



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**  
**FINANZAS**

**TESIS**  
**INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LOS**  
**ESTADOS FINANCIEROS DE LAS MYPES DEL SECTOR**  
**CÓMPUTO EN PUNO - 2021.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**  
**Bach. PARI CCAPACOILA, JUAN**  
**DNI 43013096**

**LIMA – PERÚ**  
**2022**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Mg. MICHEL JAIME MENDEZ ESCOBAR**  
**DNI 10797162 <https://orcid.org/0000-0002-5893-9200>**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG**  
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>  
Presidente

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>  
Secretario

---

**Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ**  
DNI 25631744 <https://orcid.org/0000-0002-7824-9493>  
Vocal

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a mis padres, hermanos, amigos y familia en general, por darme la vida y ser ejemplo de superación y perseverancia, a pesar de las dificultades siempre han estado conmigo y su constante apoyo para avanzar en el camino hacia mi formación profesional. A mi asesor, por su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

En este trabajo quiero agradecer a Dios, por bendecirme por llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Privada Telesup por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis, Mg. Michel Jaime Mendez Escobar por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí, que pudiera terminar satisfactoriamente el presente trabajo.

Y a todas las personas, que han formado parte de mi vida profesional agradecerles por su amistad, consejos apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Para ellos: muchas gracias y que Dios los bendiga.

## RESUMEN

La presente investigación titulada: Incidencia de la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la gestión de crédito y los estados financieros.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada, de nivel descriptivo correlacional, se utilizó un diseño no experimental con una población de las 36 MYPES del sector cómputo en Puno, el tipo de muestreo fue censal debido a que el conjunto que representa la población estuvo conformada por las mismas personas a quienes se les aplicó un cuestionario de acuerdo con las variables de estudio, obteniendo una fiabilidad de 0,841y 0,874, niveles aceptables.

Entre los resultados más importantes obtenidos según la prueba estadística de rho de Spearman aplicada a las variables gestión de crédito y estados financieros con un coeficiente de correlación de  $r=0.754^{**}$ , con un nivel de significancia de 0.000 menor que el nivel esperado ( $p < 0.05$ ) con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, se puede afirmar que la gestión de crédito incide moderadamente fuerte y significativamente en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Palabras clave:** gestión de crédito, estados financieros y políticas de crédito.

## ABSTRACT

The present investigation entitled: Incidence of credit management in the financial statements of the MYPES of the computing sector in Puno - 2021, whose general objective is to determine the relationship between credit management and financial statements.

The research was of a quantitative approach, the type of research is applied, descriptive correlational level, a non-experimental design was used with a population of the 36 MYPES of the computed sector in Puno, the type of sampling was census because the set that represents the population is made up of the same people to whom a questionnaire was applied according to the study variables, obtaining a reliability of 0.841 and 0.874, an acceptable level.

Among the most important results obtained according to the Spearman's Rho statistical test applied to the variables credit management and financial statements with a correlation coefficient of  $r=0.754^{**}$ , with a significance level of 0.000 less than the expected level ( $p < 0.05$ ) with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted. Therefore, it can be affirmed that credit management has a moderately strong and significant impact on the financial statements of the MYPES of the sector computed in Puno - 2021.

**Keywords:** Credit Management, Financial Statements and Credit Policies.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA .....	i
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	15
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación teórica .....	17
1.3.2. Justificación metodológica .....	17
1.3.3. Justificación práctica.....	17
1.4. Objetivos de la Investigación.....	18
1.4.1. Objetivo general.....	18
1.4.2. Objetivos específicos.....	18
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>19</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	19
2.1.1. Antecedentes nacionales.....	19
2.1.2. Antecedentes internacionales.....	21
2.2. Bases teóricas de las variables .....	23
2.2.1. Variable dependiente: gestión de crédito.....	23
2.2.2. Variable independiente: los estados financieros.....	33
2.3. Definición de términos básicos .....	43



<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>47</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	47
3.1.1. Hipótesis general .....	47
3.1.2. Hipótesis específicas .....	47
3.2. Variables de estudio .....	47
3.2.1. Definición conceptual.....	47
3.2.2. Definición de operacionalización .....	48
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	48
3.3.1. Tipo de investigación .....	48
3.3.2. Nivel de investigación .....	49
3.3.3. Método de Investigación.....	50
3.4. Diseño de la investigación .....	50
3.4.1. Diseño no experimental .....	50
3.4.2. Enfoque de la investigación .....	50
3.4.3. Corte transversal .....	51
3.5. Población y muestra de estudio.....	51
3.5.1. Población .....	51
3.5.2. Muestra censal .....	52
3.5.3. Muestreo.....	52
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	52
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	52
3.6.2. Instrumento de recolección de datos .....	53
3.6.3. La escala de Likert.....	53
3.6.4. Validez del instrumento .....	53
3.6.5. Confiabilidad del instrumento.....	54
3.7. Métodos de análisis de datos .....	55
3.8. Aspectos éticos .....	55
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>56</b>
4.1. Resultados descriptivo .....	56
4.2. Prueba de hipótesis.....	61
4.2.1. Prueba de hipótesis general .....	61
4.2.2. Prueba de hipótesis específicas .....	62

<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>65</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>67</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>68</b>
<b>REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>72</b>
Anexo 1. Matriz de consistencia .....	73
Anexo 2. Matriz de operacionalización .....	74
Anexo 3. Instrumento.....	76
Anexo 4. Validación de instrumento.....	79
Anexo 5. Matriz de datos .....	83
Anexo 6. Reporte antiplagio menor a 30% .....	86
Anexo 8: Autorización del depósito de tesis al repositorio .....	87

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Valores de la prueba de correlación de Rho Spearman .....	49
Tabla 2.	Calificación y evaluación del cuestionario de gestión de crédito .....	53
Tabla 3.	Validación de juicio de expertos .....	54
Tabla 4.	Nivel de confiabilidad de la variable gestión de crédito .....	54
Tabla 5.	Nivel de confiabilidad de la variable estados financieros.....	54
Tabla 6.	Escala de interpretación de la confiabilidad .....	55
Tabla 7.	Niveles de variable gestión de crédito .....	56
Tabla 8.	Niveles de la variable de estados financieros.....	57
Tabla 9.	Niveles del riesgo crediticio .....	58
Tabla 10.	Niveles de políticas de crédito .....	59
Tabla 11.	Niveles de credit management .....	60
Tabla 12.	Nivel de correlación entre la gestión de crédito y los estados financieros .....	61
Tabla 13.	Nivel de correlación entre el riesgo crediticio y los estados financieros .....	62
Tabla 14.	Nivel de correlación entre las políticas de crédito y los estados financieros .....	63
Tabla 15.	Nivel de correlación entre el credit management y los estados financieros .....	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de gestión de crédito .....	56
Figura 2. Niveles de estados financieros.....	57
Figura 3. Niveles del riesgo crediticio .....	58
Figura 4. Niveles de políticas de crédito.....	59
Figura 5. Niveles de credit management.....	60

## INTRODUCCIÓN

El objeto de la investigación fue determinar la incidencia de la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

La gestión de créditos son procesos estratégicos en las empresas porque van a permitir mantener los flujos financieros y mejorar los ciclos del efectivo de la empresa, ya que a medida que una empresa sea más eficiente mediante estos procesos agregaran valor mediante las variables de “costo- beneficio”, los cuales tienen inmersos los principios financieros de riesgo y rendimiento, de manera que puede constituirse como una ventaja diferencial para las organizaciones.

La naturaleza de la presente tesis está dividida en siete capítulos coherentemente relacionados.

El capítulo I, presenta el planteamiento del problema, donde se describe la realidad problemática, se formulan las interrogantes de la investigación, justificación del estudio y los objetivos de la investigación que permitieron determinar la relación entre las variables de estudio.

En el capítulo II, se presenta el marco teórico, el análisis de los antecedentes de las investigaciones nacionales e internacionales, las bases teóricas de las variables de estudio y las definiciones conceptuales.

En el capítulo III, se presentan los métodos y materiales de la investigación: hipótesis de la investigación, variables de estudio que han permitido organizar el cuadro de operacionalización de la investigación de acuerdo con las variables de estudio, asimismo, se detalla el nivel de investigación, diseño de investigación, población y muestra de estudio, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad del instrumento, método de análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo IV, se presentan los principales resultados de la investigación, primero se describen los resultados en forma unitaria, para luego contrastar cada una de las hipótesis formuladas.

En el capítulo V, se discuten los principales resultados de investigación; luego se analizan los resultados obtenidos de la teoría y de la experiencia directa, determinando los alcances de su validez.

En el capítulo VI, se abordan las conclusiones de acuerdo con los resultados estadísticos obtenidos relacionados con los objetivos de la investigación.

En el capítulo VII, se plantean las recomendaciones o sugerencias que pueden aportar a las variables de estudio de acuerdo con los objetivos planteados.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Durante los últimos años, a nivel internacional las empresas con el fin de incrementar sus ventas han optado por otorgar créditos a sus clientes, este mecanismo ha traído como consecuencia pérdidas económicas por el incumplimiento del pago de dichos créditos.

Ante ello muchas de estas empresas vienen implementando medidas para lograr una buena gestión de crédito y cobro, esto con la finalidad de evitar que los clientes no cumplan con sus pagos.

Antes de otorgar un crédito deben tener en cuenta cuáles son los riesgos que esto implica y estar preparados ante posibles malos clientes, en ello se basa la gestión de crédito en conocer y saber a quiénes se les confiará una línea crediticia.

Según Brachfield (2017) menciona que

No solo las grandes empresas necesitan un mecanismo para gestionar adecuadamente los créditos de los clientes, sino que también las MYPES deben adoptar funciones de gestión y cobertura del riesgo de impago. Además, debe erradicarse el concepto erróneo que existe de que la gestión del riesgo de crédito corporativo solo debe realizarse cuando una empresa está en crisis o durante una recesión económica. Siempre debe existir una gestión adecuada del crédito comercial y no solo cuando las condiciones económicas son desfavorables. (p.70).

Es así que sin importar el tipo de empresa que sea, debe estar muy bien implementado por buenos instrumentos que coadyuven a lograr una excelente gestión de créditos.

Cabe señalar que no solo los dueños de las empresas o directivos deben conocer el manejo de dichos mecanismos sino más bien, que todo el personal se involucre para tener resultados positivos.

Por otro lado, en nuestro país, podemos observar que existen muchas

empresas que por una mala gestión tuvieron que cerrar sus puertas, es decir declararse en quiebra, pues no se anticiparon a posibles impagos.

La buena o mala gestión dentro de una empresa se podrá conocer mediante sus estados financieros, pues en ello, se verá reflejado cuán buenos son los mecanismos utilizados. Los estados financieros dentro de una organización empresarial son de vital importancia pues al evaluarlos se podrá conocer si un negocio es rentable o no, a partir de ello, se hacen las importantes decisiones para obtener resultados esperados.

Según Zeballos (2018) indica que: los estados financieros presentan los resultados económicos, financieros o de gestión de una empresa durante un determinado período de tiempo, expresados en cuadros de resumen, datos extraídos de libros y asientos contables (p.478).

Todos los estados financieros son de gran importancia para conocer la real situación económica y financiera, así como el manejo eficiente de las herramientas que posee una empresa para el logro de una excelente gestión.

En el medio local, específicamente en el departamento de Puno, ciudad de Juliaca existen muchos contribuyentes pertenecientes a las MYPES del sector cómputo, quienes por desconocimiento o por una mala práctica a la hora de otorgar créditos enfrentan a aquellos malos clientes que se burlan de la confianza que se les otorgó, ya que más allá de que existen políticas de crédito y cobro u otros mecanismos es la confianza que impera entre el proveedor y el cliente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

PG. ¿Cómo incide la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1. ¿Cómo incide el riesgo crediticio en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021?

PE 2. ¿Cómo inciden las políticas de crédito en los estados financieros de las



MYPES del sector cómputo en Puno - 2021?

PE 3. ¿Cómo incide la administración del crédito en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021?

### **1.3. Justificación del estudio**

#### **1.3.1. Justificación teórica**

El presente estudio está basado en la incidencia de la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, para lo cual se emplearon bases teóricas, las mismas que fueron analizadas detenidamente con la finalidad de que dichas informaciones nos permitan crear estrategias adecuadas para mejorar la gestión de crédito y sus estados financieros de la empresa para así poder obtener una solvencia económica favorable.

#### **1.3.2. Justificación metodológica**

Para lograr cada objetivo se hizo el uso de técnicas de investigación como es el método científico hipotético deductivo, cualitativo, la estadística, esta técnica nos facilitó obtener conclusiones globales a partir de enunciados de visualización particular y un poco en la parte que se refiere específicamente en el tema general. asimismo, también nos ayudó a crear un nuevo instrumento que permitió determinar la relación existente entre la gestión de créditos y los estados financieros, para recolectar y analizar los datos.

#### **1.3.3. Justificación práctica**

Esta investigación se justifica en la práctica porque se ha llegado a detectar problemas en la parte contable de las MYPES el cual trataremos de resolver mediante estrategias que aplicaremos en el estudio, ya que tenemos el propósito de mejorar, y así poder obtener la solvencia (liquidez) financiera que la entidad precisa tener para cumplir con sus trabajadores y proveedores.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo general**

OG. Determinar cómo incide la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

OE 1. Determinar cómo incide el riesgo crediticio en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

OE 2. Determinar cómo inciden las políticas de crédito en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

OE 3. Determinar cómo inciden la administración del crédito en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

López (2018), tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar para cumplir con los objetivos funcionales de la Oficina de Economía del Hospital Chancay y SBS. El tipo de esta investigación fue un enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La población 50 trabajadores de la Unidad de Economía y Tesorería, la recolección de datos fue el cuestionario. De los resultados determinada por el rho de Spearman 0.710 significó que existió alta relación positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística)  $p < 0,05$ , se concluyó que si en una empresa hay una buena relación entre las políticas de créditos y cobros con la administración de créditos y las cuentas por cobrar se cumplirá con los objetivos planteados por la institución.

Ruiz (2018), tuvo el objetivo el describir las características de la gestión financiera del área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C. El tipo de investigación fue un enfoque cuantitativo, descriptivo, explicativo, transversal. La muestra fue de 62 trabajadores. Resultado. Con un nivel de significación del 5%, el coeficiente de correlación de Spearman fue -0.847 determinó que están altamente correlacionadas y como el coeficiente fue negativo indicó que la relación entre ambas variables fue inversa. Se concluyó que el área de créditos y cobranzas y la morosidad tienen relación inversa, al existir una mala gestión financiera en el área de créditos y cobranzas, aumenta la morosidad.

Álvarez (2019), tuvo como objetivo el de analizar y describir los procedimientos y los procesos que incurren en el departamento de créditos y cobranzas. La metodología usada fue una investigación de tipo aplicada, diseño no experimental, transversal nivel descriptivo. La unidad de estudio fue el Centro hospitalario del distrito de San Miguel. Con un 74% en importes y 59% en cantidad de pacientes, seguidamente los seguros independientes con un 16% en

importes y 15% en cantidad de pacientes atendidos y por debajo se encontraban los particulares con un 10. % en importes y 26% en cantidad de pacientes atendidos. Debiéndose esto a la buena acogida y la antigüedad que la empresa tiene en el mercado. Se concluyó que el área de créditos y cobranzas de la empresa, no contaba con un manual de políticas de créditos y cobranzas, a la vez la falta de capacitación al personal involucrado, por lo que se pudo determinar las falencias que existe en el área de créditos y cobranzas.

Farias (2019), tuvo como objetivo el determinar de qué manera el análisis de los estados financieros influyen en la toma de decisiones de la gestión financiera de la empresa constructora Segura. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, presentó un diseño no experimental con un nivel descriptivo. La población estuvo conformada por 5 colaboradores quienes se desempeñan en el área de finanzas. Resultado: correlación de Pearson = 0.811 coeficiente de determinación ( $r^2$ ) = 0.66. De acuerdo con los resultados obtenidos mediante el programa estadístico spss versión 25, se pudo identificar que el nivel de influencia del análisis de los estados financieros, es de 65% respecto a la gestión financiera de la empresa constructora, de esta manera se pudo identificar que el nivel de influencia de la primera variable en relación a la segunda es significativo. Determinándose que el conocimiento de los estados financieros en los colaboradores permite que se realice una buena gestión financiera.

Flores y López (2019), tuvieron como objetivo demostrar cómo inciden los estados financieros básicos en la toma de decisiones de la Municipalidad Distrital de Independencia, período 2016 – 2017. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, diseño no experimental, enfoque mixto, enfoque cuantitativo. Población de estudio estuvo conformada por la Municipalidad distrital de Independencia, provincia de Huaraz. Los resultados fueron analizados estadísticamente según el coeficiente de correlación de Pearson, con un nivel de confianza de 95% y una influencia de 0.532. Se concluyó que los estados financieros básicos contribuían a una adecuada toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Independencia, periodo 2016-2017.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales**

Largo y Parra (2015), tuvo como objetivo fue el de determinar la situación económica financiera de dicha Municipalidad. El método utilizado fue el científico, deductivo, inductivo, analítico, sintético y estadístico. Técnica de observación y recopilación bibliográfica. El desarrollo del tema se inició con el análisis vertical y horizontal e indicadores financieros. Resultado: al realizar un análisis longitudinal de los estados financieros para evaluar la situación financiera y los resultados del período 2013-2014, el índice de transferencia neta disminuyó en un 20,33% y el gasto aumentó en 2014. La pérdida financiera se reflejó en temas de planificación y ejecución del gasto, que está en contraste con las políticas de rendición de cuentas fiscales. Se establecieron cambios en las cuentas individuales, si bien existía liquidez, el activo circulante como presente era del 63,89% y los anticipos disminuyeron relativamente en el 2014 con respecto al 2013.

Sánchez, Daries y Cristóbal (2016) buscaron analizar la rentabilidad y la situación financiera de las principales estaciones de esquí alpino catalán, contó con un diseño descriptivo longitudinal en base a una muestra constituida por los estados financieros de siete estaciones de esquí Alpino del Pirineo Catalán. Los resultados del estudio pusieron de manifiesto que las estaciones de Marsella y Baqueira-Beret fueron las únicas que obtuvieron una rentabilidad económica positiva. Mientras que Baqueira-Beret exhibe un comportamiento más atípico pero constante, el resto de las estaciones pierden en todos los análisis de los períodos, por lo que se concluye que la mayoría de ellos son insostenibles desde un punto de vista estrictamente económico, Sin embargo Marsella muestra una tendencia a la baja año tras año, pasando de una rentabilidad del 10,3% en 2011 a tan solo un 3,75% en 2014.

García, Maldonado, Galarza y Grijalva (2018), tuvo como objetivo el de determinar el nivel de riesgo y de confianza con la aplicación del cuestionario de control interno COSO. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa; descriptiva, enfoque mixto, En la población objeto de estudio se consideró al gerente, administrador, secretaria y clientes con saldos pendientes al año 2017, Resultado: se puede definir un nivel de confianza del 44%, lo que estaría en el rango de baja confianza y por lo tanto de bajo riesgo. Se determinó que la

empresa está realizando su negocio a capricho debido a que no tiene documentada su estructura organizacional, políticas y procedimientos para poder realizar sus actividades de crédito y cobranza de deuda.

Lozano y Luna (2017), tuvo como objetivo diseñar manual de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de Química S.A. La población estuvo conformada por toda la empresa Química S.A. La muestra fue de 15 trabajadores. metodológicamente dos diseños de investigación cualitativa y cuantitativa, tipo de investigación explicativa. Las conclusiones: toda empresa, organización o compañías independientemente de su actividad comercial, que no cuente con controles internos para otorgar, recuperar y liquidar créditos otorgados y para seleccionar a proveedores, tiene o tendrá problemas de cobranzas, de liquidez y de rentabilidad. Comentario: las empresas siempre deben contar con un control interno para supervisar y controlar los créditos, gestión de cobranzas con los clientes, así como los gastos efectuados con proveedores ya que su ineficiente monitoreo sin duda perjudicará la rentabilidad y liquidez de la empresa

Avelino (2017), tuvo como objetivo evaluar el importe de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa en el período 2015, ya que por medio de información obtenidos sean estos verídicos y fidedigno se ha podido observar mediante las ventas las posibles mejoras en su actividad económica. Población de 20 trabajadores. Metodológicamente diseño inductivo con un enfoque cualitativo, de nivel descriptivo. Las conclusiones: una vez conocidos los resultados establecidos y considerando los objetivos es Evaluar el impacto de las cuentas por cobrar con la ratio de liquidez. El 20% de la cartera vencida dentro de las estrategias, la organización puede optar por vender la cartera a un tercero especializado en cobranzas, de manera que recupere su valor incobrable, y aumente la liquidez en los estados financieros.

## **2.2. Bases teóricas de las variables**

### **2.2.1. Variable dependiente: gestión de crédito**

#### **2.2.1.1. Definiciones**

Según Bachileft (2017) define que:

Gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios, para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo con una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (p.3)..

Según García (2017) se entiende que:

Las compras a crédito son cada vez más populares entre los consumidores. Sin embargo, se deben tener en cuenta ciertos factores para que se ofrezca con menos riesgo. En la gestión de créditos y el cobro de deudas, es importante adoptar un conjunto de criterios que permitan a las empresas desarrollar políticas de cobro viables. Dado que la mayoría de las compras se realizan a crédito, un descuido en este sentido puede poner en peligro la posición financiera de una empresa. (p.2).

Según Morales (2017) indica que:

Se puede considerar como la entrega de un valor actual, sea en dinero, mercancía y/o un servicio, sobre la base de la confianza, a cambio de recibir un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado de quién lo otorga respecto al que lo recibe. (p.24)

Según Rovayo (2019) nos dice: “en el caso de una gestión de crédito y cobranzas comerciales lo prioritario suele ser la venta, para lo cual se suele demandar más facilidades de pago o mayores plazos, alegando el tema de la competencia” (p.8).

### **2.2.1.2. Formalización de los créditos**

Según Brachfield (2017) indica que:

La concesión del crédito puede hacerse de manera muy formal, a través de un contrato entre el vendedor y el comprador, o de manera informal cuando no se ha celebrado ningún contrato y el proveedor simplemente entrega la mercancía al comprador. Los contratos pueden ser privados - cuando solo intervienen las partes- o públicos cuando interviene un notario. Los contratos públicos se beneficiarán de un ámbito legal más amplio que los contratos privados, y en caso de que una de las partes incumpla, el Tribunal de Justicia decidirá resumir qué parte ha incumplido sus obligaciones y tomará las medidas adecuadas para obligar al incumplimiento. Los términos del contrato. La promesa de pago puede ser verbal o escrita; En este último caso, los compromisos podrán cumplirse mediante letra de cambio, pagaré, cheque o pagaré. Sin embargo, las promesas formalizadas en documentos de crédito siempre tendrán mayores garantías legales. (p.4).

### **2.2.1.3. Las razones del crédito interempresarial**

Según Brachfield (2017) indica que:

Las empresas saben que los clientes no solo deciden en función de la calidad del producto, el precio o las condiciones de suministro, sino que el tiempo y las condiciones de pago también son factores decisivos para hacer negocios. Las condiciones de pago son a menudo un factor decisivo en una venta, y los ingresos de una empresa pueden aumentar drásticamente al dar crédito a los clientes. Asimismo, una empresa proveedora no está sola en el mercado -salvo raras excepciones- y muchas veces los plazos de pago se imponen según usos y costumbres que ya existen y se han adquirido dentro del ámbito en el que actúa. Solo los monopolios y los proveedores exclusivos que ofrecen ciertos productos pueden imponer condiciones draconianas a sus compradores y exigir el pago en efectivo. (p.5).



#### **2.2.1.4. Las ventajas del crédito comercial para los compradores**

Según Brachfield (2017) indica que:

Las organizaciones saben que los clientes no solo deciden en función de la calidad del producto, el precio o las condiciones de suministro, sino que el tiempo y las condiciones de pago también son factores decisivos para hacer negocios. Las condiciones de pago son a menudo un factor decisivo en una venta, y los ingresos de una empresa pueden aumentar drásticamente al dar crédito a los clientes. Asimismo, una empresa proveedora no está sola en el mercado -salvo raras excepciones- y muchas veces los plazos de pago se imponen según usos y costumbres que ya existen y se han adquirido dentro del ámbito en el que actúa. Solo los monopolios y los proveedores exclusivos que ofrecen ciertos productos pueden imponer condiciones draconianas a sus compradores y exigir el pago en efectivo. (p.5)

#### **El crédito a clientes como inversión**

Según Brachfield (2017) indica que:

El límite que deben seguir las empresas es que el crédito comercial es una inversión de las empresas y por lo tanto, como cualquier inversión, debe ser rentable y debe tener un riesgo mínimo. Por tanto, solo puede venderse a crédito si la operación es rentable y el acreedor tiene un grado suficiente de seguridad y confianza de que lo cobrará a su vencimiento. En caso de que la transacción comercial no sea rentable o el cliente no merezca la mínima confianza, es mejor abandonar la venta. Por ello, es conveniente que las empresas que venden crédito a sus clientes desarrollen sus propias estrategias de riesgo y establezcan políticas de crédito que protejan sus inversiones en los clientes. (p.11).

#### **Estrategia de cobranza**

Según Rodríguez (2012), señala que:

En el análisis de las cuentas por cobrar debe tomarse en cuenta que los problemas pueden darse, entre otras situaciones, porque la empresa puede

no tener los recursos suficientes dedicados a la cobranza o que el proceso de cobrar no se realiza en forma eficiente; además, otra de las causas que pueden afectar es que los clientes no paguen en forma oportuna porque no tienen recursos suficientes, pues la empresa dio crédito a quiénes no debía ya que no realizó un análisis de crédito correcto o la política de créditos y cobranzas está muy relajada. Una vez que se conoce qué es lo que genera el problema se pueden tomar decisiones específicas que lleven a corregirlo. (p.211).

#### **2.2.1.5. *Créditos personales para obtener bienes de consumo duradero***

Según Morales (2014), señala que:

Crédito para la adquisición de bienes de consumo duradero es el esquema de financiamiento que se usa para comprar un bien o servicio de uso personal en plazos determinados. Con este se pueden adquirir televisiones, estufas, computadoras, refrigeradores, ropa, calzado, etc. El costo se cubre durante un período determinado 6 o 12 meses, mediante pagos fijos semanales, quincenales o mensuales, y a veces, incluye un enganche. Quiénes lo ofrecen, en primer lugar, son las tiendas departamentales, por medio de una tarjeta o con sus propios programas de crédito. (p.60).

#### **2.2.1.6. *Proceso que se sigue para otorgar un crédito***

Según Morales (2014), señala que:

Todas las empresas definen de alguna manera sus reglas para otorgar y administrar créditos a los clientes, ya que habrá empresas que tendrán un departamento de crédito dedicado y un departamento de crédito aparte, otro departamento para cobrar dinero, y en otras empresas quizás el departamento de finanzas es a cargo de ambas funciones. En el caso de una extensión de crédito, por lo general se prescriben pautas para la investigación de clientes, reglas de establecimiento de líneas de crédito, montos de crédito, pagos recurrentes y asignación de responsabilidad para administrar todo el proceso, que generalmente incluye investigación,

análisis y aprobación del cliente.

#### **2.2.1.7. Importancia del crédito**

Según Importancia (2014), señala que:

El valor del crédito es que con las condiciones oportunas todas podemos beneficiarnos de él, en mayor o menor medida. Además, nos ayuda en muchas situaciones personales y profesionales en las que nos podemos encontrar. El crédito es un elemento que siempre existe en la economía de un país y es necesario e imprescindible, para que ese país tenga la solvencia, la capacidad comercial y el apoyo social necesarios para mantener su economía, mantener un gobierno y dar estabilidad a una sociedad, la economía y el propio país. (pp.41-47).

#### **2.2.1.8. Control de crédito**

según Pedroza (2016), señala que:

El control de crédito, o credit managment, son las operaciones de seguimiento de cobros y pagos pendientes de aplicar en el ámbito de una organización. El control de los créditos en las compañías resulta fundamental para llevar un control efectivo y eficiente de las labores de previsión de tesorería. Pues, a partir de la previsión de ingresos, se pueden establecer la previsión de pagos posterior. Además, se pueden prever las necesidades de financiación exterior necesarias, así como los excedentes. Excedentes que pueden ser destinados a inversiones financieras temporales para obtener una rentabilidad a cambio. (p.10)

#### **2.2.1.9. Las etapas de recuperación de créditos**

Según Garcia (2017), señala que:

La política de cobro es parte de la política de crédito. Establece los trámites y los tipos de trámites a realizar en virtud de estos, los cuales son:

- Fase de cobertura: realizada antes del vencimiento del crédito. Encuentra formas de prevenir o evitar que caiga en mora.

- Trámite administrativo: se realiza a partir de la fecha de vencimiento del crédito. Finaliza cuando no se realiza el pago dentro del plazo de prórroga establecido.
- Fase judicial: una vez agotados los dos recursos anteriores, demandar para recuperar la deuda. (p.50).

#### **2.2.1.10. La concesión de crédito.**

Según Tutocontador (2018), señala que:

Para ello existen varios mecanismos que nos permitirán determinar si un cliente califica o no para comprar a crédito, así como para saber cuánto crédito se puede otorgar a un cliente. Veamos las siguientes pautas:

- Elabora un formulario de solicitud de crédito en el que el solicitante describa de manera detallada los datos generales del negocio, el tiempo que lleva operando.
- Depura dicha solicitud llamando a las personas que consideres necesario, revisando el historial de crédito del propietario cerciorándote de que el negocio de verdad exista.
- Verifica si el banco le ha devuelto cheques en los últimos 6 meses. Esto es muy importante para enterarnos de los niveles de solvencia de nuestro cliente.
- Verifica su historial crediticio, cerciorándose de que el cliente no haya tenido problemas judiciales de tipo económico, o que no tenga cuentas en legal.
- Las primeras 3 o 5 ventas a un nuevo cliente deben ser despachadas en efectivo. (p.52-67)

#### **2.2.1.11. Gestión del crédito en la contabilidad**

Según Ionos (2019), señala que:

La gestión del crédito (credit management), esto es, de las cuentas por cobrar, es una parte fundamental de la contabilidad de las cuentas de clientes e incluye, entre otras tareas:

- Registrar y guardar las cuentas por cobrar
- Crear y enviar las facturas (en papel o por envío electrónico protegido)
- Registrar los pagos de los clientes y asignarlos a las cuentas por cobrar correctas
- Supervisar los plazos de expiración de pagos
- Redactar avisos de pago

Una buena forma de gestionar los cobros que beneficia a ambas partes y agiliza el proceso es configurar métodos de pago como la domiciliación bancaria, ya que permite cobrar el importe de forma automática. Para la gestión inaccesible, se puede informar al cliente que el pago se realizará en una hora o fecha determinada. (pp.55-73).

#### **2.2.1.12. Análisis del crédito**

Según Ionos (2019), señala que:

El análisis crediticio trabaja con dos tipos de información: por un lado, las cuentas por cobrar del cliente y sus hábitos de pago. Conociendo las facturas pendientes de pago, los contables obtienen información sobre la solvencia de la empresa: si la dirección sabe cuándo contabilizar qué pagos, puede sacar conclusiones sobre el margen de sus finanzas a lo largo del tiempo y se puede confiar en ella para la planificación. Sin embargo, al mismo tiempo, también le permite observar a sus clientes y sacar conclusiones sobre la salud financiera y moral de la empresa. Al mismo tiempo, el análisis de los hábitos de todos los clientes de la empresa también revela riesgos potenciales para la empresa y posiblemente para la industria en su conjunto. Los contadores pueden usar diferentes métricas aquí, como la distribución de ventas por cliente y por artículo, la vida promedio de los pasivos, el uso de la tasa de descuento y las tendencias significativas dentro de las fechas de vencimiento. (pp.74-84).

#### **2.2.1.13. Políticas de cobranza**

Según Rovayo (2019) menciona:

Las políticas de cobranzas forman parte de las políticas de créditos. Esta

establece las etapas y los tipos de gestiones a realizar de acuerdo con las mismas. Tampoco está bien dejar de lado el hecho de que una inadecuada gestión del crédito a clientes puede generar graves problemas dado el impacto que tiene en la estructura, beneficio y liquidez de la empresa. (p.5).

#### **2.2.1.14. Dimensiones**

##### *2.2.1.14.1. Dimensión 01: riesgo crediticio*

Se debe medir el riesgo asociado a la venta de crédito, así como el riesgo asociado a cada cliente al que se le otorga una línea de crédito. A veces el riesgo es difícil de medir, porque es un concepto muy subjetivo. Métodos utilizados para evaluar y mitigar el riesgo crediticio, pero no pueden garantizar que todas las transacciones se cobrarán a tiempo.

#### **Indicadores**

##### **1) Riesgo liquidez**

Según Brachfield (2017) indica que “en muchos casos, el riesgo de liquidez se deriva de la imposibilidad de obtener financiación con la suficiente rapidez, lo que genera graves problemas de liquidez para la empresa” (p.35).

##### **2) Riesgo rentabilidad**

Según Brachfield (2017) indica que “es una seguimiento directa del riesgo de impago, pesa mucho en los resultados de una empresa y tiene consecuencias financieras en la cuenta de resultados” (p.35).

##### **3) Riesgo solvencia**

Según Brachfield (2017) indica que “este tipo de riesgo está dirigido a la investigación en profundidad de los límites de endeudamiento de un usuario o una empresa. Esto evita una suspensión total de los pagos y una pérdida total de la cantidad prestada” (p.35).

##### *2.2.1.14.2. Dimensión 02: políticas de crédito*

Según Brachfield (2017) indica que:

Son una serie de directivas dictadas por la dirección de la empresa; estas

normas han sido diseñadas con la colaboración activa del departamento de credit management, y generalmente con la implicación del departamento comercial. Los objetivos de crédito se refieren al volumen de saldos de clientes que la compañía tiene previsto mantener en su balance, los créditos dudosos, los impagados y los incobrables que deben venir expresados en importes, pero también en porcentajes y ratios; estos objetivos deben ser fijados para períodos mensuales y anuales. (p.94)

## **Indicadores**

### **1) Políticas restrictivas**

Según Brachfield (2017) indica que:

Son aquellos en los que prevalece el aspecto financiero sobre el comercial, primando el coste del crédito sobre los efectos comerciales que pueda acarrear la decisión de conceder o denegar un préstamo. Las empresas que adoptan este tipo de política no tienen grandes proyectos de crecimiento a corto plazo y se contentan únicamente con mantener sus ingresos y participación de mercado. (p.101).

### **2) Políticas liberales**

Según Brachfield (2017) indica que:

Estas políticas liberales se basan en que lo más importante es que los aspectos comerciales y crediticios son herramientas para ganar clientes, por lo que las concesiones crediticias son inversiones para retener clientes y ganar mercados. Estos tipos de políticas liberales otorgan a los clientes plazos prolongados para pagar sus facturas, y extienden fácilmente el crédito a la mayoría de los compradores para aumentar las ventas. (p.101).

### **3) Políticas normales**

Según Brachfield (2017) indica que:

Las políticas de crédito comunes son las intermedias; es decir, no están ni restringidos ni libres. Las políticas habitualmente son las más

convencionales y buscan equilibrar el riesgo del cliente, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo condiciones de pago comunes en la industria. (p.101).

#### *2.2.1.14.3. Dimensión 03: administración del crédito*

Según Brachfield (2017) indica que:

Se define como un conjunto de técnicas financieras, comerciales y legales que, gracias a una organización especializada, contribuyen a acelerar la recuperación de las cuentas de los clientes, asegurando el cumplimiento de las condiciones de pago del contrato y manteniendo el margen de utilidad de la empresa. Al mismo tiempo, la gestión del crédito ayuda a aumentar los ingresos. (p.56).

### **Indicadores**

#### **1) Función comercial**

Según Brachfield (2017) indica que:

La gestión de crédito participa activamente en el aumento de los ingresos de la empresa mediante el uso del crédito comercial como herramienta de ventas, y también en la resolución de problemas y disputas comerciales. Y debe negociar directamente con el cliente si hay una disputa comercial. (p.69)

#### **2) Función financiera**

Según Brachfield (2017) indica que:

El departamento de crédito se relaciona con el departamento de finanzas para determinar la estrategia de riesgo de la empresa, así como sus políticas de crédito y recuperación. También otorga líneas de crédito y establece límites de riesgo para cada cliente, realiza un seguimiento del riesgo de acumulación y define las condiciones de pago. (p.69)

#### **3) Función jurídica**

Según Brachfield (2017) indica que:

Gestión de crédito colabora en la redacción de contratos de compraventa o



de servicios y condiciones generales de venta para reforzar la seguridad jurídica de la empresa proveedora. Si es necesario, solicita garantías reales o personales a los clientes de la empresa para garantizar el cobro de las transacciones y exige garantías bancarias o personales para cubrir riesgos. (p.69)

## **2.2.2. Variable independiente: los estados financieros**

### **2.2.2.1. Definiciones**

Según Zeballos (2018) indica que:

Los estados financieros presentan los resultados económicos, financieros o de gestión de una empresa durante un determinado período de tiempo, expresados en cuadros de resumen, datos extraídos de libros y asientos contables. (p.478)

Según Flores (2019) dice: “NIC 1, párrafo 9: los estados financieros son una presentación estructurada de la situación financiera y los resultados de las operaciones de una entidad” (p.7).

Según Giraldo (2016) menciona que es el “informe que refleja la situación financiera de una empresa son balance general, estado de ganancias y pérdidas, estado de cambios en el patrimonio neto, estado de flujo de efectivo, estado de cambios en el capital de trabajo (opcional)” (p.196).

según Calderón (2014) define que:

Los estados financieros se definen como informes sistemáticos que presenten razonablemente diversos aspectos de la situación financiera, resultados de operaciones y flujos de efectivo de la gestión de la empresa, de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados. (p.1)

### **2.2.2.2. Finalidad de los estados financieros**

Según Zeballos (2018) nos dice:

Su objetivo es proporcionar información financiera útil a una amplia gama de usuarios para la toma de decisiones económicas. Para ello, es

importante que la información se presente con base en los siguientes elementos que componen los cuatro estados financieros, entre ellos: activo, pasivo, patrimonio, ingresos y gastos, aporte del propietario, flujo de efectivo. (p.479)

### **2.2.2.3. Limitaciones de los estados financieros**

Según Zeballos (2018) señala que:

Se puede decir que los estados financieros son estados intermedios, por lo que no son estados finales, ya que la ganancia o pérdida real del negocio no se determina hasta la venta o liquidación; Representan valores cuantificables porque no representan datos cualitativos que tengan un impacto económico, como la eficacia del personal, la eficiencia o la calidad de la maquinaria, etc. Muestran cifras o valores históricos, es decir, información que se refiere a eventos que no se pueden medir con precisión pero que se basan en juicios y estimaciones. (p.481)

### **2.2.2.4. Objetivos de los estados financieros**

Según Zeballos (2018) señala que:

Su objetivo es proporcionar información sobre la situación financiera, los resultados de las operaciones y los cambios en la situación financiera para ayudar a una amplia gama de usuarios a tomar decisiones económicas. Un conjunto completo de estados financieros que incluye un balance, un estado de pérdidas y ganancias, un estado de cambios en el patrimonio y un estado de flujos de efectivo, junto con las notas. Una entidad de presentación de estados financieros es aquella cuya gente utiliza los estados financieros como fuente principal de información para sus negocios. Entre estos usuarios tenemos inversores, empleados, prestamistas (bancos y empresas financieras). (p.388)

### **2.2.2.5. Usuarios de la información financiera**

Según Zeballos (2018) señala que:

Los usuarios de la información financiera, entre otros, son: socios,

accionistas o empresarios; directores, jefes de departamento y administradores; inversionistas, instituciones financieras y aseguradoras; acreedores comerciales y no comerciales; organismos de supervisión, inspección y control del Estado; clientes y otros deudores; trabajadores y el público. De lo anterior se deduce que el usuario es interno y externo. entre los estudiantes hay tomadores de decisiones en cada entidad, es el caso de los directores y gerentes; Para este tipo de usuario, los estados financieros no necesariamente están sujetos a procedimientos legales; más bien, reportan información basada en necesidades específicas para tomar decisiones. Los usuarios externos incluyen personas, empresas u organizaciones que utilizan los estados financieros para diversos fines, como invertir, comprar, vender, financiar, prestar, controlar, monitorear, auditar, etc. (p. 389)

#### **2.2.2.6. Componentes de los estados financieros**

Según Estupiñán (2012), señala que:

La totalidad de estados financieros debe incluir lo siguiente:

- Informe de situación financiera
- Estado de resultados integral.
- Informe de cambios en el patrimonio, mostrando: cualquier cambio en el patrimonio y cambios en el patrimonio distintos de los derivados de transacciones con los propietarios.
- Estado de flujo de efectivo.

Notas, incluidas las políticas contables y otras notas. Información comparativa (NIC 1.10). (p.36)

#### **2.2.2.7. Identificación de los estados financieros**

Según Estupiñán (2012), señala que:

Los estados financieros deben estar claramente identificados y diferenciados del resto de los documentos emitidos por la empresa (NIC 1.9). Cada estado financiero debe estar claramente identificado, así como

las revelaciones asociadas; Adicionalmente, se muestra la siguiente información (NIC 1.51):

El nombre de la sociedad que presenta los estados financieros y los cambios realizados durante el ejercicio anterior en relación con esta información.

- Estados financieros para entidades o corporaciones.
- La fecha de finalización o el período de tiempo mencionado en los estados financieros, según sea el caso, depende de la naturaleza de los estados financieros.
- Moneda presente de acuerdo con la NIC 21, efectos de las variaciones en los tipos de cambio. (p.37)

#### **2.2.2.8. Razones financieras básicas**

Según Gonzales (2013), señala que:

Las razones financieras pueden dividirse en cuatro grupos básicos: razones de liquidez y actividad, razones de endeudamiento y razones de rentabilidad. Los primeros dos grupos de índice dependen en muy alto grado de los datos que se toman del balance general, en tanto los otros dos grupos dependen en gran parte de los datos que aparecen en el estado de ingreso. Como regla general, los insumos necesarios para un buen análisis financiero incluyen, por lo menos, el estado de ganancias y pérdidas y el balance general. El lector va a encontrar que se insiste muchísimo en las razones de liquidez y rentabilidad, ya que estos campos ofrecen la información más importante relacionada con las operaciones a corto plazo de la empresa. Si la empresa no puede sobrevivir a corto plazo, no es innecesario molestarse con los aspectos financieros a largo plazo de la empresa. Las razones de endeudamiento y de reserva son útiles solamente si uno puede asegurarse que la empresa va a sobrevivir a corto plazo. Un acreedor no suministra dinero si no está seguro de que la empresa puede hacerse cargo de las deudas resultantes. (p.43).

### **2.2.2.9. Las ratios financieras**

Según Ricra (2014), señala que:

Una de las herramientas más utilizadas y de gran utilidad para realizar el análisis financiero de las empresas es el uso de los ratios financieros porque pueden calcular en gran medida el desempeño y comportamiento de la empresa y además es comparable a los ratios competitivos y, por tanto, constituye una herramienta fundamental para la toma de decisiones. Matemáticamente, un ratio es una razón. Este ratio financiero es una relación entre dos cifras extraídas de los estados financieros con el fin de medir los resultados internos y externos de una empresa. Proporcionan información que le permite tomar las decisiones correctas. Se clasifican en: ratios de liquidez, de gestión, de solvencia y de rentabilidad. Proporcionan información que le permite tomar las decisiones correctas. Según la necesidad de decisión que tenga el usuario, se utilizará el motivo. (p.30).

### **2.2.2.10. Notas a los estados financieros**

Según Calderón (2014) indica que:

Son aclaraciones o explicaciones de hechos o situaciones, cuantificables o no, que forman parte integrante de todo y cada uno de los estados financieros; pueden ser descripciones narrativas o análisis detallados de importes, siendo su finalidad alcanzar una presentación razonable. Para su correcta interpretación, las notas deben ser leídas conjuntamente con los estados financieros. (p.9).

### **2.2.2.11. Análisis de estado financiero**

Según Wild et al. (2016), señalan que:

El estudio de estados financieros es la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a estados financieros de propósito general y datos relacionados para hacer estimaciones e inferencias de análisis útiles. El análisis de estados financieros reduce la dependencia de corazonadas, conjeturas e intuición en las decisiones comerciales. Reducir la

incertidumbre del análisis empresarial. No subestima la necesidad de la evaluación de expertos, sino que proporciona una base sistemática y eficiente para el análisis empresarial. Este capítulo describe el análisis de negocio y la función del análisis de estados financieros. El capítulo también es una introducción a los estados financieros y explica cómo éstos reflejan las actividades de negocios fundamentales. Asimismo, se introducen varias herramientas y técnicas del análisis de estados financieros y se aplican en un análisis preliminar de Dell. También se muestra cómo el análisis de negocios ayuda a comprender las perspectivas de Dell, así como la función del entorno de negocios y la estrategia para el análisis de estados financieros. (p.4).

#### **2.2.2.12. Análisis de estados financieros con base porcentual**

Según Wild et al. (2016), señalan que:

El análisis de estados financieros se puede beneficiar del hecho de saber qué proporción de un grupo o subgrupo se compone de una cuenta particular. De manera específica, al analizar un balance, es común expresar los activos totales (o pasivo más capital) como 100%. Después, las cuentas dentro de esos agrupamientos se expresan como un porcentaje de su respectivo total. Al analizar los estados financieros, las ventas a menudo se fijan en 100%, y las cuentas restantes del estado de resultados se expresan como un porcentaje de las ventas. Puesto que la suma de las cuentas individuales dentro de los grupos es 100%, se dice que este análisis genera estados financieros porcentuales. Este procedimiento también se conoce como análisis vertical, debido a la evaluación de arriba-abajo (o de abajo hacia arriba) de las cuentas en los estados financieros porcentuales. El análisis de estados financieros porcentuales es útil para comprender la constitución interna de los estados financieros. Por ejemplo, al analizar un balance. (p.27).

#### **2.2.2.13. Usuarios del análisis de los estados financieros**

Según Palomino (2017) menciona que:

El usuario analista de los estados financieros debe revisar, reorganizar y reconstruir la información de acuerdo con sus necesidades antes de proceder al cálculo de razones, y estados comparativos. En atención a los diversos usuarios de la información: (accionistas, empleados, etc.), los estados financieros deben ser útiles para la toma de decisiones de inversión de crédito, para medir la solvencia y liquidez de la empresa, así como para evaluar su capacidad para generar recursos, y evaluar el origen, las características y el rendimiento de los recursos financieros. (p.16).

#### **2.2.2.14. Interpretación a los estados financieros**

Según Palomino (2017) menciona:

La interpretación de los estados financieros evalúa el comportamiento operativo de una empresa. Diagnosticar la situación actual y pronosticar eventos futuros y, por tanto, orientarse hacia la consecución de objetivos previamente definidos, que normalmente se hacen en forma mensual, trimestral, semestral, anual y en su mayoría son indicadores financieros, por lo cual es importante conocer y aplicar los distintos métodos existentes de análisis. (p.51)

#### **2.2.2.15. Metodología de evaluación de los estados financieros**

Según Fajardo y Soto (2017), señalan que:

Con el fin de determinar la estructura económica de una empresa, es necesario utilizar diferentes métodos que permitan conocer sus cifras contables y su comportamiento, los tres métodos de evaluación financiera más utilizados son: análisis horizontal, análisis vertical y las razones financieras. Es preciso mencionar que, en los tipos de análisis horizontal y vertical, existe una marcada diferencia en la cual el análisis horizontal compara información de una misma cuenta, pero en varios períodos. En cambio, el análisis vertical se dedica estrictamente a establecer una comparación de una cuenta frente al total de un grupo de cuentas en un mismo año. Cuando un administrador financiero o usuario de la información

contable desee conocer la tendencia o evolución de incremento o disminución de una cuenta tendrá que aplicar análisis horizontal; no obstante, si desea conocer el grado de representación que tiene una cuenta frente a todo el grupo ya sea al total activo, total pasivo y patrimonio, o en su defecto ventas tendrá que aplicar análisis vertical. (p.103)

### **2.2.2.16. Estados financieros comparativos**

Según Flores (2019) señala que:

La comparación de los estados financieros se hace poniendo los estados financieros de dos períodos diferentes, unos junto a otros, y analizando los cambios producidos en las distintas categorías de un ejercicio a otro y entre varios ejercicios. El factor más importante obtenido de la comparación de los estados financieros es la tendencia. La comparación de estados financieros a través de una serie de años indicará también la dirección, la velocidad y la magnitud de la tendencia. (p. 91)

### **2.2.2.17. Dimensiones**

#### **2.2.2.17.1. Dimensión 01: balance general**

Según Zeballos (2018), señala que:

Es uno de los estados financieros que representa a una fecha determinada los bienes y derechos (activos) así como las obligaciones y compromisos, deudas (pasivo) y patrimonio para determinar la situación financiera de una empresa razonable. Es un documento que nos proporciona información de la naturaleza de los recursos económicos y financieros extraídos de documentos probatorios. (p.445)

## **Indicadores**

### **1) Activo**

Según Zeballos (2018), señala que:

Activos son todos los bienes, derechos y demás recursos que están



económicamente controlados por la empresa con las que desarrolla su actividad económica. Los activos provienen de transacciones o eventos pasados y pueden simplemente ser propiedad de la empresa o estar bajo su control. Además, deben poder generar ingresos en el futuro. (p.445).

## **2) Pasivo**

Según Zeballos (2018), señala que:

Los pasivos son obligaciones corrientes, deudas contraídas por la empresa en el desarrollo de sus actividades. Estos resultados son el resultado de cualquier transacción o evento pasado que crea un cierto pasivo o podría potencialmente dar lugar a una futura entrega del activo para su cancelación. Las deudas suelen surgir de la adquisición de bienes y servicios, aunque pueden tener otros orígenes. (p.445).

## **3) Patrimonio**

Según Zeballos (2018), señala que:

El patrimonio neto es el resto de los activos de la empresa después de deducir los pasivos, es decir, la diferencia entre el valor de los activos y los pasivos. Incluye las aportaciones del propietario al momento de la constitución o posteriores, así como los resultados acumulados y otras variaciones que la afecten. (p.445)

### *2.2.2.17.2. Dimensión 02: estados de resultados*

Según Zeballos (2018), señala que:

Es aquel efecto económico de las transacciones remuneradoras. Por lo tanto, en este estado se detallan los ingresos, gastos y utilidades que corresponden a un ciclo contable determinado. Expone los procedimientos de una organización a lo largo de un período determinado, hasta llegar a los resultados esperados. Por tal motivo que, este estado es muy esencial ya que, no solo se va a percibir la utilidad o pérdida de la entidad, sino también va a mostrar los movimientos de las operaciones recolectadas en dicho período (p. 428).

## **Indicadores**

### **1) Ingresos**

Según Zeballos (2018), señala que:

Los ingresos son cualquier aumento en el valor neto, menos la contribución del propietario a la entidad, que surja de actividades económicas de venta de bienes o prestación de servicios o que surja de cambios en los precios, el valor de los activos y pasivos en contabilidad. (p.428).

### **Costos**

Según Zeballos (2018), señala que:

Es el sacrificio económico para la adquisición de un bien o un servicio como puede ser la compra de mercaderías o maquinarias para la fabricación, bienes que conservan su costo hasta que salga de la empresa ya como ventas. (p.429).

### **2) Gastos**

Según Zeballos (2018), señala que:

Los gastos son disminuciones del patrimonio neto, distintas de las distribuciones de fondos de la entidad a los propietarios, como consecuencia de la actividad económica de adquisición de bienes y servicios, o como consecuencia de las variaciones en el valor de activos y pasivos que deben reconocerse contablemente. (p.429).

#### *2.2.2.17.3. Dimensión 03: estado de flujo efectivo*

Según Zeballos (2018), señala que:

Determina las entradas y salidas en efectivo de una entidad a través de un ciclo determinado. Por consiguiente, el estado de flujo de efectivo interviene en la toma de decisiones, ya que, sirve como base para estimar futuros requerimientos de dinero en efectivo. Presentará los cobros y egresos realizados por la empresa, para dar cuenta de los flujos de caja producidos durante el año, debidamente ordenados y agrupados por

categoría o tipo de actividad. (p. 457)

## **Indicadores**

### **1) Actividades de operación**

Según Zeballos (2018), señala que:

Básicamente, surgen de las principales actividades generadoras de ingresos de la empresa y de distribución de bienes o servicios. Son los ingresos y gastos generados por las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos y gastos de la empresa. (p.457).

### **2) Actividades de inversión**

Según Zeballos (2018), indica que:

Estos incluyen el otorgamiento y cobro de préstamos, la compra o venta de instrumentos de deuda o de capital, y la enajenación de instrumentos de inversión, bienes inmuebles, maquinaria, equipo y otros activos productivos utilizados por las empresas para producir bienes y servicios.(p.457)

### **3) Actividades de financiamiento**

Según Zeballos (2018), señala que:

Estos incluyen la obtención de recursos de los accionistas o de terceros y la devolución de las utilidades que éstos generan, así como la cancelación de préstamos, o la cancelación de obligaciones, y la adquisición y pago de deudas, otros recursos de los acreedores y el crédito a largo plazo. (p.457)

## **2.3. Definición de términos básicos**

**Activo.** Los procedimientos incluyen bienes y servicios cuyas funciones y operatividad se mantienen durante el desarrollo de cada actividad socioeconómica específica.

**Actividades de operación.** Son las que comprenden las transacciones de entrada y salida de efectivo que constituyen la principal fuente de actividades ordinarias de la empresa.

**Actividades de inversión.** Consideradas como desembolsos para adquirir activos que serán capaces de generar ingresos y flujos de efectivo en el futuro; considerando solo ingresos que den lugar al reconocimiento de un activo.

**Actividades de financiamiento.** Son los desembolsos de efectivo por cobros procedentes de emisión de acciones, instrumentos de capital; reembolso de los fondos tomados en préstamo, entre otros.

**Crédito.** Operación financiera donde una persona o entidad realiza un préstamo de una cantidad determinada de dinero a otra.

**Créditos y cobranzas.** Área de la empresa cuya finalidad principal es el de determinar la capacidad de endeudamiento de los clientes, determinando el monto que la empresa puede otorgarle en crédito.

**Deuda.** Compromiso de pago que es asumido por dos entidades, con la finalidad de obtener un crédito.

**Cuentas por cobrar.** Derecho exigible del vendedor sobre el monto de la transacción que adeuda un préstamo, es decir un saldo que un cliente adeuda y el derecho de la empresa a recibir efectivo en el futuro.

**Carta fianza.** Operación mediante la cual el banco se constituye en fiador o garante ante un tercero, comprometiéndose al pago de la suma otorgada en caso de incumplimiento.

**Estado de situación financiera.** Es un documento que muestra la situación financiera en que se encuentra una empresa dentro de una fecha específica. En este informe solo se utilizan las cuentas reales (activo, pasivo y capital).

**Estado de flujo de efectivo.** Estado financiero básico que se encarga de informar sobre las variaciones, movimientos de efectivo, así como de sus equivalentes en un periodo determinado.

**Estado de resultados.** Considerado también como estado de ganancias y pérdidas, es un estado financiero plasmado en un documento en el cual se muestran de manera detallada todos los ingresos y gastos, así como el beneficio o pérdida que se genera en una empresa durante un período de tiempo determinado.

**Estado de cambios en el patrimonio.** Es la que tiene por finalidad mostrar las variaciones que sufran los diferentes elementos que componen el patrimonio en un periodo determinado.

**Información financiera.** Es una información que elabora la contabilidad la cual es indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas la misma que es procesada y concentrada para uso de la gerencia y personas que trabajan en la empresa.

**Liquidez.** Representa la cualidad de los activos para ser convertidos en dinero efectivo de una forma inmediata sin pérdida significativa de su valor.

**Notas a los estados financieros.** Representan aclaraciones o descripciones que se han utilizado en la elaboración de los estados financieros, normas prácticas contables, principios.

**NIC 1.** Consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes.

**Operación bancaria.** Son operaciones de crédito practicadas por un banco de manera profesional con el cliente, como eslabón de una serie de operaciones activas y pasivas similares.

**Procedimientos de cobranza.** Estas deben ser planificados deliberadamente con anticipación de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.

**Pasivo.** Es un estado financiero que recoge sus obligaciones, toda vez, es el financiamiento provisto por un acreedor y representa lo que la persona o empresa adeuda a terceros, como el pago a bancos, salarios, proveedores, impuestos, etc.

**Políticas de cobranza.** Procedimiento por el que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. puede estar condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa.

**Ratio de liquidez.** Es un indicador que se encarga de medir la capacidad que

tiene la empresa para hacer frente a sus responsabilidades a corto plazo, indicándonos cuantas unidades monetarias tiene la empresa en bienes y derechos del activo corriente por cada unidad monetaria que tiene de deuda a corto plazo.

**Riesgo de crédito.** Pérdida que se asume como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones contractuales que incumben a las contrapartes con las que se relaciona.

**Rentabilidad financiera.** Vienen a ser los beneficios obtenidos por invertir dinero en recursos financieros, es decir, el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones. Es la capacidad para generar suficiente utilidad o ganancia.

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

HG. La gestión de créditos incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

HE 1. El riesgo crediticio incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

HE 2. Las políticas de crédito inciden en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

HE 3. La administración del crédito incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

##### **VARIABLES 01: gestión de crédito**

Según Bachileft (2017) define que:

Gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios, para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo con una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (p.3)

Contar con una gestión de créditos es muy importante para las entidades crediticias, ya que con una buena implementación se podrá llevar un mejor control para recuperar la inversión de la empresa.

## **Variable 2: estados financieros**

Según Zeballos (2018) indica que:

La situación económica y financiera o el resultado en la gestión de la empresa muestran Los estados financieros durante un período determinado de tiempo, manifestando de esta manera en cuadros sinópticos, los datos extraídos de registros contables y libros (p.478).

Las empresas deberían poner más atención en realizar sus estados financieros si es posible cada semestre para así poder tener un mejor manejo de sus activos.

### **3.2.2. Definición de operacionalización**

Según lo señalado en el párrafo precedente se hizo una observación en las variables para obtener una mejor interpretación de los datos que nos proporcione la investigación con la intención de comprobar la correlación que existe entre las variables.

## **Variables 01: gestión de crédito**

La gestión de crédito está conformada por las dimensiones llamadas: riesgo crediticio, políticas de crédito y credit management; las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario

## **Variables 02: estados financieros**

Los estados financieros están conformados por las dimensiones llamadas: balance general, estado de resultados y estado de flujo efectivo; las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.

## **3.3. Tipo y nivel de la investigación**

### **3.3.1. Tipo de investigación**

Según el Crai (2018) nos indica que “la investigación aplicada tiene por objetivo resolver un determinado problema o planteamiento específico, enfocándose en la búsqueda y consolidación del conocimiento para su aplicación y, por ende, para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico”. Este tipo



de investigación está orientada a la indagación de nuevos conocimientos, a fin de generar principios y leyes científicas, pudiendo emprender una teoría científica.

### 3.3.2. Nivel de investigación

#### Nivel descriptivo

Según Ñaupas, et al. (2018) refieren que: “es una investigación cuyo objetivo primordial es recopilar datos e indagaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones, clasificación de los objetos, individuos, establecimientos y agentes, o de los métodos sociales o naturales” (p. 134). De acuerdo con lo manifestado, en el párrafo anterior el objeto deberá ser descrito tal y cómo se lo observa en el área, sin ser manipulado, la metodología puede relacionar elementos cualitativos y cuantitativos.

#### Nivel correlacional

Según Hernández (2014) argumenta que: “la investigación correlacional tiene la finalidad de hacer conocer la relación o grado en que se asocian y que existe entre dos o más concepciones, estrato o variables en una muestra de la trama en particular” (p.93).

Por consiguiente, hablar de correlación representa la asociación de las variables de estudio y la medición de esta, mediante la aplicación de técnicas estadísticas.

#### Tabla 1.

##### *Valores de la prueba de correlación de rho Spearman*

Valores	Lectura
De -0,90 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De +0.21 a 0.40	Correlación baja
De +0.41 a 0.70	Correlación moderada
De +0.71 a 0.90	Correlación alta
De +0.91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: Bisquerra, R. (2004).

### **3.3.3. Método de Investigación**

Según Bernal (2016), señala que: “el método hipotético deductivo es un procedimiento donde se da iniciativa con algunas afirmaciones consideradas hipótesis, las cuales buscan comprobar o refutar conclusiones que se deben contrastar con los hechos” (p. 60).

El presente estudio fue de método hipotético deductivo ya que las hipótesis fueron respaldadas con los resultados que se van a obtener de manera deductiva antes las afirmaciones que proporcionamos dentro de nuestro estudio de investigación.

## **3.4. Diseño de la investigación**

### **3.4.1. Diseño no experimental**

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), sostienen que: “el diseño no experimental es la que analiza las variables de estudio sin necesidad que exista la intervención y manipulación de estas durante el proceso investigativo por parte del sujeto.

Por lo que nuestro estudio fue no experimental transversal descriptivo - correlacional, porque se llevó a cabo la investigación sin manipular la variable, solo se observó lo que suceda en el entorno para luego ser analizado.

### **3.4.2. Enfoque de la investigación**

Según Ñaupás, et al. (2018) sostienen que: “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos y el análisis de datos para probar hipótesis formuladas previamente y contestar interrogantes de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis” (p. 140).

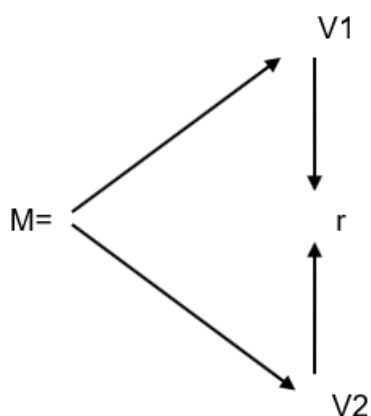
En cuanto al enfoque cuantitativo la investigación se orientó a la medición de los datos obtenidos por cada variable de estudio, haciendo uso de la estadística para su procesamiento.

### 3.4.3. Corte transversal

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalan que: “la investigación transversal son los que recolectan datos, analizar las variables estudiadas en un solo momento, en un tiempo único” (p.149).

Por lo tanto, corte transversal refiere al estudio del objeto investigado fue en un solo momento, recolectando los datos o información en un solo tiempo.

El grafico correspondiente a este diseño es el siguiente:



**Dónde:**

**M:** N de las MYPES del sector cómputo en Puno.

**V1:** Variable gestión de crédito

**V2:** Variables estados financieros

**r:** Gestión de crédito y su relación con los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

## 3.5. Población y muestra de estudio

### 3.5.1. Población

Según Ñaupas, et al. (2018) expresan que: “la población es el total de todos los elementos de estudio, estos elementos pueden ser objetos, personas, conglomerados, fenómenos o hechos, que muestran las características requeridas para la investigación” (p. 334).

La población estuvo conformada por 36 MYPES del sector cómputo en

Puno - 2021, de la ciudad de Juliaca que nos facilitó la obtención de datos y así poder concluir con la investigación de manera satisfactoria. Se consideraron a los representantes que se encontraban en sus locales y presentaban con predisposición para ser encuestados en el trabajo de investigación.

### **3.5.2. Muestra censal**

Según López (1998), indica que: “la muestra censal viene a ser todo aquel conjunto que representa la población de un determinado grupo elegido por sus fines en común” (p. 123). La muestra fue censal, porque se trabajó con toda la población por ser relativamente pequeña la cual representa a 36 trabajadores que representan a las MYPES,

### **3.5.3. Muestreo**

Según Hernández, et al (2014), indica que:

Existen dos tipos de muestras. Muestras probabilísticas, los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y obtienen definiendo las características de la población y tamaño de la muestra, y las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las causas relacionadas con características y propósitos obedeciendo los criterios del investigador. (p. 176)

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

#### **Técnica: encuesta**

Según Bernal (2010) señala que: “la encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de adquirir información de las personas” (p. 194).

La técnica que se usó en esta investigación fue la encuesta, ya que nos permitió recolectar la información suficiente por medio de declaraciones de los encuestados.

### 3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Según Hernández (2018) señala que: “el cuestionario viene a ser un conjunto compuesta por preguntas respecto a una o más variables a medir, el cual debe tener relación con el planteamiento del problema e hipótesis planteadas” (p. 250).

El instrumento ideal para recoger información en el estudio fue el cuestionario, el cual estuvo compuesto por 36 preguntas en general con relación a las variables obteniendo los resultados óptimos.

### 3.6.3. La escala de Likert

Según Hernández, et al. (2014) señala que: “la escala de Likert consiste en un conjunto de ítems mostrados en forma de aseveraciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los trabajadores” (p. 238).

En la presente investigación se utilizó la escala de Likert, la cual cuenta con 5 niveles de respuestas, para la medición del instrumento.

**Tabla 2.**

*Calificación y evaluación del cuestionario de gestión de crédito*

Alternativas	Puntuación	Afirmación
N	1	Nunca
CN	2	Casi nunca
A	3	A veces
CS	4	Casi siempre
S	5	Siempre

Fuente: elaboración Propia

### 3.6.4. Validez del instrumento

Según Niño (2011) señala que: “la validez es una cualidad del instrumento que, consiste en que este sirva para la medición de la variable que se busca medir y no otra, es decir, que sea el instrumento exacto, el apropiado” (p.87).

De lo señalado en el párrafo precedente el cuestionario para ser aprobado

debe ser evaluado por juicio de expertos (1 metodólogo y 1 temático), quienes observan y analizan la pertinencia de las preguntas establecidas dentro del instrumento cuestionario.

**Tabla 3.**  
*Validación de juicio de expertos*

<b>Experto</b>	<b>Validador</b>	<b>Nivel de aplicación</b>
Mg. Sandoval Casana, Fernando Alberto	Temático	Aplicable
Mg. Michel Jaime, Mendez Escobar	Metodólogo	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

### 3.6.5. Confiabilidad del instrumento

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que “la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 200).

En la presente investigación para obtener la confiabilidad se usó la prueba alfa de Cronbach, la cual es un coeficiente que permite para medir la fiabilidad de una escala de medida, este cálculo se realizó con el programa estadístico spss24.

**Tabla 4.**  
*Nivel de confiabilidad de la variable gestión de crédito*  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	18

*Nota.* Datos obtenidos de SPSS

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para la variable fue el Alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 36 MYPES, obteniendo 0,841 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de fuerte confiabilidad.

**Tabla 5.**  
*Nivel de confiabilidad de la variable estados financieros*  
**Estadística de confiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,874	18

*Nota.* Datos obtenidos de SPSS

La herramienta utilizada para determinar la confiabilidad de la escala para

la variable estados financieros fue alpha de Cronbach. Con una prueba realizada a 36 MYPES, obteniendo 0,874 y evidenciando que la escala aplicada es una prueba de alta confiabilidad.

### **Análisis de fiabilidad:**

**Tabla 6.**  
*Escala de interpretación de la confiabilidad*

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

El procesamiento de los datos fue mediante un análisis estadístico correlacional – descriptivo, en base a ello se determinó la relación entre la gestión de crédito y estados financieros, se optó por el análisis de correlación, coeficiente de Pearson cumpliéndose el supuesto de normalidad de los datos, la elaboración de tablas y gráficos de frecuencias absolutas y porcentuales se realizó con el programa de software estadístico spss.

### **3.8. Aspectos éticos**

El presente estudio investigativo se orientó bajo las normativas de ética y respeto a la autoría de conceptos e información, por lo que se citó y presentó referencia que garantizan la autenticidad de los autores manifestados en este trabajo de investigación; del mismo modo se cumplió con los procesos establecidos por la Universidad Telesup para el desarrollo de la tesis; por otra parte, el procesamiento de datos y resultados se mantuvo dentro de los márgenes de confidencialidad.

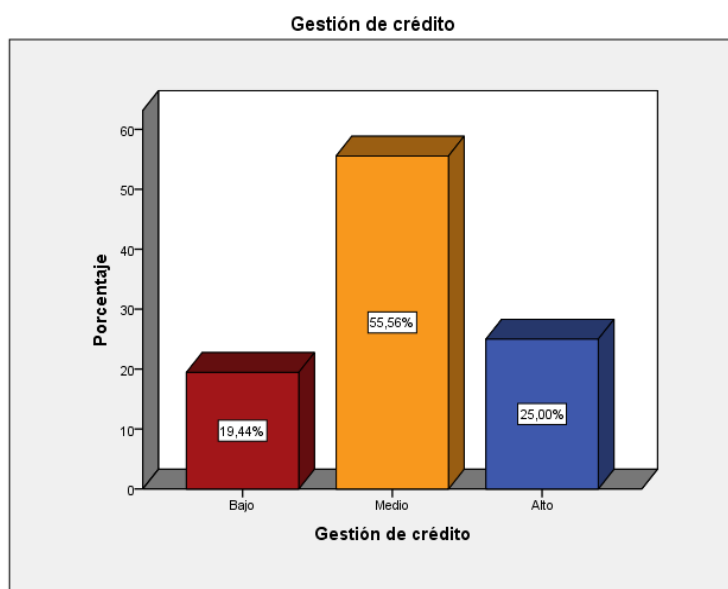
## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivo

**Tabla 7.**

*Niveles de variable gestión de crédito*

		Gestión de crédito	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	7	19,4
	Medio	20	55,6
	Alto	9	25,0
	Total	36	100,0



**Figura 1.** Niveles de gestión de crédito

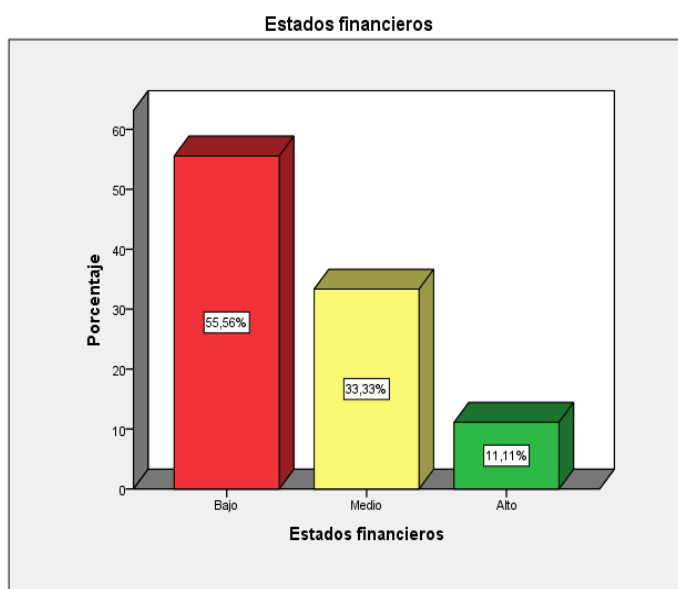
En la tabla 7 y figura 1 se observa, que, de los 36 trabajadores, 20 de ellos representan el 55,6% que manifiestan percibir niveles regulares referente a gestión de crédito, en contraste con 7 trabajadores que representan el 19,4% que indican percibir bajos niveles en temas de gestión de crédito de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.



**Tabla 8.**  
*Niveles de la variable de estados financieros*  
**Estados financieros**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	20	55,6
	Medio	12	33,3
	Alto	4	11,1
	Total	36	100,0

Fuente: Cuestionario propio

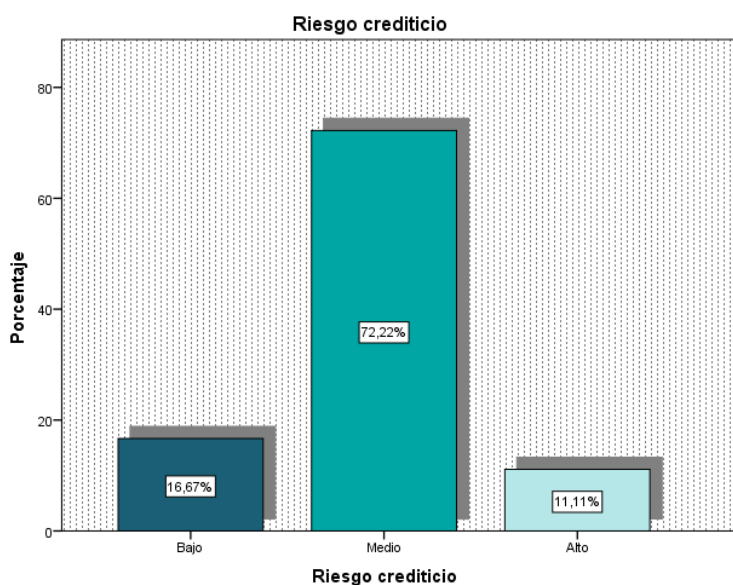


**Figura 2.** Niveles de estados financieros

En la tabla 8 y figura 2 se observa, que, de los 36 trabajadores, 12 de ellos representan el 33,3% que manifiestan percibir niveles medios referente a estados financieros, en contraste con 20 trabajadores que representan el 55,6% que indican percibir bajos niveles en temas de estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Tabla 9.**  
*Niveles del riesgo crediticio*

		Riesgo crediticio	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	6	16,7
	Medio	26	72,2
	Alto	4	11,1
	Total	36	100,0



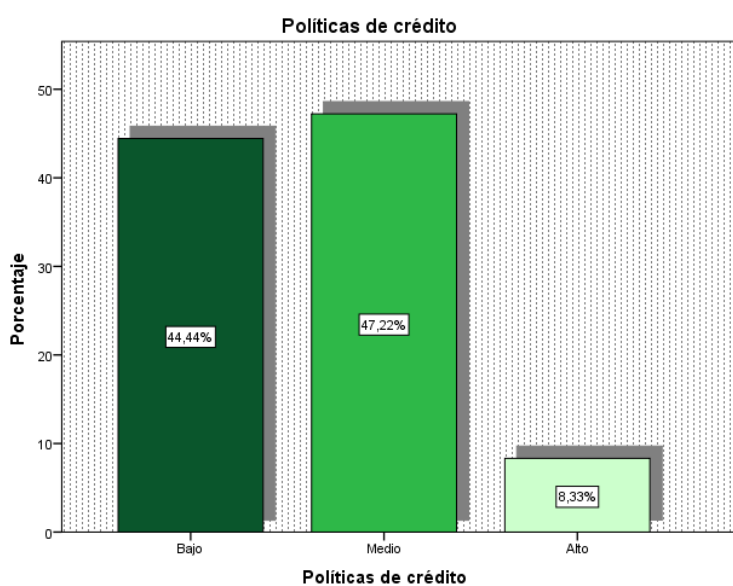
**Figura 3.** *Niveles del riesgo crediticio*

En la tabla 9 y figura 3 se observa, que, de los 36 trabajadores, 26 de ellos representan el 72,2% que manifiestan percibir niveles medios referente a riesgo crediticio en contraste con 6 trabajadores que representan el 16,7% que indican percibir bajos niveles en temas del riesgo crediticio de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Tabla 10.**  
Niveles de políticas de crédito

		Políticas de crédito	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	44,4
	Medio	17	47,2
	Alto	3	8,3
	Total	36	100,0

Fuente: Cuestionario propio



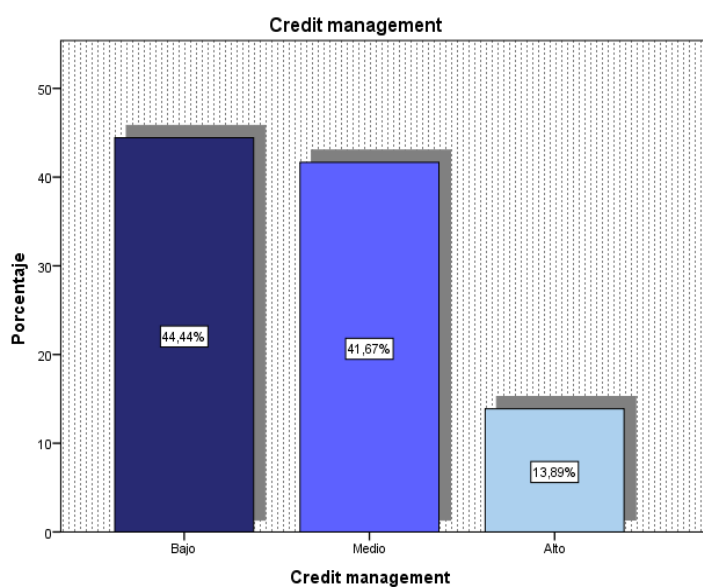
**Figura 4.** Niveles de políticas de crédito

En la tabla 10 y figura 4 se observa que, de los 36 trabajadores, 17 de ellos representan el 47,2% que manifiestan percibir niveles medios referente a políticas de crédito, en contraste con 16 trabajadores que representan el 44,4% que indican percibir bajos niveles en temas de políticas de crédito de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Tabla 11.**  
*Niveles de credit management*

		Credit management	
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	16	44,4
	Medio	15	41,7
	Alto	5	13,9
	Total	36	100,0

Fuente: Cuestionario propio



**Figura 5.** Niveles de credit management

En la tabla 11 y figura 5 se observa que, de los 36 trabajadores, 15 de ellos representan el 41,7% que manifiestan percibir niveles medios referente a credit management, en contraste con 16 trabajadores que representan el 44,4% que indican percibir bajos niveles en temas de credit management de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

## 4.2. Prueba de hipótesis

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

H0: La gestión de créditos no incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

H1: La gestión de créditos incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Tabla 12.**

*Nivel de correlación entre la gestión de crédito y los estados financieros*  
**Correlaciones**

			Gestión de crédito	Estados financieros
Rho de Spearman	Gestión de	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
	crédito	Sig. (bilateral)	.	,001
		N	36	36
	Estados	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
	financieros	Sig. (bilateral)	,001	.
		N	36	36

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 12, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $p= 0.754$ , lo cual significa, que la gestión de crédito se correlaciona de manera fuerte con los estados financieros, siendo el sig., bilateral  $p= 0.000$  la cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, la cual indica que la gestión de créditos incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

## 4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 01

H0: El riesgo crediticio no incide en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.

H1: El riesgo crediticio incide en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.

**Tabla 13.**

*Nivel de correlación entre el riesgo crediticio y los estados financieros*  
**Correlaciones**

			Riesgo crediticio	Estados financieros
Rho de	Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,632**
Spearman	crediticio	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Estados	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
	financieros	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 13, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $p= 0.632$ , lo cual significa, que el riesgo crediticio se correlaciona de manera fuerte con los estados financieros, siendo el sig., bilateral  $p= 0.000$  el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que el riesgo crediticio incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

## Hipótesis específica 02

H0: Las políticas de crédito no inciden en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

H1: Las políticas de crédito inciden en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Tabla 14.**

*Nivel de correlación entre las políticas de crédito y los estados financieros*  
**Correlaciones**

			Políticas de crédito	Estados financieros
Rho de Spearman	Políticas de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Estados financieros	Coefficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 14, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $p= 0.725$ , lo cual significa, que las políticas de crédito se correlacionan de manera fuerte con los estados financieros, siendo el sig. bilateral  $p= 0.000$  el cual es menor a  $0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que las políticas de crédito inciden en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

### Hipótesis específica 03

H0: La administración del crédito no incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

H1: La administración del crédito incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.

**Tabla 15.**

*Nivel de correlación entre el credit management y los estados financieros*  
**Correlaciones**

		Credit management		Estados financieros	
Rho de Spearman	Credit management	Coeficiente de correlación	1,000	,714**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	36	36	
	Estados financieros	Coeficiente de correlación	,714**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	36	36	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 15, se observa la relación entre las variables determinada por el rho de Spearman  $p= 0.714$ , lo cual significa, que el credit management se correlaciona de manera moderada con los estados financieros, siendo el sig. bilateral  $p= 0.000$  el cual es menor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna la cual indica que la administración del crédito incide en los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021.



## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación de acuerdo con la solución de la estadística con la prueba de alfa de Cronbach, para comprobar que de las 36 preguntas, que se aplicaron a los 36 MYPES del sector cómputo en Puno, se argumenta como producto una conexión superior entre las variables gestión de crédito y estados financieros, obteniendo cada variable de 0.841 y 0.874, la cual ayuda como referencia, para hacer los estudios correspondientes y sostener los propósitos de la tesis.

Con la ayuda de los estudios estadísticos se realizó una tabla general donde se compara la correlación con las dimensiones, que refutan la hipótesis nula y reconocen las hipótesis alternas del estudio realizado, con una significancia relación positiva de 0.754. Donde la gestión de crédito sus dimensiones: riesgo crediticio, políticas de crédito y credit management, y la segunda variable estados financieros, con sus dimensiones: balance general, estado de resultados y estado de flujo efectivo, los cuales fueron un análisis en conclusión de las 36 MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, en lo cual el estudio nos permitió comprobar la relación de las variables.

Según Bachileft (2017) define que:

Gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo con la aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (p.3).

Considerando lo señalado por el autor principal base de los antecedentes referenciales que tome para comprobar mi estudio sobre la gestión de crédito la cual tiene implicancias en la supervivencia para las pequeñas y medianas empresas ya que estas directamente relacionada con las consecuencias de los retrasos en los pagos. Por lo que es importante que las empresas, deberán desarrollar estrategias de crédito clara y efectiva a fin de poder gestionar sus cuentas a cobrar de la mejor manera posible.

Según Zeballos (2018) indica que:

Los estados financieros muestran la situación económica y financiera o el resultado en la gestión de la empresa durante un período de tiempo determinado, expresando de esta forma en cuadros sinópticos, los datos extractados de los libros y registros contables. (p.478).

El estudio realizado con respecto a los estados financieros ya que no solo los documentos o informes que reflejan el estado en que se encuentra una empresa, sino también son instrumentos de suma importancia para el diagnóstico tanto patrimonial y económico, compuesta por cuenta de resultados, flujos de caja, liquidez y análisis de caja las cuales son imprescindibles al momento de tomar una decisión de estrategias.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Objetivo general, se concluye que existe un nivel de correlación significativamente fuerte ( $r=0.754$ ) siendo una correlación positiva entre la gestión de crédito y los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 menor a 0.05.
- Segunda:** Objetivo específico 1 se concluye que existe un nivel de correlación de manera significativamente fuerte ( $r=0.632$ ) siendo una correlación positiva entre el riesgo crediticio y los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y  $p=0.000$  menor a 0.05.
- Tercera:** Objetivo específico 2 se concluye que existe un nivel de correlación significativa fuerte ( $r=0.725$ ) siendo una correlación positiva entre las políticas de crédito y los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y  $p=0.000$  menor a 0.05.
- Cuarta:** Objetivo específico 3 y se concluye que existe un nivel de correlación significativa moderada ( $r= 0.714$ ) siendo una correlación positiva entre el credit management y los estados financieros de las MYPES del sector cómputo en Puno - 2021, con un nivel de significancia de 0.01 y  $p=0.000$  menor a 0.05.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a los directivos de las MYPES capacitar a su personal en cuanto a créditos, para que puedan desarrollar manejos adecuados, así como controles con respecto a préstamos, tener conocimientos en cuanto a políticas de créditos, así como los riesgos que puede generar un mal manejo de crédito ya que terminaría afectado sus estados financieros.
- Segunda:** Asimismo, en cuanto a riesgos crediticios, se recomienda elaborar una guía de manual de crédito, con el propósito de que el personal encargado del área de crédito pueda cumplir específicamente con los temas a otorgamiento de créditos.
- Tercera:** Se recomienda en cuanto a las políticas de crédito, que las MYPES antes de otorgar crédito puedan realizar las investigaciones respectivas con respecto a sus antecedentes crediticios con la finalidad de conocer su capacidad de pago y evitar así las moras o pagos retrasados, y por ende, afectan los estados financieros.
- Cuarta:** Se recomienda que los directorios de las MYPES cuenten con un conjunto de técnicas financieras con la finalidad que los clientes respeten las condiciones de pago, así como efectuar los pagos puntuales con respecto a los créditos otorgados.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2019), *La gestión de créditos y cobranzas en un centro hospitalario en el distrito de San Miguel, 2018*. Tesis de grado. Universidad Privada del Norte. Facultad de Negocios. Lima-Perú
- Avelino, R.M. (2017). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la empresa Adecar CÍA. LTDA*. Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Brachfield p. (2017). *Gestión del crédito y cobro*. Bresca editorial, S.L. Barcelona.
- Calderón, J. (2014). *Estados Financieros – Teoría y Práctica*. (4<sup>ta</sup> ed.). Editorial. JCM EDITORES, Lima, Perú.
- Centro Executive Education (2017). *Gestión de créditos y cobranzas*. Recuperado de: [http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/07/24130020/2018-IV-FNZ\\_gestion-creditos-cobranzas.pdf](http://cdn.centrum.pucp.education/centrum/uploads/2017/07/24130020/2018-IV-FNZ_gestion-creditos-cobranzas.pdf)
- Estupiñán, G. (2012), *Estados financieros básicos bajo Nic/Nif*. Editorial: Ecoe Ediciones. Colombia-Bogotá
- Fajardo, M. y Soto, C. (2017), *Gestión financiera empresarial*, Editorial Utamach. Machala-Ecuador
- Farias (2019), *Análisis de estados financieros y su uso en la gestión financiera de la empresa constructora Segura EIRL-2017*. Tesis de grado. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lima-Perú
- Flores, A. y López, M. (2019), *Los estados financieros básicos en la toma de decisiones de la municipalidad distrital de Independencia, periodo 2016 – 2017*. Tesis de grado. Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, Lima-Perú
- Flores, J., (2019). *Análisis e Interpretaciones de Estados Financieros*. (5<sup>a</sup> ed.) Grafica Santo Domingo, Lima, Perú. Editorial.
- Fuantes E. (2017) *Finanzas en las organizaciones - las políticas de crédito*. Recuperada de

<http://finanzasorganizacionesivanfuantos.blogspot.com/2017/11/politicas-de-credito.html>

García A. (2017). *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>

García, A. (2017) *Criterios básicos para la gestión de créditos y cobranzas*. obtenido: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/criterios-basicos-para-la-gestion-de-creditos-y-cobranzas/>

García, J., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2018), *Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales Minoristas del Ecuador*. obtenido de <https://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/456/396>

García, J., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019), *La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "Multillanta Ramírez. Investigación científica*. Universidad Católica de Ecuador, Ecuador. obtenido de: DOI: <https://doi.org/10.34070/rif.v7i1>

Giraldo, D., (2016) *Diccionario para contadores*. (1<sup>a</sup> ed.) Editorial, Ffecaat E.I.R.L, Lima, Perú.

Giraldo, D., (2016). *Dinámica del Plan Contable General Empresarial* (1<sup>a</sup> ed.) Editorial, Fecaat E.I.R.L. Lima, Perú. 78

Gonzales, P. (2013), *Análisis de interpretación de estados financieros*. Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión, Perú

Intangible Capital, 12(5), 1451-1483. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54948501007>

ionos (25 de julio de 2019) *La cuenta de clientes: contabilización y gestión del crédito*. <https://www.ionos.es/startupguide/gestion/cuenta-de-clientes/>

Largo, N. y Parra, M. (2015), *Análisis e interpretación a los Estados Financieros del Gobierno Municipal del Cantón Sucúa, periodo 2013-2014*, tesis de grado. Universidad Nacional de Loja, Ecuador

- López, E. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. Pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Ciudad de Lima, Perú.
- Lozano, T.G., y Luna, M.I. (2017). *Diseño manual políticas de Créditos y Cobranzas para mejorar liquidez Química S.A.* 2017. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Morales, A. y Morales, J (2014). *Crédito y Cobranza* (Vol. Primera edición). Colonia San Juan Tlihuaca, México: Grupo Editorial Patria.
- Pedrosa, S. ( 2016). *Control de crédito*. Economipedia.com
- Ricra, M. (2014), *Análisis financiera en las empresas*, Pacífico editores,
- Rovayo G. (2019). *Crédito y Cobranza, como lograrlo sin morir en el intento*. <https://mba.americaeconomia.com/articulos/columnas/credito-y-cobranza-como-lograrlo-sin-morir-en-el-intento>.
- Ruiz, I. (2018). *El área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015*. Universidad Ricardo Palma. Pregrado. Lima, Perú.
- Sánchez, L.; Daries, N. y Cristóbal, E. (2016). *Sostenibilidad económica y situación financiera de las estaciones de esquí alpino del Pirineo catalán*.
- Tutocontador (2018). *Gestión de crédito y cobros*: [utocontador.blogspot.com/2018/06/gestion-de-creditos-y-cobros.html](http://utocontador.blogspot.com/2018/06/gestion-de-creditos-y-cobros.html)
- Wild, J., Subramanyam, K. y Halsey, R. (2016), *Análisis de estados financieros*. Ediciones: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., Mexico.
- Zevallos, E., (2018). *Contabilidad General* (1ª ed.). Editorial, impresiones Juve E.I.R.L. Lima Perú

## **ANEXOS**



## Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Incidencia de la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología	
	¿Cómo incide la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021?	Determinar cómo incide la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.	La gestión de créditos incide en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.	Gestión de créditos	Riesgo crediticio	Riesgo liquidez	P1, P2	Tipo de investigación Aplicada, descriptiva, cuantitativa y correlacional	Diseño No experimental de corte transversal
						Riesgo rentabilidad	P3, P4		
						Riesgo solvencia	P5, P6		
					Políticas de crédito	Políticas restrictivas	P7, P8		
						Políticas liberales	P9, P10		
						Políticas racionales	P11, P12		
					Administración del crédito	Función comercial	P13, P14		
						Función financiera	P15, P16		
						Función jurídica	P17, P18		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>	Estados financieros	Balance general	Activo	P19, P20	Población Muestra de 36 colaboradores		
¿Cómo incide el riesgo crediticio en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021?	Determinar cómo incide el riesgo crediticio en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.	El riesgo crediticio incide en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.			Pasivo	P21, P22			
					Patrimonio	P23, P24			
¿Cómo incide las políticas de crédito en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021?	Determinar cómo incide las políticas de crédito en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.	Las políticas de crédito inciden en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.		Estado de resultados	Ingresos	P25, P26	Instrumento Cuestionario validado por juicio de expertos		
					Costos	P27, P28			
					Gastos	P29, P30			
¿Cómo incide la administración del crédito en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021?	Determinar cómo incide la administración del crédito en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.	La administración del crédito incide en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021.		Estado de flujo efectivo	Actividades operación	P31, P32	Análisis de datos Programa SPSS v.25		
					Actividades de inversión	P33, P34			
					Actividades de financiación	P35, P36			

## Anexo 2. Matriz de operacionalización

### Operacionalización de variable gestión de crédito

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de créditos	Según Bachileft (2017) define que: Gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo con una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (p.3)	La gestión de crédito está conformada por las dimensiones llamadas riesgo crediticio, políticas de crédito y credit management; las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario	Riesgo de crediticio  Políticas de crédito  Administración del crédito	Riesgo de liquidez Riesgo rentabilidad Riesgo solvencia  Políticas restrictivas Políticas liberales Políticas racionales  Función comercial Función financiera Función jurídica	1=Nunca  2=Casi Nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre

## Operacionalización de variable estados financieras

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estados financieros	Según Zeballos (2018) indica que: Los estados financieros muestran la situación económica y financiera o el resultado en la gestión de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, expresando de esta forma en cuadros sinópticos, los datos extractados de los libros y registros contables" (p.478).	Los estados financieros están conformados por las dimensiones llamadas balance general, estado de resultados y estado de flujo efectivo; las cuales conforman el instrumento llamado cuestionario.	Balance general  Estado de resultados  Estado de flujo efectivo	Activo Pasivo Patrimonio  Ingresos Costos Gastos  Actividad operación Actividad inversión Actividad financiera	1=Nunca  2=Casi Nunca  3=A veces  4=Casi siempre  5=Siempre

### Anexo 3. Instrumento

**INSTRUCCIONES:** La encuesta busca recoger información respecto a la incidencia de la gestión de créditos en los estados financieros de las MYPES del sector computo en Puno - 2021. A continuación, se encontrará una serie de preguntas sobre las cuales debe afirmar marcando con una X según corresponda. Lee con atención; responde las preguntas con la verdad.

#### OPCIONES DE REPUESTA:

- Nunca = 1  
 Casi nunca = 2  
 A veces. = 3  
 Casi siempre. = 4  
 Siempre. = 5

#### Variables 01. Gestión de crédito

Dimensión 01. Riesgo crediticio						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
Indicador 01. Riesgo liquidez						
1.	¿Cree usted que existe riesgo de liquidez en la empresa donde labora?					
2.	¿Considera usted que las ventas a crédito generan riesgos crediticios para la empresa?					
Indicador 02. Riesgo Rentabilidad						
3.	¿Considera usted que el pago de crédito fuera de plazo puede considerarse como riesgo rentabilidad para la empresa?					
4.	¿Cree usted que la empresa debería llevar mejor control de sus ventas a crédito para evitar el riesgo rentabilidad?					
Indicador 03. Riesgo solvencia						
5.	¿Cree usted que la empresa donde labora se encuentra en riesgo de solvencia por el impago de sus deudas?					
6.	¿Considera usted que la empresa contar con más efectivo para evitar deudas por crédito y poder evitar el riesgo de solvencia?					
Dimensión 02. Políticas de crédito						
Indicador 01: Políticas restrictivas						
7.	¿Considera usted que la empresa maneja sus políticas de créditos de manera adecuada?					
8.	¿Cree usted que la empresa se siente limitado financieramente debido a las políticas restrictivas?					
Indicador 02: Políticas liberales						
9.	¿Cree usted que la empresa utiliza políticas libréales al					

	momento de otorgar créditos a los clientes?					
10.	¿Considera usted que las políticas liberales pueden generar rentabilidad?					
<b>Indicador 03: Políticas normales</b>						
11.	¿Considera usted que aplicar las políticas normales a los créditos puede beneficiar a la empresa?					
12.	¿Cree usted que las políticas normales buscan el equilibrio para evitar los riesgos crediticios?					
<b>Dimensión 03. Credit management</b>						
<b>Indicador 01: Función comercial</b>						
13.	¿Cree usted que la función comercial de crédito es la adecuada en la empresa?					
14.	¿Considera usted que la empresa aplica el credit management en sus herramientas financieras?					
<b>Indicador 02: Función financiera</b>						
15.	¿Considera usted que la empresa aplica estrategias en su función financiera?					
16.	¿Cree usted que la empresa tiene conocimientos de función financiera de las políticas de crédito?					
<b>Indicador 03: Función Jurídica</b>						
17.	¿Cree usted que la empresa debería considerar la función jurídica para cobrar las deudas por crédito?					
18.	¿Considera usted que la empresa cuenta con personal eficiente para la función jurídica?					

## Variables 02. Estados financieros

<b>Dimensión 01. Balance general</b>						
<b>Nº</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Indicador 01. Activo</b>						
1.	¿Considera usted que la empresa cuenta con activos suficientes para desarrollar sus actividades?					
2.	¿Cree usted que la empresa maneja adecuadamente su balance general?					
<b>Indicador 02: Pasivo</b>						
3.	¿Cree usted que la empresa presenta deudas de sus adquisiciones consideradas como pasivos?					
4.	¿Considera usted que la empresa debería tener un control de sus pasivos en su estado financieros?					
<b>Indicador 03: Patrimonio</b>						
5.	¿Considera usted que la empresa maneja un inventario de sus patrimonios?					
6.	¿Cree usted que el patrimonio de la empresa es importante en el balance general?					
<b>Dimensión 02. Estados de resultados</b>						
<b>Indicador 01. Ingresos</b>						
7.	¿Cree usted que la empresa cuenta con ingresos suficientes dentro de su patrimonio?					
8.	¿Considera usted que los ingresos están registrados correctamente en los estados resultados de la empresa?					
<b>Indicador 02: Costos</b>						
9.	¿Considera usted que la empresa maneja adecuadamente sus costos para la adquisición de los bienes?					
10.	¿Cree usted los costos puede ser considerado como sacrificio					

	económico para la empresa?					
<b>Indicador 03: Gastos</b>						
11.	¿Considera usted que la empresa maneja sus gastos de forma adecuada?					
12.	¿Cree usted que la empresa debería controlar sus gastos al momento de adquisición de bienes?					
<b>Dimensión 03. Estado de flujo efectivo</b>						
<b>Indicador 01. Actividades de operación</b>						
13.	¿Cree usted que la empresa controla sus entradas y salidas en sus estados financieros?					
14.	¿Considera usted que las actividades de operación de parte de la empresa se encuentran registrados en los estados financieros?					
<b>Indicador 02. Actividades de inversión</b>						
15.	¿Considera usted que las actividades de inversión de la empresa son rentables?					
16.	¿Cree usted que la empresa maneja sus actividades de inversión adecuadamente?					
<b>Indicador 03. Actividades de financiamientos</b>						
17.	¿Cree usted que las actividades de financiamientos incrementan la liquidez de la empresa?					
18.	¿Considera usted que la empresa puede beneficiarse si considera las actividades de financiamiento?					

## Anexo 4. Validación de instrumento

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V1 GESTION DE CREDITO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: GESTION DE CREDITO</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Riesgo crediticio</b>							
1	¿Cree usted que existe riesgo de liquidez en la empresa donde labora?	x		x		x		
2	¿Considera usted que las ventas a crédito generan riesgos crediticios para la empresa?	x		x		x		
3	¿Considera usted que el pago de crédito fuera de plazo puede considerarse como riesgo rentabilidad para la empresa?	x		x		x		
4	¿Cree usted que la empresa debería llevar mejor control de sus ventas a crédito para evitar el riesgo rentabilidad?	x		x		x		
5	¿Cree usted que la empresa donde labora se encuentra en riesgo de solvencia por el impago de sus deudas?	x		x		x		
6	¿Considera usted que la empresa contar con más efectivo para evitar deudas por crédito y poder evitar el riesgo de solvencia?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Políticas de crédito</b>							
7	¿Considera usted que la empresa maneja sus políticas de créditos de manera adecuada?	x		x		x		
8	¿Cree usted que la empresa se siente limitado financieramente debido a las políticas restrictivas?	x		x		x		
9	¿Cree usted que la empresa utiliza políticas libéales al momento de otorgar créditos a los clientes?	x		x		x		
10	¿Considera usted que las políticas liberales pueden generar rentabilidad?	x		x		x		
11	¿Considera usted que aplicar las políticas normales a los créditos puede beneficiar a la empresa?	x		x		x		
12	¿Cree usted que las políticas normales buscan el equilibrio para evitar los riesgos crediticios?	x		x		x		
	<b>DIMENSION 3: Credit management</b>							
13	¿Cree usted que la función comercial de crédito es la adecuada en la empresa?	x		x		x		
14	¿Considera usted que la empresa aplica el credit management en sus herramientas financieras?	x		x		x		
15	¿Considera usted que la empresa aplica estrategias en su función financiera?	x		x		x		
16	¿Cree usted que la empresa tiene conocimientos de función financiera de las políticas de crédito?	x		x		x		
17	¿Cree usted que la empresa debería considerar la función jurídica para cobrar las deudas por crédito?	x		x		x		
18	¿Considera usted que la empresa cuenta con personal eficiente para la función jurídica?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (x)   Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Drl  
(Mg) Mg. Michel Jaime Mendez Escobar  
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:  
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico  
formulado: Metodología

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) **HAY SUFICIENCIA**  
opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Fernando Alberto Sandoval Casana

DNI: 06733458

Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO-MAESTRO EN FINANZAS

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado: temático

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión Especifica 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.



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE V2 ESTADOS FINANCIEROS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 2: ESTADOS FINANCIEROS</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: Balance general</b>							
1	¿Considera usted que la empresa cuenta con activos suficientes para desarrollar sus actividades?	x		x		x		
2	¿Cree usted que la empresa maneja adecuadamente su balance general?	x		x		x		
3	¿Cree usted que la empresa presenta deudas de sus adquisiciones consideradas como pasivos?	x		x		x		
4	¿Considera usted que la empresa debería tener un control de sus pasivos en su estado financieros?	x		x		x		
5	¿Considera usted que la empresa maneja un inventario de sus patrimonios?	x		x		x		
6	¿Cree usted que el patrimonio de la empresa es importante en el balance general?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Estados de resultados</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cree usted que la empresa cuenta con ingresos suficientes dentro de su patrimonio?	x		x		x		
8	¿Considera usted que los ingresos están registrados correctamente en los estados resultados de la empresa?	x		x		x		
9	¿Considera usted que la empresa maneja adecuadamente sus costos para la adquisición de los bienes?	x		x		x		
10	¿Cree usted los costos puede ser considerado como sacrificio económico para la empresa?	x		x		x		
11	¿Considera usted que la empresa maneja sus gastos de forma adecuada?	x		x		x		
12	¿Cree usted que la empresa debería controlar sus gastos al momento de adquisición de bienes?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Estado de flujo efectivo</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Cree usted que la empresa controla sus entradas y salidas en sus estados financieros?	x		x		x		
14	¿Considera usted que las actividades de operación de parte de la empresa se encuentran registrados en los estados financieros?	x		x		x		
15	¿Considera usted que las actividades de inversión de la empresa son rentables?	x		x		x		
16	¿Cree usted que la empresa maneja sus actividades de inversión adecuadamente?	x		x		x		
17	¿Cree usted que las actividades de financiamientos incrementan la liquidez de la empresa?	x		x		x		
18	¿Considera usted que la empresa puede beneficiarse si considera las actividades de financiamiento?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable (x)   Aplicable después de corregir ( )  
No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador, Dni

(Mg.) Mg. Michel Jaime Mendez Escobar  
MBA - Administración

DNI: 10797162

Especialidad del validador:

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado Metodológico

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia) HAY SUFICIENCIA

opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador: Fernando Alberto Sandoval Casana

DNI: 06733458

Especialidad del validador: CONTADOR PUBLICO-MAESTRO EN FINANZAS

:Petinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado: temático

:Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión Especifica del constructo.

: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.



Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Matriz de datos

Base de datos de la variable gestión de créditos

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18
MYPE 01	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	4	5	4
MYPE 02	4	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	2	3	3	1
MYPE 03	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4	3	3	3	1	2	3	2	3
MYPE 04	4	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3
MYPE 05	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
MYPE 06	4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1
MYPE 07	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	4	3	2	3	4	4	5
MYPE 08	3	3	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
MYPE 09	1	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	2	1	3	3	3
MYPE 10	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	1	3	4	4	4
MYPE 11	1	1	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	3	1	2	3	3	3
MYPE 12	4	4	4	5	5	3	3	5	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
MYPE 13	4	4	2	1	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3
MYPE 14	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	1	3	3	3	3
MYPE 15	2	3	3	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	1	4	3	2	3
MYPE 16	3	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	2	4	1	4	2	2	3
MYPE 17	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	2	2	5	1	3	3	3	2
MYPE 18	2	2	2	5	5	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
MYPE 19	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2
MYPE 20	3	2	3	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	1	3	2	3	4
MYPE 21	4	3	4	5	3	2	4	3	4	5	3	3	4	2	3	3	2	3
MYPE 22	2	2	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	5	4	3	3
MYPE 23	4	3	4	2	3	1	4	5	4	3	2	3	3	1	5	5	2	3
MYPE 24	4	3	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	3	1	3	3	3	3
MYPE 25	2	3	2	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	1	3	3	2	3
MYPE 26	2	2	2	5	5	4	4	5	5	4	3	3	4	1	4	3	3	4
MYPE 27	3	4	3	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	5
MYPE 28	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3
MYPE 29	2	1	4	2	4	4	4	2	5	4	2	4	2	3	2	3	2	3
MYPE 30	1	2	2	3	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2
MYPE 31	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
MYPE 32	2	3	2	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	2
MYPE 33	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	3	4	3	3
MYPE 34	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
MYPE 35	4	3	4	5	4	2	5	4	5	4	3	3	4	2	3	3	4	3
MYPE 36	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3

Base de datos de la variable estados financieros

	y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	y16	y17	y18
MYPE 01	3	3	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2
MYPE 02	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	2	4	3	2	1	2	3
MYPE 03	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2
MYPE 04	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3
MYPE 05	3	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2
MYPE 06	2	2	2	2	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
MYPE 07	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2
MYPE 08	3	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	2	1	3	2	2	3
MYPE 09	2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
MYPE 10	3	3	3	3	3	3	1	4	1	2	2	2	2	3	1	2	3	3
MYPE 11	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4
MYPE 12	3	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	2	2	2	2
MYPE 13	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	3	1
MYPE 14	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	3	2
MYPE 15	3	2	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	1
MYPE 16	3	2	4	3	2	4	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	3	1
MYPE 17	3	3	4	3	3	3	4	3	1	3	2	2	2	3	4	2	3	1
MYPE 18	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3
MYPE 19	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2
MYPE 20	3	3	3	4	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	2	4	1
MYPE 21	3	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2	2	2	3	3	2	3	1
MYPE 22	3	2	4	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	3	1
MYPE 23	3	3	2	4	4	3	2	4	1	3	2	1	2	3	3	4	3	1
MYPE 24	3	4	4	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2
MYPE 25	3	3	3	4	2	3	3	3	1	2	3	2	2	4	2	2	3	1
MYPE 26	5	3	4	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	4	2	3	1
MYPE 27	3	4	4	5	3	3	4	4	1	3	3	2	3	4	3	2	3	1
MYPE 28	3	3	4	3	3	2	2	4	2	4	3	2	2	3	4	5	4	2
MYPE 29	2	3	3	3	4	2	4	3	3	4	5	5	2	3	4	4	3	3
MYPE 30	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	5	4	3	3
MYPE 31	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	4	3	2
MYPE 32	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2
MYPE 33	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
MYPE 34	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	2	2	2
MYPE 35	4	4	5	5	3	4	3	4	1	3	2	3	3	4	4	2	3	2
MYPE 36	4	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3

## Evidencia del procesamiento en SPSS de IBM

IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	y1	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
20	y2	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
21	y3	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
22	y4	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
23	y5	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
24	y6	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
25	y7	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
26	y8	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
27	y9	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
28	y10	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
29	y11	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
30	y12	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
31	y13	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
32	y14	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
33	y15	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
34	y16	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
35	y17	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
36	y18	Númérico	12	0		Ninguna	Ninguna	12	Derecha	Nominal	Entrada
37	var1	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
38	var2	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
39	dim1v1	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
40	dim2v1	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
41	dim3v1	Númérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
42	var1_	Númérico	5	0	Gestión de crédito	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
43	var2	Númérico	5	0	Estados financieros	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
44	dim1v1_	Númérico	5	0	Riesgo crediticio	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
45	dim2v1_	Númérico	5	0	Políticas de crédito	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
46	dim3v1_	Númérico	5	0	Credit management	{1, Bajo}...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
47											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Evidencia de tablas y gráficos en SPSS de IBM

Resultado2.psv (Documento1) - IBM SPSS Statistics Visor

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.841	18

RELIABILITY  
/VARIABLES=y1 y2 y3 y4 y5 y6 y7 y8 y9 y10 y11 y12 y13 y14 y15 y16 y17 y18  
/SCALE('v2') ALL  
/MODEL=ALPHA.

**Fiabilidad**

**Escala: v2**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido <sup>a</sup>	36	100,0
	Excluido <sup>b</sup>	0	,0
	Total	36	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.874	18

SAVE OUTFILE='C:\Users\miche\OneDrive\Escritorio\ASESORIA DE TESIS EMPRESA\MICHEL MENDEZ\tesia '+  
'CONTA\1\1.a.sav'  
(Continuación)

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

## Anexo 6. Reporte antiplagio menor a 30%



## CERTIFICADO DE ANÁLISIS

Compilatio informa de las tasas de similitudes recuperadas. No son tasas de plagio. La puntuación por sí sola no permite interpretar si las similitudes encontradas son plagiadas o no. Consulte el informe de análisis detallado para interpretar el resultado.

Similitudes del documento :

 18%

Similitudes de las partes 1 :

 18%


### ANALIZADO EN LA CUENTA

Apellido :	Mendez Escobar
Nombre :	Michel
E-mail :	michel.mendezz@gmail.com
Carpeta :	MG. MICHEL MENDEZ

### INFORMACIÓN SOBRE EL DOCUMENTO

Autor(es) :	No disponible
Título :	Incidencia de la gestión de créditos en los estados financieros de las mypes del sector computo_pari .docx
Descripción :	No disponible
Analizado el :	05/07/2022 02:14
ID Documento :	r16974bi
Nombre del archivo :	INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DE CRÉDITOS EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LAS MYPES DEL SECTOR COMPUTO_Pari .docx
Tipo de archivo :	docx
Número de palabras :	8 593
Número de caracteres :	57 075
Tamaño original del archivo (kB) :	1 898.6
Tipo de carga :	Entrega manual de los trabajos
Cargado el :	05/07/2022 01:47

### FUENTES ENCONTRADAS

 Fuentes muy probables :	24 fuentes
 Fuentes poco probables :	104 fuentes
 Fuentes accidentales :	4 fuentes
 Fuentes descartadas :	0 fuente

### SIMILITUDES ENCONTRADAS EN ESTE

#### DOCUMENTO/ESTA PARTE

Similitudes idénticas :	14%
Similitudes supuestas :	5%
Similitudes accidentales :	<1%

## Anexo 8. Autorización del depósito de tesis al repositorio



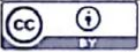




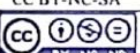
### Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Juan Pari Ccapacoila.		
DNI:	43013096	Teléfono:	951926380
E-Mail:	juancitopari2020@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Incidencia de la Gestión de Créditos en los Estados Financieros de las MYPES del sector Computo en Puno - 2021.		
Asesor:	Mg. Michel Jaime Mendez Escobar.		
Año:	2021	Carrera Profesional:	Contabilidad y Finanzas
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			
 Firma		Fecha 22-12-22.	
Opcional			

\* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

**B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons**

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
<input checked="" type="checkbox"/>	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.



Firma

22-12-22

Fecha