



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera,
Lima 2021**

**Para optar el grado académico de Bachiller en Contabilidad y
Auditoría**

AUTOR

Nizama Sanchez, Andree Robertho

ORCID

0000-0003-0524-7785

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Economía, Empresa y Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Sistema de calidad

LIMA - PERÚ

2021

Miembros del jurado

Dra. Carhuancho Mendoza Irma Milagros (ORCID: 0000-0002-4060-5667)

Presidente del Jurado

Mtra. Julca García Paola Corina (ORCID: 0000-0003-1630-4319)

Secretario

Mtra. Vera Ortiz Norma Betzabe (ORCID: 0000-0002-7255-0322)

Vocal

Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos (ORCID: 0000-0001-8910-222x)

Asesor metodólogo

Asesor temático

Dr. Flores Zafra David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria


A Jesús nuestro señor por guiarme, cuidarme para salir adelante. Mi familia esposa e hija, mi madre y abuela, quienes son el motor fundamental en mi vida y que me enseñaron a perseguir mis sueños.

Agradecimiento

Quiero dar primeramente agradecer a Jesús nuestro señor, por guiarme y darme las fuerzas necesarias para culminar mi carrera universitaria, agradezco a mi madre y familia esposa e hija por su apoyo incondicional en todos los momentos que me ha tocado atravesar.

Agradezco a mis profesores de la Universidad por los conocimientos que me brindaron durante la carrera.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 29/05/2021
		REVISIÓN: 01	

Yo, Nizama Sanchez Andree Robertho estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: “Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera, Lima 2021” para la obtención del Grado académico de Bachiller en Contabilidad y Auditoría es de mi autoría y declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.

Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.

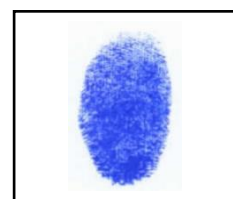
De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Nizama Sanchez Andree Robertho

DNI: 44463777



Huella

Lima, 29 de mayo de 2021

Índice

	Pag.
Portada	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	6
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
Planteamiento del problema	13
1.1 Formulación del problema	15
1.2 Objetivos de la investigación	15
1.3 Hipótesis	15
1.4 Justificación de la investigación	15
1.4.1 Justificación teórica	16
1.4.2 Justificación metodológica	16
1.4.3 Justificación práctica	16
1.5 Delimitaciones de la investigación	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes	18
2.2 Bases teóricas	21
CAPITULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 Enfoque de la investigación	28
3.2 Método de investigación	28
3.3 Población	29
3.4 Operacionalizar de la variable	29
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.6 Descripción de instrumentos	31
3.7 Validez del instrumento	31
3.8 Confiabilidad del instrumento	32

3.9 Aspectos éticos	32
CAPITULO IV: RESULTADOS	33
4.1 Estadística descriptiva	33
4.1.1 Resultados de la variable: políticas de crédito y sus dimensiones	33
4.1.2 Resultados de la variable 2: rentabilidad	37
4.2 Estadística inferencial	42
4.2.1 Prueba de confiabilidad.	42
4.2.2 Prueba de normalidad	43
4.2.3 Prueba estadística	44
4.3. Discusión	49
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
5.1. Conclusiones	52
5.2 Recomendaciones	54
6 REFERENCIAS	55
ANEXOS	63
Anexo 1: Matriz de consistencia	63
Anexo 2: Validez de los instrumentos	64
Anexo 3: Cuestionario	68
Anexo 4: matrices de trabajo	69

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1. Definición operacional de la variable control interno	30
Tabla 2. Definición operacional de la variable rentabilidad	31
Tabla 3. Baremo de medición	33
Tabla 4. Resultados de la variable políticas de crédito	33
Tabla 5. Resultados de la dimensión 1: Proceso de evaluación de crédito	34
Tabla 6. Resultados de la dimensión 2: Otorgamiento de crédito	35
Tabla 7. Resultados de la dimensión 3: Seguimiento de crédito	36
Tabla 8. Resultados de la variable Rentabilidad	38
Tabla 9. Resultados de la dimensión 1: Inversiones	39
Tabla 10. Resultados de la dimensión 2: Razones financieras de rentabilidad	40
Tabla 11. Resultados de la dimensión 03: Utilidad	41
Tabla 12. Variable políticas de crédito	42
Tabla 13. Variable rentabilidad	43
Tabla 14. Variable políticas de crédito	43
Tabla 15. Variable Rentabilidad	44
Tabla 16. Correlaciones	45
Tabla 17. Correlación de la variable políticas de crédito e inversiones	46
Tabla 18. Correlación de la variable políticas de crédito y razones financieras	47
Tabla 19. Correlación de la variable políticas de crédito y utilidades	48

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1. Diagrama correlacional	29
Figura 2. Resultados de la variable política de crédito	34
Figura 3. Resultados de la dimensión 1: proceso de evaluación de crédito	35
Figura 4. Resultados de la dimensión 2: otorgamiento de crédito	36
Figura 5: Resultados de la dimensión 3: seguimiento de crédito	37
Figura 6. Resultados de la variable rentabilidad	38
Figura 7. Resultados de la dimensión 1: inversiones	39
Figura 8. Resultados de la dimensión 2: razones financieras de rentabilidad	40
Figura 9. Resultados de la dimensión 3: utilidad	41

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la rentabilidad en una empresa financiera. Como parte de la metodología, se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y con un nivel correlacional – descriptivo. La población estuvo conformada por una muestra representativa de 48 trabajadores de las distintas áreas de la empresa financiera. La técnica que se aplicó en esta investigación para la recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento a aplicar, corresponde al cuestionario. Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial mediante el uso de la prueba de Alfa de Cronbach, Shapiro-Wilk y la prueba de contraste de Rho de Spearman, el cual evidencio un resultado de 0.864, el cual demuestra que existe relación entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera.

Palabras claves: políticas, créditos, rentabilidad, financiera.

Abstract

The present study aims to determine the relationship between credit policies and profitability in a financial company. As part of the methodology, a quantitative approach was used, with a non-experimental design and with a correlational-descriptive level. The population was made up of a representative sample of 48 workers from the different areas of the financial company. The technique applied in this research for data collection was the survey, and the instrument to be applied corresponds to the questionnaire. Descriptive and inferential statistics were used through the use of Cronbach's Alpha test, Shapiro-Wilk and Spearman's Rho contrast test, which showed a result of 0.864, which shows that there is a relationship between credit policies and profitability in the finance company.

Keywords: policies, credits, profitability, financial.

Introducción

Las entidades financieras se constituyen con fines de lucro, es decir, la finalidad es de obtener utilidades y ganancias por la prestación de los servicios e inversiones a los clientes, el presente trabajo de investigación se centra en demostrar la relación que existe entre las políticas de crédito y rentabilidad de la empresa , para ello la empresa necesita contar con procesos fundamentales aplicando sus políticas de créditos donde se establece sus pautas para el cumplimiento de sus objetivos, los cuales se busca llegar a través de una administración eficiente del crédito, cabe mencionar que los procesos de cobro representan la fuente principal de ingresos de la empresa para obtener la rentabilidad esperada.

En el presente estudio utilizó el diseño no-experimental de corte- transversal y tipo correlacional y descriptiva. Para entender los resultados cuantitativos de la investigación se realizó un cuestionario de 23 preguntas el cual se le brindo a 48 trabajadores mediante encuesta, de esta manera se interpretó los resultados mediante gráficos estadísticos que tienen mayor relevancia; buscando con ello identificar con mayor certeza los puntos más resaltantes del tema en investigación.

El presente trabajo de investigación se desarrolló en 5 capítulos, y se encuentran estructurados de la siguiente manera:

Capítulo I: Se encuentra el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos, justificación y las limitaciones.

Capítulo II: Se encuentra el marco teórico compuesto por los antecedentes de la investigación tanto internacionales como nacionales y las bases teóricas.

Capítulo III. Se encuentra la metodología y está compuesta por el método de la investigación, enfoque, tipos y diseño de la investigación, población, muestra, técnicas e instrumentos, procesamiento y análisis de datos, aspectos éticos.

Capítulo IV: En la presentación y discusión de resultados se encuentra la descripción de resultados cuantitativos.

Capítulo V: Se encuentran las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Jara (2018) sostiene que, las políticas de crédito son normas de gran importancia en las organizaciones para evitar la morosidad y obtener una mejor rentabilidad, que conlleve a tener beneficios en la organización de manera ordenada. Revisando los informes internacionales, se identificó un estudio ecuatoriano sobre el uso de los indicadores en el ente privado, se encontraron los siguientes problemas: (a) bajo nivel de influencia en los factores externos e internos asociado a la rentabilidad bancaria - ROE; (b) bajo nivel de capacidad comercial respecto al crecimiento de los activos; y por último (c) un bajo nivel de rentabilidad de los activos. Los cuales generaron una baja solvencia económica para las organizaciones, poniendo en riesgo los futuros proyectos.

En un estudio financiero de créditos accesibles, llevado a cabo en Manta - Ecuador, se identificó los siguientes problemas: (i) dificultad de las empresas para obtener un crédito, debido a que existen políticas deficientes, incluido la parte de las cobranzas; y (ii) personal con responsabilidad ineficiente, debido a su poca visión a nivel empresarial. Todo ello, genero una inmensa necesidad de revisar el sistema de créditos para mejorar la empresa y el desarrollo del país (García, 2018). En el mismo contexto, revisando un informe mexicano sobre la importancia de mejorar las utilidades mediante el uso de políticas de cobranza y crédito, se logró identificar los siguientes hallazgos: (a) existe una relación en el impacto del crédito sobre la magnitud de ventas; y (ii) el impacto por los márgenes de contribución debido a los pagos adelantados. Por lo tanto, se sugiere incrementar los controles de selección de clientes mediante el buen uso de las políticas de créditos, con el fin de mejorar notablemente la rentabilidad empresarial, y así lograr minimizar las cuentas por cobrar (Izar y Ynzunza, 2017).

A nivel nacional, se verifico importantes hallazgos asociado al programa reactiva Perú, el cual, tiene como objetivo brindar facilidades a las micros y pequeñas empresas, teniendo como ventajas, lo siguiente: (i) incentivo a la empresa con préstamos hasta s/ 90,000; (ii) las empresas que han obtenido préstamos de hasta s/ 90,001 a S/ 750,000 deberán demostrar una caída en sus ventas mayor o igual al 10%; y por ultimo (iii) las empresas que

obtuvieron prestamos de s/750,001 a s/ 5,000,000 demostraran haber registrado un nivel de caída en ventas del 20%, todas ellas, con correspondencia al cuarto trimestre del año 2020. Todo ello, recae en la responsabilidad de la entidad financiera, el cual deberá validarse con la SUNAT, sobre las caídas de sus ventas, para ingresar al bloque de las reprogramaciones, teniendo un plazo máximo de aceptación al 15/07/2021, donde el COFIDE podrá otorgar la garantía para el crédito reprogramado (Gestión, 2021).

Revisando las publicaciones de Conexionesan (2016), se encontró que las políticas de crédito son el objetivo técnico del gerente financiero con el fin de brindar las facilidades de pago a los clientes y se recomienda lo siguiente: (i) toda política de crédito indica la pauta y como de concederse el monto a un cliente; (ii) la entidad financiera debe preocuparse o asesorar al cliente en que utilizara el dinero; y (iii) la correcta forma de pagos para que el cliente pueda cumplir con sus obligaciones. En el mismo sentido, son muy importante las recomendaciones señaladas, con el fin de lograr los objetivos y estrategias financieras. Fuanos (2017) sustenta que las políticas de crédito son normas dictaminadas por la entidad con plazos de cumplimiento, pero con un alto nivel de riesgo para asumirlas. Asimismo, existen tres tipos de políticas como: (i) normales, por ser más tradicionales y permiten todo tipo de plazo de pagos; (ii) políticas restrictivas, debido a importa más el costo financiero que el comercial; y por último (iii) políticas flexibles, debido a centrarse en el aspecto comercial dando plazos largos y facilidades de pago.

En la organización financiera, se tiene como premisa conocer la conexión que existe entre rentabilidad y políticas de crédito, por ello se realizó un análisis interno con la finalidad de conocer los diferentes problemas que atraviesa la organización. Los problemas identificados son: (a) un alto nivel de riesgo crediticio; (b) falencias con la segmento de cliente; (c) bajo nivel de cumplimiento de la gestión de crédito que involucran a los prestamos; y (d) las bajas inversiones por la falta de clientes y liquidez. Todo ello, es debido a lo sucedido por la pandemia, donde el contagio del virus y el confinamiento obligatorio produjeron que muchos clientes no cumplan sus obligaciones de pago. Estas dificultades, son componentes que modifica la baja rentabilidad de mayoría de organizaciones financieras.

1.1 Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relaciona las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa?

Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona las políticas de créditos y las inversiones en la empresa?

¿De qué manera se relaciona las políticas de créditos y las razones financieras de la empresa?

¿De qué manera se relaciona las políticas de créditos y las utilidades en la empresa?

1.2. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa, Lima 2021.

Objetivos específicos

Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa, Lima 2021.

Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa, Lima 2021.

Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa, Lima 2021.

1.3. Hipótesis

General

H_i: Las políticas de créditos tienen relación con la rentabilidad en la empresa, Lima 2021.

H₀: Las políticas de créditos no tienen relación con la rentabilidad en la empresa, Lima 2021

Hipótesis específicas

H_{e1}: Las políticas de créditos tienen relación con las inversiones en la empresa, Lima 2021.

H_{e2}: Las políticas de créditos tienen relación con las razones financieras de rentabilidad en la empresa, Lima 2021.

He₃: Las políticas de créditos tienen relación con las utilidades en la empresa, Lima2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Sunder (2005) argumenta que, la teoría de contabilidad y control desarrollan la contabilidad de acuerdo con las propias características de su negocio para que pueda usarse como mecanismo de control. Asimismo, las políticas de crédito y rentabilidad según Conexionesan (2016) sostienen que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. Por otro lado, Gascó (2019) menciona que, la rentabilidad es el resultado que obtiene la organización en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto, Posada (2014) sostiene que, la liquidez es la herramienta más importante que posee una entidad para cubrir sus obligaciones como pago de planilla, pago a terceros y los impuestos. Todas guardan relación con la problemática, porque ambas aportan obtener la mayor liquidez y rentabilidad para la entidad para que pueda efectuar con sus inversiones a corto plazo.

1.4.2 Justificación metodológica

El adelanto de esta indagación se efectuará mediante el enfoque cuantitativo que busca analizar los datos recolectados mediante encuestas y probando hipótesis para una posible respuesta al problema evidenciado en la entidad financiera, el instrumento a utilizar será el cuestionario que permitirá recolectar la información necesaria para deducir donde radican los problemas más críticos. Por lo tanto, permitirá a futuros investigadores fortalecer su estudio mediante el aporte metodológico del presente proyecto.

1.4.3. Justificación práctica

En este estudio permitirá analizar la conexión que existe entre la rentabilidad y políticas de crédito de la organización financiera, también porque se observó que existe una demora en las cobranzas de los clientes, generando un alto nivel de morosidad y poca liquidez en la empresa. Además, los clientes no tienen un límite de compras; es decir, la empresa no controla los niveles de ventas generando un alto nivel de sobreendeudamiento. La investigación ayudará con el análisis de los puntos débiles de las políticas de crédito y las que se deba mejorar o eliminar para obtener mejor rentabilidad. De esta manera, la gerencia

podrá tomar mejores decisiones en base a políticas y estrategias. De igual forma, los estudiantes tendrán un pequeño aporte con la presente investigación, para que les pueda servir en los futuros trabajos de investigación.

1.5. Delimitaciones de la investigación

Temporal

En este estudio se efectuó entre el mes de abril hasta julio 2021. Además, se utilizará encuestas al personal activo de la empresa.

Espacial

El presente estudio se realizó en una empresa financiera ubicada en su sede de la Molina.

Recursos

La investigación tiene como presupuesto de 4,690 soles para su realización, el cual se desarrollará en 2 fases. El financiamiento será mediante un parte del 100% del indagador.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Otieno (2019), desarrolló el estudio de políticas de gestión de riesgo y desempeño de cobro de deudas por compañías de seguridad en Kenia. Su finalidad fue evaluar el efecto de las políticas de gestión del riesgo crediticio en el desempeño de las cobranzas de sus deudas por parte de las organizaciones de valores. Por ello, utilizó un enfoque mixto, de modelo descriptivo, con un método analítico y deductivo, el cual se aplicó para las 38 personas informantes. Teniendo como resultado que, utilizando la técnica de regresión, revelando el estudio que la documentación crediticia y las políticas de créditos mejoraron el cobro de la deuda por parte de la empresa de seguridad, de esta manera disminuirá la deuda que mantiene la empresa. Por lo tanto, que los directivos de la empresa de seguridad privada deben revisar sus créditos de aprobación y sus políticas de créditos para poder mejorar su deuda acumulada, también se recomienda que el gobierno pueda apoyar a las empresas de seguridad privadas para poder ayudar a mejorar el rendimiento de las deudas mediante normas o leyes que puedan respaldarlo. Del actual estudio se utilizó el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.

Reyes (2018), desarrollo su investigación de curso de políticas y cobranzas para aumentar el efectivo de la empresa Ecuador. Tuvo como objetivo ejecutar una guía de préstamos y recaudaciones para obtener mejor solides financiera en la entidad de servicios de mantenimiento. Por ello, utilizo un análisis mixto, de modelo descriptiva y método analítico, el cual se aplicó para 4 personas informantes. Teniendo como resultado que los colaboradores no cumplen con el proceso de crédito y cobranza al efectuar una venta, generando que la empresa pierda liquidez. Por lo tanto, se recomienda capacitar al personal para que puedan cumplir con el manual de créditos y puedan lograr que los clientes cumplan a un corto plazo sus obligaciones de pago y así la empresa pueda tener mejor rentabilidad. Del estudio se empleó el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.

Berhanu (2017), desarrollo el estudio de evaluación de créditos y el problema de cobro de préstamos en Etiopia. Tuvo como objetivo evaluar la política de gestión crediticia y el problema de cobro de préstamos. Por ello, utilizo un método mixto, de modelo descriptivo, con un método analítico y deductivo, el cual se aplicó para las 60 personas

informantes. Teniendo como resultado la falta de un correcto seguimiento por parte de los trabajadores que no cumplían con las pautas de políticas de crédito y las altas tasas de los préstamos, fueron las causas principales de la alta tasa de morosidad de los clientes. Por lo tanto, se recomienda revisar poniendo en práctica los manuales y políticas de crédito de una manera continua, brindando capacitación constante al personal para reducir la alta tasa de morosidad de clientes al banco. En esta investigación se utilizó el marco teórico, las categorías y los objetivos, por que guardan relación con estudio.

Cabello, Brítez y Chung (2017), desarrollaron alternativas de solución de políticas y cobranzas de la empresa en la ciudad de Asunción. Tuvo como motivo principal estudiar la gestión de las políticas en su sustentabilidad financiera. Por ello, utilizo un estudio cuantitativo, descriptivo y analítico, el cual se aplicó para las 234 personas informantes. Teniendo como resultado que las pautas de crédito y cobros de la entidad al ser encuestadas a nivel comerciales, servicios e industrial tuvo un alto porcentaje de desconocimiento de aplicación de estas políticas. Llegando a la conclusión que se debe establecer mejor los cobros y pautas de crédito, porque la gran mayoría de encuestados que no tienen conocimiento que existen en la empresa. Es decir, no tienen un plan organizado que permita tener un mejor resultado de cobranzas. Por lo tanto, se recomienda mejorar y modificar sus políticas de cobranzas y créditos para lograr obtener resultados de liquidez a corto plazo. Del estudio actual se utilizó la parte teórica, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.

Rodríguez de Mora (2016), desarrollo su estudio sobre el vínculo rural y el crecimiento de producto agrícola en la ciudad de Piracicaba, Sao paulo. Tuvo como objetivo evaluar la relación causal entre el crédito como un indicador financiero y el crecimiento de la agrícola. Por ello, utilizo un enfoque mixto, de modelo descriptivo con un método analítico y deductivo, el cual se aplicó a 71 países informantes. Teniendo como resultado la presencia de causalidad comprobar os resultados del crédito rural para el crecimiento del producto agrícola. La causa contraria, en el sentido de crecimiento agrícola para el crédito rural, no se detectó significativamente en ninguno de los cuatro métodos empleados. La causalidad de detección de fallas puede ser una evidencia del impacto de la fuerte política de subsidio del gobierno al crédito rural. Por lo tanto, la decisión del gobierno en cuanto al monto anual del crédito rural disponible a las tasas de interés subsidiadas, puede estar impidiendo que el

desempeño del sector que se encuentra medido por su tasa de crecimiento, ejerza una influencia significativa en la dinámica del crédito rural. Estos resultados abren la posibilidad de probar la hipótesis del crédito rural, que sería una extensión directa de los resultados obtenidos.

En los recientes aportes a nivel nacional tenemos a:

Pasquel (2020), abordó en su investigación sobre la implementación de políticas de crédito y procedimientos para lograr tener mejor efectivo en la empresa en Lima, Perú. Cuyo objetivo fue plantear habilidades para aumentar la liquidez de la empresa de servicios. Por ello, utilizó el enfoque mixto, de tipo proyectiva y aplicó los métodos deductivo e inductivo, el cual se aplicó a una población de 5 personas. Teniendo como resultado un incremento en sus cuentas por cobrar por la mala aplicación del proceso de cobrar, generando como consecuencia la disminución del efectivo de la empresa. Por lo tanto, se recomienda incrementar la liquidez, planteando mejoras de gestión en el proceso de cuentas por cobrar y capacitando al personal. De esta manera se disminuirá el índice de morosidad. En esta investigación se utilizó el marco teórico, las categorías y los objetivos, por que guardan relación con estudio.

Saavedra (2020), llevó a cabo una investigación sobre la influencia de cobranzas y políticas de crédito de la liquidez en Trujillo. Cuya finalidad fue establecer la importancia que tienen en la empresa. Por ello, utilizó el método cualitativo, de tipo no experimental y aplicó los métodos descriptivos, el cual se aplicó a una población de 7 personas. Teniendo como resultado su evidencia que al no poder respetar o ejecutar las políticas de la empresa genera morosidad perjudicando proyectos a futuro, por que las ventas por cobrar son como el saldo contable de la empresa. Por lo tanto, se recomienda construir una relación en las ventas por cobrar teniendo en cuenta que es como el saldo contable de la empresa, un dinero que no se puede disponer de manera inmediata, perjudicando en inversiones futuras. De esta investigación se empleó el marco teórico, las categorías y los objetivos, por que guardan relación con estudio.

Cano (2019), en su investigación sobre la relación de políticas de crédito y flujo de efectivo en la ciudad de Huacho. Cuyo objetivo fue resolver de qué manera influyen en el flujo de efectivo en las entidades comerciales. Por ello, utilizo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y aplico los métodos descriptivos, el cual se aplicó una muestra de 73 empresas. Teniendo como resultado que en la empresa si influyen de manera significativa las políticas de crédito y el flujo de efectivo de tal manera que a mayor deuda a largo plazo menos es la solvencia económica de la empresa. Por eso, se recomienda que los lineamientos para otorgar créditos debería estar acoplados a nuestra situación económica del país y modificar su proceso de cobranza de esta manera no se verán afectados económicamente en sus proyectos de inversión a corto o mediano plazo. De este proyecto se utilizó el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.

Robles (2019), realizo su investigación sobre la relación de políticas de crédito y cobranzas en Lima. Cuyo plan fue establecer la relación que existe en la empresa. Por ende, empleo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y uso los métodos descriptivos, el cual se aplicó para las 5 unidades informantes. Teniendo como resultado que la empresa no tiene relación entre las cobranzas y políticas de crédito gestionándose de una manera inadecuada, induciendo que la economía de la organización esté en riesgo, y por consecuencia no se podrá obtener el efectivo para poder pagar sus obligaciones corto plazo. Por lo tanto, se recomienda llevar un control permanente sobre las cuotas por vencer y de esta manera reducir el alto índice de morosidad. Del proyecto actual se utilizó el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.

Jen (2018), realizo su investigación sobre la ejecución de cobranzas y políticas, efectuada en la ciudad de lima. Cuyo objetivo fue proponer estrategias para mejorar la liquidez. Por ello, utilizo el enfoque mixto, de tipo proyectiva y aplico los métodos deductivo, inductivo y comprensivo, el cual se aplicó para las 5 unidades informantes. Obteniendo como resultado y que no cuenta con un control del efectivo en sus ventas realizadas y de sus obligaciones a un largo plazo, generando falta de liquidez. Por lo tanto, se recomienda plantear estrategias para mejorar el control de efectivo realizando arqueos de cajas diarios y conciliando el efectivo con los comprobantes de pago; y para mejorar la liquidez se plantea realizar promociones con cobros al contado de las cuentas a largo plazo. Del proyecto actual se empleó el marco teórico, las categorías y los objetivos, por que

guardan relación con el estudio realizado. Además la conexión que tienen y que le permite optimizar el correcto uso de las normas y recursos, de tal forma que asegure la rentabilidad y crecimiento de la empresa. Así mismo del actual estudio de investigación se utilizó el marco conceptual, categorías y sus dimensiones.

2.2 Bases teóricas

Revisando la contribución de las diversas teorías tenemos: (i) contabilidad y control, (ii) de relaciones humanas; y por último (iii) la teoría de liquidez. Las políticas de crédito según Conexionesan (2016) sostiene que, son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. Para Gascó (2019), la rentabilidad es el efecto que alcanza la empresa en ganancias para una posible inversión. Por ello, la teoría de la contabilidad consiste en explicar y predecir los fenómenos contables, y la teoría de control busca el equilibrio entre los participantes. Por lo tanto, esta teoría, aunado a la rentabilidad y las políticas de crédito, guardan relación, porque son parte de las problemáticas al no tener un límite de compras y presentar un alto índice de endeudamiento por parte de los clientes, generando un desequilibrio económico. Asimismo, la teoría de la liquidez y la rentabilidad guardan relación con las variables de estudio, porque la empresa al ser rentable va a poder cumplir sus obligaciones por tener una buena liquidez. En resumen, las políticas de crédito al ser lineamientos técnicos que el gerente financiero dispone cumplen con la premisa de la teoría de contabilidad y control, rentabilidad y liquidez debido a que esta atribuida a la operatividad como parte de la contabilidad en la organización. Todas estas teorías, brindan un soporte base a mis categorías problema denominada políticas de crédito y rentabilidad.

Variable: Políticas de crédito

Conexionesan (2016) sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. En el mismo Contexto, Brachfield (2015) sostiene que, son normas nombradas por la misma organización y que estas van atadas a la planificación de la empresa. De la Cruz (2011) sostiene que, la empresa debe otorgar créditos a sus clientes con un límite máximo sin excederse para que pueda tener una mejor solvencia económica y no generar un alto grado de morosidad. Por último, Conexionesan (2016) sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que

dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. Es por esto de la importancia de implementar políticas en la empresa para optimizar la aceptación en el manejo de sus cobranzas y el crédito brindado a los clientes. De esta manera se obtendrá una mejor planificación en la gestión de sus ventas para que la compañía tenga un correcto funcionamiento.

Dimensión 1. Procesos de evaluación de crédito

Córdova (2019) sostiene que, es un proceso de mucha importancia para brindar prestamos, mediante esta apreciación se ejecutará un análisis en función de los ingresos, si tienen los medios o condiciones para cubrir la deuda y pagarlo en el tiempo establecido. Este proceso se usará con la finalidad de tener un menor riesgo al otorgar el crédito.

Información del cliente. Córdova (2019) menciona que, la información del cliente es el reporte total de los datos financieros del cliente, donde se filtrara deudas, cuentas y otras consideraciones financieras como parte de su evaluación crediticia.

Solicitud de crédito. Córdova (2019) argumenta que, toda filtración de aprobación de un crédito será verificado por el gerente del área para su conocimiento teniendo en cuenta que será un cliente que realizará sus pagos porque no presenta un alto grado de morosidad a nivel financiero.

Criterios de aprobación de crédito. García (2018), argumenta cuales son las condiciones del cliente para pagar el crédito otorgado. Es decir, se evaluará el tiempo que lo va a pagar, donde se considera el cuotas e interés, también que tenga un score crediticio muy bueno y su nivel de ingresos.

Negociación de crédito. Permite indicarle las necesidades al cliente al cliente, detallando los plazos para la cancelación de la deuda. Es decir, es un proceso de una post venta, donde el asesor tiene que convencer al cliente brindando estrategias de venta.

Dimensión 2. Otorgamiento de crédito

Conexionesan (2016) sostiene que, el proceso para el otorgamiento de crédito es de mucha importancia porque mediante esta evaluación puede concretarse de manera segura y la entidad financiera no corre el riesgo al otorgar la línea o préstamo al cliente.

Condiciones de crédito. Muñoz y Pérez (2017) argumentan que, son acuerdos que genera el cliente con la empresa en un determinado tiempo, esto generara que la empresa obtenga liquidez a un corto plazo y también aumentara su nivel de crédito del cliente. Es decir, aquí se plasma mediante un documento las pautas del contrato de pago, donde se fijará la tasa de interés, tiempo entre otros detalles.

Plazos de cobro. Empresa Actual (2010) indica que, es el tiempo que le brinda la empresa al cliente para pagar la deuda de su crédito. Es decir, la empresa pacta los meses o años en donde el cliente tendrá para pagar su crédito.

Pronto pago. Westreicher (2018) argumenta que, cada empresa como política de crédito puede tener la posibilidad de pronto pago que puede generar un descuento y a su vez beneficiaria con liquidez a la organización. Es decir que el cliente podrá adelantar cuotas o realizar el pago total del crédito otorgado.

Dimensión 3. Seguimiento al crédito

Conexionesan (2016) sostiene que, el seguimiento de crédito es el proceso de efectuar un control y seguimiento de los pagos que realizan los clientes o el refinanciamiento si se diera el caso. Es decir se mantiene un control para saber que el cliente utilice correctamente el crédito y que no genere un riesgo a la empresa

Monitoreo de clientes. Córdova (2019) argumenta que, la empresa llevara un control con la finalidad que el cliente no genere algún cambio y genere un problema económico a la empresa. Es decir se realizara un seguimiento con el fin de que los clientes inviertan correctamente su crédito.

Gestión antes del vencimiento. Córdova (2019) menciona que, la empresa una vez que el crédito llega a su vencimiento se procederá a realizar un seguimiento de cobranzas para programar su fecha de pago vencida a través de cal center de la empresa.

Reclamación de cuentas vencidas. Córdova (2019) argumenta que, la entidad establecerá notificaciones al cliente para la cancelación de su deuda. Si no cancela en un plazo determinado se procederá a notificarlo por escrito, si no cancela en el plazo determinado el cliente quedará como un moroso.

Variable 2. Rentabilidad

Gascó (2019) sostiene que, es el efecto que se logra en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto, Santisteban, Godwall, Leiva, Lozada, y Cantero (2011) argumentan que, la rentabilidad presenta diversos conceptos en el ámbito empresarial, y se considera uno de los importantes indicadores para considera exitoso el negocio. Moreno (2018), menciona que la rentabilidad es el capital que invierte la empresa en la compra de un activo para luego obtener el resultado económico que puede generar. Por esto es de gran importancia de generar rentabilidad en la empresa para garantizar el éxito y la continuidad del negocio. De esta manera se obtendrá utilidades en el ejercicio y establecer estrategias de gestión para el correcto funcionamiento de la compañía.

Dimension 1. Inversiones

López J. (2021), Es el proceso de utilizar los recursos con la finalidad de lograr obtener un beneficio o ganancia. Es decir, todos los activos de la empresa tienen que ser utilizados para poder obtener una ganancia.

Rentabilidad neta. Díaz (2012), la definición de rentabilidad neta de inversiones indica la importancia que tienen los inversores en la organización. Si es bien utilizados el resultado siempre será positivo y el resultado logrará el beneficio para la empresa.

ROCE (retorno sobre capital empleado). López J. (2018) menciona que, la definición del ROCE se utiliza para ver la rentabilidad y calidad del negocio. Este método se debe realizar constantemente para poder ver el estado de la rentabilidad de la entidad.

Periodo de recuperación en la inversión. Santa Cruz (2017), argumenta que es la proyección de la organización, es decir puede indicarnos con precisión el tiempo que va a recuperar su inversión inicial.

Dimensión 2. Razones financieras de rentabilidad

Téllez (2019) Sostiene que, las razones financieras son también conocidas como indicadores financieros y que tienen como importancia determinar los riesgos potenciales de la empresa.

Rentabilidad de las ventas netas. Ballesteros (2017), el objetivo de este ratio son las ganancias que se va a obtener en la ventas generadas por la empresa y su presentación es en porcentaje y Se calcula al término del ejercicio, y se reflejara cuando dará cuando el beneficio resulte positivo.

Rentabilidad del patrimonio. Gaviria, Varela, y Yáñez (2010) indica que, este indicador ayuda a calcular el aporte que tienen los inversores, esperando obtener un resultado positivo para lograr una buena utilidad. Es decir, se observa el crecimiento de la ganancia.

Ratio de rotación (cuentas por cobrar). Ballesteros (2017) menciona que, es el tiempo que puede generar la recaudación de los préstamos entregados a los clientes. Esto puede mostrarse en meses o años dependiendo de la política que tenga la empresa en sus cuentas por cobrar.

Ratio de capital de trabajo. Actualícese, (2020) menciona que, es el recurso que posee la entidad para efectuar sus pagos a un corto plazo. Es decir, es el capital neto que tiene la entidad para invertirlos.

Dimensión 3. Utilidades

Sánchez (2016) Menciona que, es la satisfacción económica que tiene la empresa del uso de un bien o servicio. Además, que es un pago que se les brinda a sus colaboradores de acuerdo a las ganancias generadas en el año del ejercicio.

Margen de utilidad bruta. Da Silva (2021) menciona que, este ratio nos da a conocer la rentabilidad sobre las ventas realizadas. Es decir, con este ratio podemos saber cómo se encuentra la situación financiera de la empresa

Margen de utilidad neta. Contable (2017) indica que, nos autoriza a comprobar la rentabilidad de las ventas efectuadas, considerando los costos de producción. Es el total de ingresos

Análisis DuPont. Téllez (2019), esta herramienta es muy importante porque nos ayudara a identificar si la empresa está manejando correctamente sus capitales.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la investigación

Briones (2002), menciona que el enfoque cuantitativo está representado por el paradigma explicativo y positivista. Es decir, consiste en cuantificar y medir los fenómenos de estudio. En el mismo contexto tenemos a Del Canto y Silvia (2013), quienes afirman que los enfoques cuantitativos utilizan el paradigma positivista. Dentro de sus características tenemos: (i) es probabilística y cuantificable y medible; (ii) utiliza la fenomenología; (iii) es objetiva; y (iv) utiliza el método deductivo y exploratorio. Por último, Kerlinger y Lee (2002) sostienen que, los enfoques cuantitativos son objetivos, cuantificables y deben tener una relación entre 2 o más variables de estudio, además de contar con dimensiones. En este estudio se utilizará una investigación cuantitativa.

3.2. Método de investigación

Gómez (2012) argumenta que, el método deductivo tiene por característica extraer conclusiones a partir de una serie de lógicas o premisas. En el mismo contexto, tenemos a Lifeder (2021) quien sostiene que, mediante el método deductivo se deducen conductas a partir de leyes o principios. Por último, Bernal (2010) argumenta que, el método hipotético es un proceso que a las afirmaciones las busca refutar o falsear planteando una hipótesis, con la finalidad de confrontarlo con los hechos reales. El presente estudio es un método de investigación Deductivo-Hipotético porque empleara hipótesis para deducir y comprobar las conclusiones obtenidas.

La investigación aplicada permite dar solución de manera práctica a los problemas o fenómenos de estudio. Es decir, consiste en utilizar las bases teóricas y conceptuales para luego llevarlas a la práctica Lifeder (2021). En el mismo contexto, tenemos a Supo y Cavero (2014) quienes afirman que, la investigación aplicada se le denominada investigación empírica o práctica, por que busca su aplicación mediante el conocimiento y las teorías para resolver problemas o ampliar el conocimiento. Por último, Lozada (2014) quien argumenta

que, la investigación aplicada consiste en las averiguaciones entre la teoría y el producto buscando la generación del conocimiento.

Hernández, Fernández, y Baptista (2010) afirman que, su diseño de su estudio consiste en el plan o estructura de como concibe la información. En el mismo contexto, tenemos a Lifeder (2021) quien sostiene que, el investigador incluye técnicas, análisis de datos, población para realizar su estudio de investigación. Por último, Gómez (2012) argumenta que, gestionando el diseño se utiliza los pasos. (I) tema de investigación, (ii) problema a resolver, (iii) metodología a seguir. En el presente análisis se utilizará un tipo correlacional descriptiva con un diseño no experimental.

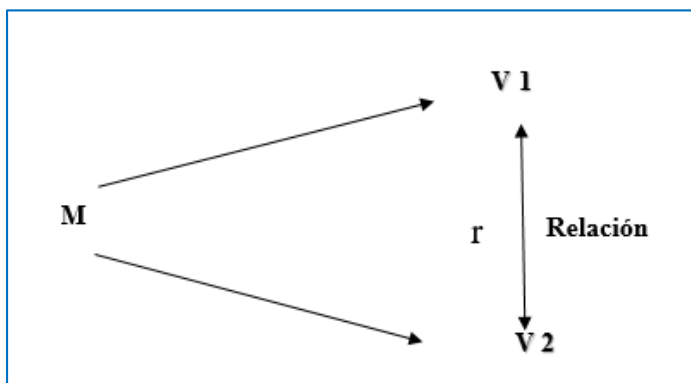


Figura 1: diagrama correlacional

3.3. Población

La población según Lifeder (2021), es el acumulado completo de elementos de lo que se desea saber algo en una investigación, estos elementos pueden ser personas. Por último, Gómez (2012) argumenta que, el muestreo es el medio el cual se representa a un conjunto de la población para saber que sucede en toda esa población.

3.4. Operacionalizar de la variable

Concepto de la variable políticas de crédito: es la ejecución de reglas de cuyo propósito es de cumplir los pasos, luego de otorgar el préstamo al cliente cuyo objetivo es de prevenir obstáculos con los clientes y perjuicios para la institución (Brachfield, 2015).

Definición operacional de la variable política de crédito: las políticas de crédito consisten en Cumplir con las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. Así mismo en la tabla 1 se puede identificar sus la variable 1 con sus 13 indicadores y 3 dimensiones.

Tabla 1

Ilustración operacional de la primera variable política de crédito

Dimensiones	Indicadores
Proceso de evaluación de crédito	Información del cliente
	Solicitud para el crédito
	Criterio de conformidad de crédito
	Negociación de crédito
	Riesgo de crédito
Otorgamiento de crédito	Condiciones de crédito
	Plazos de cobro
	Pronto pago
	Reducción de línea de crédito
	Proceso de bloqueo de servicio.
Seguimiento de crédito	Monitoreo de clientes
	Gestión antes del vencimiento
	Reclamación de cuentas vencidas

Concepto de la variable rentabilidad: es el resultado que tiene la entidad al conseguir sus proyectos de inversiones con la finalidad de obtener el éxito al tomar en cuenta las ganancias que son originadas en las ventas (Durán, 2014).

Definición operacional de la variable rentabilidad: es el resultado que alcanza la entidad en ganancias para una posible inversión. Es decir que para que la empresa puede tener una buena rentabilidad tiene que realizar sus ventas utilizando sus políticas de crédito para poder tener la ganancia a un corto plazo. Así mismo en la tabla 2 se puede identificar sus dimensiones e indicadores de la variable.

Tabla 2

Definición operacional de la variable rentabilidad

Dimensiones	Indicadores
Inversiones	Rentabilidad neta
	ROCE
	Periodo de la recuperación de la inversión
Razones financieras de rentabilidad	Rentabilidad de las ventas netas
	Rentabilidad del patrimonio
	Ratio de rotación (cuentas por cobrar)
Utilidad	Ratio de capital de trabajo
	Margen de utilidad bruta
	Margen de utilidad neta
	Análisis Dupont

3.5. Técnicas de recolección de datos

Gómez (2012), señala que la encuesta es una opción factible para obtener información de ciertas dudas. En el mismo contexto, Lifeder (2021) menciona que, la encuesta es una lista de preguntas para la obtención de información precisa. El presente estudio utilizara la técnica de encuestas porque es una técnica muy segura y confiable para lograr tener la información necesaria estadísticamente.

3.6. Descripción de instrumentos

Lifeder (2021) menciona que, el cuestionario es un instrumento que permite captar la información necesaria, teniendo resultados rápidos. El estudio actual ejecutará el instrumento del cuestionario porque accederá ver la conexión que hay entre ambas políticas mediante preguntas.

3.7. Validez del instrumento

Marroquín (2013) menciona que, en la validez del instrumento se encuentra la variable que se necesita medir. En el mismo contexto, López, Avello, Palmero, Sánchez y Quintana

(2019) argumentan que, la validez del instrumento asocia lo científico y a resultados no fiables. En el presente proyecto, para la validez tendrá la opinión de profesionales en la carrera de contabilidad. En este proyecto, se registró la aprobación por tres técnicos expertos.

3.8. Confiabilidad del instrumento

Gómez (2012) sostiene que, en su estudio que la confiabilidad del instrumento se calcula en su totalidad y se considera cada variable para cada escala para hallar la fiabilidad. En el mismo contexto, Marroquín (2013) comenta que, la confiabilidad del instrumento originará resultados coherentes. El presente estudio utilizó la técnica el alfa de Cronbach que es utilizado para estimar la validez y seguridad del instrumento.

Plan de procesamiento y análisis de datos

López (2021) menciona que, la estadística descriptiva se encarga de analizar los datos recopilados. En el mismo contexto, Conexionesan (2016) sostiene que, en la estadística descriptiva se pedirá los datos obtenidos. Por último, Acosta, Laines y Piña (2014) argumentan que, la estadística inferencial se encarga de la hipótesis llegar a las conclusiones para tomar una buena decisión de acuerdo con el resultado obtenido. En este trabajo se utilizó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional con un diseño no experimental y aplico los métodos descriptivos inferencial.

3.9. Aspectos éticos

En el proyecto actual se empleó el estilo APA para el proceso de la escritura, con una población de 48 trabajadores y se utilizó como data los resultados de las encuestas.

CAPITULO IV: RESULTADOS

La investigación se realizó en el departamento de Lima, con una muestra de 48 encuestados, el cual fue realizado en una entidad bancaria.

4.1 Estadística descriptiva

En esta etapa, se desarrollará la interpretación de los estadísticos descriptivos, el cual evidenciará los intervalos mínimos y máximos, la suma, la varianza y promedio. A continuación, se evidencia el baremo de la medición de las variables, ver tabla 3.

Tabla 3

Baremo de medición

Escala	Para medir los ítems	Para medir la variable
5	Siempre	Excelente
4	Casi Siempre	Buena
3	A veces	Regular
2	Casi nunca	Pésima
1	Nunca	Muy pésima

4.1.1 Resultados de la variable: Políticas de crédito y sus dimensiones

A continuación, se dará a conocer los resultados de las encuestas con respecto a la variable denominada políticas de crédito. En la tabla 4 y figura 2, se muestra los resultados de la frecuencia y porcentaje de la variable políticas de crédito.

Tabla 4

Resultados de la variable políticas de crédito

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	316	51%
Buena	245	39%
Regular	33	5%
Pésima	17	3%
Muy pésima	13	2%
Total	624	100%

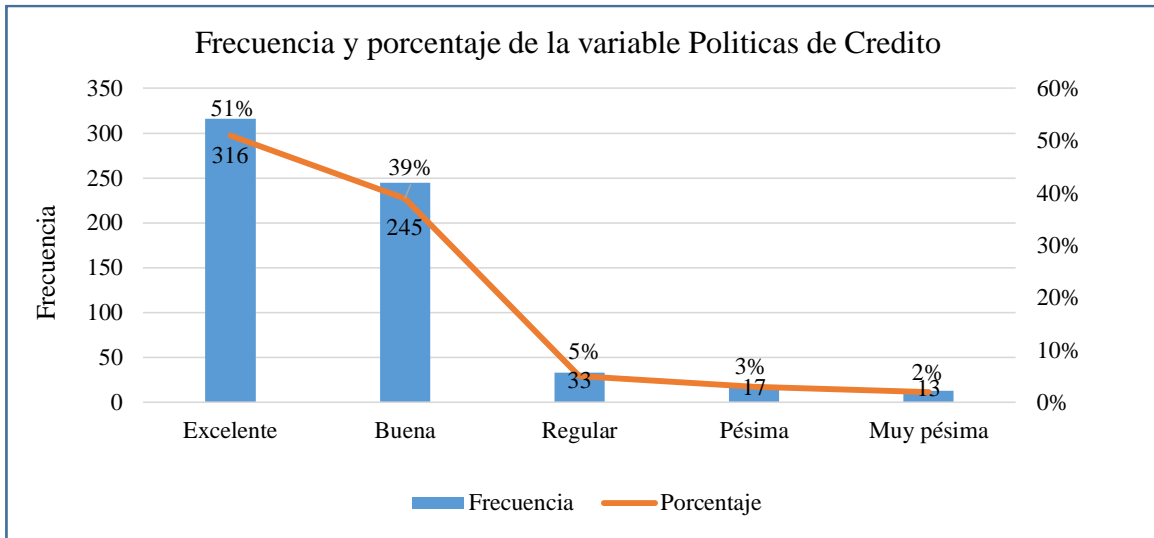


Figura 2. Variable políticas de crédito

Interpretación: De la tabla 4 y figura 2, se aprecia que el 51% de los encuestados, señalan que las políticas de crédito tienen un nivel “Excelente”, seguido de un 39% que lo consideran como “buena”. Es decir, existe un 90% de los encuestados que reafirman una posición favorable y un 5% lo consideran como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede deducir que los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dan a conocer que la políticas de crédito son muy importantes, porque permiten que la entidad financiera tenga un a mejorar utilidad en el corto plazo.

Resultados de la dimensión: Proceso de evaluación de crédito

Tabla 5

Resultados de la dimensión 1: Proceso de evaluación de crédito

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	153	53%
Buena	111	39%
Regular	16	5%
Pésima	5	2%
Muy Pésima	3	1%
Total	288	100%

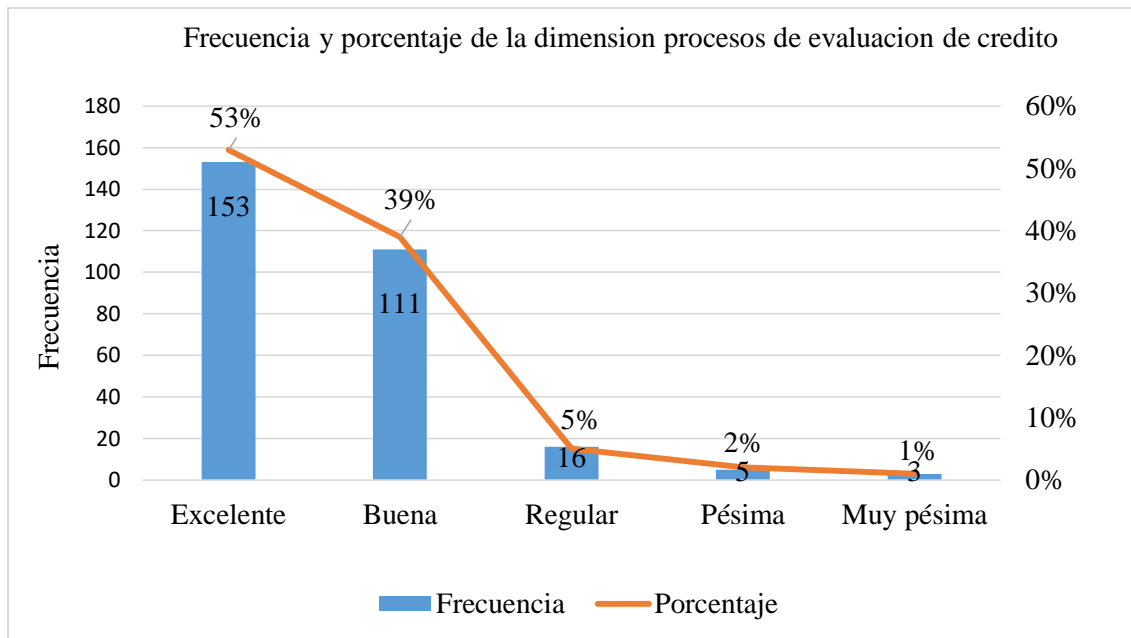


Figura 3.proceso de evaluación de crédito (Dimension)

Interpretación de resultados: apreciamos en la figura número 3 y la tabla número 5, se observa que el 53, señalan que los procesos de evaluación de crédito tienen un nivel “Excelente”, seguido de un 39% que lo consideran como “buena” y un 3% lo consideran como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede concluir que los trabajadores dan a conocer que los procesos de evaluación son muy importantes, porque permiten que la entidad financiera tenga un menor riesgo al momento de otorgar un préstamo.

Resultados de la dimensión 2: otorgamiento de crédito

Tabla 6

Resultados de la dimensión 2: otorgamiento de crédito

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	97	50%
Buena	77	40%
Regular	5	3%
Pésima	7	4%
Muy Pésima	6	3%
Total	192	100%

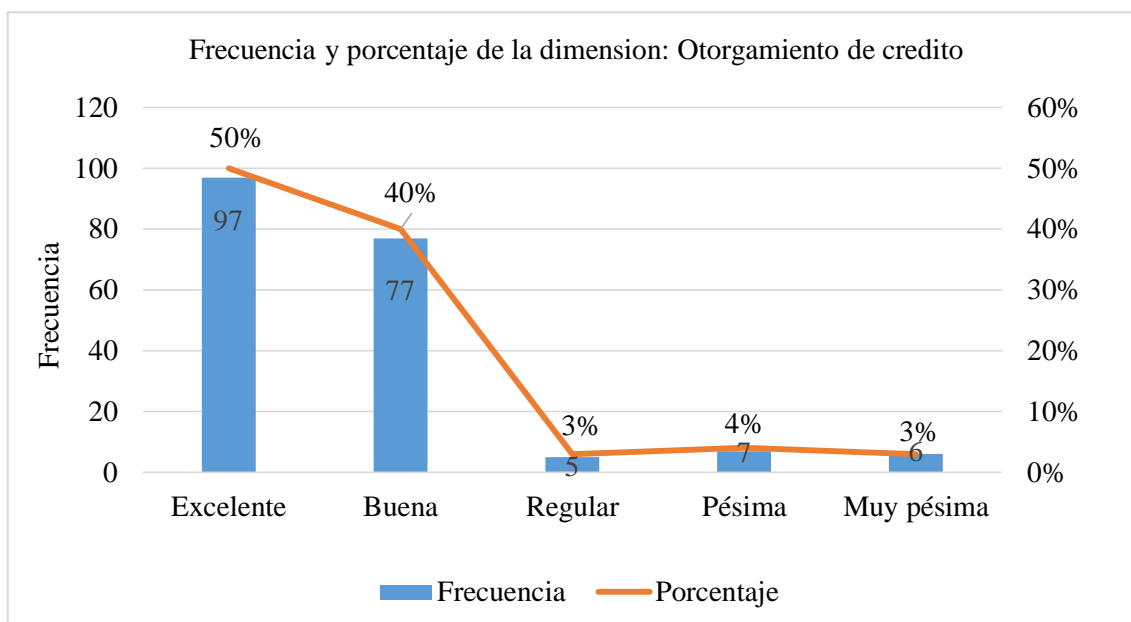


Figura 4. Proceso de otorgamiento de crédito (Dimensión)

Interpretación de resultado: apreciamos en la figura número 4 y la tabla número 6, se aprecia que el 90%, señalan que la dimensión de otorgamiento de crédito tiene un nivel “Excelente”, seguido de un 3% que lo consideran como “Regular” y un 7% lo consideran como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede deducir que los empleados de la entidad financiera dan a conocer que los otorgamientos de crédito son de mucha importancia porque al otorgar el préstamo al cliente no corre el riesgo si se realiza mediante esta evaluación.

Resultados de la dimensión 3: seguimiento de crédito

Tabla 7

Resultados de la dimensión 3: seguimiento de crédito

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	66	46%
Buena	57	39%
Regular	14	10%
Pésima	3	2%
Muy Pésima	4	3%
Total	144	100%

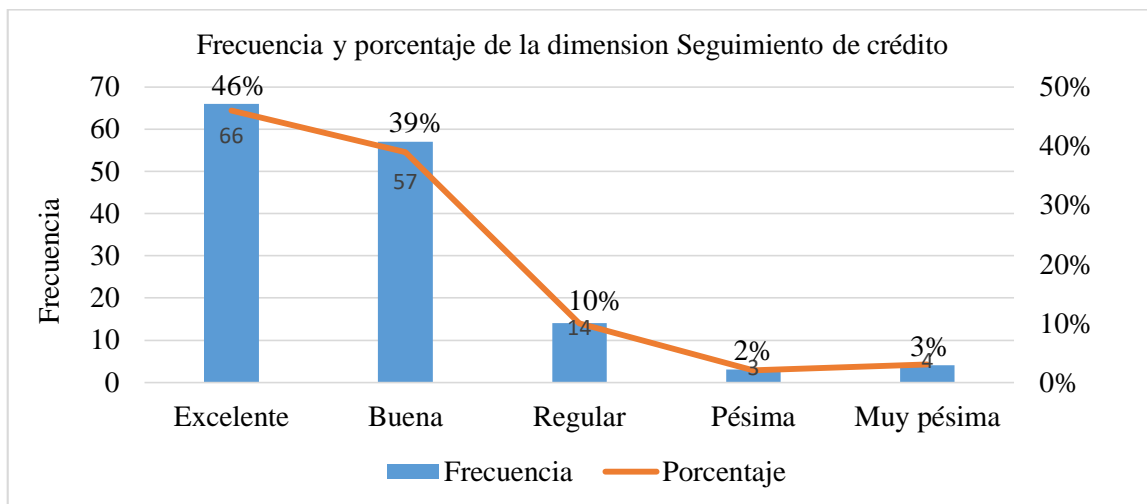


Figura 5. Proceso de Seguimiento de crédito (Dimension)

Interpretación de resultado: apreciamos en la figura número 5 y la tabla número 7, se aprecia que el 46%, señalan que la dimensión seguimiento de crédito es “Excelente”, seguido de un 39% que lo consideran como “buena”. Es decir, existe un 85% de los encuestados que reafirman una posición favorable, un 10% lo consideran “Regular” y un 5% menciona como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede deducir que los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dan a conocer que el seguimiento de crédito es muy importante porque permiten llevar un control de los pagos que realizan los clientes, para evitar una elevación de morosidad y como consecuencia afecte la rentabilidad.

4.1.2 Resultados de la variable 2: rentabilidad

Al realizar el levantamiento de información mediante las encuestas a una muestra de 48 trabajadores, se realizó el proceso de datos mediante el software estadístico SPSS, teniendo como objetivo analiza, discutir por medio de tablas y figuras los resultados para la variable rentabilidad.

Resultados de la variable: rentabilidad

A continuación, se dará a conocer los resultados de las encuestas con respecto a la variable denominada rentabilidad. En la tabla 8 y figura 6, se muestra los resultados de la frecuencia y porcentaje de la variable.

Tabla 8

Resultados de la variable rentabilidad

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	215	46%
Buena	212	44%
Regular	31	6%
Pésima	16	3%
Muy Pésima	6	1%
Total	480	100%

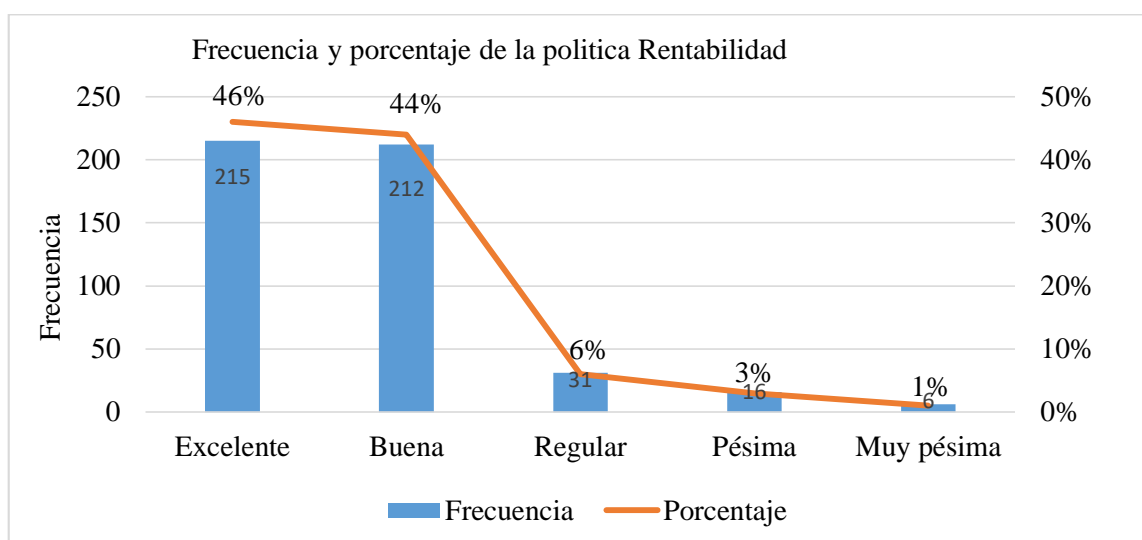


Figura 6. Proceso de la variable (Rentabilidad)

Interpretación de resultado: En la figura número 6 y la tabla número 8, se aprecia que el 46%, señalan que la política de rentabilidad tiene un nivel “Excelente”, seguido de un 44% que lo consideran como “buena”. Es decir, existe un 90% de los encuestados que reafirman una posición favorable y un 4% lo consideran como pésima y muy pésima.

Analizando los resultados se puede deducir que los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dan a conocer que la rentabilidad es muy importante porque es la ganancia que genera la empresa para garantizar su éxito.

Resultados de la dimensión 1: inversiones

Tabla 9

Resultados de la dimensión 1: inversiones

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	64	44%
Buena	63	44%
Regular	11	8%
Pésima	5	3%
Muy Pésima	1	1%
Total	144	100%

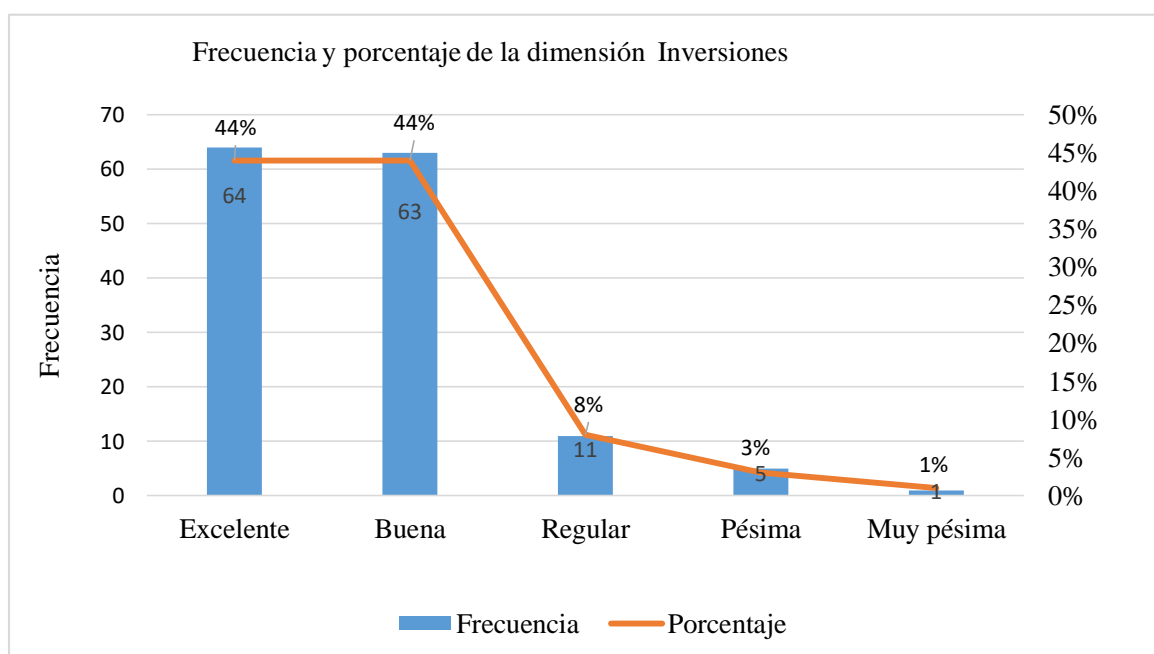


Figura 7. Proceso de inversiones (Dimensión)

Interpretación de resultado: En la figura número 7 y la tabla número 9, se observa que el 44% de los encuestados, señalan que los procesos de evaluación de crédito tienen un nivel “Excelente”, seguido de un 44% que lo consideran como “buena” y un 4% lo consideran

como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede concluir que los trabajadores dan a conocer que la dimensión de inversión es muy importantes, porque permiten utilizar los recursos de la empresa para lograr obtener mejor liquidez.

Resultados de la dimensión 2: razones financieras de rentabilidad

Tabla 10

Resultados de la dimensión 2: Razones financieras de rentabilidad

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	91	47%
Buena	81	42%
Regular	11	6%
Pésima	6	3%
Muy Pésima	3	2%
Total	192	100%

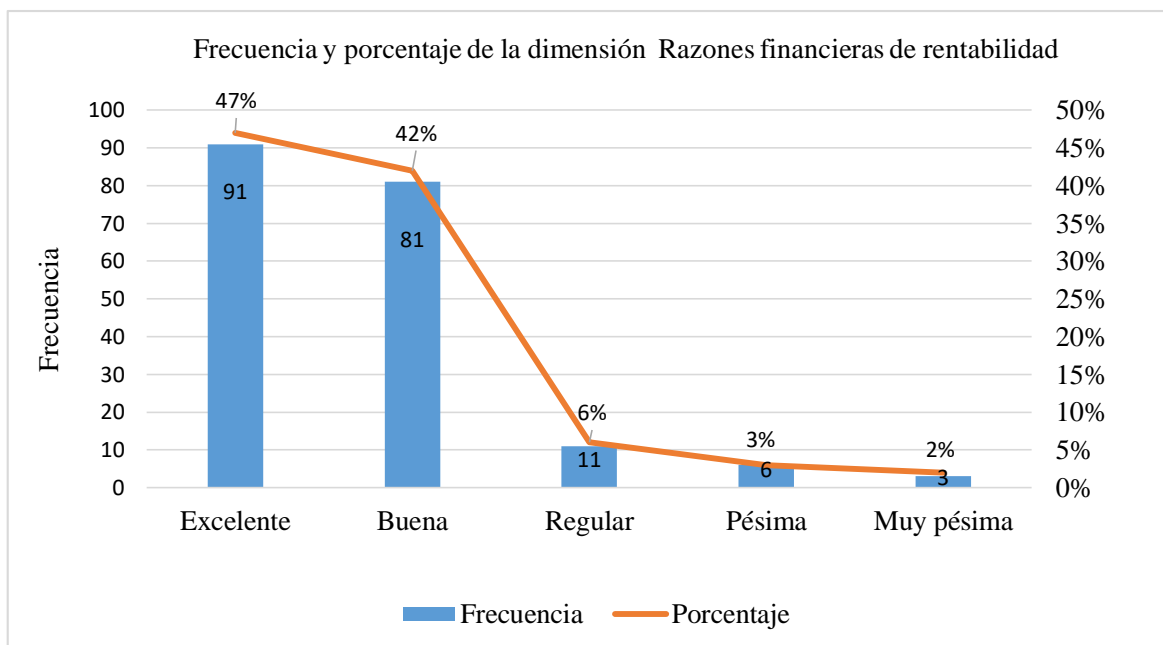


Figura 8. Proceso de Razones financieras (rentabilidad)

Interpretación de resultado: En la tabla número 10 y la figura número 8, se aprecia que el 47%, señalan que la dimensión de razones financieras de rentabilidad tiene un nivel “Excelente”, seguido de un 42% que lo consideran como “buena” y un 5% lo consideran como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede deducir que los empleados

de la entidad financiera dan a conocer que las razones financieras de rentabilidad son indicadores de mucha importancia porque permiten determinar los riesgos potenciales de la empresa

Resultados de la dimensión 3: utilidad

Tabla 11

Resultados de la dimensión 03: utilidad

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	60	42%
Buena	68	47%
Regular	9	6%
Pésima	5	4%
Muy Pésima	2	1%
Total	144	100%

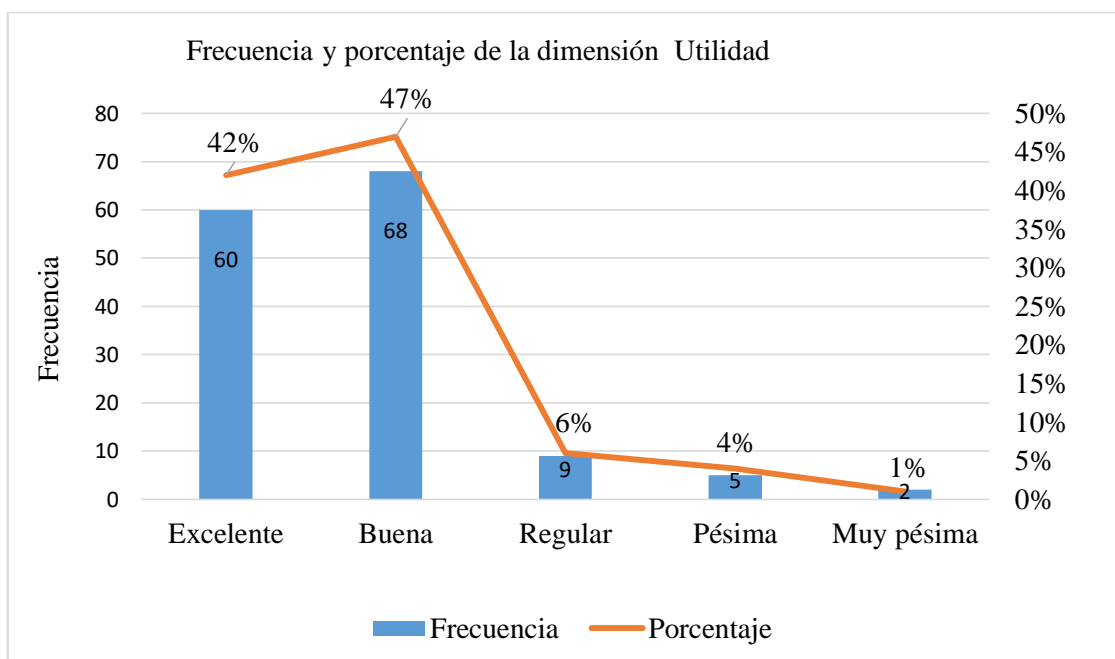


Figura 9. Proceso de Utilidad (Dimension)

Interpretación de resultado: En la tabla número 11 y la figura número 9, se aprecia que el 42% de los encuestados, señalan que la dimensión de utilidad es “Excelente”, seguido de un 47% que lo consideran como “buena”. Es decir, existe un 89% de los encuestados que reafirman una posición favorable, un 6% lo consideran “Regular” y un 5% menciona como pésima y muy pésima. Analizando los resultados se puede deducir que los trabajadores pertenecientes a la entidad financiera dan a conocer que la utilidad es importante para la entidad porque permite obtener la satisfacción en liquidez por el buen servicio que se realiza.

4.2 Estadística inferencial

4.2.1 Prueba de confiabilidad.

Se empleó el alfa de Cronbach, para establecer la fiabilidad de las respuestas de la encuesta, que están conformadas por 23 preguntas, y fue realizada para un total de 48 trabajadores.

Tabla 12

Variable políticas de crédito

Estadísticas de fiabilidad de las políticas de crédito		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,926	13

Los resultados de la estadística de fiabilidad utilizando alfa de Cronbach para la variable políticas de crédito tuvieron como resultado un valor de 0.921. Es decir, presenta una alta confiabilidad para las 13 preguntas que están relacionadas a la primera variable.

Tabla 13

Variable rentabilidad

Estadísticas de fiabilidad de la rentabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,927	,930	10

Los resultados de la estadística de fiabilidad utilizando alfa de Cronbach para la variable políticas de crédito tuvieron como resultado un 0.927. Es decir, presenta una alta confiabilidad para las 10 preguntas que están relacionadas a la segunda variable

4.2.2 Prueba de normalidad

Se utilizó, para determinar si los data consolidad de la encuesta para la primera variable políticas de crédito presentan datos paramétricos o no paramétricos y así poder continuar con la prueba estadística de contraste.

Tabla 14

Variable políticas de crédito

	Shapiro-Wilk			
	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1D1 Proceso de evaluación de crédito	,000	,864	48	,000
V1D2 Otorgamiento de crédito	,001	,848	48	,000
V1D3 Seguimiento de crédito	,000	,797	48	,000

Los resultados de la estadística de normalidad están alineados al uso de Shapiro-Wilk, porque la población no superan los 50 trabajadores encuestados. Por lo tanto, se descartó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 18, se muestra que la significancia de Shapiro-Wilk es de 0.000 para las 3 dimensiones son menor a < 0.05 , por lo tanto, los datos son no paramétricos. Es decir, se utilizará la prueba de Rho Spearman.

Tabla 15

Variable Rentabilidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V2D1 Inversiones	,857	48	,000
V2D2 Razones financieras de rentabilidad	,846	48	,000
V2D3 Utilidad	,862	48	,000

Los resultados de la estadística de normalidad están alineados al uso de Shapiro-Wilk, porque la población no superan los 50 trabajadores encuestados. Por lo tanto, se descartó la prueba de Kolmogorov-Smirnov. En la tabla 19, se muestra que la significancia de Shapiro-Wilk es de 0.000 para las 3 dimensiones son menor a < 0.05 , por lo tanto, los datos son no paramétricos. Es decir, se utilizará la prueba de Rho Spearman.

4.2.3 Prueba estadística

La confirmación de la hipótesis general y específica proyectada en el estudio se ejecutará Mediante el análisis de datos con la finalidad de determinar la existencia de la relación entre las Variables 1 y la variable 2.

a). Prueba de la hipótesis general

H1: Existe relación entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa, Lima 2021.

H0: No existe relación entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa, Lima 2021

El criterio que se utilizara presenta un nivel de significancia de 5%, seguido de un nivel de error (α): 0,05 que determinar la siguiente condición: si el valor $x \geq \alpha$, es aceptada Ho, y si $x < \alpha$, se rechaza Ho.

Tabla 16

Correlaciones de variable políticas de crédito y la variable rentabilidad

			Variable Políticas de crédito	variable Rentabilidad
Rho de Spearman	Variable Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,876**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	Variable Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,876**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

En la tabla 16 según la prueba estadística de Rho de Spearman, se puede observar que hay una alta correlación positiva de confiabilidad de 0.876, con un valor de significancia (bilateral) 0.000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general, afirmándose que las políticas de crédito se relacionan con la rentabilidad de la empresa financiera.

b). Hipótesis específica 1

H0: No Existe relación entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa, Lima 2021

H1: Existe relación entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa, Lima 2021

El criterio que se utilizara presenta un nivel de significancia de 5%, seguido de un nivel de error (α): 0,05 que determinar la siguiente condición: si el valor $x \geq \alpha$, es aceptada Ho, y si $x < \alpha$, se rechaza Ho.

Tabla 17

Correlación variable políticas de crédito e inversiones

			Variable Políticas de crédito	V2D1 Inversiones
Rho de Spearman	Variable Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,893**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	V2D1 Inversiones	Coeficiente de correlación	,893**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

En la tabla 17 según la prueba estadística de Rho de Spearman, se puede observar que hay una alta correlación positiva de confiabilidad de 0.893, con un valor de significancia (bilateral) 0.000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 1, afirmándose que: La políticas de crédito se relaciona con la inversiones de la empresa financiera.

c). Hipótesis específica 2

H0: No Existe relación entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa, Lima 2021

H1: Existe relación entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa, Lima 2021

El criterio que se utilizara presenta un nivel de significancia de 5%, seguido de un nivel de error (α): 0,05 que determinar la siguiente condición: si el valor $x \geq \alpha$, es aceptada H1, y si $x < \alpha$, se rechaza Ho.

Tabla 18

Correlación de la variable políticas de crédito y razones financieras

			Variable Políticas de crédito	V2D2 Razones financieras de rentabilidad
Rho de Spearman	Variable políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	48	48
	V2D2 Razones financieras de rentabilidad	Coeficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	48	48

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

En la tabla 18 según la prueba estadística de Rho de Spearman, se puede observar que hay una alta correlación positiva de confiabilidad de 0.843, con un valor de significancia (bilateral) 0.000; siendo el valor $p < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 2,

afirmandose que: La políticas de crédito se relaciona con las razones financieras de la empresa.

d). Hipótesis específica 3

H0: No Existe relación entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa, Lima 2021.

H1: Existe relación entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa, Lima 2021.

El criterio que se utilizara presenta un nivel de significancia de 5%, seguido de un nivel de error (α): 0,05 que determinar la siguiente condición: si el valor $x \geq \alpha$, es aceptada H1, y si $x < \alpha$, se rechaza Ho.

Tabla 19

Correlación de la variable políticas de crédito y utilidades

		Variable políticas de crédito	V2D3 Utilidad
Rho de Spearman	Variable políticas de crédito	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48
V2D3 Utilidad		,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	48

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

En la tabla número 19 según la prueba de Rho de Spearman, se puede observar que hay una alta correlación de 0.799, con un valor de 0.000; siendo el valor $x < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis específica 3, afirmándose que: La políticas de crédito se relaciona con las utilidades de la empresa.

4.3. Discusión

De acuerdo a la información hallada, se confirma la aceptación la hipótesis principal de investigación, el cual establece que las políticas de créditos tienen relación con la rentabilidad en la entidad; teniendo en cuenta que la variable de políticas de crédito tiene una relación muy alta en la empresa financiera, pudiendo observar que los resultados en los figuras representan el 51 % de nivel excelente, seguido de un 39% que lo consideran como “buena”. Es decir, existe un 90% que reafirman una posición favorable de los 48 encuestados. Como parte de la contrastación de hipótesis, se utilizó la prueba Rho Spearman, el cual evidencio como resultado que existe una alta correlación de manera positiva, con una confiabilidad de 0.876, con un valor de significancia (bilateral) 0.000; siendo el valor $x < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general, afirmándose que las políticas de crédito se relacionan con la rentabilidad de la empresa financiera. Asimismo, se comparte y discrepa lo expresado por Saavedra (2020) en su investigación la influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa mega conversiones gas, donde sostuvieron que, al utilizar un sistema inteligente basado en cuestionarios, se consiguió un 100 % que la entidad no emplea sus políticas. Por lo tanto, se comprueba que con el sistema empleado en este estudio permite conocer que los trabajadores este utilizando los procesos de ventas teniendo en conocimiento sus políticas de crédito para obtener una mejor rentabilidad.

En el mismo contexto, de acuerdo a los índices encontrados, se confirma la aceptación de la primera hipótesis de investigación específica, el cual establece que las políticas de créditos tienen relación con las inversiones en la entidad, teniendo en cuenta que las inversiones de la entidad tiene una alta relación con las políticas de la empresa financiera, observando en las figura que el 44% de los encuestados, representan que los procesos de evaluación de crédito tienen un nivel excelente, seguido de un 44% que lo consideran como buena; es decir,

existe un 88% que reafirman una posición favorable, deduciendo que los trabajadores dan a conocer que la dimensión de inversión es de gran importancia, porque permiten manejar los recursos de la empresa para lograr obtener mejor liquidez. Como parte de la prueba de contraste de hipótesis, se utilizó Rho Spearman, el cual evidencio como resultado que existe una alta correlación de manera positiva, con una confiabilidad de 0.893, con un valor de significancia (bilateral) 0.000; siendo el valor $x < 0.05$, ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis general, afirmándose que las políticas de crédito se relacionan con la rentabilidad de la empresa financiera. Asimismo, se comparte lo expresado por Robles (2019) en su investigación Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018, donde sostuvieron que, al utilizar un sistema de Rho de Spearman basado en cuestionarios, se consiguió un 0.471 de correlación positiva, donde se comprueba que la entidad cumplió con una medida de prevención frente a un inconveniente que le pueda suceder a futuro como la falta de solvencia económica, utilizando sus recursos con la finalidad de lograr mantener su inversión y obtener su beneficio. Por lo tanto, se comprueba que en ambas investigaciones se permitió conocer que se empleó muy bien la rentabilidad neta y el periodo de recuperación de inversión para seguir manteniendo la calidad de la industria financiera.

Siguiendo el mismo esquema y con los índices encontrados, se afirma la aprobación de la segunda hipótesis de investigación específica, el cual indica que existe relación entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa, demostrando que tienen una alta relación, teniendo como resultado de las figuras un 47% de los encuestados que representan que la dimensión de razones financieras de rentabilidad tiene excelente nivel, seguido de un 42% que lo establece como buena, teniendo como resultado que los empleados de la entidad creen que las razones financieras de rentabilidad son indicadores de suma importancia ya que permitirán establecer los riesgos potenciales de la empresa. Como parte de la contratación de hipótesis, se utilizó la prueba Rho Spearman, el cual evidencio como resultado que existe una alta correlación de manera positiva, con una confiabilidad de 0.843, siendo el valor $p < 0.05$. Por lo tanto, se procedió a rechazar la hipótesis nula y se confirmó que existe relación entre las políticas de créditos y las razones financieras de la empresa. Asimismo, se comparte lo expresado por Cano (2019) en su investigación políticas de crédito y el flujo de efectivo en empresas comerciales del distrito

de Paramonga, donde sostuvieron que, al utilizar la prueba de Rho de Spearman basado en cuestionarios, se consiguió un 0.638 de correlación positiva, donde demuestra que la empresa cumplió de una manera correcta las dimensiones de cuentas por cobrar, capital de trabajo y rentabilidad de patrimonio. Por la tanto se comprobó que ambas investigaciones lograron obtener una alta correlación demostrando que aún menor tiempo se genera mejor liquidez para cumplir inversiones a corto plazo.

Del mismo modo se afirma la aprobación de la tercera hipótesis de investigación específica, donde indica que las políticas de créditos tienen relación con las utilidades en la entidad, demostrando que las utilidades tienen una alta relación con las políticas de crédito de la empresa, logrando obtener como resultado un 42% que representan la dimensión de utilidad es excelente, seguido de un 47% que lo consideran como buena. Es decir, existe un 89% afirman una posición favorable, donde deducen que los trabajadores dan a conocer que la utilidad es importante ya que permite obtener el gozo en liquidez por el buen desempeño que realiza. Como parte del resultado de contraste de hipótesis, se utilizó Rho Spearman, el cual evidencio como resultado que existe una alta correlación de manera positiva, con una confiabilidad de 0.799, siendo el valor $x < 0.05$. Por lo tanto, se procedió a rechazar la hipótesis nula y se confirmó que existe relación entre las políticas de créditos y las utilidades de la empresa. Asimismo, se comparte lo expresado por Jen (2018) en su investigación, implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven, donde mencionan que la empresa no genera una liquidez absoluta desde hace 3 años atrás, demostrando que no emplearon sus políticas de crédito para obtener solvencia económica a corto plazo. Por ello, podemos mencionar la importancia de las políticas de crédito y del buen manejo de sus colaboradores; porque cumpliendo con las políticas de crédito las ventas realizadas se obtendrán mejor utilidad y de esta manera la empresa será más rentable.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primera** : Se demostró que las políticas de crédito tienen relación con la rentabilidad de la entidad; logrando observar que existe una alta correlación positiva de confiabilidad de 0.876, con un valor de significancia (bilateral) 0.000; siendo el valor $x < 0.05$, afirmándose que ambas se relacionan con la empresa. Es decir, mi primera variable guarda mucha relación con la segunda variable porque la data recolectada por los propios trabajadores muestra mucha vinculación y compromiso con sus pautas. Por lo tanto, la empresa financiera complementa ambas variables para obtener una mejor liquidez y lograr su éxito.
- Segunda** : Se demostró la relación que existe entre la variable políticas de crédito y dimensión inversión; que permitió observar según la prueba estadística de Rho de Spearman, una alta correlación de 0.893, con un valor de significancia de 0.000; siendo el valor $x < 0.05$. Es decir, ambas variables se relacionan con la entidad financiera utilizando sus recursos financieros. Por lo tanto, la empresa al relacionar la variable política de crédito con las inversiones podrá observar a través de su ítem rentabilidad neta el beneficio o ganancia que genera.

Tercera : Se demostró que la política de crédito tiene relación con las razones financieras de rentabilidad en la entidad financiera. Permitiendo observar la alta correlación de 0.843, con un valor de significancia 0.000; siendo el valor $p < 0.05$. Es decir que la variable tiene relación con su dimensión. Por lo tanto, la empresa financiera demuestra la eficiencia que hay en sus colaboradores durante su proceso de ventas y cobranzas de tal modo que mediante sus indicadores financieros determinaran prevenir los riesgos potenciales de la entidad.

Cuarta : Se demostró la gran relación de la variable 1 y la utilidad de la empresa. Logrando captar información de primera línea y a su vez mediante Rho de Spearman, se determinó la alta correlación de 0.799, con un valor de 0.000; siendo el valor $x < 0.05$. Es decir que existe un enfoque significativo entre variables y dimensiones. Por lo tanto, podemos decir que esta Dimensión de utilidad es de mucha importancia porque si relacionamos con los procesos de ventas y sus políticas obtendremos la satisfacción y la rentabilidad económica, y de esta manera la empresa lograra el éxito deseado.

5.2 RECOMENDACIONES

- Primera** : Se pide al director general de la empresa realizar la compra de un software para la gestión de crédito y cobranzas de esta manera seguir mejorando los procesos de reducción de cobro para obtener liquidez inmediata. Así los trabajadores pueden utilizar mejor sus pautas para lograr un proceso de evaluación muy seguro y no genere un riesgo económico, así se tendrá la tranquilidad, seguridad de que los clientes puedan cumplir con sus obligaciones de pago para que no perjudique la rentabilidad de la entidad financiera.
- Segunda** : Se pide al gerente de proyectos de la entidad crear un área de call center para minimizar el nivel de cobranzas a sus clientes y a su vez brindarle nuevas campañas financieras con menores tasas o periodos de gracias donde se puedan utilizar sus inversiones con total seguridad, pasando sus clientes por filtros crediticios, de tal manera que no perjudique a la entidad.
- Tercera** : Se pide a la gerencia de marketing y finanzas implementar campañas donde sus activos o inversiones financieras tengan una mejor demanda; de esta manera la empresa financiera pueda obtener una mejor liquidez.
- Cuarta** : Se pide a la entidad financiera crear procesos de evaluación y otorgamientos de créditos con procesos minuciosos pero plasmados en sus políticas de la entidad, con el único propósito de no generar un riesgo financiero y obtener mejor utilidad a un corto plazo y que la empresa obtenga la rentabilidad y el éxito esperado.

6 REFERENCIAS

- Acosta, S., Laines, B., & Piña, G. (2014). *Estadística Inferencial*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/316022/ma148_manual_2014_01.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ballesteros, L. (2017). *Rentabilidad Sobre Ventas. Análisis Financieros.*, 1. Obtenido de <https://ballesteros analisis financiero.wordpress.com/2017/04/28/7-2-rentabilidad-sobre-ventas/>
- Berhanu, Y. (2017). *Evaluación de la política de gestión de crédito y problemas de cobro de préstamos en caso de United bank sc. Etiopía*. Obtenido de <http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/3198/1/Thesis-Final.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://drive.google.com/drive/u/2/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu
- Brachfield, P. (2015). *Políticas de crédito normal, restrictivo o flexible*. Plataforma Multisectorial contra la morosidad, 1. Obtenido de <http://www.pmc.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Revista de ciencias sociales*. Obtenido de https://www.academia.edu/4353770/Libro_METODOLOGIA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA
- Cabello, Chiriani; Brítez, Alegre; Chung, c. (2017). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*. Revista Científica de la UCSA. Obtenido de <http://scielo.iics.una.py/pdf/ucsa/v7n1/2409-8752-ucsa-7-01-23.pdf>
- Cano, M. I. (2019). *Políticas de crédito y flujo de efectivo en empresa comerciales del distrito de Paramonga*. Obtenido de

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2951/CANO%20AGREDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Obtenido de https://drive.google.com/drive/u/2/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración séptima* (Séptima ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf

Conexionesan. (2016). *Estadística descriptiva*. Conexionesan. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/10/que-es-la-estadistica-descriptiva/>

Conexionesan. (13 de diciembre de 2016). *La política de créditos de una entidad financiera*. 1. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito.>

Contable, P. (2017). *Qué es el margen de utilidad*. *Perú contable*, 1. Obtenido de <https://www.perucontable.com/empresa/que-es-el-margen-de-utilidad/>

Córdova, M. (2019). *Políticas de Créditos y la Rentabilidad en la Empresa Housemart Perú S.A.C.* Comas, 2019. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53799/Mori_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Da Silva, D. (2021). *Cómo se calcula el margen de utilidad bruta*. Biblioteca Zendesk. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/margen-utilidad-bruta/>

- De la Cruz, J. A. (2011). *La Política de crédito de la empresa. Empresa actual, 1*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- Del Canto, E., & Silvia, A. (2013). *Metodología cuantitativa, abordaje de la complementariedad en ciencias sociales. Revista de ciencias sociales*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf>
- Díaz, M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial. Eumed, 52*. Obtenido de <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm>
- Empresa Actual. (2010). *Escuela financiera: el plazo medio de cobro. Empresa Actual, 1*. Obtenido de <https://www.empresaactual.com/escuela-financiera-el-plazo-medio-de-cobro/#:~:text=El%20plazo%20medio%20de%20cobro%20mide%20el%20n%C3%BAmero%20de%20d%C3%ADas,en%20cobrar%20de%20sus%20clientes.>
- Fuantes, Edgar Iván; (17 de noviembre de 2017). *Políticas de crédito. Finanzas en las Organizaciones, 1*. Obtenido de <http://finanzasorganizacionesivanfuantes.blogspot.com/2017/11/politicas-de-credito.html>
- Fuentes, B. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado s.a.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-%20Dise%c3%b1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%c3%a9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>
- García, A. (2018). *Prestamos Bancario como negociar. Esan Business*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2018/11/prestamo-bancario-como-negociar-exitosamente-con-un-banco/>
- García, s., Beatriz, M., Ollague, B., Kennedy, J., Benitez, C., & Beatriz, L. (2018). *La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. Revista Universidad y Sociedad, 1*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-40.pdf>

- Gascó, T. (2019). *Rentabilidad. Numdea*, 1. Obtenido de <https://numdea.com/rentabilidad.html>
- Gaviria, S., Varela, C., & Yáñez, L. (2010). *Indicadores de rentabilidad su aplicación en las decisiones de agrupamiento empresarial. Obtenido de file:///C:/Users/Ferrandiz/Downloads/323546-Texto%20del%20art_culo-108483-1-10-20160707.pdf*
- Gestión. (1 de abril de 2021). *Conozca los requisitos para reprogramar los créditos de Reactiva Perú*. pág. 1. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/conozca-los-requisitos-para-reprogramar-los-creditos-de-reactiva-peru-noticia/?ref=gesr>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación. Obtenido de https://drive.google.com/drive/u/2/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu*
- Guillén, S. (2017). *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa de insumos agrícolas tierra fértil. Obtenido de http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3246/1/TESIS%20SANDRO%20GUILLEN.pdf*
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación. México: interamericana. Obtenido de https://drive.google.com/drive/u/2/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu*
- Izar, J. M., & Ynzunza, C. (2017). *El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. Poliantea*, 59-60. Obtenido de <file:///C:/Users/Ferrandiz/Downloads/Dialnet-ElImpactoDelCreditoYLaCobranzaEnLasUtilidades-6160650.pdf>
- Jara, G. (2018). *Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. Ecuador: compediun.*
- Jen P. (2018). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018. Obtenido de*

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3308/TESIS%20Pucutay%20Jen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. Obtenido de <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Lifeder. (2021). *Tipos de investigación*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/ejemplos-investigacion-aplicada/>

López, J. (2018). *ROCE (rentabilidad sobre capital empleado)*. *Economipedia*, 1. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/roce-rentabilidad-sobre-capital-empleado.html>

López, J. (2021). *Estadística descriptiva*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/estadistica-descriptiva.html>

López, P. (2004). *Población, muestra y muestreo*. *Punto Cero*. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., & Quintana, M. (2019). *Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas*. *Editorial ciencias médicas*. Obtenido de <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>

Lozada, J. (2014). *Investigación Aplicada*. *Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 47-50. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

Marroquín, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de investigación*. Obtenido de <http://www.une.edu.pe/Titulacion/2013/exposicion/SESSION-4-Confiabilidad%20y%20Validez%20de%20Instrumentos%20de%20investigacion.pdf>

- Mayo, E. (2017). *Teoría de las Relaciones Humanas de Elton mayo. Toolshero, 1*. Obtenido de <https://www.toolshero.es/administracion/teoria-de-las-relaciones-humanas-de-elton-mayo/>
- Moreno, D. (2018). *¿Qué es la rentabilidad? Finanzas para Mortales, 1*. Obtenido de <https://www.finanzasparamortales.es/que-es-la-rentabilidad/>
- Muñoz, L., & Pérez, M. (2017). *Procesos de créditos y rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres LTDA Agencia Bellavista, 2017. Lima*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39286/Mu%c3%b1oz_ELE-P%c3%a9rez_VML.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nava, M. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Venezolana de Gerencia (RVG), 48, 613*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Otieno, E. (2019). *Políticas de gestión de riesgo de crédito y desempeño de cobro de deudas por compañías de seguridad registradas en Kenia. Kenia. ¿Obtenido de <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/20495/Credit%20Risk%20Management%20Policies.....pdf?sequence=1&isAllowed=y>*
- Pasquel, D. M. (2020). *Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de servicios lima 2020*. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/4236/T061_45258741_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Posada, C. (2014). *El dinero y la liquidez. Ensayo sobre política económica, 32, 1*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832014000200004
- Reyes, M. C. (2018). *Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento invic en santo domingo en las tsachilas*. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/8165/1/TUAEXCOMCYA002-2018.pdf>

- Robles, E. L. (2019). *Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018*. Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40563/Robles_REL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez de Mora, F. (2016). *O nexo causal entre crédito rural e crescimento do produto agropecuário na economia brasileira*. Obtenido de https://teses.usp.br/teses/disponiveis/11/11132/tde-22062016-163722/publico/Fabio_Rodrigues_de_Moura.pdf
- Saavedra, S. i. (2020). *La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa mega conversiones gas del norte s.a.c Trujillo 2018*. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25316/Saavedra%20Rodriguez%20Silvia%20Ivette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santa Cruz, E. (2017). *El PRI: uno de los indicadores que más llama la atención de los inversionistas*. *Conexionesan, 1*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/01/el-pri-uno-de-los-indicadores-que-mas-llama-la-atencion-de-los-inversionistas/#:~:text=El%20per%C3%ADodo%20de%20recuperaci%C3%B3n%20de,la%20inversi%C3%B3n%20a%20valor%20presente.&text=c%20%3D%20Flujo%2>
- Santiesteban, E., Godwall, V., Leiva, E., Lozada, D., & Cantero, H. (2011). *Análisis de la rentabilidad económica tecnología propuesta para incrementar la eficiencia comercial*. *Editorial universitaria, 1*. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=33n1DwAAQBAJ&pg=PA6&dq=la+rentabilidad+es&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjKzauUgs3wAhVBIbkGHdBeC_sQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=la%20rentabilidad%20es&f=false
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y control*. Bogotá. Obtenido de http://www.fce.unal.edu.co/publicaciones/images/pdf/Teoria_de_la_contabilidad_2015.pdf

Supo, F., & Cavero, H. (2014). *Fundamentos teóricos y fundamentales de la investigación científica en ciencias sociales*. Lima. Obtenido de https://drive.google.com/drive/u/2/folders/17qjiPt_H4yS4hFqtsRV1LmA2HvRB60Xu

Télez, A. (2019). *Sistema Dupont*. Ats, 1. Obtenido de https://finanzaspara.com/finanzas/finanzas_para_estudiantes/que-es-el-sistema-de-analisis-dupont-y-para-que-sirve/

Westreicher, G. (2018). *Descuento por pronto pago*. Economipedia. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/descuento-por-pronto-pago.html#:~:text=El%20descuento%20por%20pronto%20pago,momento%20de%20realizar%20la%20operaci%C3%B3n.>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera, Lima 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
GENERAL ¿Las políticas de créditos tienen relación con la rentabilidad en la empresa financiera?	GENERAL Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera, Lima 2021	GENERAL Existe o No relación entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera	POLÍTICAS DE CRÉDITOS	Información del cliente Solicitud de crédito Criterios de aprobación de crédito Negociación del crédito Riesgo de crédito Plazos de cobro Pronto pago Disminución de línea de otorgamiento de crédito	TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a desarrollar es Aplicada, porque tiene como objetivo recopilar información para dar fundamentación a la investigación.
ESPECÍFICO ¿Las políticas de créditos tienen relación con las inversiones en la empresa financiera?	ESPECÍFICO Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa financiera, Lima2021	ESPECÍFICO las políticas de créditos tienen relación con las inversiones en la empresa financiera			NIVEL DE ESTUDIO Correlacional porque se experimenta y calcula el grado de relación entre las variables.
ESPECÍFICO ¿Las políticas de créditos tienen relación con las razones financieras de rentabilidad en la empresa financiera?	ESPECÍFICO Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa financiera, Lima 2021	ESPECÍFICO Las políticas de créditos tienen relación con las razones financieras de rentabilidad en la empresa financiera	RENTABILIDAD	Rentabilidad neta Roce (retorno sobre capital empleado) Periodo de la recuperación de la inversión Rentabilidad de las ventas netas Rentabilidad del patrimonio Ratio de rotación (cuentas por cobrar) Ratio de capital de trabajo Margen de utilidad bruta Margen utilidad neta Análisis Dupont	DISEÑO DE INVESTIGACION Diseño no experimental, ya que no se estará manipulando la variable
ESPECÍFICO ¿Las políticas de créditos tienen relación con las utilidades en la empresa?	ESPECÍFICO Demostrar la relación que existe entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa financiera, Lima 2021	ESPECÍFICO Las políticas de créditos tienen relación con las utilidades en la empresa financiera.			POBLACION TIPO DE MUESTRA Se utilizará el muestro probabilístico debido a que se aplicará la fórmula de muestreo para saber a cuantas personas se deberá realizar las encuestas TAMAÑO DE MUESTRA La unidad de análisis de estudio se extraerá de la población utilizando la fórmula de muestreo probabilístico.
					TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: POLÍTICAS DE CRÉDITOS Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será un cuestionario de 13 Ítems que es de elaboración propia por el investigador.
					Variable 2: RENTABILIDAD Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será un cuestionario de 10 Ítems que es de elaboración propia por el investigador.

Anexo 2: Validez de los instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a):

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, al mismo tiempo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela académico Profesional de ingeniería y negocios de la Universidad Privada Norbert Wiener, en la sede de Lima, requiero validar mis instrumentos con el cual recolecte la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título de mi proyecto de investigación es: Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera, Lima, 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente.

Nizama Sanchez Andree Robertho

D.N.I.:44463777

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Victoria Gardi Melgarejo DN: 04066364

Especialidad del validador: Dr. en contabilidad

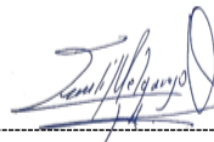
6 de julio del 2021

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si aplica _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Victoria Gardi Melgarejo DN: 04066364

Especialidad del validador: Dr. en contabilidad

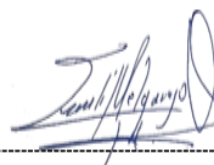
6 de julio del 2021

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



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CPC. Natividad Orihuela Ríos **DNI: 07902319**

Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO, DOCTOR EN ADMINISTRACION

06 de julio del 2021

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

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

FIRMADO

Firma del Experto

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. CPC. Natividad Orihuela Ríos **DNI: 07902319**

Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO, DOCTOR EN ADMINISTRACION

06 de julio del 2021

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

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

FIRMADO

Firma del Experto

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador.CPC. Carlos Alberto Rodas Orbegoso DNI:

Especialidad del validador CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

6 de julio del 2021

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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si HAY SUFICIENCIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador.CPC. Carlos Alberto Rodas Orbegoso DNI:

Especialidad del validador CONTADOR PUBLICO COLEGIADO

6 de julio del 2021

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

FIRMADO

Firma del Experto Informante.

Anexo 3: Cuestionario

"Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera, Lima 2021"						
OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera, Lima 2021.						
Alternativas	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)	
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Toda información de nuestro cliente es vital para realizar el proceso de evaluación de crédito.					
2	La solicitud de crédito establece toda la información del cliente incluyendo el monto y la tasa de interés y su cronograma de pagos del cliente.					
3	Los criterios de aprobación establecen las pautas de verificación de toda la información que el cliente brinda para la solicitud de crédito.					
4	La negociación del crédito permite realizar preguntas al Cliente, donde se le indica cuántos días, semanas o meses tiene para cancelar la deuda.					
5	El riesgo de crédito determina el incumplimiento de pago por parte del cliente					
6	Las condiciones de crédito son las que se crean al cliente para el otorgamiento del crédito.					
7	En los plazos de cobro se establece el importe y la cantidad de cuotas de la venta.					
8	El pronto pago estipula si el cliente cancelo su deuda anticipada.					
9	La disminución de línea de crédito permite saber que el clientes no han cancelado su deuda en la fecha establecida, es decir no tiene capacidad de pago, por lo tanto se le otorgara una línea de crédito más baja					
10	El procedimiento de bloqueo de crédito se le otorga a clientes que no cumplen con los pagos del crédito otorgado y pasan a ser clientes morosos.					
11	La monitorización de clientes permite realizar un seguimiento constante para saber su situación del cliente con el crédito otorgado.					
12	La gestión de Pre Vencimiento permite obtener una respuesta del cliente del porque no ha realizado el pago en la fecha establecidos.					
13	La reclamación de cuentas vencidas permite brindarle al cliente un plazo adicional para la cancelación de su deuda.					
14	La rentabilidad neta de las inversiones mide las inversiones realizadas por los accionistas.					
15	El retorno sobre capital empleado permite calcular si la inversión realizada ha generado un beneficio.					
16	El periodo de la recuperación de la inversión determina el número de años que tarda la empresa en recuperar la inversión que se realizó					
17	La rentabilidad de las ventas netas determina las utilidades en función a las ventas que la empresa realiza.					
18	La rentabilidad del Patrimonio determina el porcentaje de utilidad que los dueños ganan sobre su inversión.					
19	El ratio de rotación de cuentas por cobrar establece el tiempo que tarda la empresa en recaudar los créditos otorgados a losclientes					
20	El ratio de capital de trabajo indica si la empresa se encuentra en condiciones de cubrir con sus obligaciones a un corto plazo.					
21	El margen de utilidad de bruta se determina por la diferencia entre el costo de compra de un producto y su precio de venta sin impuestos.					
22	El margen de utilidad neta determina el porcentaje de las ventas después de haber deducido todos los costos y gastos					
23	El Análisis Dupont permite identificar la forma como la empresa está obteniendo su rentabilidad.					

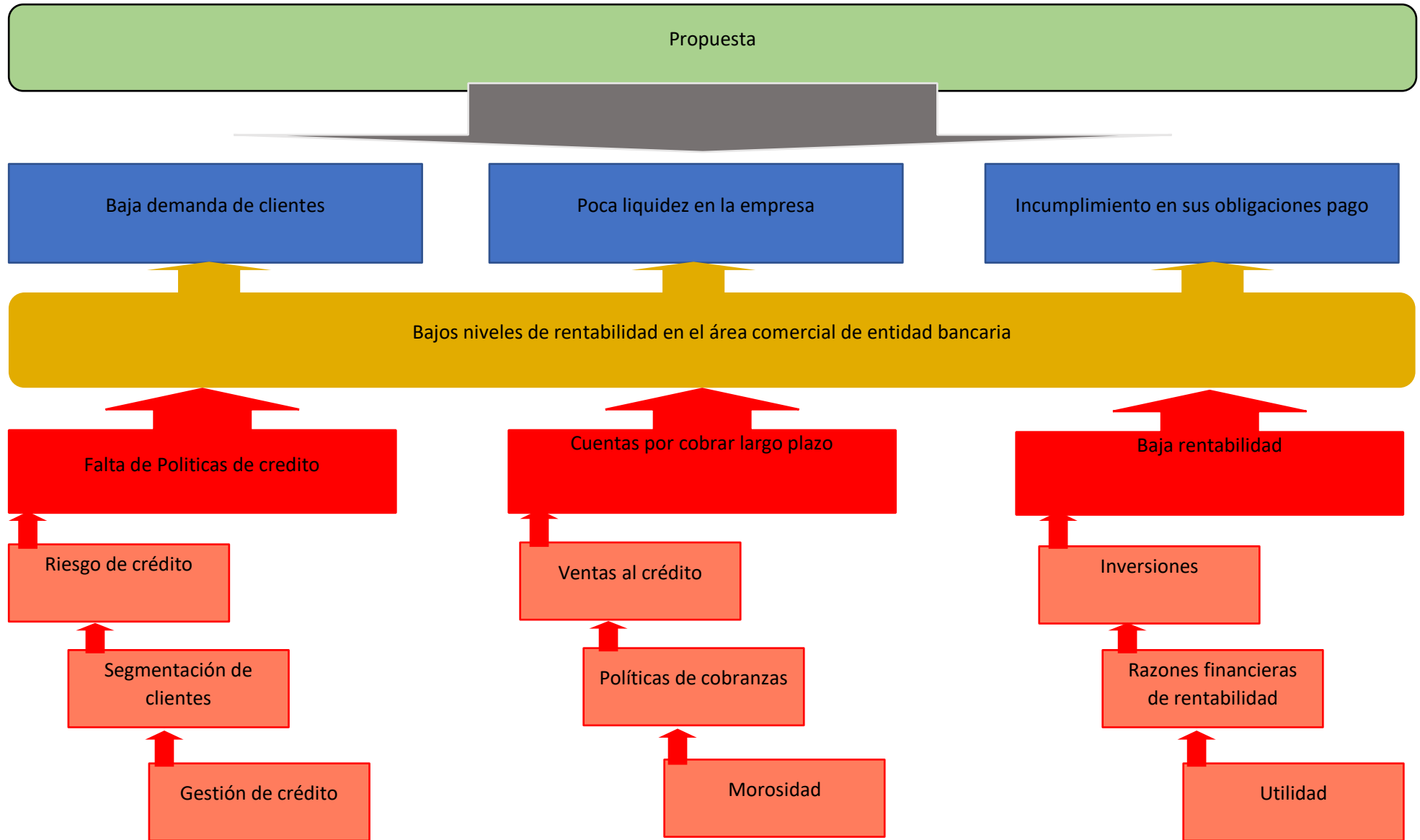
ANEXO N° 4: Matrices de trabajo

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional					
Problema de investigación a nivel internacional: Políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa financiera 2020					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	Medidas de rentabilidad Bancos pequeños Rentabilidad Ventas	Palabras claves del informe	Acceso al crédito Banca financiera	Palabras claves del informe	Crédito Cobranza utilidades
Título del informe	Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización	Título del informe	La realidad crediticia para las pequeñas y medianas empresas ecuatorianas	Título del informe	El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades
<p>Revisando los informes internacionales, se verifico sobre el estudio de los indicadores de rentabilidad en la Banca privada de Ecuador. Encontrando los siguientes problemas: (i) bajo nivel de influencia en los factores externos e internos asociado a la rentabilidad bancaria en Ecuador – ROE; (ii) bajo nivel de capacidad comercial respecto al crecimiento de los activos; y (iii) bajo nivel de rentabilidad de los activos. Los cuales generaron una baja solvencia económica para la empresa, poniendo en riesgo los futuros proyectos (Jara, 2018)</p>		<p>En un estudio de banca financiera en Ecuador, se encontró un crédito accesible, identificando los siguientes problemas: (i) dificultad de la empresa para obtener un crédito debido a que existen políticas deficientes, cómo de crédito y también de cobranzas; (ii) personal entre ellos gerentes y funcionarios ineficientes con muy poca visión a nivel empresarial. Obteniendo como resultado de la investigación se obtuvo la inmensa necesidad de revisar el sistema de créditos para mejorar la empresa y el desarrollo del país (García, y otros, 2018)</p>		<p>En un informe llevado a cabo en México, se demostró que la política de cobranza y crédito tiene como resultado mejorar utilidad en las empresas, logrando obtener los siguientes hallazgos: (I) se verifica un impacto del crédito en la magnitud de ventas; (II) descuentos por pagos adelantados aumentan obteniendo un impacto en el margen de contribución, por lo tanto se sigue una mejor selección de clientes al momento de otorgar crédito y mejorar las políticas de crédito y cobranzas de esta manera se lograra minimizar las cuentas por cobrar y que los clientes realicen sus pago en el periodo acordado (Izar & Ynzunza, 2017)</p>	
Evidencia del registro en Ms Word	Jara, G., Sánchez, S., Bucaram, R., & García, J. (2018). Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. <i>Compendium</i> , 54-76. Obtenido de http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/373/271	García, s., Beatriz, M., Ollague, B., Kennedy, J., Benitez, C., & Beatriz, L. (2018). La realidad crediticia para las pequeñas y medianas Empresas Ecuatorianas. <i>Revista Universidad y Sociedad</i> , 1. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n2/2218-3620-rus-10-02-40.pdf		Izar, J. M., & Ynzunza, C. (2017). El impacto del crédito y la cobranza en las utilidades. <i>Poliantea</i> , 59-60. Obtenido de file:///C:/Users/Ferrandiz/Downloads/Dialnet-ElImpactoDelCreditoYLaCobranzaEnLasUtilidades-6160650.pdf	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional:					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Crédito y Reactiva Perú	Palabras claves del informe	Créditos y Financiera	Palabras claves del informe	Políticas y crédito
Título del informe	Conozca los requisitos para reprogramar los créditos de Reactiva Perú	Título del informe	La política de créditos de una entidad financiera	Título del informe	Tipos de política de crédito
<p>Revisando los informes nacionales se verifico el programa reactiva Perú que tiene como objetivo brindar facilidades a los micros y pequeñas empresas, teniendo como ventajas. (i) la empresa con préstamos del programa por hasta s/ 90,000 se encuentra la microempresa (ii) las empresas que han obtenido préstamos de hasta s/ 90,001 a S/ 750,000 deberán demostrar una caída en sus ventas mayor o igual al 10 % (iii) las empresas que obtuvieron prestamos de s/750,001 a s/ 5,000,000 demostraran haber registrado un nivel de caída en ventas de 20% todas estas en el cuarto trimestre del año 2020; según la ley será de toda responsabilidad de la entidad financiera verificando en SUNAT las caídas de sus ventas para luego aprobar y evaluar las reprogramaciones; teniendo un plazo máximo de aceptación a la reprogramación de los créditos es el 15/07/2021 donde el COFIDE podrá otorgar la garantía para el crédito reprogramado (Gestion, 2021).</p>		<p>Revisando la información (Conexionesan, 2016) se encontró que las políticas de crédito son el objetivo técnico del gerente financiero con el fin de brindar las facilidades de pago a los clientes y se recomienda. (i), toda política de crédito indica la pauta y como de concederse el monto a un cliente (ii) también la entidad financiera debe preocuparse o asesorar al cliente en que utilizara el dinero. (iii) además, debe estar correctamente definido la correcta forma de pagos para que el cliente pueda cumplir con estas obligaciones.es muy importante todas estas recomendaciones y cada vez si es necesario modificarlas con el fin de lograr los objetivos y estrategias financieras (Conexionesan, 2016).</p>		<p>Según (Fuantos, Edgar Ivan; 2017), las políticas de crédito son normas dictaminadas por la empresa con plazos de cumplimiento, pero con un alto nivel de riesgo a la vez; y que existen tres tipos: (i) Normales, son las más tradicionales y permiten todo tipo de plazo de pagos. (ii) Restrictivas, son las que importa más el costo financiero que el comercial. (iii) Flexibles, son las que importa más el aspecto comercial dando plazos largos y facilidades de pago. En conclusión todo cliente debe saber que políticas de crédito tiene la entidad financiera donde solicitara su préstamo y de esta manera podrá saber si es conveniente o no (Fuantos, Edgar Ivan;, 2017).</p>	
Evidencia del registro en Ms word	<p>Gestión. (1 de abril de 2021). Conozca los requisitos para reprogramar los créditos de Reactiva Perú. pág. 1. Obtenido de https://gestion.pe/tu-dinero/conozca-los-requisitos-para-reprogramar-los-creditos-de-reactiva-peru-noticia/?ref=gesr</p>	<p>Conexionesan. (13 de diciembre de 2016). La política de créditos de una entidad financiera. 1. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9dito%20son,y%20las%20condiciones%20de%20cr%C3%A9dito</p>		<p>Fuantos, Edgar Ivan. (17 de noviembre de 2017). Políticas de crédito. <i>Finanzas en las Organizaciones</i>, 1. Obtenido de http://finanzasorganizacionesivanfuantos.blogspot.com/2017/11/politicas-de-credito.html</p>	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización



Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			Categoría problema
Falta de Políticas de crédito	Riesgo de Crédito	Perdida de dinero por falta de pago del deudor y no cumplir con sus responsabilidades.	En la empresa Financiera , se identificaron diferentes problemas en la cual atraviesa una serie de dificultades tanto externas como internas que afecta a la rentabilidad, esto suele suceder por: (a) Riesgo de Crédito; (b) Segmento de cliente; (c) Gestión de Crédito, que son las pautas que involucran los prestamos; (d) Ventas al crédito, un factor que afecta muchísimo a las empresas financieras; (e) Políticas de Cobranza; (f) Morosidad, como lo sucedido en el presente año por el COVID-19(2020) donde la propagación del virus y el aislamiento obligatorio hizo que muchos clientes no cumplan sus obligaciones de pago ; (g) inversiones, falta de clientes y liquidez. Estas dificultades son elementos que alteran la baja rentabilidad de mayoría de empresas financieras.
	Segmento de Cliente	Clasificación de clientes de acuerdo a características demográficas.	
	Gestión de Crédito	Pautas que involucran los préstamos y los riesgos que tienen.	
Cuentas por Cobrar a largo plazo	Ventas al crédito	Ventas donde se entrega el producto con una forma de pago a largo plazo o en partes.	
	Políticas de cobranza	Estructura de procesos para recuperar el costo y la ganancia de las ventas.	
	Morosidad	Falta de pago producto de la pandemia.	
Baja Rentabilidad	Inversiones	Falta de clientes	
		Falta de confianza	
	Razones financieras de rentabilidad	Falta de liquidez	
		Cientes con endeudamiento	
	Utilidad	Ganancia	

--	--	--	--

Matriz 5. Antecedentes

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017	Metodología	
Autor	Chiriani Cabello, Alegre Brítez, Chung C.	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Asunción, Paraguay	Tipo	Correlacional
Año	2017		
Objetivo	Revisar el proceso de políticas y cobranzas para la sostenibilidad de una empresa en asunción.	Diseño	No experimental, transversal, descriptivo.
Resultados	Según los datos encontrados, se analizó la situación actual de las cobranzas y políticas de crédito de la empresa. Encontrando que el 67% de las encuestadas fueron del sector comercial, contra un 24% perteneciente al sector de servicios y 9% al sector industrial, también se analizó la cantidad de empleados de las MIPYMES y en donde se visualizó que 131 empresas (56%) contaban con 1 a 13 colaboradores, 55 organizaciones (24%) con 14 a 26 personales, 23 empresas (10%) computaban con 27 a 29 funcionarios, 20 organizaciones (9%) registraban con 40 a 52 empleados y finalmente, 5 compañías (2%) con 53 a 65 trabajadores. Así mismo, se registró una media=17, moda=5 y desviación estándar=14 bajo un análisis realizado a las 234 empresas que fueron tomadas como muestra.	Método	Analítico - Deductivo
		Población	590 personas
		Muestra	234 encuestados
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se tuvo como finalidad establecer políticas de créditos y cobranzas que garanticen las ventas a crédito, así mismo, se ha visto que su gran mayoría (70%) no ha respondido sobre la aplicación de dichas políticas. La consecuencia de este resultado indica que las empresas pequeñas o familiares no cuentan con un plan organizado, que permita el establecimiento de manuales de procedimientos para el área de créditos y cobranzas.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionarios
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva e inferencial
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Cabello, Brítez, y Chung (2017), según estudio desarrollaron alternativas de solución de políticas y cobranzas de la empresa en la ciudad de Asunción. Tuvo como objetivo analizar la gestión de las políticas para su sustentabilidad financiera por ello, utilizo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva con un método analítico, el cual se aplicó para las 234 personas informantes. Teniendo como resultado que las políticas de crédito y cobranzas de la empresa al ser encuestadas a nivel comerciales, servicios e industrial tuvo un alto porcentaje de desconocimiento de aplicación de estas políticas. Llegando a la conclusión que se debe establecer mejores políticas de crédito y cobranza, porque la gran mayoría de encuestados que no tienen conocimiento que existen en la empresa. Es decir, no tienen un plan organizado que permita tener un mejor resultado de cobranzas. Por lo tanto, se recomienda mejorar y modificar sus políticas de cobranzas y créditos para lograr obtener resultados de liquidez a corto plazo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		
Referencia	(Cabello, Chiriani; Brítez, Alegre; Chung, c, 2017) Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017.		

Datos del antecedente internacional X:

Datos del antecedente internacional X:			
Título	O nexo causal entre crédito rural e crescimento do produto agropecuário na economia brasileira.	Metodología	
Autor	Fábio Rodrigues de Moura	Enfoque	Mixto
Lugar:	Piracicaba, Sao Paulo	Tipo	Descriptivo
Año	2016		
Objetivo	Evaluar la relación causal entre el crédito como un indicador financiero y el crecimiento de la agrícola.	Diseño	Proyectivo
Resultados	Se encontró en la presente investigación donde se plantean varias interrogantes, especialmente en el diseño de la política de subsidio al crédito rural. Si el desempeño del sector, medido por su tasa de crecimiento, no afecta dinámicamente el otorgamiento de crédito rural, en términos agregados, un aumento continuo de la cantidad de fondos públicos destinados para reducir el costo del crédito ayuda a contraer el sector. Capacidad de generar retroalimentación entre crédito y crecimiento en el sector rural. A pesar de la causalidad encontrada en la dirección del crédito para el crecimiento, y el efecto positivo del primero al segundo, ¿no debería el gobierno reducir su presencia en el mercado rural, el fin de incentivar el desarrollo.	Método	Análítico y deductivo
		Población	
		Muestra	132 países
		Unidades informantes	71 países
Conclusiones	Se analizó que la decisión del Gobierno en cuanto al monto anual de crédito rural disponible a las tasas de interés subsidiadas puede estar impidiendo que el desempeño del sector, medido por su tasa de crecimiento, ejerza una influencia significativa en la dinámica del crédito rural. Los resultados también abren la posibilidad de probar la hipótesis de exogeneidad del crédito rural, que sería una extensión directa de los resultados obtenidos.	Técnicas	
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Rodríguez de Mora (2016), desarrollo su estudio sobre el vínculo rural y el crecimiento de producto agrícola en la ciudad de Piracicaba, Sao paulo. Tuvo como objetivo Realizar Evaluar la relación causal entre el crédito como un indicador financiero y el crecimiento de la agrícola. Por ello, utilizo un enfoque mixto, de tipo Descriptivo con un método analítico y deductivo, el cual se aplicó a 71 países informantes. Teniendo como resultado la presencia de causalidad comprobar os resultados del crédito rural para el crecimiento del producto agrícola. La causa contraria, en el sentido de crecimiento agrícola para el crédito rural, no se detectó significativamente en ninguno de los cuatro métodos empleados. La bi causalidad de detección de fallas puede ser una evidencia del impacto de la fuerte política de subsidio del gobierno al crédito rural. Por lo tanto, la decisión del Gobierno en cuanto al monto anual de crédito rural disponible a las tasas de interés subsidiadas puede estar impidiendo que el desempeño del sector, medido por su tasa de crecimiento, ejerza una influencia significativa en la dinámica del crédito rural. Los resultados también abren la posibilidad de probar la hipótesis de ecogeneidad del crédito rural, que sería una extensión directa de los resultados obtenidos. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación.		

Referencia	(Rodríguez de Mora, 2016) O nexo causal entre crédito rural e crescimento do produto agropecuário na economia brasileira (obtener el título de Doctor en Ciencias. Área de concentración: Economía Aplicada). Piracicaba, Sao Paulo 2016.		
Datos del antecedente internacional X:			
Título	Credit risk management policies and debt collection performance by registered security companies in Kenya	Metodología	
Autor	Ernest Otieno Opiyo	Enfoque	Mixto
Lugar:	Kenia	Tipo	Descriptiva
Año	2019		
Objetivo	La finalidad de este estudio fue evaluar el resultado de las políticas de gestión del riesgo crediticio en el desempeño del cobro de deudas por parte de las compañías de valores.	Diseño	
Resultados	En la investigación se utilizó la técnica de regresión, revelando el estudio que la documentación crediticia y las políticas de créditos mejoraron el cobro de la deuda por parte de la empresa de seguridad, de esta manera disminuirá la deuda que mantiene la empresa.	Método	Analítico y deductivo
		Población	
		Muestra	38 empresas
		Unidades informantes	38 personas
Conclusiones	De acuerdo a la investigación se recomienda que los directivos de la empresa de seguridad privada deben revisar sus créditos de aprobación y sus políticas de créditos para poder mejorar su deuda acumulada, también se recomienda que el gobierno pueda apoyar a las empresas de seguridad privadas para poder ayudar a mejorar el rendimiento de las deudas mediante normas o leyes que puedan respaldarlos.	Técnicas	encuestas
		Instrumentos	
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	El aporte de Otieno (2019), desarrollo el estudio de políticas de gestión de riesgo y desempeño de cobro de deudas por compañías de seguridad en el país de Kenia. Tuvo como objetivo evaluar el resultado de las políticas de gestión del riesgo crediticio en el desempeño del cobro de deudas por parte de las compañías de valores. Por ello, utilizo un enfoque mixto, de tipo descriptiva con un método analítico y deductivo, el cual se aplicó para las 38 personas informantes. Teniendo como resultado, que, utilizando la técnica de regresión, revelando el estudio que la documentación crediticia y las políticas de créditos mejoraron el cobro de la deuda por parte de la empresa de seguridad, de esta manera disminuirá la deuda que mantiene la empresa. Por lo tanto, que los directivos de la empresa de seguridad privada deben revisar sus créditos de aprobación y sus políticas de créditos para poder mejorar su deuda acumulada, también se recomienda que el gobierno pueda apoyar a las empresas de seguridad privadas para poder ayudar a mejorar el rendimiento de las deudas mediante normas o leyes que puedan respaldarlo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		

Referencia

(Otieno, 2019) Credit risk management policies and debt collection performance by registered security companies in Kenya (tesis presentada para el grado de maestría en ciencias de finanzas de la universidad de kenyatta) Kenia2019.

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Assessment of credit management policy and loan collection problem in case of united bank s.c.	Metodología	
Autor	Yonas Berhanu	Enfoque	Mixto
Lugar:	Etiopía	Tipo	descriptiva
Año	2017		
Objetivo	Evaluar la política de gestión crediticia y el problema de cobro de préstamos.	Diseño	
Resultados	Se analizó en la presente investigación que la falta de un correcto seguimiento por parte de los trabajadores que no cumplían con las pautas de políticas de crédito y las altas tasas de los préstamos, fueron las causa principales de la alta tasa de morosidad de los clientes.	Método	Análítico y deductivo
		Población	145 sucursales
		Muestra	encuestados
		Unidades informantes	60 encuestados
Conclusiones	De acuerdo a la Investigación se recomienda revisar y poner en práctica los manuales y políticas de crédito de una manera continua, brindando capacitación constante al personal para reducir la alta tasa de morosidad de clientes al banco.	Técnicas	encuestas
		Instrumentos	cuestionarios
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Berhanu (2017), desarrollo el estudio de evaluación de créditos y el problema de cobro de préstamos en el país de Etiopia. Tuvo como objetivo Evaluar la política de gestión crediticia y el problema de cobro de préstamos. Por ello, utilizo un enfoque mixto, de tipo descriptiva con un método analítico y deductivo, el cual se aplicó para las 60 personas informantes. Teniendo como resultado la falta de un correcto seguimiento por parte de los trabajadores que no cumplían con las pautas de políticas de crédito y las altas tasas de los préstamos, fueron las causas principales de la alta tasa de morosidad de los clientes. Por lo tanto, se recomienda revisar y poner en práctica los manuales y políticas de crédito de una manera continua, brindando capacitación constante al personal para reducir la alta tasa de morosidad de clientes al banco. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		
Referencia	(Berhanu, 2017) Assessment of credit management policy and loan collection problem in case of united bank s.c. (obtención para el grado de maestría en administración de empresas y contabilidad y finanzas) Etiopia2017.		

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Manual de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento imvic en santo domingo de los Tsachilas.	Metodología	
Autor	Reyes Rodríguez María Carolina	Enfoque	mixto
Lugar:	Ambato-Ecuador	Tipo	Descriptiva
Año	2018		
Objetivo	Ejecutar un manual de créditos y cobranzas para obtener mejor liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento.	Diseño	
Resultados	Se analizó la presente investigación que los clientes de la empresa no cumplen con las fechas otorgadas de los pagos a créditos y a su vez los trabajadores no emplean las políticas al otorgar un crédito.	Método	analítico
		Población	
		Muestra	clientes
		Unidades informantes	4 encuestado
Conclusiones	De acuerdo a la investigación el personal de la empresa no cumple con las políticas de crédito y cobranza y por lo tanto se propone realizar capacitaciones al personal para que puedan saber cómo otorgar un crédito empleando las políticas y de esta manera la empresa pueda tener mejor liquidez.	Técnicas	encuestas
		Instrumentos	Guía de entrevistas
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Reyes (2018), desarrollo su investigación de manual de políticas y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa en Ecuador. Tuvo como objetivo Ejecutar un manual de créditos y cobranzas para obtener mejor liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento. Por ello, utilizo un enfoque mixto, de tipo descriptiva con un método analítico, el cual se aplicó para 4 personas informantes. Teniendo como resultado que los colaboradores no cumplen con el proceso de crédito y cobranza al efectuar una venta, generando que la empresa pierda liquidez. Por lo tanto, se recomienda capacitar al personal para que puedan cumplir con el manual de créditos y puedan lograr que los clientes cumplan a un corto plazo sus obligaciones de pago y así la empresa pueda tener mejor rentabilidad. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		
Referencia	(Reyes, 2018) Manual de crédito y cobranza para mejorar la liquidez en la empresa de servicios de mantenimiento imvic en santo domingo de los tsachilas (Obtención del título de ingeniera en contabilidad superior y auditoría y finanzas cpa) Ecuador 2018.		

Matriz 5. Antecedentes Nacionales

Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera 2020

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018	Metodología	
Autor	Pucutay Pérez, Jen Alexis	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2018		
Objetivo	Proponer estrategias para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018	Diseño	
Resultados	se exponen que la organización no dispone de procedimientos adecuados que ayuden para el control del efectivo disponible que ingresa diariamente por la venta de prendas ni procedimientos administrativos, obteniendo a través de la investigación estrategias como implementación de procesos para el control del efectivo, implementación de políticas de créditos y cobranzas, implementación de procedimientos de control para los inventarios y la implementación de un sistema para el análisis de las cuentas. Siendo con mayor incidencia la ejecución de políticas de créditos y cobranzas, ayudando a disminuir las cuentas por cobrar en exceso que tiene la compañía, proponiendo un excedente de liquidez.	Método	Deductivo – inductivo - Nivel comprensivo
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	5 entrevistados
Conclusiones	De acuerdo a las estrategias de mejoramiento de liquidez de la empresa Windhaiven, se dedujeron herramientas de suma importancia, que permitirá aumentar la liquidez y rendimiento en los procesos administrativos de la compañía, el arqueo de caja diario al cierre de venta en las tiendas, detallando los comprobantes de cobro conciliando con el efectivo recibido, agregar también el uso de un flujo de caja, teniendo un control del ingreso y salida del dinero, evitando sobregiros bancarios y la disponibilidad con la que se cuenta para asumir los gastos que se requieran en el momento. Por último, disminuir las cuentas por cobrar, aplicando promociones que sean netamente con cobro al contado como cumplir con las políticas de créditos y cobranzas.	Técnicas	Entrevista y análisis documental
		Instrumentos	guía de entrevista - Guía de análisis documental
		Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Jen pucutay, 2018) En su investigación sobre la implementación de políticas y cobranzas, efectuada en la ciudad de lima. Cuyo objetivo fue Proponer estrategias para mejorar la liquidez. Por ello, utilizo el enfoque mixto, de tipo proyectiva y aplico los métodos deductivo, inductivo y Comprensivo, el cual se aplicó para las 5 unidades informantes. Teniendo como resultado que la empresa no cuenta con un control del efectivo por sus ventas realizadas y a la vez sus cuentas por cobrar son a largo plazo, generando falta de liquidez. Por lo tanto, se recomienda plantear estrategias para mejorar el control de efectivo realizando arqueos de cajas diarios y conciliando el efectivo con los comprobantes de pago; y para mejorar la liquidez se plantea realizar promociones con cobros al contado de las cuentas a largo plazo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		
Referencia	(Jen pucutay, 2018) Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018. (Para optar el título profesional de Contador público) Lima 2018.		

Matriz 5. Antecedentes Nacionales

Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera 2020

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018	Metodología	
Autor	Ercilia Linda, Robles Requena	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima	Tipo	Correlación
Año	2019		
Objetivo	Establecer la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa.	Diseño	
Resultados	Se exponen que la presente investigación que existe entre las políticas de crédito y la cobranza de la empresa se están gestionando de una manera inadecuada, induciendo que la liquidez de la empresa esté en riesgo, y por consecuencia no se podrá obtener el efectivo para poder cumplir las obligaciones a corto plazo.	Método	Descriptivo
		Población	30 trabajadores
		Muestra	
		Unidad s de informantes	
Conclusiones	De acuerdo a las estrategias que plantea la empresa de mejorar los procedimientos.se planifica utilizar de forma eficiente las políticas de crédito y cobranza para obtener resultados efectivos, reduciendo los plazos de cobranza para lograr menos morosidad y también mejorar el filtro de selección de sus clientes. De esta manera se obtendrá la liquidez esperada para cumplir sus obligaciones.	Técnicas	Entrevista
		Instrumentos	Guía de entrevistas
		Método de análisis de datos	Estadística
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Robles, 2019)En su investigación sobre la relación de políticas de crédito y cobranzas en la ciudad de lima. Cuyo objetivo fue Establecer la relación que existe entre las políticas de crédito y cobranza con la liquidez en la empresa. Por ello, utilizo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y aplico los métodos descriptivos, el cual se aplicó para las 5 unidades informantes. Teniendo como resultado que la empresa no existe relación entre las políticas de crédito y la cobranza de la empresa se está gestionando de una manera inadecuada, induciendo que la liquidez de la empresa esté en riesgo, y por consecuencia no se podrá obtener el efectivo para poder cumplir las obligaciones a corto plazo. Por lo tanto, se recomienda llevar un control permanente sobre las cuotas por vencer y de esta manera reducir el alto índice de morosidad. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		

Referencia	(Robles, 2019) Políticas de crédito - cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier SAC, en el distrito de Lince, 2018. (Tesis para optar el título profesional de Contador público) Lima 2019.
------------	--

Matriz 5. Antecedentes Nacionales

Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera 2020

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Políticas de crédito y el flujo de efectivo en empresas comerciales del distrito de paramonga.	Metodología	
Autor	María Isabel cano agreda	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Huacho-Lima	Tipo	Correlación
Año	2019		
Objetivo	Determinar de qué manera influyen las políticas de crédito en el flujo de efectivo en las empresas comerciales.	Diseño	
Resultados	Se expone que la presente investigación luego de realizar el muestreo se observó que la política de crédito si influyen de manera significativa en el flujo de efectivo de tal manera que a mayor deuda a largo menos es la liquidez de la empresa.	Método	Descriptivo
		Población	181 empresas
		Muestra	73 empresas
		Unida s de informantes	
Conclusiones	De acuerdo a las estrategias que se plantea, se recomienda que los lineamientos para otorgar créditos deberían estar acoplados a nuestra situación económica del país y modificar su proceso de cobranza de esta manera no se verán afectados económicamente en sus proyectos de inversión a corto o mediano plazo.	Técnicas	cuestionarios
		Instrumentos	encuestas
		Método de análisis de datos	Estadística

Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Cano, 2019) En su investigación sobre la relación de políticas de crédito y flujo de efectivo en la ciudad de Huacho, Lima. Cuyo objetivo fue Determinar de qué manera influyen las políticas de crédito en el flujo de efectivo en las empresas comerciales. Por ello, utilizo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y aplico los métodos descriptivos, el cual se aplicó una muestra de 73 empresas. Teniendo como resultado que en la empresa si influyen de manera significativa las políticas de crédito y el flujo de efectivo de tal manera que a mayor deuda a largo plazo menos es la liquidez de la empresa. Por lo tanto, se recomienda que los lineamientos para otorgar créditos deberían estar acoplados a nuestra situación económica del país y modificar su proceso de cobranza de esta manera no se verán afectados económicamente en sus proyectos de inversión a corto o mediano plazo. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.
Referencia	(Cano, 2019) Políticas de crédito y el flujo de efectivo en empresas comerciales del distrito de paramonga. (Obtención el grado académico de contador público) Huacho, Lima 2019.

Matriz 5. Antecedentes Nacionales

Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera 2020

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa mega conversiones gas del norte sac. Trujillo 2018.	Metodología	
Autor	Silvia Ivette Saavedra Rodríguez	Enfoque	Cualitativo
Lugar:	Trujillo, Perú	Tipo	No experimental
Año	2020		
Objetivo	Establecer la importancia de las políticas de crédito y cobranza en la Liquidez de la Empresa.	Diseño	
Resultados	Se expone que la presente investigación se ha puesto en evidencia que al no poder respetar o ejecutar las políticas de la empresa genera morosidad perjudicando proyectos a futuro, por qué las ventas por cobrar son como el saldo contable de la empresa.	Método	Descriptivo
		Población	7 personas
		Muestra	
		Unida s de informantes	
Conclusiones		Técnicas	Entrevista, encuesta
		Instrumentos	cuestionario

	De acuerdo a los estudios realizados se puede decir que las políticas de crédito y las de cobranzas si tienen una influencia en la empresa se recomiendan construir una relación en las ventas por cobrar teniendo en cuenta que es como el saldo contable de la Empresa, un dinero que no se puede disponer de manera inmediata, perjudicando en inversiones futuras.	Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Saavedra, 2020) En su investigación sobre la influencia de políticas de crédito y cobranza en la liquidez en la ciudad de Trujillo, Perú. Cuyo objetivo fue Establecer la importancia de las políticas de crédito y cobranza en la Liquidez de la empresa. Por ello, utilizo el enfoque cualitativo, de tipo no experimental y aplico los métodos descriptivos, el cual se aplicó una población de 7 personas. Teniendo como resultado su evidencia que al no poder respetar o ejecutar las políticas de la empresa genera morosidad perjudicando proyectos a futuro, por qué las ventas por cobrar son como el saldo contable de la Empresa. Por lo tanto, se recomienda construir una relación en las ventas por cobrar teniendo en cuenta que es como el saldo contable de la Empresa, un dinero que no se puede disponer de manera inmediata, perjudicando en inversiones futuras. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y los objetivos, por que guardan relación con estudio		
Referencia	(Saavedra, 2020) La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la empresa mega conversiones gas del norte sac. Trujillo 2018. (Obtención el grado académico de contador público) Trujillo, Perú 2020.		

Matriz 5. Antecedentes Nacionales

Políticas de crédito y rentabilidad de una empresa financiera 2020

Datos del antecedente nacionales X:			
Título	Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de servicios, Lima 2020	Metodología	
Autor	Pasquel Lázaro, Diana Mery	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima	Tipo	Proyectiva
Año	2020		
Objetivo	Plantear habilidades para aumentar la liquidez de la empresa de servicios.	Diseño	
Resultados	Se expone en cuanto a los resultados obtenidos de esta investigación muestra un incremento en las cuentas por cobrar por una mala adecuada aplicación en los procesos de cobranzas, generando como consecuencia la disminución del efectivo de la empresa.	Método	Deductivo, Inductivo
		Población	5 personas
		Muestra	
		Unidad s de informantes	5 personas
Conclusiones		Técnicas	cuestionario
		Instrumentos	entrevistas

	De acuerdo a los estudios realizados se analizó diversas estrategias Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de servicios, Lima 2020 para incrementar la liquidez, planteando mejoras de gestión en el proceso de cuentas por cobrar y capacitando al personal. De esta manera disminuirá el índice de morosidad.	Método de análisis de datos	Triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Pasquel (2020), abordo en su investigación sobre la implementación de políticas de crédito y procedimientos para obtener mejor liquidez en la empresa en la ciudad de Lima, Perú. Cuyo objetivo fue Plantear habilidades para aumentar la liquidez de la empresa de servicios. Por ello, utilizo el enfoque mixto, de tipo proyectiva y aplico los métodos deductivo e inductivo, el cual se aplicó una población de 5 personas. Teniendo como resultado un incremento en las cuentas por cobrar por una mala adecuada aplicación en el proceso de cobranzas, generando como consecuencia la disminución del efectivo de la empresa. Por lo tanto, se recomienda incrementar la liquidez, planteando mejoras de gestión en el proceso de cuentas por cobrar y capacitando al personal. De esta manera disminuirá el índice de morosidad. Del presente estudio se utilizará el marco teórico, las categorías y lo objetivos, por que guardan relación con estudio.		
Referencia	(Pasquel, 2020) Implementación de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa de servicios, Lima 2020. (Obtención del grado académico de contador público) Lima, Perú 2020.		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teorías Contabilidad xxx			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de contabilidad y control	(Sunder, 2005)	Para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos. Finalmente, el control en las organizaciones es un balance sostenido o un equilibrio entre los intereses de sus participantes. Debe distinguirse del control de las organizaciones, lo cual sugiere manipulación o explotación de algunos de los participantes de la organización.	(Conexionesan, 2016) sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. (Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. La teoría de la contabilidad consiste explicar y predecir los problemas, y fenómenos contables, y la teoría de control busca el equilibrio entre los participantes. Por lo tanto, la teoría de la contabilidad y control y la rentabilidad aunado a las políticas de crédito, guardan relación, porque son parte de las problemáticas al no tener un límite de compras y presentar un el alto índice de endeudamiento por parte de los clientes, generando un desequilibrio económico.

Teorías Administrativas xxx			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de relaciones humanas	(Chiavenato, 2007)	Para entender la teoría de relaciones humanas en la organización es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos. Primero, la conducta de los trabajadores en su labor es consecuencia de factores motivacionales. segunda, la interacción de las personas motivan satisfacer las	(Brachfield, 2015) Sostiene que, las políticas de crédito son normas nombradas por la misma empresa y que estas van atadas a la planificación de la empresa. Asimismo, (Mayo, 2017) sostiene que la teoría de relaciones humanos considera a la persona o trabajador como el ente más importante en la organización. Es por ello, que la

		necesidades y minimizan las dificultades en los grupos. tercera, el comportamiento de los grupos de trabajadores depende mucho del supervisor como líder donde se obtendrá la lealtad y el compromiso. Finalmente, las normas tienen que ser de acuerdo al comportamiento del trabajador, premiación o sanción.	gerencia busca el cumplimiento y la eficiencia del personal al plasmar el uso de las políticas de crédito, para brindar los mejores beneficios cliente.
--	--	---	---

Teorías Contables: Teoría de liquidez			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. Teoría de Liquidez	(Nava, 2009)	Para entender la teoría de liquidez es necesario saber que sirven para medir la solidez financiera de una organización o empresa y son las siguientes. Primera, La razón corriente que es la capacidad que tiene toda empresa o su disponibilidad de recursos para efectuar sus obligaciones de pago a corto plazo. Segunda, es (Díaz, 2012) el saldo contable que tiene la empresa para cubrir sus deudas, sin contar sus existencias o inventarios; por último el capital de trabajo neto, indica la disponibilidad de recursos que tiene la empresa. Con estos indicadores se puede tomar decisiones para poder cumplir inversiones a corto plazo.	(Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto (Posada, 2014) sostiene que, la liquidez es la herramienta más importante que tiene una empresa para poder cubrir sus obligaciones como pago de planilla, pago a terceros y los impuestos, así mismo indica que los activos que tiene la empresa para poder convertirlos en efectivo para poder obtener mejor liquidez, obteniendo resultados favorables para poder cumplir las obligaciones básicas y futuras de la empresa. Por lo tanto, la teoría de la liquidez y la rentabilidad guarda relación, porque la empresa al ser rentabilidad va a poder cumplir sus obligaciones por contar con liquidez.

Matriz 7. Sustento teórico

Teoría XX: Teoría de la contabilidad y control – Teoría de la liquidez			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Críterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Para entender la contabilidad y el control en las organizaciones es necesario tener en cuenta tres ideas primordiales. Primera, todas las organizaciones son conjuntos de contratos entre individuos o grupos de individuos. Segunda, el suministro de información común entre las partes contratantes ayuda al diseño y ejecución de estos contratos	Para entender la teoría de liquidez es necesario saber que sirven para medir la solidez financiera de una organización o empresa y son las siguientes. Primera, La razón corriente que es la capacidad que tiene toda empresa o su disponibilidad de recursos para efectuar sus obligaciones de pago a corto plazo. Segunda, es el saldo contable que tiene la empresa para cubrir sus deudas, sin contar sus existencias o inventarios; por último el capital de trabajo neto, indica la disponibilidad de recursos que tiene la empresa. Con estos indicadores se puede tomar decisiones para poder cumplir inversiones a corto plazo.	Para entender la teoría de relaciones humanas en la organización es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos. Primero, la conducta de los trabajadores en su labor es consecuencia de factores motivacionales. Segunda, la interacción de las personas motivan satisfacer las necesidades y minimizan las dificultades en los grupos. Tercera, el comportamiento de los grupos de trabajadores depende mucho del supervisor como líder donde se obtendrá la lealtad y el compromiso. Finalmente, las normas tienen que ser de acuerdo al comportamiento del trabajador, premiación o sanción.
Parafraseo	(Conexionesan, 2016) sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. (Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. La teoría de la contabilidad consiste explicar y predecir los problemas, y fenómenos contables, y la teoría de control busca el equilibrio entre los participantes. Por lo tanto, la teoría de la contabilidad y control y la rentabilidad aunado a las políticas de crédito, guardan relación, porque son parte de las problemáticas al no tener un límite de compras y presentar un el alto índice de endeudamiento por parte de los clientes, generando un desequilibrio económico	(Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto (Posada, 2014) sostiene que, la liquidez es la herramienta más importante que tiene una empresa para poder cubrir sus obligaciones como pago de planilla, pago a terceros y los impuestos, así mismo indica que los activos que tiene la empresa para poder convertirlos en efectivo para poder obtener mejor liquidez, obteniendo resultados favorables para poder cumplir las obligaciones básicas y futuras de la empresa. Por lo tanto, la teoría de la liquidez y la rentabilidad guarda relación, porque la empresa al ser rentabilidad va a poder cumplir sus obligaciones por contar con liquidez.	(Brachfield, 2015) Sostiene que, las políticas de crédito son normas nombradas por la misma empresa y que estas van atadas a la planificación de la empresa. Asimismo, (Mayo, 2017) sostiene que la teoría de relaciones humanas considera a la persona o trabajador como el ente más importante en la organización. Es por ello, que la gerencia busca el cumplimiento y la eficiencia del personal al plasmar el uso de las políticas de crédito, para brindar los mejores beneficios cliente.
Resumen final	La teoría de contabilidad y control, según la teoría de Sunder (2005) sostiene que, las empresas desarrollan la contabilidad de acuerdo con las propias características de su negocio para que pueda usarse como mecanismo de control. Así mismo, las políticas de crédito y rentabilidad según Conexionesan (2016) sostienen que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes, y a la vez Gascó (2019) sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. Por otro lado, la teoría de liquidez según Gascó (2019) sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto Posada (2014) sostiene que, la liquidez es la herramienta más importante que tiene una empresa para poder cubrir sus obligaciones como pago de planilla, pago a terceros y los impuestos. Todas guardan relación con mi problemática, porque ambas aportan obtener la mayor liquidez y rentabilidad para la empresa para que pueda cumplir con sus inversiones a corto plazo.		

Matriz 8. Construcción de la variable

Variable: Rentabilidad					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	El concepto de rentabilidad ha tomado de distintas formas, y ha sido usado de diferentes maneras. Es uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito del negocio (Santiesteban, Godwall, Leiva, Lozada, & Cantero, 2011)	La rentabilidad es un indicador de las ganancias de una empresa o proyecto. El índice de rentabilidad es el elemento indispensable que nos permite diagnosticar de forma positiva o negativa una posible inversión (Gascó, 2019).	La rentabilidad es el resultado de dividir el beneficio obtenido entre el capital invertido. (Moreno, 2018).	Cita 5	
Parafraseo	Según (Santiesteban, Godwall, Leiva, Lozada, & Cantero, 2011) la definición de la rentabilidad presenta diversos conceptos en el ámbito empresarial, y se considera uno de los importantes indicadores para considera exitoso el negocio.	Según (Gascó, 2019)Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión.	Según (Moreno, 2018) la definición de rentabilidad es el capital que invierte la empresa en la compra de un activo para luego obtener el resultado económico que puede generar.	Parafraseo 5	
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Santiesteban, Godwall, Leiva, Lozada, & Cantero, 2011) https://books.google.com.pe/books?id=33n1DwAAQBAJ&pg=PA6&dq=la+rentabilidad+es&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjKzauUgs3wAhVBIbkGHdBeC_sQ6AEwB3oECAkQAg#v=onepage&q=la%20rentabilidad%20es&f=false	(Gascó, 2019) https://numdea.com/rentabilidad.html	(Moreno, 2018) https://www.finanzasparamortales.es/que-es-la-rentabilidad/		
Utilidad/aporte del concepto	La rentabilidad es importante en la organización porque es uno de los indicadores más importantes para considerar exitoso el negocio. Así mismo es el resultado que obtiene la empresa en ganancia para una posible inversión, obteniendo resultado favorables para el crecimiento de la empresa. Por último, está información me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual				

Construcción de las dimensiones								
Construcción de las dimensiones según la fuente elegida	Dimensión 1:		Dimensión 2:		Dimensión 3:		Dimensión 4:	
	Inversiones		Razones financieras de rentabilidad		utilidades			
Construcción de los indicadores	I1	Rentabilidad neta de las inversiones	14	Rentabilidad de la ventas netas	I8	Margen de utilidad bruta	I13	
	I2	ROCE	15	Rentabilidad del patrimonio	I9	Margen de utilidad neta	I14	
	I3	Periodo de recuperación de inversión	16	Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar)	I10	Análisis Dupont	I15	
			17	Ratio de capital de trabajo			I16	
Cita textual de la dimensión	Este ratio mide de forma separada las actividades operativas y las de inversión, de las de financiación. De esta manera con el ROA puedo comparar dos o más empresas con diferentes pasivos y con estructuras de pasivo distintas (Díaz, 2012).		Este ratio permite un mejor análisis de las ejecutorias de los administradores en la medida en que separaba los resultados obtenidos por la operación misma del negocio de aquellos resultados que se dan como consecuencia de una decisión de tipo financiero cuyo origen no es propiamente de la administración y cuyo efecto en el estado de resultados se reflejaba en el monto de los gastos financieros o intereses (Ballesteros, 2017).		El margen de utilidad bruta es una métrica analítica que se utiliza para evaluar la salud financiera de una empresa. Revela el porcentaje de ingresos obtenidos en relación a los costos necesarios para generarla (Da Silva,, 2021). Se calcula: $\frac{\text{Ventas} - \text{Costos de ventas}}{\text{Ventas}}$		Fuente 1	
	Es un ratio muy utilizado en los métodos de valoración de empresas. Es decir, uno de los indicadores utilizados para establecer la calidad del negocio de una compañía (López, 2018).		Es un indicador con el que se determina la utilidad generada a partir del capital generado por los socios en la empresa.se puede decir que entre más inversión realiza el inversor mayor será la utilidad (Gaviria, Varela, & Yanez, 2010).		Se calcula el margen de utilidad neta al dividir el ingreso neto después de impuestos entre las ventas. El margen de utilidad neto es una proporción de utilidades importante que muestra qué tan eficientemente la compañía puede convertir ventas en ganancias netas. El ingreso neto es el cálculo final en el estado de ingresos y mantener un margen de utilidad neto alto muestra que la empresa está en una buena		Fuente 2	

			<p>posición para ganar utilidades en el mercado actual (Contable, 2017).</p> <p>Se calcula:</p> $\frac{\text{Utilidad Neta antes de Impuesto}}{\text{Ventas}}$	
	<p>El período de recuperación de la inversión (PRI) es un indicador que mide en cuánto tiempo se recuperará el total de la inversión a valor presente (Santa Cruz, 2017).</p>	<p>Es el mismo indicador conocido como rotación de cuentas por cobrar que busca identificar el tiempo que le toma a la empresa convertir en efectivo las cuentas por cobrar que hacen parte del activo corriente. Las por cobrar son más recursos inmovilizados que están en poder de terceros y que representan algún costo de oportunidad (Ballesteros, 2017).</p>	<p>Es una herramienta de análisis financiero que busca desagregar la medición de rentabilidad de una firma. Al hacerlo, se espera comprender a profundidad los principales inductores de rentabilidad del activo (ROA) y del patrimonio (ROE) (Tellez, 2019).</p>	Fuente 3
Parfraseo	<p>Según (Díaz, 2012) la definición de rentabilidad neta de inversiones indica la importancia que tienen los inversores en la organización. Si es bien utilizados el resultado siempre será positivo y el resultado logrará el beneficio para la empresa.</p>	<p>Según (Ballesteros, 2017) el objetivo de este ratio son las ganancias que se va a obtener en la ventas generadas por la empresa y su presentación es en porcentaje.</p>	<p>Según (Da Silva, 2021) menciona que este ratio nos da a conocer la rentabilidad sobre las ventas realizadas.</p>	Parfraseo de la fuente 1
	<p>Según (López, 2018) la definición del ROCE se utiliza para ver la rentabilidad y calidad del negocio.</p>	<p>Según (Gaviria, Varela, & Yanez, 2010) sostiene que este indicador ayuda a medir el aporte que tienen los inversores, esperando obtener un resultado positivo para lograr una buena utilidad.</p>	<p>Según (Contable, 2017) indica que nos permite comprobar la rentabilidad sobre las ventas realizadas, considerando los costos de producción</p>	Parfraseo de la fuente 2
	<p>Según (Santa Cruz, 2017) Es la proyección de la organización, es decir puede indicarnos con precisión el tiempo que va a recuperar su inversión inicial.</p>	<p>Según (Ballesteros, 2017) menciona que es el tiempo que puede generar la recaudación de los créditos dados a los clientes.</p>	<p>Según (Tellez, 2019) Esta herramienta es muy importante porque nos ayudara a identificar si la empresa está manejando correctamente sus capitales.</p>	Parfraseo de la fuente 3
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	<p>https://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1229/index.htm</p>	<p>https://ballesteros analisis financiero.wordpress.com/2017/04/28/7-2-rentabilidad-sobre-ventas/</p>	<p>https://www.zendesk.com.mx/blog/margen-utilidad-bruta/</p>	
	<p>https://economipedia.com/definiciones/roce-rentabilidad-sobre-capital-empleado.html</p>	<p>file:///C:/Users/Ferrandiz/Downloads/323546-Texto%20de%20articulo-108483-1-10-20160707.pdf</p>	<p>https://www.perucontable.com/empresas/que-es-el-margen-de-utilidad/</p>	
	<p>https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/01/el-pri-uno-de-los-indicadores-que-mas-llama-la-atencion-de-los-inversionistas/#:~:text=El%20per%C3%ADodo%20de%20recuperaci%C3%B3n%20de,la%20inversi%C3%B3n%20a%20</p>	<p>https://ballesteros analisis financiero.wordpress.com/2017/04/21/6-2-rotacion-de-cartera/</p>	<p>https://finanzaspara.com/finanzas/finanzas_para_estudiantes/que-es-el-</p>	

	<p>alor% 20presente.&text=c% 20% 3D% 20Flujo% 20de% 20Efectivo% 20Acumulado,que% 20se% 20recupera% 20la% 20inversi% C3%B3n.</p>		<p>sistema-de-analisis-dupont-y-para-que-sirve/</p>	
<p>Redacción final</p>	<p>(Díaz, 2012)La definición de rentabilidad neta de inversiones indica la importancia que tienen los inversores en la organización. Si es bien utilizados el resultado siempre será positivo y el resultado logrará el beneficio para la empresa.</p> <p>Por otro lado (López, 2018)menciona la definición del ROCE se utiliza para ver la rentabilidad y calidad del negocio.</p> <p>(Santa Cruz, 2017)argumenta que el periodo de recuperación de inversión es la proyección de la organización, es decir puede indicarnos con precisión el tiempo que va a recuperar su inversión inicial</p>	<p>(Ballesteros, 2017) El objetivo de este ratio son las ganancias que se va a obtener en la ventas generadas por la empresa y su presentación es en porcentaje.</p> <p>Por otro lado(Gaviria, Varela, & Yanez, 2010)Sostiene que este indicador ayuda a medir el aporte que tienen los inversores, esperando obtener un resultado positivo para lograr una buena utilidad.</p> <p>Por último, menciona(Ballesteros, 2017)menciona que es el tiempo que puede generar la recaudación de los créditos dados a los clientes.</p>	<p>(Da Silva,, 2021)Menciona que este ratio nos da a conocer la rentabilidad sobre las ventas realizadas.</p> <p>Por otro lado (Contable, 2017) indica que nos permite comprobar la rentabilidad sobre las ventas realizadas, considerando los costos de producción.</p> <p>Por último(Tellez, 2019)Esta herramienta es muy importante porque nos ayudara a identificar si la empresa está manejando correctamente sus capitales.</p>	

Matriz 8. Construcción de la variable

Variable: Políticas de crédito					
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	Las políticas de crédito y cobro son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante, las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa (Brachfield, 2015).	Las Políticas de crédito deben establecerse normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado (De la Cruz, 2011).	Las políticas de crédito son los lineamientos técnicos de los que dispone el gerente financiero de una empresa, con la finalidad de otorgar facilidades de pago a un determinado cliente. Dicha política implica la determinación de la selección de crédito, las normas de crédito y las condiciones de crédito (Conexionesan, 2016).	Cita 4	Cita 5
Parfraseo	Según (Brachfield, 2015)Sostiene que, las políticas de crédito son normas nombradas por la misma empresa y que estas van atadas a la planificación de la empresa.	Según (De la Cruz, 2011)Sostiene que la empresa debe otorgar créditos a sus clientes con un límite máximo sin excederse para que pueda tener una mejor solvencia económica y no generar un alto grado de morosidad.	Según (Conexionesan, 2016)sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes	Parfraseo 4	Parfraseo 5
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	http://www.pmcem.es/blog/post/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles	https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/	https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/		
Utilidad/ aporte del concepto	La Políticas de crédito son las normas más importantes en la organización porque benefician a la empresa a tener una mejor planificación Al momento poder realizar sus ventas y al momento de cobrar para luego obtener una rentabilidad favorable para inversiones a corto plazo. De son las normas. Por último, está información me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual.				
Redacción final	(Brachfield, 2015)Sostiene que, las políticas de crédito son normas nombradas por la misma empresa y que estas van atadas a la planificación de la empresa. (De la Cruz, 2011)Sostiene que la empresa debe otorgar créditos a sus clientes con un límite máximo sin excederse para que pueda tener una mejor solvencia económica y no generar un alto grado de morosidad.				

	(Conexionesan, 2016)sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes Es por esto de la importancia de implementar las políticas de crédito en la empresa para garantizar el éxito en el manejo de las cuentas por cobrar y el otorgamiento de crédito a los clientes. De esta manera se obtendrá una mejor planificación en la gestión de sus ventas para que la compañía tenga un correcto funcionamiento.							
Fuente de mayor relevancia para el estudio (cuantitativo)	Copiar el concepto							
Construcción de las dimensiones								
Construcción de las dimensiones según la fuente elegida	Dimensión 1:		Dimensión 2:		Dimensión 3:		Dimensión 4:	
	Proceso de evaluación de crédito		Otorgamiento de crédito		Seguimiento de crédito			
Construcción de los indicadores	I1	Información del cliente	I5	Condición de crédito	I9	Monitoreo de clientes	I13	
	I2	Solicitud de crédito	I6	Plazos de cobro	I10	Gestión antes del vencimiento	I14	
	I3	Criterios de aprobación de crédito	I7	Pronto pago	I11	Reclamación de cuentas vencidas	I15	
	I4	Negociación de crédito	I8	Disminución de línea de crédito	I12		I16	
Cita textual de la dimensión	Se recopila la documentación de la información del cliente, donde indica sus datos personales, todos sus pagos realizados, si tiene una deuda con otra empresa, etc. (Cordova, 2019).		En las condiciones de crédito debe establecerse la opción de retiros parciales para compra de deudas, adjuntando el formato de autorización de amortización y reprogramación del crédito en caso incumplimiento (Muñoz & Pérez, 2017).		Se lleva a cabo un control continuo de la situación del cliente, lo que permite que la empresa tenga conocimiento de cualquier cambio por parte del cliente, lo que puede perjudicar a la empresa (Cordova, 2019)		Fuente 1	
	Para que se le pueda otorgar la línea de crédito a un cliente es de mucha utilidad ser aprobada y firmada por el gerente general de la empresa, para que tenga conocimiento de esta solicitud de créditos, pero para que se pueda aprobar la solicitud de crédito, la empresa exige algunos requisitos tales como: No haber estado en quiebra o en deuda en los 2 últimos años, tener conocimiento del		El plazo medio de cobro mide el número de días, en promedio, que una empresa tarda en cobrar de sus clientes (EmpresaActual, 2010).		Después de la fecha acordada con el cliente, esto no se cancela, se procederá a hacer llamadas telefónicas, correos electrónicos, cualquier medio de comunicación para obtener una respuesta del cliente, y se sabrá por qué no pudo cancelar la deuda a tiempo convenido (Cordova, 2019).		Fuente 2	

	lugar de negocio del cliente, Revisar el historial del cliente, ya sea cuentas de bancos y pagos			
	Todo negocio es inversión y financiamiento, y este último puede darse con deuda o con capital. Para obtener la confianza del banco, es importante que el empresario le asegure que el dinero se usará para su emprendimiento y para nada más. También debe demostrar que cuenta con un buen historial crediticio y el tiempo que va a apagar el crédito (García, 2018).	El descuento por pronto pago es un incentivo ofrecido por un acreedor a su respectivo prestatario. Consiste en reducir la deuda pendiente si se cancela antes del vencimiento, dentro de un plazo acordado al momento de realizar la operación (Westreicher, 2018).	Según (Cordova, 2019) argumenta que la entidad establecerá notificaciones al cliente para la cancelación de su deuda. Si no cancela en un plazo determinado se procederá a notificarlo por escrito, si no cancela en el plazo determinado el cliente quedará como un moroso.	Fuente 3
Parfraseo	Según (Cordova, 2019) menciona que es el reporte total la del cliente, donde se filtrara deudas, cuentas, etc.	Según (Muñoz & Pérez, 2017) Argumenta que son acuerdos que genera el cliente con la empresa en un determinado tiempo, esto generara que la empresa obtenga liquidez a un corto plazo y también aumentara su nivel de crédito del cliente.	Según (Cordova, 2019) argumenta que la empresa llevara un control con la finalidad que el cliente no genere algún cambio y genere un problema económico a la empresa.	Parfraseo de la fuente 1
	Según (Cordova, 2019) argumenta que toda filtración de aprobación de un crédito será verificada por el gerente del área para su conocimiento teniendo en cuenta que será un cliente que realizará sus pagos porque no presenta un alto grado de morosidad a nivel financiero.	Según (Empresa Actual, 2010) indica que es el tiempo que le brinda la empresa al cliente para pagar la deuda de su crédito.	Según (Cordova, 2019) menciona que la empresa una vez que el crédito llegó a su vencimiento se procediera a realizar un seguimiento de cobranzas para programar su fecha de pago vencida a través de call center de la empresa.	Parfraseo de la fuente 2
	Según (García, 2018) argumenta cuales son las condiciones del cliente para pagar el crédito otorgado y el tiempo que lo va a pagar.	Según (Westreicher, 2018) argumenta que cada empresa como política de crédito puede tener la posibilidad de pronto pago que puede generar un descuento al cliente y a la vez beneficiaria con liquidez a la empresa.	La empresa establece condiciones y un plazo justo para que el cliente cancele la deuda, como se acordó al momento de otorgarle el crédito, pero si no cancela en el plazo determinado, la empresa le da un plazo más de 5 días, pasando esos días, el personal de dicha área va a proceder a notificar al cliente, con la finalidad de hacerle recordar del vencimiento de la factura, exigir y reclamar el pago, si en caso el cliente tenga una buena justificación porque no ha podido cancelar la deuda, si es necesario la empresa planteara un tipo o modo de pago, para así evitar que el cliente no cancele la deuda. Pasado el tiempo extra que se le dio al cliente, no llegara a abonar la deuda, se le calificara como cliente moroso y ya no se le otorgara otra línea de crédito (Cordova, 2019).	Parfraseo de la fuente 3
	(Cordova, 2019) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/hand	(Muñoz & Pérez, 2017)	(Cordova, 2019)	

Evidencia de la referencia utilizando Ms word	le/20.500.12692/53799/Mori_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39286/Mu%c3%b1oz_ELE-P%c3%a9rez_VML.pdf?sequence=1&isAllowed=y	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53799/Mori_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y	
		(EmpresaActual, 2010) https://www.empresaactual.com/escuela-financiera-el-plazo-medio-de-cobro/#:~:text=El%20plazo%20medio%20de%20cobro%20mide%20el%20n%C3%BAmero%20de%20d%C3%ADas,en%20cobrar%20de%20sus%20clientes.	(Cordova, 2019) https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53799/Mori_CMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y	
	https://www.esan.edu.pe/sala-de-prensa/2018/11/prestamo-bancario-como-negociar-exitosamente-con-un-banco/	(Westreicher, 2018) https://economipedia.com/definiciones/descuento-por-pronto-pago.html#:~:text=El%20descuento%20por%20pronto%20pago,momento%20de%20realizar%20la%20operaci%C3%B3n.		
Redacción final	<p>Según (Cordova, 2019)menciona que es el reporte total la del cliente, donde se filtrara deudas, cuentas, etc.</p> <p>Por otro lado (Cordova, 2019) argumenta que toda filtración de aprobación de un crédito será verificada por el gerente del área para su conocimiento teniendo en cuenta que será un cliente que realizará sus pagos porque no presenta un alto grado de morosidad a nivel financiero.</p> <p>Según (García, 2018) argumenta cuales son las condiciones del cliente para pagar el crédito otorgado y el tiempo que lo va a pagar</p>	<p>. Según (Muñoz & Pérez, 2017)Argumenta que son acuerdos que genera el cliente con la empresa en un determinado tiempo, esto generara que la empresa obtenga liquidez a un corto plazo y también aumentara su nivel de crédito del cliente.</p> <p>Por otro lado, Según (EmpresaActual, 2010) indica que es el tiempo que le brinda la empresa al cliente para pagar la deuda de su crédito.</p> <p>Según (Westreicher, 2018)argumenta que cada empresa como política de crédito puede tener la posibilidad de pronto pago que puede generar un descuento al cliente y a la vez beneficiaria con liquidez a la empresa.</p>	<p>Según (Cordova, 2019)argumenta que la empresa llevara un control con la finalidad que el cliente no genere algún cambio y genere un problema económico a la empresa.</p> <p>Por otro lado(Cordova, 2019)menciona que la empresa una vez que el crédito llego a su vencimiento se procedera a realizar un seguimiento de cobranzas para programar su fecha de pago vencida a través de call center de la empresa.</p> <p>Según (Cordova, 2019)argumenta que la entidad establecerá notificaciones al cliente para la cancelación de su deuda. Si no cancela en un plazo determinado se procederá a notificarlo por escrito, si no cancela en el plazo determinado el cliente quedará como un moroso.</p>	

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?
<p>1. . Teoría de la Contabilidad y el Control</p> <p>2. . Teoría de relaciones humanas</p> <p>3. Teoría de Liquidez</p>	<p>1. Aporta porque mi categoría problema políticas de crédito y rentabilidad según (Conexionesan, 2016) sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes. (Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. La teoría de la contabilidad consiste explicar y predecir los problemas, y fenómenos contables, y la teoría de control busca el equilibrio entre los participantes. Por lo tanto, la teoría de la contabilidad y control y la rentabilidad aunado a las políticas de crédito, guardan relación, porque son parte de las problemáticas al no tener un límite de compras y presentar un el alto índice de endeudamiento por parte de los clientes, generando un desequilibrio económico.</p> <p>2. Esta teoría se utilizará en la investigación porque las políticas de crédito según (Brachfield, 2015)Sostiene que, las políticas de crédito son normas nombradas por la misma empresa y que estas van atadas a la planificación de la empresa. Asimismo, (Mayo, 2017)sostiene que la teoría de relaciones humanas considera a la persona o trabajador como el ente más importante en la organización. Es por ello, que la gerencia busca el cumplimiento y la eficiencia del personal al plasmar el uso de las políticas de crédito, para brindar los mejores beneficios cliente.</p> <p>3. En esta investigación se incluirá esta teoría, porque las políticas de crédito y rentabilidad según (Gascó, 2019)Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto (Posada, 2014)sostiene que, la liquidez es la herramienta más importante que tiene una empresa para poder cubrir sus obligaciones como pago de planilla, pago a terceros y los impuestos, así mismo indica que los activos que tiene la empresa para poder convertirlos en efectivo para poder obtener mejor liquidez, obteniendo resultados favorables para poder cumplir las obligaciones básicas y futuras de la empresa. Por lo tanto, la teoría de la liquidez y la rentabilidad guarda relación, porque la empresa al ser rentabilidad va a poder cumplir sus obligaciones por contar con liquidez.</p>
Re da cci ón fin al	<p>La teoría de contabilidad y control, según la teoría de Sunder (2005), sostiene que, las empresas desarrollan la contabilidad de acuerdo a las propias características de su negocio para que pueda usarse como mecanismo de control. Así mismo, en mi categoría problema de políticas de crédito y rentabilidad según (Conexionesan, 2016) sostiene que, las políticas de crédito son las facultades que dispone el gestor financiero, con el fin de conceder facilidades de pago para los clientes, y a la vez (Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. Por otro lado, la teoría de liquidez según (Gascó, 2019) Sostiene que, la Rentabilidad es el resultado que obtiene la empresa en ganancias para una posible inversión. En el mismo contexto (Posada, 2014) sostiene que, la liquidez es la herramienta más importante que tiene una empresa para poder cubrir sus obligaciones como pago de planilla, pago a terceros y los impuestos. Todas guardan relación con mi problemática, porque ambas aportan obtener la mayor liquidez y rentabilidad para la empresa para que pueda cumplir con sus inversiones a corto plazo.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?
<ol style="list-style-type: none"> 1. . Porque permitirá analizar la relación que existe entre las políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa financiera. 2. Porque se observó que existe una demora en las cobranzas de los clientes, generando un alto nivel de morosidad y poca liquidez en la empresa. 3. Porque los clientes no tienen un límite de compras es decir la empresa no controla los niveles de ventas. 4. Porque no tienen políticas establecidas al otorgar el crédito generando un alto nivel de sobreendeudamiento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El estudio aportará analizar los puntos débiles de las políticas de crédito y las que se deban mejorar o eliminar para obtener mejor rentabilidad. 2. Aportará permitiendo conocer si debe implementarse un manual de políticas de crédito contratando personal capacitado en el proceso que se cumplan las normas de la empresa. 3. Permitirá identificar las políticas de crédito que se están manejando para poder otorgar el crédito. 4. Se espera identificar las deficiencias que presentan las diferentes políticas de crédito en la empresa para luego proponer una solución de acuerdo con la información recopilada.
Re dac ció n fin al	<p>El trabajo de investigación se realizará porque permitirá analizar la relación que existe entre las políticas de crédito y la rentabilidad de la empresa financiera, también Porque se observó que existe una demora en las cobranzas de los clientes, generando un alto nivel de morosidad y poca liquidez en la empresa, además los clientes no tienen un límite de compras es decir la empresa no controla los niveles de ventas generando un alto nivel de sobreendeudamiento. La investigación ayudará para analizar los puntos débiles de las políticas de crédito y las que se deban mejorar o eliminar para obtener mejor rentabilidad, de esta manera, la gerencia podrá tomar mejores decisiones en base a políticas y estrategias. De igual forma, los estudiantes tendrán un pequeño aporte con la presente investigación, para que les pueda servir en los futuros trabajos de investigación.</p>

Justificación metodológica	
¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cuantitativo?	¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico?
<ol style="list-style-type: none"> 1. Porque permitirá la recolección de datos para analizarlos y contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente para comprender nuestra problemática. 2. Porque se utilizará 2 variables en el problema denominada políticas de crédito y rentabilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 3. Se realizará mediante encuestas a las personas vinculadas a las áreas de ventas y cobranzas que permita deducir donde radican los problemas más críticos.

Re dac ció n fin al	El desarrollo de la presente investigación se realizará mediante el enfoque cuantitativo que busca analizar los datos recolectados mediante encuestas y probando hipótesis para una posible solución a la problemática evidenciada en la empresa financiera, el instrumento a utilizar será el cuestionario que permitirá recolectar la información necesaria para deducir donde radican los problemas más críticos.
--	--

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera.	Hi: Existe relación entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera, Lima 2021. Ho: No existe relación entre las políticas de créditos y la rentabilidad en la empresa financiera, Lima 2021.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa financiera?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa financiera.	Existe relación entre las políticas de créditos y las inversiones en la empresa financiera.
¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa financiera?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa financiera.	Existe relación entre las políticas de créditos y las razones financieras de rentabilidad en la empresa financiera.
¿Qué relación existe entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa?	Determinar la relación que existe entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa financiera.	Existe relación entre las políticas de créditos y las utilidades en la empresa financiera.

MATRICES PARA EL CAPÍTULO 2: MÉTODO - ENFOQUE CUANTITATIVO

Matriz 12. Método - cuantitativo

Enfoque de investigación			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La investigación social cuantitativa está directamente basada en el paradigma explicativo. Este paradigma, ya presentado en el primer módulo de este curso, utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que es posible hacerlo en el nivel de estructuración lógica en el cual se encuentran las ciencias sociales actuales (Briones, 2002).	Basada en la inducción probabilística del positivismo lógico, centrada en la fenomenología y comprensión, medición penetrante y controlada, Observación naturista sin control Objetiva, Subjetiva Inferencias más allá de los datos Inferencias de sus datos Confirmatoria, inferencial, deductiva Exploratoria, inductiva y descriptiva Orientada al resultado Orientada al proceso Datos “sólidos y repetibles” Datos “ricos y profundos” Generalizable No generalizable Particularista Holística Realidad estática Realidad dinámica (Del Canto & Silvia, 2013).	Según (Kerlinger & Lee, 2002) los criterios para plantear un problema de investigación cuantitativa son: • El problema debe expresar una relación entre dos o más conceptos o variables (características o atributos de personas, fenómenos, organismos, materiales, eventos, hechos, sistemas, etc., que pueden ser medidos con puntuaciones numéricas). En el enfoque cuantitativo el análisis de la información se basa en cantidades y/o dimensiones. Es decir, el elemento numérico tiene protagonismo (Lifeder, 2021)
Parafraseo	El enfoque cuantitativo está representado por el paradigma explicativo y positivista. Es decir, consiste en cuantificar y medir los fenómenos de estudio (Briones, 2002).	Según (Del Canto & Silvia, 2013)afirman que los enfoques cuantitativos utilizan el paradigma positivista. Dentro de sus características tenemos: (i) es probabilística y cuantificable y medible; (ii) utiliza la fenomenología; (iii) es objetiva; y (iv) utiliza el método deductivo y exploratorio.	Para (Kerlinger & Lee, 2002) los enfoques cuantitativos son objetivos, cuantificables y deben tener una relación entre 2 o más variables de estudio, además de contar con dimensiones.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Briones, 2002)	(Del Canto & Silvia, 2013) https://www.redalyc.org/pdf/153/15329875002.pdf	(Kerlinger & Lee, 2002)
Utilidad/ aporte del concepto	El presente estudio es una investigación correlacional, que utiliza en enfoque cuantitativo para demostrar mediante la estadística descriptiva e inferencial el nivel de relación de las variables.		
Redacción final	Revisando el aporte científico de diversos autores. Tenemos a Briones (Briones, 2002), quien menciona que el enfoque cuantitativo está representado por el paradigma explicativo y positivista. Es decir, consiste en cuantificar y medir los fenómenos de estudio. En el mismo contexto tenemos a (Del canto & Silva, 2013), quienes afirman que los enfoques cuantitativos utilizan el paradigma positivista. Dentro de sus características tenemos: (i) es probabilística y cuantificable y medible; (ii) utiliza la fenomenología; (iii) es objetiva; y (iv) utiliza el método deductivo y exploratorio. Por último, Kerlinger y Lee (2002) sostienen que los enfoques cuantitativos son objetivos, cuantificables y deben tener una relación entre 2 o más variables de estudio, además de contar con dimensiones. Para el presente estudio se utilizará el enfoque cuantitativo.		

Tipo de investigación Aplicada

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>La investigación aplicada es el tipo de investigación en la cual el problema está establecido y es conocido por el investigador, por lo que utiliza la investigación para dar respuesta a preguntas específicas</p> <p>En este tipo de investigación el énfasis del estudio está en la resolución práctica de problemas. Se centra específicamente en cómo se pueden llevar a la práctica las teorías generales. Su motivación va hacia la resolución de los problemas que se plantean en un momento dado (Lifeder, 2021)</p>	<p>Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren. La investigación aplicada se encuentra estrechamente vinculada con la investigación básica, pues depende de los resultados y avances de esta última; esto queda aclarado si nos percatamos de que toda investigación aplicada requiere de un marco teórico (Supo & Cavero, 2014).</p>	<p>La investigación aplicada busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad o el sector productivo. Esta se basa fundamentalmente en los hallazgos tecnológicos de la investigación básica, ocupándose del proceso de enlace entre la teoría y el producto (Lozada, 2014).</p>
Parafraseo	<p>La investigación aplicada permite dar solución de manera práctica a los problemas o fenómenos de estudio. Es decir, consiste en utilizar las bases teóricas y conceptuales para luego llevarlas a la práctica (Lifeder, 2021)</p>	<p>Se le denominada investigación empírica o práctica, por que busca su aplicación mediante el conocimiento y las teorías para resolver problemas o ampliar el conocimiento (Supo & Cavero, 2014)</p>	<p>La investigación aplicada consiste en los averiguaciones entre la teoría y el producto buscando la generación del conocimiento (Lozada, 2014).</p>
Utilidad/ aporte del concepto	<p>El presente estudio es una investigación Aplicada,</p>		
Redacción final	<p>La investigación aplicada permite dar solución de manera práctica a los problemas o fenómenos de estudio. Es decir, consiste en utilizar las bases teóricas y conceptuales para luego llevarlas a la práctica (Lifeder, 2021). En el mismo contexto, tenemos a (Supo & Cavero, 2014), quienes afirman que la investigación aplicada se le denominada investigación empírica o práctica, por que busca su aplicación mediante el conocimiento y las teorías para resolver problemas o ampliar el conocimiento. Por último (Lozada, 2014) quien argumenta que la investigación aplicada consiste en las averiguaciones entre la teoría y el producto buscando la generación del conocimiento.</p>		

Diseño de investigación			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).	El diseño de investigación es el marco con el que un investigador planifica su investigación. Incluye el tipo de investigación, su objetivo, técnicas, población, análisis de datos y el procedimiento para realizar el estudio (Lifeder, 2021).	Para efectuar el diseño de la investigación, se deben seguir ciertos pasos que representarán la estructura que seguirá la investigación en cuestión. Ahora bien, si analizamos algunas de las investigaciones actuales y de uso cotidiano, nos daremos cuenta de que la gran mayoría se determinan por tres factores: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tema a investigar. 2. Problema a resolver. 3. Metodología a seguir. el diseño de la investigación representa en gran medida la estructura metodológica que formará y seguirá el proceso de investigación, y además que conduzca a la solución del problema (Gomez, 2012).
Parafraseo	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Argumentan que el diseño es la planificación para lograr lo que se desea.	(Lifeder, 2021) Sostiene que el investigador incluye técnicas, análisis de datos, población para realizar su estudio de diseño de investigación.	(Gomez, 2012) Argumenta que para gestionar el diseño se utiliza los pasos. (I) tema de investigación, (ii) problema a resolver, (iii) metodología a seguir.
Redacción final	El diseño de investigación, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) afirman que el diseño de investigación consiste en el plan o estructura de como concibe la información. En el mismo contexto, tenemos a (Lifeder, 2021) quien sostiene que el investigador incluye técnicas, análisis de datos, población para realizar su estudio de diseño de investigación. Por último (Gomez, 2012) argumenta que para gestionar el diseño se utiliza los pasos. (I) tema de investigación, (ii) problema a resolver, (iii) metodología a seguir. En el presente estudio se utilizará el diseño No experimental de corte transversal y tipo CORRELACIONAL.		

Método de investigación (Deductivo - Hipotético)

Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son (Gomez, 2012).	A partir de observaciones o principios generales se deducen conductas o procesos de carácter individual. Por ejemplo, asemejar el comportamiento y la estructura de un átomo con el del sistema solar (Lifeder, 2021).	Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal, 2010).
Parfraseo	(Gomez, 2012)Argumenta que el método deductivo tiene por característica extraer conclusiones a partir de una serie de lógicas o premisas.	(Lifeder, 2021)Sostiene que mediante el método deductivo se deducen conductas a partir de leyes o principios.	(Bernal, 2010)Argumenta que el método hipotético es un proceso que a las afirmaciones las busca refutar o falsear planteando una hipótesis, con la finalidad de confrontarlo con los hechos reales.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gomez, 2012)	(Lifeder, 2021)	(Bernal, 2010)
Utilidad/ aporte del concepto	El presente estudio es un método de investigación Deductivo-Hipotético porque empleara hipótesis para deducir y comprobar lo estudiado.		
Redacción final	El método de investigación según (Gomez, 2012)Argumenta que el método deductivo tiene por característica extraer conclusiones a partir de una serie de lógicas o premisas. En el mismo contexto, tenemos a (Lifeder, 2021) quien sostiene que mediante el método deductivo se deducen conductas a partir de leyes o principios. Por último (Bernal, 2010)Argumenta que el método hipotético es un proceso que a las afirmaciones las busca refutar o falsear planteando una hipótesis, con la finalidad de confrontarlo con los hechos reales. El presente estudio es un método de investigación Deductivo-Hipotético porque empleara hipótesis para deducir y comprobar las conclusiones obtenidas.		

Operacionalización de la variable 1 de Políticas de crédito (ver matriz 8)

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
V1-D1 Proceso de evaluación de crédito	Información del cliente	1	¿La información del cliente es principal para ejecutar el proceso de evaluación del crédito?
	Solicitud de crédito	2	¿La solicitud de crédito determina la cantidad aprobada y la tasa de interés incluyendo la información del solicitante?
	Criterio de aprobación de crédito	3	¿Los criterios de aprobación establecen los procesos de verificación de la información que el cliente otorga para la previa solicitud de crédito?
	Negociación de crédito	4	La negociación del crédito permite formular propuestas al cliente, donde se le indica el plazo de cuántos días, semanas o meses tiene para la cancelación de la deuda.
V1-D2 Otorgamiento de crédito	Condiciones de crédito	5	¿Las condiciones de crédito se plantean al cliente para que se le otorgue el crédito?
	Plazos de cobro	6	¿En los plazos de cobro se plantea la fecha y el número de cuotas según el importe de la venta?
	Pronto pago	7	¿El pronto pago indica si el cliente cancelo su deuda en una fecha anticipada?
	Disminución de línea de otorgamiento de crédito	8	La disminución de línea de crédito confirma que el cliente no ha cancelado su deuda en la fecha acordada, y darles una línea de crédito más baja.
V1-D3 seguimiento de crédito	Monitoreo de clientes	9	¿El monitoreo de clientes permite enfocarnos a realizar un seguimiento continuo para tener conocimiento de la situación o el cambio que haga el cliente?
	Gestión antes del vencimiento	10	¿La gestión de Pre-Vencimiento permite obtener una respuesta del cliente del porque no ha realizado el pago en la fecha establecidos?
	Reclamación de cuentas vencidas	11	¿La reclamación de cuenta vencidas nos permite ver el plazo extra que le podemos brindar al cliente para condonar la deuda?

Operacionalización de la variable 2 Rentabilidad (ver matriz 8)			
Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
V2-D1 Inversiones	Rentabilidad neta	12	
	ROCE (retorno sobre capital empleado)	13	
	Periodo de la recuperación de la inversión	14	
V2-D2 Razones financieras de rentabilidad	Rentabilidad de las ventas netas	15	
	Rentabilidad del patrimonio	16	
	Ratio de rotación (cuentas por cobrar)	17	
	Ratio de capital de trabajo	18	
V2-D3 Utilidades	Margen de utilidad bruta	19	
	Margen de utilidad neta	20	
	Análisis DuPont	21	

Población – muestra - muestreo			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La población estadística es el colectivo o conjunto completo de elementos con características en común y que se quiere estudiar. Estos elementos pueden ser personas, seres vivos, objetos inanimados, eventos, actitudes hacia algún suceso y negocios diversos (Lifeder, 2021).	Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población (López P. , 2004).	El muestreo es un instrumento de gran validez en la investigación, es el medio a través del cual el investigador, selecciona las unidades representativas para obtener los datos que le permitirán obtener información acerca de la población a investigar (Gomez, 2012).
Parafraseo	La población es el acumulado completo de elementos de lo que se desea saber algo en una investigación, estos elementos pueden ser personas, objetos, etc. (Lifeder, 2021).	(López P. , 2004)Sostiene que es la parte de la población donde se lleva a cabo la investigación.	(Gomez, 2012) Argumenta que es el medio el cual se representa a un conjunto de la población para saber que sucede en toda esa población.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Lifeder, 2021)	(López P. , 2004)	(Gomez, 2012)
Indicar el tamaño de la población de estudio	50 trabajadores de la empresa financiera		
Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula			
Tamaño de la muestra			
Redacción final	La población según Lifeder (2021) es el acumulado completo de elementos de lo que se desea saber algo en una investigación, estos elementos pueden ser personas, objetos, etc. En el mismo contexto, López P. (2004) sostiene que, la muestra es parte de la población donde se lleva a cabo la investigación. Por último Gómez (2012) argumenta que, el muestreo es el medio el cual se representa a un conjunto de la población para saber que sucede en toda esa población. El tamaño de la población es de 50 trabajadores y el método de muestreo		

Técnica de recopilación de datos: CORRELACION: ENCUESTA

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	Es una alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos (Gomez, 2012)	Son técnicas en las cuales se plantea un listado de preguntas cerradas para obtener datos precisos (Lifeder, 2021).	La encuesta se caracteriza por ser práctica y de una sola aplicación, para esto el investigador Previamente debe de concretar el día y hora de aplicación con el área responsable en la empresa, el día de la aplicación el investigador se presentante el grupo, presenta el cuestionario, procede a otorgar el instrumento a cada persona y espera a que culminen, no existirá en ningún momento la intervención, y si en caso realizarlo invalida la recopilación de los datos, y obligaría volver a aplicar el instrumento (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).
Parfraseo	(Gomez, 2012)Sostiene que la encuesta es una opción factible para obtener información de ciertas dudas.	(Lifeder, 2021) Menciona que es una lista de preguntas para la obtención de información precisa.	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)Argumenta que la encuesta es muy fácil y práctica donde el investigador plantea preguntas a personas para responder de manera responsable.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gomez, 2012)	(Lifeder, 2021)	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)
Utilidad/ aporte del concepto	El presente estudio utilizara la técnica de encuestas porque es una técnica muy segura y confiable para lograr tener la información necesaria estadísticamente.		
Redacción final	Según Gómez (2012) afirma que, la encuesta es una opción factible para obtener información de ciertas dudas. En el mismo contexto, Lifeder (2021) Menciona que la encuesta es una lista de preguntas para la obtención de información precisa. Por último Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana (2019) Argumentan que la encuesta es muy fácil y práctica donde el investigador plantea preguntas a personas para responder		

	de manera responsable. El presente estudio utilizara la técnica de encuestas porque es una técnica muy segura y confiable para lograr tener la información necesaria estadísticamente.		
Instrumento de recopilación de datos: CUESTIONARIO			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	El cuestionario, es de gran utilidad en la investigación científica, ya que constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones. El cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de Estudio (Gomez, 2012).	Es una técnica muy extendida porque permite obtener información precisa de una gran cantidad de personas. El hecho de tener preguntas cerradas permite calcular los resultados y obtener porcentajes que permitan un análisis rápido de los mismos (Lifeder, 2021).	Es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador Desea obtener información. En el cuestionario, las preguntas se hacen por escrito y su aplicación no requiere necesariamente la presencia del investigador (Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019).
Parfraseo	(Gomez, 2012)Sostiene que el cuestionario es de gran ayuda para el proceso de investigación porque mediante la técnica de la observación el investigador se enfocara esencialmente en el tema que interesa y aislar los que son de poco interés.	(Lifeder, 2021) Menciona que el cuestionario es un instrumento que permite captar la información necesaria, teniendo resultados rápidos.	(Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)Argumentan que el instrumento del cuestionario es la agrupación de preguntas sobre la investigación que son redactadas por escrito por el investigador.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Gomez, 2012)	(Lifeder, 2021)	(Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)
Utilidad/ aporte del concepto	El presente estudio utilizará el instrumento del cuestionario porque me permitirá medir la relación que existe entre políticas de crédito y rentabilidad mediante preguntas.		
Redacción final	Según Gómez (2012) sostiene que, el cuestionario es de gran ayuda para el proceso de investigación porque mediante la técnica de la observación el investigador se enfocara esencialmente en el tema que interesa y aislar los que son de poco interés. En el mismo contexto, Lifeder (2021) menciona que, el cuestionario es un instrumento que permite captar la información necesaria, teniendo resultados rápidos. Por último, Carhuacho, Nolzco, Sicheri, Guerrero, y Casana (2019) argumentan que, el instrumento del cuestionario es la agrupación de preguntas sobre la investigación que son redactadas por escrito por el investigador. El presente estudio utilizará el instrumento del cuestionario porque me permitirá medir la relación que existe entre políticas de crédito y rentabilidad mediante preguntas.		

Ficha técnica del instrumento	
--------------------------------------	--

Validez del instrumento			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La validez de un instrumento consiste en que mida lo que tiene que medir, algunos procedimientos a emplear son: a) Know groups, b) Predictive validity, c) Cross-check-questions. (Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)..	Grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir (Marroquin, 2013).	La validez de instrumentos es un tema usual en algunas ciencias sociales, como la Pedagogía. Ello se asocia a limitado rigor científico, y a resultados no fiables (López, Avello, Palmero, Sánchez, & Quintana, 2019).
Parafraseo	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019) Mencionan que la validez del instrumento mide lo que tiene que medir.	(Marroquin, 2013) Menciona que en la validez del instrumento se encuentra la variable que se necesita medir.	(López, Avello, Palmero, Sánchez, & Quintana, 2019) Argumentan que la validez del instrumento que asocia lo científico y a resultados no fiables.
Evidencia de la referencia utilizando Ms word	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Casana, 2019)	(Marroquin, 2013)	(López, Avello, Palmero, Sánchez, & Quintana, 2019)
Utilidad/ aporte del concepto	El presente estudio utilizará la validez del instrumento porque permitirá medir las variables políticas de crédito y rentabilidad de la empresa.		
Redacción final	Según Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana (2019) mencionan que, la validez del instrumento mide lo que tiene que medir. En el mismo contexto, Marroquín (2013) menciona que, en la validez del instrumento se encuentra la variable que se necesita medir. Por último, López, Avello, Palmero, Sánchez, y Quintana (2019) argumentan que, la validez del instrumento asocia lo científico y a resultados no fiables. En el presente proyecto, para la validez se va a considerar la opinión de profesores de la escuela de Contabilidad. En este proyecto, se consiguió la aprobación por 3 técnicos expertos de la línea de investigación de dicho proyecto.		
Expertos que validaron el instrumento	Apellidos y nombres	Especialidad	Opinión

Confiabilidad del instrumento

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La confiabilidad se calcula y evalúa para todo el instrumento de medición utilizado, o bien, si se administraron varios instrumentos, se determina para cada uno de ellos. Asimismo, es común que el instrumento contenga varias escalas para diferentes variables, entonces la fiabilidad se establece para cada escala y para el total de escalas (si se pueden sumar, si son aditivas) (Gomez, 2012)	La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. La confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar los conceptos de validez y objetividad. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)	Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir, en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales (Marroquin, 2013).
Parfraseo	(Gomez, 2012) Sostiene en su estudio que la confiabilidad del instrumento se calcula en su totalidad y se considera cada variable para cada escala para hallar la fiabilidad.	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010) Argumentan que la confiabilidad del instrumento se mide a través de diversas técnicas.	(Marroquin, 2013) Comenta que la confiabilidad del instrumento originará resultados coherentes.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gomez, 2012)	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)	(Marroquin, 2013)
Utilidad/ aporte del concepto	El presente estudio utilizo El presente estudio utilizara la escala El alfa de Cron Bach que es utilizado para estimar la validez y seguridad del instrumento.		

Redacción final	Gómez (2012) sostiene que, en su estudio que la confiabilidad del instrumento se calcula en su totalidad y se considera cada variable para cada escala para hallar la fiabilidad. En el mismo contexto Hernández, Fernández, y Baptista (2010) argumentan que, la confiabilidad del instrumento se mide a través de diversas técnicas. Por último, Marroquín (2013) comenta que, la confiabilidad del instrumento originará resultados coherentes. El presente estudio utilizó la técnica el alfa de Cron Bach que es utilizado para estimar la validez y seguridad del instrumento.
Confiabilidad del instrumento	

Procedimiento	
Paso 1:	Se realizó las matrices
Paso 2:	Se realizó el modelo de las encuestas
Paso 3:	Se elabora las preguntas concisas y de acuerdo al problema de investigación
Paso 4:	Se agenda la fecha de la encuesta
Paso 5:	Se precede a revisar estadísticamente los resultados de la encuesta, y se obtendrá el resultado obtenido.

Método de análisis de datos: Estadística descriptiva e inferencia			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	La estadística descriptiva es una disciplina que se encarga de recoger, almacenar, ordenar, realizar tablas o gráficos y calcular parámetros básicos sobre el conjunto de datos (López, 2021).	La estadística emplea métodos descriptivos se ocupan de la recolección, organización, tabulación, presentación y reducción de la información (Conexionesan, 2016)	Es la rama de Estadística que se ocupa de los procesos de estimación (puntual y por intervalos), análisis y pruebas hipótesis. La finalidad de la estadística inferencial es llegar a conclusiones que brinden una adecuada base científica para la toma de decisiones, considerando la información maestra recolectada (Acosta, Laines, & Piña, 2014).
Parfraseo	Según (López, 2021) menciona que la estadística descriptiva se encarga de analizar los datos recepcionado.	(Conexionesan, 2016) Sostiene que la estadística descriptiva se encarga de recoger los datos y la presentación de la información obtenida.	(Acosta, Laines, & Piña, 2014) Argumentan la estadística inferencial se encarga de la hipótesis llegar a las conclusiones para tomar una buena decisión de acuerdo al resultado obtenido.
Evidencia de la referencia utilizaNdo Ms word	(López, 2021)	(Conexionesan, 2016)	(Acosta, Laines, & Piña, 2014)
Utilidad/ aporte del concepto	En este trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y aplico los métodos descriptivos inferencial.		

Redacción final	Según, (López, 2021) menciona que la estadística descriptiva se encarga de analizar los datos recepcionado. En el mismo contexto, (Conexionesan, 2016) Sostiene que la estadística descriptiva se encarga de recoger los datos y la presentación de la información obtenida. Por último (Acosta, Laines, & Piña, 2014) Argumentan la estadística inferencial se encarga de la hipótesis llegar a las conclusiones para tomar una buena decisión de acuerdo al resultado obtenido. En este trabajo se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y aplico los métodos descriptivos inferencial.
------------------------	--

Aspectos éticos	
APA	En la presente investigación se empleó el estilo APA para el proceso de redacción, con una población de 50 trabajadores y se utilizó como data los resultados de las encuestas.
Muestra	

