prestado hacia la entidad o prestamista, en todo el proceso crediticio se asume el riesgo, precisamente la tasa de morosidad es uno de esos riesgos a los cuales la empresa tiene que enfrentar.

## **5.3. Planteamiento del problema general**

¿Cuál es el grado de relación de la política crediticia y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019?

## **5.4. Planteamiento de los problemas específicos**

- a. ¿Cuál es el grado de relación entre la evaluación crediticia y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019?

- b. ¿Cuál es el grado de relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019?

### **5.5. Planteamiento del objetivo general**

Determinar el grado de relación de las políticas crediticias y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

### **5.6. Planteamiento del objetivos específicos**

- a. Identificar el grado de relación cómo se relaciona evaluación crediticia y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.
- b. Identificar el grado de relación cómo se relaciona las cuentas por cobrar y la morosidad de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

### **5.7. Planteamiento de la hipótesis general**

El grado de relación entre la política crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

### **5.8. Planteamiento de la hipótesis específicas**

- a. El grado de relación ente la evaluación crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.
- b. El grado de relación ente las cuentas por cobrar y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

## **VI. METODOLOGÍA**

### **6.1. Método general**

A partir de lo enunciado por Bernal (2015) el método general es el que delimita la investigación en el proceso mismo dentro del planteamiento de los problemas, objetivos y los resultados, para delimitar precisamente el ¿Cómo? .Se utiliza como método general el inductivo – deductivo.

## **6.2. Método específico**

En función a lo referido por Carrasco (2006) “...son utilizados por las ciencias generales y particulares, tratan de explicar las causas y la esencia de los fenómenos y los plantea en forma de hipótesis”, específicamente el método específico utilizado es el descriptivo.

## **6.3. Tipo de investigación**

Con la definición de Sánchez (1998) denota que “...es la búsqueda del tema de investigación, en donde presenta la naturaleza, y el carácter al estudio” .Esta investigación es de tipo es aplicada puesto que busca conocer, hacer, actuar, construir, modificar y aplicar una realidad objetiva.

## **6.4. Nivel de investigación**

En la definición según Caballero (2000) “es el grado de profundidad con la que se estudia ciertos fenómenos o hechos en la realidad social”. La presente investigación se encuentra en un nivel correlacional, en la que se asocia a dos variables.

## **6.5. Diseño de investigación**

Según la concepción de Hernández (2007) se refiere al plan o estrategia para la consecución de la información requerida, “...señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado” en esta investigación se ha tenido un diseño no experimental.

El esquema es el siguiente:

$$M: O_1 r O_2$$



Dónde:

M = Total de observaciones, muestra en la investigación,  $O_1$  = Políticas crediticias,  $O_2$  = Morosidad  $r$  = Asociación

## 6.6. Población y muestra

Se encuentra constituida por los clientes en total de la empresa dentro de la zona de distribución como: Huancayo, Tambo, y Chilca. De acuerdo con Carrasco (2006) corresponde a la cantidad representativa de la población a la cual el estudio debe enfocar. A través de la fórmula de poblaciones finitas se obtiene la muestra la cual es la siguiente.

$$m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + p * q * Z^2}$$

Dónde: N es el tamaño poblacional (168), e es el error muestral (5%), Z es el valor de la distribución normal (1.96), el tamaño proporcional (p, q, 50%) con ello el resultado de la muestra es equivalente a 117 clientes de la empresa.

## 6.7. Consideraciones éticas

Para la ejecución de la presente investigación, se considera los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir procedimientos, de acuerdo al reglamento interno de la oficina de investigación de la FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES. Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente plan de investigación.

Yissela Camposano Ramos-David Felix Idelfoncio Cabello.

# VII. RESULTADOS

## 7.1. Técnica e instrumento de recolección de datos

Cómo técnica en la recolección de información y obtener datos primarios se utiliza la encuesta puesto que se utiliza en como medida más utilizada en investigaciones de tipo

aplicada. El instrumento que deviene de la encuesta es el cuestionario para la colección de datos.

## 7.2. Resultados del cuestionario

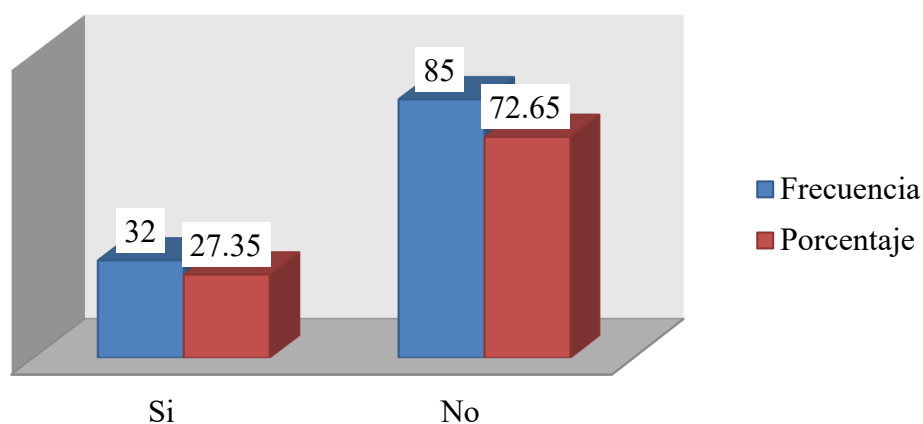
Los resultados en canto al cuestionario aplicado y con las respuestas obtenidas de los clientes de la empresa han sido representados en frecuencias y se presentan a través de tablas y gráficos como siguen a continuación:

1. ¿La organización le informa de su crédito constantemente?

**Tabla 1.**  
*Información del crédito al cliente*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	32	27.35
No	85	72.65
<b>Total</b>	117	100

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 1.** Información del crédito al cliente

### Interpretación

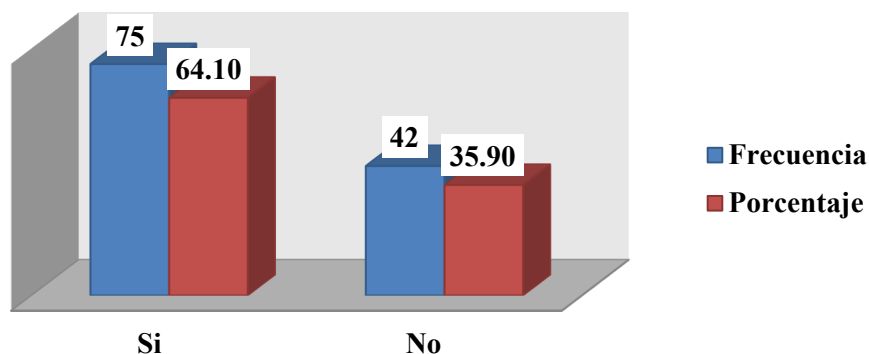
De acuerdo con la Tabla 5 y Figura 1 el 72.65% de los clientes de la empresa menciona que la empresa no le brinda información acerca de su crédito, mientras que el 27.35% de los clientes afirma lo contrario.

2. ¿Conoce acerca de los requerimientos empleados por la empresa en el acceso al crédito?

**Tabla 2.**  
*Requisitos necesarios en el crédito*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	75	64.10
No	42	35.90
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.** Requisitos necesarios en el crédito

### Interpretación

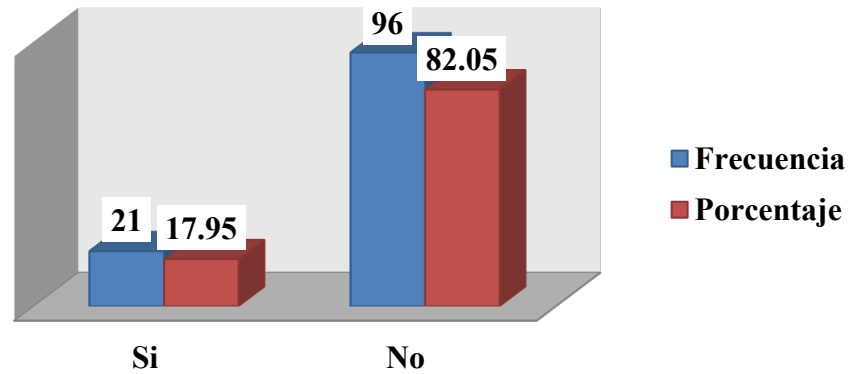
De acuerdo a la Tabla 6 y Figura 2 el 64.10% de los clientes de la empresa manifestó que conoce todos los requerimientos empleados para acceder al crédito, por otro lado el 35.90% no conocen los requisitos en el acceso al crédito.

3. En su opinión ¿La empresa hace una evaluación correcta del crédito que otorga?

**Tabla 3.**  
*Evaluación correcta del crédito*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	21	17.95
No	96	82.05
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

Nota: Elaboración propia.



**Figura 3.** Evaluación correcta del crédito

### Interpretación

En función a la Tabla 7 y Figura 3 el 82.05% de los encuestados afirman en su opinión que la empresa no realiza una correcta evaluación de los créditos que otorga, de otro lado el 17.95% afirma que la empresa ejerce una correcta evaluación de los créditos.

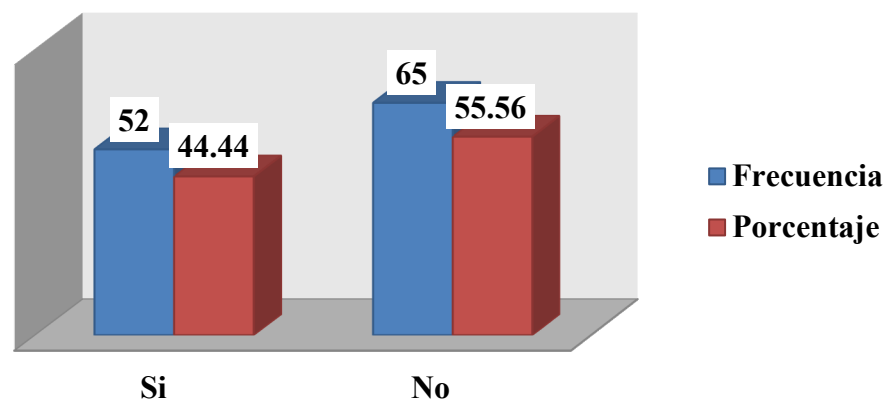
4. ¿Se encuentra de acuerdo a los plazos de pago que ha establecido la empresa en el crédito otorgado?

**Tabla 4.**

*Plazos de pago para la cancelación del crédito*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	44.44
No	65	55.56
<b>Total</b>	117	100

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 4.** Plazos de pago para la cancelación del crédito

## Interpretación

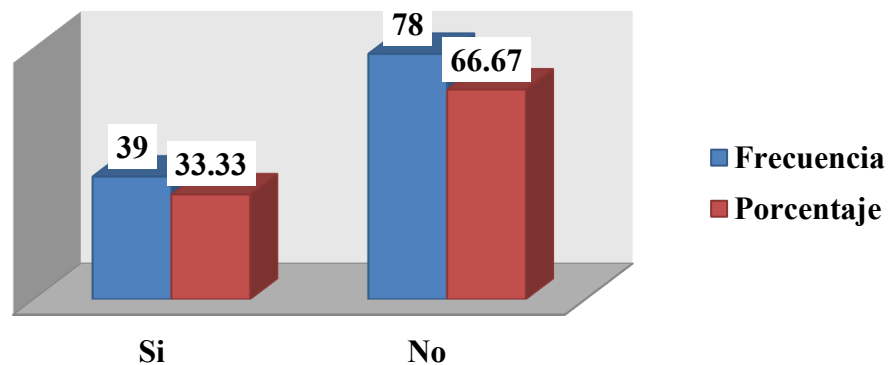
Tal como se muestra en la Tabla 8 y Figura 4 el 55.56% de los encuestados han mencionado que no se encuentran de acuerdo con los plazos establecidos con la empresa para el cobro de los créditos, mientras que el 44.44% se encuentran de acuerdo con los plazos.

5. ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención en el departamento de crédito?

**Tabla 5.**  
*Atención en el departamento de crédito*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	33.33
No	78	66.67
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 5.** Atención en el departamento de crédito

## Interpretación

En la Tabla 9 y Figura 5 se identifica que el 66.67% de los encuestados han expresado que no se encuentran satisfechos con la atención en el departamento de crédito, de otro lado el 33.33% afirmó que se encuentran satisfechos.

### 7.3. Proceso de prueba de hipótesis general

#### ✓ Hipótesis Estadísticas

$H_0$ : El grado de relación entre la política crediticia y la morosidad **NO** es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

**H<sub>1</sub>**: El grado de relación entre la política crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

✓ **Establecimiento del nivel de significancia**

El nivel de significancia según Triola (2009) es el valor al cual se estima aprobar la hipótesis nula, para los estudios de ciencias sociales admite un valor equivalente simbolizado en  $\alpha=0.05$ .

✓ **Elección del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba a utilizar según el nivel de investigación en el que nos encontramos es el de asociar a las variables, en el sentido de encontrar el grado de relación que existe, es por ello que se utiliza el coeficiente de *Rho de Spearman* pues este a través de una tabla de coeficientes arroja un valor ideal para ver la relación existente, además porque se trata de valores cualitativos y un estudio de corte descriptivo correlacional.

✓ **Cálculo y delimitación de la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis nula**

**Tabla 6.**  
*Rango de coeficientes Rho de Spearman*

<b>Coeficiente Rho</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 ; -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 ; -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 ; -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 ; -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 ; -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 ; 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 ; 0.39	Correlación positiva baja
0.4 ; 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 ; 0.89	Correlación positiva alta
0.9 ; 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Obtenido de Triola (2009).

**Tabla 7.**  
*Contrastación hipótesis general (políticas crediticias - morosidad)*

		<b>Políticas crediticias</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Políticas crediticias</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	<b>117</b>	<b>117</b>
<b>Morosidad</b>	Coefficiente de correlación	,827**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	<b>117</b>	<b>117</b>

Nota. Obtenido de la base de datos SPSS.

✓ **Fijación de la regla de decisión**

**Sig. (bilateral) o  $p$ -valor  $> \alpha$ ; no se rechaza la Hipótesis nula.**

**Sig. (bilateral) o  $p$ -valor  $< \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis nula.**

✓ **Conclusión de la prueba de hipótesis**

Tal como se muestra en la Tabla 2, se puede identificar que el coeficiente de correlación  $Rho$  es equivalente a ,827 en contrastación si observamos la Tabla 1 corresponde a un grado de correlación positiva alta, de otro lado también encontramos un valor **Sig. (bilateral) o  $p$ -valor (0,000)** menor al nivel de significancia **(0,050)** con lo cual podemos concluir que el grado de relación entre la política crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

**7.4. Proceso de prueba de hipótesis específica 1**

✓ **Hipótesis Estadística**

**$H_0$ :** El grado de relación ente la evaluación crediticia y la morosidad **NO** es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

**H<sub>1</sub>**: El grado de relación ente la evaluación crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

✓ **Establecimiento del nivel de significancia**

El nivel de significancia según Triola (2009) es el valor al cual se estima aprobar la hipótesis nula, para los estudios de ciencias sociales admite un valor equivalente simbolizado en  $\alpha=0.05$ .

✓ **Elección del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba a utilizar según el nivel de investigación en el que nos encontramos es el de asociar a las variables, en el sentido de encontrar el grado de relación que existe, es por ello que se utiliza el coeficiente de *Rho de Spearman* pues este a través de una tabla de coeficientes arroja un valor ideal para ver la relación existente, además porque se trata de valores cualitativos y un estudio de corte descriptivo correlacional.

✓ **Cálculo y delimitación de la zona de aceptación y rechazo de la hipótesis nula**

**Tabla 8.**  
Contrastación hipótesis general (evaluación crediticia - morosidad)

		Evaluación crediticia	Morosidad
Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	117	117
Morosidad	Coefficiente de correlación	,725**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	117	117

Nota. Obtenido de la base de datos SPSS.

✓ **Fijación de la regla de decisión**

**Sig. (bilateral) o  $p\text{-valor} > \alpha$ ; no se rechaza la Hipótesis nula.**



**Sig. (bilateral) o  $p$ -valor  $< \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis nula.**

✓ **Conclusión de la prueba de hipótesis específica**

Tal como se muestra en la Tabla 3, se puede identificar que el coeficiente de correlación *Rho* es equivalente a ,725 en contrastación si observamos la Tabla 1 corresponde a un grado de correlación positiva alta, de otro lado también encontramos un valor **Sig. (bilateral) o  $p$ -valor (0,000)** menor al nivel de significancia **(0,050)** con lo cual podemos concluir que El grado de relación ente la evaluación crediticia y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

**7.5. Proceso de prueba de hipótesis específica 2**

✓ **Hipótesis Estadística**

**$H_0$ :** El grado de relación ente las cuentas por cobrar y la morosidad **NO** es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

**$H_1$ :** El grado de relación ente las cuentas por cobrar y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

✓ **Establecimiento del nivel de significancia**

El nivel de significancia según Triola , 2009) es el valor al cual se estima aprobar la hipótesis nula, para los estudios de ciencias sociales admite un valor equivalente simbolizado en  $\alpha=0.05$ .

✓ **Elección del estadístico de prueba**

El estadístico de prueba a utilizar según el nivel de investigación en el que nos encontramos es el de asociar a las variables, en el sentido de encontrar el grado de relación que existe, es por ello que se utiliza el coeficiente de *Rho de Spearman* pues este a través de una tabla de coeficientes arroja un valor ideal para ver la

relación existente, además porque se trata de valores cualitativos y un estudio de corte descriptivo correlacional.

**Tabla 9.**  
*Contrastación hipótesis específica (Cuentas por cobrar - morosidad)*

		<b>Cuentas por cobrar</b>	<b>Morosidad</b>
<b>Cuentas por cobrar</b>	Coefficiente de correlación	1,000	,779**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	117	117
<b>Morosidad</b>	Coefficiente de correlación	,779**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	117	117

Nota. Obtenido de la base de datos SPSS.

✓ **Fijación de la regla de decisión**

**Sig. (bilateral) o  $p$ -valor  $> \alpha$ ; no se rechaza la Hipótesis nula.**

**Sig. (bilateral) o  $p$ -valor  $< \alpha$ ; se rechaza la Hipótesis nula.**

✓ **Conclusión de la prueba de hipótesis**

Tal como se muestra en la Tabla 4, se puede identificar que el coeficiente de correlación *Rho* es equivalente a ,779 en contrastación si observamos la Tabla 1 corresponde a un grado de correlación positiva alta, de otro lado también encontramos un valor **Sig. (bilateral) o  $p$ -valor (0,000)** menor al nivel de significancia **(0,050)** con lo cual podemos concluir que el grado de relación entre la cuentas por cobrar y la morosidad es alta y significativa dentro de la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL – 2019.

## VIII. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se ha logrado determinar los propósitos buscados, en comparación con los resultados de Hidalgo (2017) ubicamos que tener políticas de crédito y procedimientos estandarizados de crédito permiten mejorar los procesos de apoyo hacia los clientes, así también en el estudio de

Agualsaca (2018) identificamos que si no existe un control interno para el proceso crediticio, la morosidad se incrementará, y afectará tanto a la organización como a los prestatarios, se recoge de la investigación de Choque (2016) que la correcta evaluación de clientes debe darse en dos vertientes, la primera de forma cuantitativa revisando correctamente los estados financieros de los prestatarios, y la segunda de forma cualitativa, midiendo el riesgo para ello se considera el número de entidades financieras con las cuales los clientes tienen deuda. La contrastación de la hipótesis general advierte que el grado de relación entre las políticas crediticias y la morosidad es alta, y directa de tal manera que si los clientes poseen un mejor conocimiento acerca de los requerimientos de crédito, la tasa de morosidad disminuirá.

## **IX. CONCLUSIONES**

1. La Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL tiene una política de créditos no tan eficiente puesto que se registra un incremento en la tasa de morosidad registrada hasta diciembre de 2019, con ello se confirma que las políticas de crediticias tienen un alto grado de relación con la morosidad, además estadísticamente el coeficiente *Rho* obtenido equivale a 0,827 y el *p-valor* obtenido es equivalente a  $0,00 < 0,05$ .
2. La evaluación crediticia en la Empresa de Servicio Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL no se sigue tal como se estipula en las políticas crediticias, puesto que no se cumplen en consecuencia de ello se tiene una alta tasa de morosidad registrada, con ello se confirma que la evaluación crediticia tiene un alto grado de relación con la morosidad, y estadísticamente se confirma con un coeficiente *Rho* obtenido de 0,725 y el *p-valor* menor al nivel de significancia ( $0,00 < 0,05$ )
3. Las cuentas por cobrar en la Empresa de Servicios Alimenticios Nutricionales Jhoselyn SRL se encuentran incrementando, hasta diciembre de 2019 se registra un total

de S/. 5 160 en deudas otorgadas en un plazo mayores a los 90 días, con esto se confirma que las cuentas por cobrar tienen un alto grado de relación con la morosidad, y estadísticamente se confirma con un coeficiente *Rho* obtenido de 0,779 y el *p-valor* menor al nivel de significancia ( $0,00 < 0,05$ )

## **X. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Agualsaca Balla, E. V. (2018). *Diseño de un modelo de gestión para la concesión de crédito y recuperación de cartera de la cooperativa de ahorro y crédito "Amauta Kurikamak" LTDA*. Trabajo de investigación, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador.

Bernal Torres, C. A. (2015). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Education.

Caballero R, A. (2000). *Metodología de la investigación científica - diseño con hipótesis explicativa*. Lima: Udegraf.

Carrasco Días, S. (2006). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

Choque Cotrado, D. (2016). *Evaluación de la gestión del proceso de créditos en la oficina especial Acora de la Caja de Ahorro y Crédito Los Andes Puno 2015*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno-Perú.

Hernández Sampieri, R. C. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. España: Mc Graw-Hill.

Hidalgo Valdivieso, R. S. (2017). *Diseño de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa promotores médicos latinoamericanos S.A*. Trabajo de investigación, Universidad Central del Ecuador, Quito-Ecuador.

Sánchez Carlesi, H. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima-Perú: Edit.Mantaro.

Triola , M. F. (2009). *Estadística*. México: Pearson.