



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS**

Efecto de la gestión del área de créditos en la estructura de capital de empresa de seguridad de Lima Metropolitana-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Finanzas

AUTOR:

Melchor Berrocal, Roxana Lucero (orcid.org/0000-0002-6375-8279)

ASESOR:

Dr. Court Monteverde, Eduardo Juan (orcid.org/0000-0003-1621-6765)

CO-ASESOR:

Dr. Bullón Solís, Omar (orcid.org/0000-0002-7614-2254)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del financiamiento

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Juan y Elizabeth y a mi hermano Rubén, por todo su amor, confianza y apoyo incondicional para lograr culminar mi maestría.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser siempre mi guía a lo largo de la vida y brindarme la sabiduría necesaria para culminar mis metas propuestas.

A la excelente plana de docentes de la Universidad César Vallejo, por todos los conocimientos, experiencias y motivación otorgada durante esta etapa de mi vida profesional.

A mis compañeros de equipo por la buena y positiva actitud y empatía.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1 Características de la población	15
Tabla 2 Valores sustitutos en la fórmula	16
Tabla 3 Fiabilidad para instrumento uno	17
Tabla 4 Fiabilidad para instrumento dos	18
Tabla 5 Variable gestión de crédito	20
Tabla 6 Dimensión prevención	21
Tabla 7 Dimensión cobranza.....	22
Tabla 8 Dimensión recuperación.....	23
Tabla 9 Dimensión extinción	24
Tabla 10 Variable estructura de capital	25
Tabla 11 Dimensión redes de conocimiento.....	26
Tabla 12 Dimensión tasa de capitalización	27
Tabla 13 Dimensión confianza de accionistas.....	28
Tabla 14 ANOVA en hipótesis general.....	29
Tabla 15 Coeficiente gestión de crédito con la estructura de capital.....	29
Tabla 16 ANOVA en primera hipótesis específica.....	30
Tabla 17 Coeficiente de prevención con estructura de capital	30
Tabla 18 ANOVA para segunda hipótesis específica.....	31
Tabla 19 Coeficiente de cobranza con estructura de capital.....	31
Tabla 20 ANOVA tercera hipótesis específica.....	32
Tabla 21 Coeficiente de recuperación con estructura de capital	32
Tabla 22 ANOVA cuarta hipótesis específica.....	33
Tabla 23 Coeficiente de extinción con estructura de capital	33

Índice de figuras

Figura 1 Gestión de crédito	20
Figura 2 Prevención	21
Figura 3 Cobranza.....	22
Figura 4 Recuperación	23
Figura 5 Extinción.....	24
Figura 6 Estructura de capital.....	25
Figura 7 Redes de conocimiento.....	26
Figura 8 Tasa de capitalización.....	27
Figura 9 Confianza de accionistas	28

Resumen

La intención investigativa estuvo enfocada en determinar el efecto de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad; para ello se trazó un enmarque metodológico caracterizado por una tipología básica/cuantitativa/correlacional-causal, y un diseño no experimental con recolecta de datos en un solo período. Se emplearon dos cuestionarios, uno por variable a un total de 163 trabajadores de la empresa de seguridad, la confiabilidad de estos alcanzó un nivel excelente (91% y 89% respectivamente). Los resultados permitieron conocer que: la gestión de crédito se halla en un nivel regular con 71.17% al mismo tiempo el nivel hallado en la estructura de capital es intermedia con 71.17%; se comprobó relación significativa entre gestión de crédito con la estructura de capital (p -valor= .000; $C\beta$ = 0.576); asimismo existe relación significativa entre prevención (p -valor= .000; $C\beta$ = 0.673), cobranza (p -valor= .000; $C\beta$ = 0.585), recuperación (p -valor= .002; $C\beta$ = 0.411) y extinción (p -valor= .000; $C\beta$ = 0.332). Concluyendo de esta manera que: el efecto ejercido por la gestión del área de crédito en la estructura de capital de una empresa de seguridad en Lima Metropolitana es de nivel significativo moderado.

Palabras clave: Crédito, cobranza, gestión, capital financiero.

Abstract

The investigative intention was focused on determining the effect of the management of the area of credits on the capital structure of the security company; For this, a methodological framework characterized by a basic/quantitative/correlational-causal typology, and a non-experimental design with data collection in a single period, was outlined. Two questionnaires were used, one per variable, to a total of 163 workers from the security company, the reliability of these reached an excellent level (91% and 89% respectively). The results allowed us to know that: credit management is at a regular level with 71.17% at the same time the level found in the capital structure is intermediate with 71.17%; a significant relationship was verified between credit management with the capital structure (p-value= .000; $C\beta= 0.576$); There is also a significant relationship between prevention (p-value= .000; $C\beta= 0.673$), collection (p-value= .000; $C\beta= 0.585$), recovery (p-value= .002; $C\beta= 0.411$) and extinction (p-value= .000; $C\beta= 0.332$). Concluding in this way that: the effect exerted by the management of the credit area in the capital structure of a security company in Metropolitan Lima is of moderate significant level.

Keywords: Credit, collection, management, financial capital.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, las empresas de todo el mundo han estado en una constante indagación de las mejoras continuas sobre procedimientos en sus diferentes áreas; esto se explica por la confluencia de factores como: la expansión de los mercados, las nuevas demandas de los consumidores, los constantes cambios en el entorno competitivo y el manejo de un mayor flujo de información financiera y administrativa; todo lo que, genera que los gerentes o directivos deban realizar una adecuada gestión enfocada en la efectividad de la cobranza de sus facturas o créditos con el propósito de obtener adecuados niveles de efectivo o conseguir un nivel de tesorería suficiente para hacer frente a sus pasivos y obligaciones a corto plazo, desarrollando así una ventaja competitiva que les permita establecerse en el mercado (Hermundsdottir y Aspelund, 2021).

A lo largo del tiempo, han surgido diversas formas y/o métodos para lograr este objetivo deseado. Una de ellas es la gestión de crédito y cobro, que, según Quiroz et al. (2020) es un conjunto de medidas destinadas a facilitar los flujos financieros de las empresas y, al mismo tiempo, reducir los costes administrativos de los impagos. De acuerdo con estos, la misma se compone de cuatro dimensiones: prevención (acciones para evitar los impagos de los clientes), recuperación (acciones tempranas contra los impagos), recaudación (acciones para recuperar las deudas) y extinción de deuda (contabilización de las cuentas cerradas de los clientes) (Opiyo, 2019).

Por otra parte, Díaz y Flores (2019) señalan que la gestión de créditos puede definirse como los procesos y procedimientos que una empresa aplica para recuperar los servicios prestados a los clientes, con el fin de rescatar la liquidez del crédito otorgado, manteniendo una buena y productiva relación con éste. Así pues, la gestión de las cuentas por cobrar es una actividad fundamental de las empresas y, para que sea eficaz y oportuna, debe desarrollarse de forma coherente y adecuada (Yao y Deng, 2018).

Para Bastidas et al. (2022) el área de crédito y sus cobros, comúnmente denominada "cuentas por cobrar" es una parte importante de la gestión de cualquier empresa y debe ser entendida como un factor clave de éxito cuya gestión está indisolublemente ligada al grado de control de la morosidad de sus clientes y a la

eficiencia de su sistema de cobro; los saldos reembolsables son fondos propios de la organización bajo el control del cliente y es importante que sean devueltos a la empresa para liquidar cualquier reclamación o contingencia, destacando que una gestión adecuada facilita la obtención de las metas de la organización.

De acuerdo con Martínez et al. (2022) uno de los inconvenientes más usuales que presentan la mayoría de las organizaciones es la insolvencia, relacionada con los problemas de liquidez, el uso de beneficios retenidos para cubrir pasivos o deudas impagadas, negociar los largos tiempos con los proveedores, la disminución de personal y, finalmente, los procedimientos de quiebra o el cierre de empresas, que afectan a su capital.

En palabras de Mogollón (2021) la gestión de las cuentas por cobrar es un importante instrumento de gestión financiera para que el capital de trabajo mejore y aumente el valor de las empresas, teniendo como fin asegurar que se complete los procesos a tiempo y en su totalidad, con el principio rector de que las ventas a crédito sólo se completan cuando el valor de la venta alcanza el efectivo.

En los países de Latinoamérica, especialmente en Perú, muy pocas empresas han logrado desarrollar una adecuada gestión del crédito y del cobro de las deudas de sus clientes. En Perú, según la Cámara de Comercio de Lima, la tasa de morosidad de las empresas de servicios ha aumentado considerablemente, alcanzando el 5,1% en el primer semestre de 2020, la tasa de morosidad más alta de los últimos cinco años (Pizzán et al., 2022).

Al respecto, Huamán et al. (2022) afirman que una mala gestión de la deuda puede afectar a los resultados y, por tanto, a los fondos propios, incluso si la empresa tiene éxito. Como escenario de estudio particular tuvo una empresa de seguridad ubicada en Lima Metropolitana, dedicada a ofrecer soluciones de seguridad más modernas y sostenibles del sector. La que opera en 47 países de todo el mundo y tiene más de 150.000 clientes, tanto pequeñas como grandes empresas e industrias. Su estrategia se centra en el desarrollo de soluciones de seguridad que integren todas las áreas del negocio. Además, ofrece servicios de seguridad móvil que combinan tecnología, patrullas disuasorias y vigilancia; protección contra incendios para las empresas, los activos y, sobre todo, a un equipo de personas con un único sistema; seguridad remota, que consiste en un

centro de supervisión inteligente que proporciona seguridad las 24 horas del día, los 365 días del año; y seguridad electrónica (Track & Trace), que gestiona, protege y supervisa las flotas de vehículos, evitando posibles pérdidas en la cadena de valor de una empresa.

Sin embargo, una entrevista con el administrador de la empresa reveló que la gestión de las actividades de crédito se debe a la lentitud en el cobro de las cuentas por cobrar, ya que cerca del 80% de la cartera de la empresa está formada por cuentas por cobrar con un vencimiento de 45-60 días. Además, se observó que la política de cobros de la organización no se está cumpliendo, ya que en muchos casos los clientes no cumplen los acuerdos de pago establecidos originalmente con la empresa y en otros casos la propia organización emite más recordatorios de pago de los habituales para mantener al cliente, lo que afecta el flujo de efectivo de la empresa.

Así pues, esta empresa de seguridad se encuentra en situación de insolvencia porque sus clientes no pagan sus facturas a tiempo, lo que sin duda afecta a la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones. Asimismo, la organización no cuenta con personal con las habilidades y la capacidad necesarias para analizar, gestionar e informar sobre las actividades de crédito y cobro a la dirección administrativa de la empresa. Actualmente, el personal del servicio de recaudación no proporciona información fiable sobre los ingresos en efectivo y no transfiere todos los importes a las cuentas corrientes correspondientes de la organización.

Esta situación afecta al cumplimiento de las obligaciones de pago al personal y al normal funcionamiento de la organización, ya que el personal suele dimitir por este motivo y no es posible obtener fondos (préstamos) para optimizar la tesorería, ya que las entidades financieras no prestan dinero a organizaciones que no son solventes. En este escenario, la empresa de seguridad tendrá que desarrollar estrategias de crédito y recuperación para reducir la morosidad de sus clientes con el fin de restablecer su flujo de efectivo y lograr un nivel adecuado de caja para fortalecer su capital, servir mejor a sus clientes y asegurar la continuidad de sus operaciones. En este contexto, es importante mencionar que el objetivo de este estudio es determinar el efecto de la gestión de créditos en la estructura del capital

de la empresa de seguridad. a los fines de proporcionar a la dirección propuestas que le permitan tomar las medidas correctivas y las decisiones necesarias para alcanzar sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Por lo tanto, el presente estudio intenta resolver el siguiente problema general: ¿Cuál es el efecto de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad?, y los problemas específicos: a) ¿Cuál es el efecto de la prevención de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad?; b) ¿Cuál es el efecto de la cobranzas de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad?; c) ¿Cuál es el efecto de la recuperación de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad? y, d) ¿Cuál es el efecto de la extinción de deuda de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad?

El estudio se justifica por su contribución a: i) Desde una perspectiva teórica, suministrando un aporte a las investigaciones en el campo de las ciencias financieras, basado en los efectos de la gestión de créditos en el capital. De este modo, el estudio proporcionó una contribución teórica que puede ser aprovechada en futuros trabajos para que otros autores puedan encontrar elementos que les ayuden a mejorar su propio trabajo. La contribución de este trabajo es sin duda un elemento que ayuda a enriquecer el debate académico en el que se basa el campo de la investigación; (ii) Desde el punto de vista práctico, este estudio se enfocó en la premisa de formular estrategias de recuperación para reducir la deuda de los clientes y mejorar los resultados de la organización; (iii) Desde el punto de vista social, este estudio ayuda a las empresas pertenecientes al sector de los servicios de vigilancia a encontrar pautas para su propia gestión, es decir, el uso del cobro de deudas en su negocio para lograr una reducción de la morosidad de los clientes y con ello el fortalecimiento de su capital. Estos elementos tienen un impacto significativo en la capacidad de mantener el negocio, con beneficios directos para el entorno social, los socios comerciales y los empleados de la empresa.

Por lo tanto, se tiene como objetivo general: Determinar el efecto de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad; y como objetivos específicos: a) determinar el efecto de la prevención de la gestión

del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad; b) determinar el efecto de la cobranza de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad; c) determinar el efecto de la recuperación de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad; d) determinar el efecto de la extinción de deuda de la gestión del área de créditos en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

En tal sentido, la hipótesis general es: La gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad; y las siguientes hipótesis específicas: a) la prevención de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad; b) la cobranza de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad, c) la recuperación de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad; d) la extinción de deuda de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto internacional, Salamat (2022) presentó como objetivo esencial evaluar la eficacia del crédito y el cobro entre pequeños minoristas en el Reino de Bahrein. El método usado fue cuantitativo, con diseño no experimental y nivel descriptivo. Permitió la participación de comerciantes mayoristas y minoristas pertenecientes al Reino. Como muestra obtuvo un total de 50 comercios. Para la obtención de datos se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario. Los resultados permitieron conocer que la adquisición de normas y políticas de recaudación ha tenido una media ponderada promedio de 4.15, la cual tiene una descripción total de Efectiva (E). Asimismo, se concluyó que el resumen de las percepciones sobre el estado de la actitud de los clientes hacia el crédito y el cobro percibido por los pequeños comerciantes en términos de relación con el cliente, adquisición de productos y política de cobro han tenido una media ponderada promedio de 4.13 equivalente a una descripción de Satisfactorio (S).

Alhassan e Islam (2021) presentaron como objetivo esencial reconocer la influencia de los métodos de gestión de crédito en la liquidez y la rentabilidad de las entidades de bienes industriales que cotizan en bolsa en Nigeria. El método usado fue el descriptivo, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Considerando la población constituida por 400 empleados del área de finanzas, quedando una muestra de 355 trabajadores. La encuesta fue usada para el recojo de datos al igual que el cuestionario. Los resultados señalaron que las dimensiones de evaluación de riesgo crediticio, estrategia de recuperación de deuda y política de cobro de cuentas por cobrar tienen un impacto positivo y estadísticamente significativo en la liquidez. Se concluyó que las empresas de la industria deben mejorar su liquidez para lograr el nivel de ganancias objetivo al tener términos crediticios efectivos y una estrategia de evaluación de riesgos adecuada, diseñar e implementar planes de recuperación de deuda para ayudar a cobrar la deuda vencida.

Coronel y Abad (2019) en su estudio tuvieron como objetivo general crear un diseño para la gestión de cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, para la recuperación de la cartera de crédito. Su metodología investigativa fue descriptiva, con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental.

Con respecto a la población, estuvo integrada por el personal administrativo de la cooperativa Alianza de valle, siendo la muestra 15 empleados. Para el recojo de información se usó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Mediante los resultados se pudo evidenciar que es necesario que las cooperativas y toda entidad contenga un proceso para la supervisión y examinación efectiva para la cobranza. Por lo que se concluye que se pudo identificar las debilidades que mantienen las cooperativas y afectan la gestión de cobranzas, por lo que es conveniente que mantengan estrategias que ayuden a superar cualquier inactividad que las pueda llevar a la quiebra.

Ogunlade y Oseni (2018) examinaron la incidencia de las prácticas de gestión de crédito en el desempeño financiero de los bancos nigerianos. La metodología del estudio fue explicativa, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. Para la población se contó con la intervención del personal del área contable de los bancos siendo la muestra 30 empleados. Se usó la encuesta como la técnica de recopilación de información y el cuestionario, el cual permitieron dar con los datos pertinentes para la creación del estudio. Los resultados revelaron que las prácticas de gestión de crédito tienen una influencia positiva y significativa en el desempeño financiero. Se concluyó que la evaluación del cliente, el control del riesgo crediticio y la política de cobranza son los principales predictores del desempeño financiero.

Capati (2018) en su investigación presentó como objetivo principal evaluar la efectividad de las prácticas de gestión de crédito y cobranza. Empleó una metodología descriptiva-exploratoria, no experimental y de tipo básica. Como población estuvo integrada el personal de las cooperativas de crédito obteniendo una muestra de 25 empleados del área de cobranza. Como técnica se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados mostraron que las prácticas de gestión de crédito y cobranza son efectivas en todos los aspectos, además, deben encontrar formas de mejorar continuamente sus prácticas existentes en beneficio de sus miembros y su cooperativa en su conjunto. Se concluyó que realizando eficientemente los procesos de gestión se podrá obtener efectividad en los créditos y cobranzas que se efectúen.

Considerando los antecedentes nacionales, se tiene a Hinojosa (2021) que planteó como objetivo establecer el efecto de la gestión de créditos sobre la morosidad en el área de microfinanzas del Banco Pichincha durante 2019. Para ello, ejecutó una investigación con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo compuesta por 124 créditos vencidos ofrecidos por el banco referido. Encontró que la gestión de créditos influye significativamente en la morosidad, con el 9.12% de los créditos aprobados en situación de morosidad.

Casasola y Ramos (2020) formularon como objetivo analizar el nivel en el cual las políticas de crédito se correlacionan con la gestión de cobranza en la empresa Laboratorios SMA S.A.C. En cuanto a lo metodológico, el estudio fue de nivel descriptivo y correlacional, con un corte transversal de 541 colaboradores integraron la población, para la selección de la muestra trabajaron con un muestreo por conveniencia, contrayendo una muestra de 50, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Con un coeficiente de correlación de 0.755, se concluyó que hay una relación positiva significativa entre las variables políticas de crédito y gestión de cobranza.

Mogollón (2020), en su estudio, tuvo como propósito describir el impacto de la gestión de cobranza en la gerencia financiera de la empresa Petroperú. El diseño metodológico fue no experimental, con un enfoque cuantitativo, tipo básica, y nivel descriptivo-correlacional. En cuanto a la población, estuvo integrada por personal del departamento gerencial de finanzas siendo la muestra de 23 empleados. Para el recojo de datos se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Según los resultados mostró que la eficacia del personal repercute negativamente en los créditos, siendo la mayor parte de esta partida los créditos a corto plazo y el resto los créditos vencidos que superan los plazos de los clientes. Se concluye que la gestión de las cuentas por cobrar tiene un impacto en el rendimiento financiero de la organización debido al envejecimiento de las cuentas por cobrar.

Díaz y Flores (2019) en su investigación tuvieron como objetivo general establecer de qué manera la gestión de cobranza impacta favorablemente en las empresas. El método aplicado fue diseño no experimental y tipo básico, siendo un análisis documental. La población consistió en todos los portales web, usando el análisis documental para el recojo de información y así poder evaluar cómo

funciona la gestión de cobranza en las empresas. Los resultados mostraron que la empresa es ineficaz en la gestión de sus cuentas por cobrar porque los directivos no siguen las normas para obtener mejores resultados de gestión y no ejecutan un análisis exhaustivo de los clientes antes de conceder los préstamos.

Chavez (2017) tuvo como objetivo plantear dar mejoría a los procesos de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa Hellmann Worldwide Logistics en el año 2017. La metodología fue cuantitativa, no experimental y correlacional. La población estuvo integrada por el personal del área de créditos y cobranzas de dicha empresa, utilizando la encuesta y el cuestionario para el recojo de información. Los resultados mostraron que en la empresa se está tomando medidas absurdas porque a pesar de la confusión causada por el incumplimiento esto no garantiza el retraso en los pagos. Se observó que no hay indicadores que dificulten la persecución, el control y el seguimiento de las actividades y la gestión de los préstamos y cobros.

En cuanto a las bases teóricas, se presenta la variable gestión de créditos, y su teoría de economía digital crédito y cobranza. Según esta teoría, la gestión del crédito es una función clave, y se refiere al crédito que una empresa concede a sus clientes a través de la venta de bienes o servicios (Richard y Kabala, 2019). Sin embargo, la gestión oportuna y eficaz de las cuentas por cobrar necesita el desarrollo de instrumentos consistentes y adecuados, así como saber las características de los clientes, para establecer estrategias que ayuden al momento de realizar los cobros según las etapas del sistema de pago y el tipo de cobro (Cabello et al., 2020). De acuerdo con Mogollón (2020), la gestión de las cuentas por cobrar es una importante estrategia de capital para elevar el capital circulante e incrementar el valor de la organización; su objetivo es garantizar la finalización puntual y completa de los procesos y se basa en el principio básico de que una operación de crédito no está terminada hasta que su valor se registra en el libro de caja. El crédito se utiliza como herramienta para estimular la economía, pero la gestión del crédito y los cobros se ve obstaculizados por la falta de un sistema de procedimiento que permita controlar de manera adecuada la recepción de fondos de los clientes, lo que provoca importantes retrasos y una reducción de la tesorería de la organización (García et al., 2019). No obstante, una regulación inadecuada

del crédito a las empresas conduce a insuficiencias en la gestión de cobros; el uso de las ratios de liquidez es necesario e importante para evaluar el rendimiento de una empresa en un periodo determinado con la finalidad de mejorarlo y anticiparlo en los periodos siguientes (Kadim et al., 2020). Por otro lado, se tiene que el crédito, al igual que la publicidad, son elementos de marketing que utilizan las organizaciones para promocionar sus productos, por lo que la aplicación de este método a las decisiones de crédito se conoce como la hipótesis del carácter distintivo del crédito (Taleizadeh et al., 2020). Los procesos de otorgar créditos y cobrarlos incluyen una serie de pasos que determinan los resultados, como (a) la notificación antes del vencimiento de la deuda mediante una acción directa, (b) cuando la deuda vence, (c) el rechazo en respuesta a la deuda vencida y (d) la resolución de conflictos cuando se agota la acción de cobro y el cliente no ha pagado la deuda (Hughes, 2019). Por otro lado, la política de crédito se compone esencialmente de tres elementos contenidos en: a) las condiciones de venta, es decir, las condiciones en las que la empresa vende sus productos y servicios, que pueden ser al contado o a plazo, b) el análisis crediticio, es el procedimiento por el que una entidad examina a sus clientes potenciales y comprueba quién es solvente y quién no, c) la política de cobro, es la que establece los componentes y procesos que la entidad utiliza para cobrar las deudas (Viloria y Zapata, 2018). Asimismo, la gestión de la cartera de créditos interesa y beneficia esencialmente a las entidades bancarias, pero señalan que el sector comercial también desempeña un papel considerable al permitir a los clientes retrasar los pagos durante más tiempo (Flores et al., 2021). Una política de cobranza es una ventaja de la competencia y una buena gestión de la cartera es considerado un medio ideal para mitigar el riesgo, substancialmente para las organizaciones trasnacionales con carteras de crédito en todo el mundo; por lo tanto, además de las medidas de mitigación del riesgo de solvencia, también deben considerarse las medidas de mitigación del riesgo monetario (Ongeri et al., 2021). Aunado a ello, gestionar adecuadamente los aspectos financieros correspondientes a los clientes bajo condiciones de pago pautado posteriormente deben ser realizados con imperioso cuidado y estricta supervisión de manera que los resultados sean siempre los mejores en virtud de que la empresa no se vea afectada en estos aspectos (Valle, 2020). Las dimensiones de la gestión de créditos y cobranzas son: prevención, cobranza,

recuperación y extinción. La prevención, se entiende como medidas encaminadas a evitar el impago del cliente para disminuir los riesgos de retraso y se informará claramente al cliente de las medidas y procedimientos que se adoptarán (López y Cruz, 2021). La cobranza, es la liquidación puntual de las deudas para seguir prestando servicios a los clientes (Chabusa et al., 2019). La recuperación, son las operaciones que se enfocan en la recuperación de las deudas vencidas hace tiempo (Castillo, 2021). La liquidación, es definida como una operación contable en la que se contabiliza un pago en la cuenta de un cliente (Castillo, 2021).

Con respecto a la variable capital, hace referencia al poder adquisitivo o los medios por los que un empresario tiene acceso a equipos, maquinaria, bienes, etc., necesarios para continuar la producción o el desarrollo de la empresa; el capital dispone del crédito como mecanismo permanente de posposición del momento de la venta y, por tanto, de la crisis (Salazar, 2018). Asimismo, es el empleo estratégico de los activos de una empresa para aumentar su valor, basado en el supuesto de que, dado que el principal objetivo de la dirección es hacer que la empresa sea lo más valiosa posible, debe elegir el nivel de apalancamiento financiero que maximice el valor de la empresa (Yu y Nilsson, 2019). El capital aparece como una fuente misteriosa y auto creadora de intereses, de su propio crecimiento (Carcanholo y Nakatani, 2019). El elemento (dinero, la mercancía, el valor) es ya capital como cosa simple, el resultado del proceso general de reproducción aparece como una propiedad que corresponde al elemento mismo; es decisión del propietario del dinero, es decir, de la mercancía en su forma intercambiable, si quiere suspenderlo como dinero o alquilarlo como capital (Ramírez y Palacín, 2018). Por el contrario, el capital es el resultado de estrategias de inversión social conscientes o inconscientes destinadas a crear o reconstruir directamente relaciones sociales útiles a corto o largo plazo (Gutiérrez et al., 2019). El capital consiste en los recursos que admiten establecer redes de relaciones debidamente institucionalizadas y mutuamente reconocidas; estos lazos sociales, que constituyen el capital de cada uno, pueden utilizarse para obtener una ventaja sobre los que no tienen esos lazos, en otras palabras, el capital está formado por las relaciones sociales y los beneficios que se derivan de ellas (Kamichi, 2021). La finalidad del capital es obtener un beneficio o un interés de la empresa o del activo financiero en el que se invierte, caracterizándose por ser un factor que puede

utilizarse para crear valor añadido; sin embargo, la mera propiedad o inversión de capital en un proyecto no garantiza que el resultado final sea exitoso (Arreiza y Gavidia, 2020).

Dentro de las dimensiones del capital se encuentra redes de conocimiento, entendido como una estructura formal o informal formada por individuos que comparten responsabilidades a través de diversos canales de comunicación, conocimientos, trabajo, proyectos, recursos, documentos, productos y servicios, con la finalidad de desarrollar equipos colectivos y alcanzar los objetivos fijados por la organización; por su parte, la red es el medio para adquirir recursos para las empresas (Bedoya et al., 2018). Tasa de capitalización anual, se relaciona con el valor futuro de las rentas de los bienes inmuebles, el uso de una tasa de capitalización en la predicción de los rendimientos es económicamente significativa, y estiman el valor de la propiedad inmobiliaria, así como el valor actual de sus rentas futuras (Salas, 2018). Confianza de accionistas, es la base de la comunicación, y está es uno de los pilares de la buena gestión organizativa, sin embargo, es una forma de gestión que proporciona un marco para guiar y dirigir la organización y coordinación de las actividades económicas y financieras. Los accionistas necesitan tener confianza para poder invertir y dirigirá con éxito una organización (Lorenzo, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación ha sido básica, puesto que se manifiesta por partir de una base teórica e intentar formular nuevas teorías o transformar las existentes, ampliando los conocimientos probados o ideológicos sin ponerlos a prueba en la práctica (Silvestre y Huamán, 2019). El estudio buscó profundizar conocimientos sobre la gestión de créditos y el capital.

El estudio se ha desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, debido que se basó en responder a las preguntas expuestas y comprobar las hipótesis, utilizando herramientas estadísticas y numéricas, recogiendo y analizando los datos de forma ordenada, coherente y lineal (Hernández y Mendoza, 2018).

En cuanto al nivel de investigación, ha sido correlacional-causal porque manifiesta el por qué se produce un fenómeno, en qué circunstancias se produce o de qué manera se relaciona entre sí las variables. Este tipo de investigación es de mayor estructura que los otros tipos de estudio y permite una mejor comprensión del tema o fenómeno investigado (Arias y Covinos, 2021).

3.1.2 Diseño de investigación

Asimismo, presenta un diseño no experimental porque no es necesario que el investigador controle o manipule las variables (Hurtado, 2020). Mientras que el corte fue transversal porque permite recoger los datos simultáneamente, al mismo tiempo. Se utilizan para detallar variables y examinar su aparición e interrelación en un momento determinado y al mismo tiempo (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable gestión de créditos y cobranzas

La gestión de créditos es una estrategia significativa para el capital para aumentar el capital circulante y maximizar el valor de la empresa. Tiene como fin asegurar la finalización oportuna y completa del proceso y se basa en el principio fundamental de que una transacción de crédito no está completa hasta que su valor se introduce en la caja registradora (Mogollón, 2020).

Definición operacional de la variable gestión de créditos y cobranzas

La gestión de créditos será medida por medio de las dimensiones prevención, cuyos indicadores son evaluación del historial crediticio, evaluación de riesgo por incumplimiento, garantías solicitadas y determinación de las condiciones de financiamiento; cobranza, cuyos indicadores son estandarización, instauración de indicadores de desempeño, mejora continua; recuperación, cuyos indicadores son análisis de las condiciones, comportamiento histórico, capacidad para cumplir obligaciones; y extinción, cuyos indicadores son registros de montos de cuentas incobrables y castigo del crédito. Todo fácilmente medido a través de una encuesta dentro de cuya escala es ordinal de cinco niveles.

Definición conceptual de la variable capital

El capital se refiere a la cantidad de efectivo necesaria para financiar el ciclo de negocio de la entidad, o la disponibilidad de fondos que puedan convertirse fácilmente en efectivo para financiar el ciclo de negocio de la organización, requiere claramente que las decisiones sobre las cuentas corrientes de activo y pasivo se tomen después de un análisis exhaustivo del entorno operativo de la entidad y de las condiciones de negocio para minimizar los costes y los riesgos de la actividad y lograr la rentabilidad (Sánchez, 2016).

Definición operacional de la variable capital

La variable capital será evaluada por medio de las dimensiones redes de conocimiento cuyos indicadores se comprenden de: patrones de comunicación, políticas de capitalización; tasa de capitalización, para el cual los indicadores son: intercambio de información y relación deuda financiación/patrimonio neto; y finalmente la dimensión confianza de accionistas, para cuyos indicadores los integra: condiciones desfavorables, clima de negocios y cambios en las expectativas. Todo fácilmente medido a través de una encuesta dentro de cuya escala es ordinal de cinco niveles.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población

Una población es un grupo definido, limitado y accesible de casos que es el punto de partida para la elección de una muestra los cuales deben cumplir con

criterios predeterminados (Robles, 2019). El estudio se ha estado conformado por empleados pertenecientes a una empresa de seguridad ubicada en Lima Metropolitana, empleados que se encuentran activos durante el año 2022, siendo un total de ciento veinte (284) los cuales se encuentran distribuidos en dos principales áreas, detalle que puede apreciarse en la Tabla 1.

Tabla 1

Características de la población

ÁREA	CANTIDAD DE EMPLEADOS
Administrativa	128
Productiva (Guardias)	156
TOTAL	284

Nota: datos obtenidos del área de recursos humanos de la empresa de seguridad, 2022.

Con la finalidad de sustraer de la población aquellos sujetos que concuerden o no con el objeto del estudio, entre los que se pretende obtener información adecuada que dé respuesta a las interrogantes, se despliegan los siguientes criterios.

Los criterios de inclusión se encuentran determinados por: a) empleados con antigüedad superior al año; b) empleados asociados directa o indirectamente con el área de crédito; c) trabajadores que manejen la cartera de clientes de la empresa.

Los criterios de exclusión se caracterizan por los siguientes aspectos: a) empleados con antigüedad menor a un año; b) empleados que no estén asociados con el área de crédito; c) trabajadores que no posean acceso a los clientes de la empresa.

3.3.2 Muestra

La muestra es el subconjunto de personas que conforman la población (Robles, 2019). La muestra se compone de una proporción extraída del total de trabajadores reflejados en la población; siendo un total de ciento sesenta y tres (163), los que además han cumplido con los criterios de inclusión.

3.3.3 Muestreo

El muestreo empleado ha sido aquel de modalidad probabilística, es decir, el que emplea ecuaciones matemáticas para dar elección de la proporción a emplear; en virtud de ello, se utiliza el aleatorio simple para poblaciones finitas,

siendo el que toma en cuenta características como una cantidad de población limitada, igualdad de elección como de no elección y cálculo sencillo (Bhardwaj, 2019). Donde se toma en consideración la ecuación siguiente:

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

Tabla 2

Valores sustitutos en la fórmula

BAREMO	DESCRIPCIÓN	VALOR
n	Tamaño de la muestra	¿?
N	Capacidad de la población	284
Z	Grado de fiabilidad	1.96
q	Posibilidad de fracasar	0.5
p	Posibilidad de ser exitoso	0.5
e	Límite de error para la muestra	0.05

Nota: extraído de Bhardwaj, 2019 y adaptado al proceso de estudio.

Lo que al trasladar a la ecuación permite obtener el siguiente cálculo:

$$n = \frac{284 * (1.96)^2}{0.05^2 * (284 - 1) + 1.96^2}$$

$$n = \frac{284 * 3.8416}{0.0025 * (283) + 3.8416}$$

$$n = 163$$

3.3.4 Unidad de análisis

Empleados de la empresa de seguridad en Lima Metropolitana.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

En la investigación se ha usado como técnica la encuesta, que tiene como fin conseguir información de gran valor para el investigador, por medio de sujetos que participan en un estudio. Para ello se utiliza una encuesta escrita (Mwita, 2022).

3.4.2 Instrumento

Para el recojo de información se aplicará como instrumento el cuestionario, que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Mkandawire, 2019).

Para la variable gestión de créditos se creó un instrumento con preguntas en escala Likert de cinco niveles y con un total de 23 preguntas formadas de manera precisa para conocer acerca de la gestión de créditos. En tanto, para la variable estructura de capital, cuenta con un instrumento de 19 interrogantes bajo la misma modalidad de escala de Likert. Se han aplicado de manera individual, cediendo un tiempo de 30 minutos para ser respondido.

La validez es la frecuencia con la que los resultados de una evaluación reflejan las características, los atributos o las cualidades evaluadas. Existen diferentes niveles de validez y hay que determinar el tipo de validez de una prueba. Para ser validado, un instrumento debe ser examinado por un grupo de expertos académicos (Villasís et al., 2018). A razón del estudio, los cuestionarios han sido pasados por un proceso de validación que ha contado con la participación de 03 especialistas para quienes cuyo criterio de calificación ha sido de suficiencia, según detalle del anexo 04.

Confiabilidad

La confiabilidad se determina mediante una prueba alfa de Cronbach para demostrar el grado de uniformidad de las preguntas del instrumento (Villasís et al., 2018). Para lo cual se tuvo como resultado un nivel excelente, avalado a través del índice obtenido y mostrado en la Tabla 3 y 4.

Tabla 3

Fiabilidad para instrumento uno

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	23

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

Tabla 4

Fiabilidad para instrumento dos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	19

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

3.5 Procedimientos

Para el recojo de información ha sido necesario solicitar autorización en la empresa donde se ha elaborado la investigación, una vez concedido el permiso se procedió a informar de que trata el estudio y el objetivo de la misma, el cual se pudo lograr con la ayuda de los participantes. Antes, efectuaron el llenado y firmar del consentimiento informado donde quedó plasmado que están de acuerdo en participar voluntariamente.

Una vez concebido los permisos, se procedió a emplear los cuestionarios, cuyos datos se pasaron a una tabla Excel para luego ser analizados e interpretados en el programa estadístico SPSS v26 aplicando proceso de regresión lineal, teniendo en primera instancia la prueba de ANOVA y posteriormente la distribución de coeficientes, quienes arroja tablas para dar respuestas a las hipótesis expuestas.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos se tuvo que realizar el análisis de los mismo, en este caso, se empleando el descriptivo quien permitió describir los datos de cada variable y dimensiones. Además, se utilizó el inferencial que ayuda a aceptar y negar las hipótesis de estudio, dando respuestas a la pregunta inicial.

3.7 Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado respetando las normas APA en cuanto a aspectos de presentación y redacción del trabajo, así como a la salvaguarda de las ideas no propias; además se apoya en la ética de la beneficencia, es decir, no se pone en riesgo a ningún participante, al contrario, se protegen y defienden sus intereses y opiniones sobre el tema de la investigación, asimismo, no se causó ningún daño físico o psicológico, de acuerdo con la ética de

la integridad. Sin embargo, tratará de maximizar los beneficios. Los aspectos éticos deben llevarse a cabo con honestidad, integridad y equidad.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Una vez empleada la encuesta entre los empleados de la empresa de seguridad en Lima Metropolitana se obtuvo una serie de resultados con caracterizaciones propias en cuanto al índice de cumplimiento o el status en el que se encuentran; esto permite posicionar el conocimiento de forma tal que se den premisas óptimas sobre la situación real de la institución en cuanto a la gestión de crédito y la estructura de capital, por tanto, se reflejan los datos siguientes.

Tabla 5

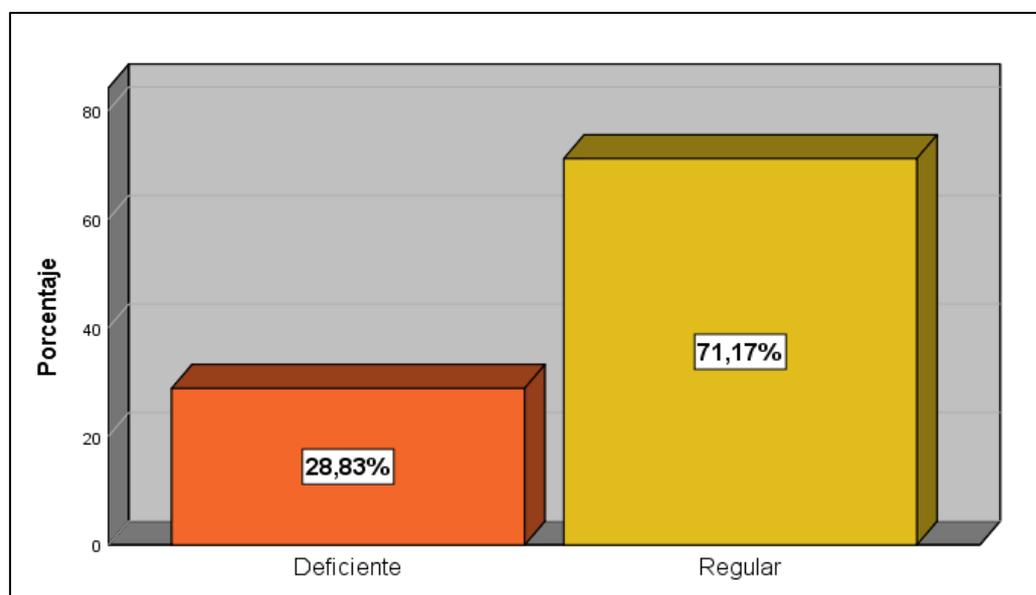
Variable gestión de crédito

	f	%	% validado	% acumulable
Deficiente	47	28,8	28,8	28,8
Regular	116	71,2	71,2	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

Figura 1

Gestión de crédito



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

En relación con lo obtenido sobre la modalidad de gestionar los aspectos crediticios y de recaudación en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente

regular (71.17%), el restante lo ubica en un nivel deficiente (28.83%). De lo que se logra intuir que las actividades y herramientas para otorgar créditos o hacer efectivo el cobro no son las adecuadas por lo que esta gestión se ubica en niveles poco aceptables.

Tabla 6

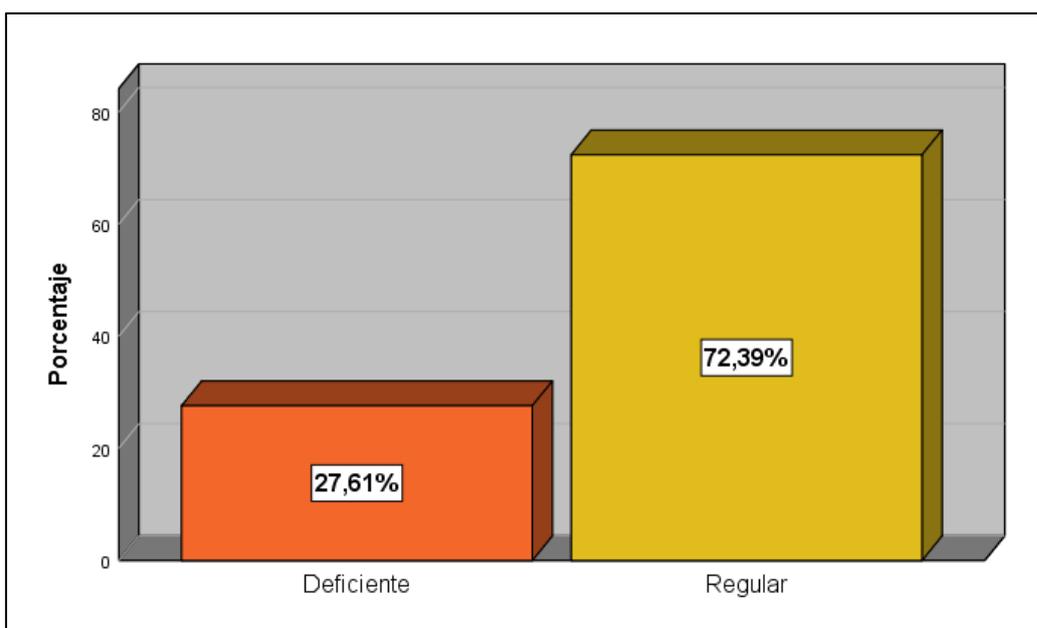
Dimensión prevención

	f	%	% validado	% acumulable
Deficiente	45	27,6	27,6	27,6
Regular	118	72,4	72,4	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

Figura 2

Prevención



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

En relación con lo obtenido sobre la prevención en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente regular (72.39%), el restante lo ubica en un nivel deficiente (27.61%). De lo que se logra intuir que las actividades y herramientas para poder prevenir otorgar crédito a clientes con mala reputación no son las adecuadas por lo que esta gestión se ubica en niveles poco aceptables.

Tabla 7

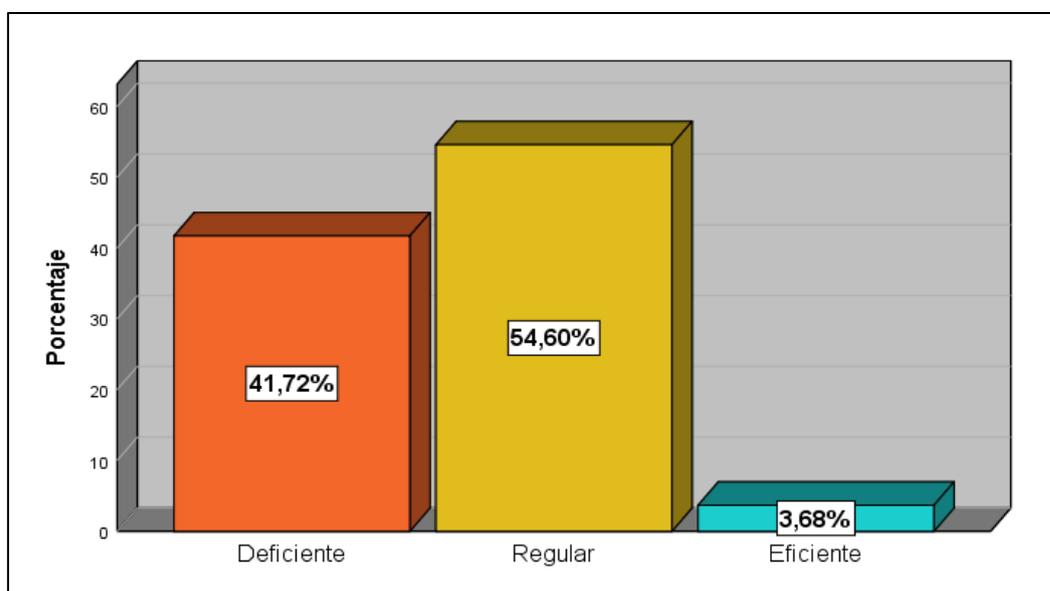
Dimensión cobranza

	f	%	% validado	% acumulable
Deficiente	68	41,7	41,7	41,7
Regular	89	54,6	54,6	96,3
Eficiente	6	3,7	3,7	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

Figura 3

Cobranza



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

En relación con lo obtenido sobre la cobranza en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente regular (54.60%), una gran proporción lo posiciona en un nivel deficiente (41.72%), el restante lo ubica en un nivel eficiente (3.69%). De lo que se logra intuir que las actividades y herramientas para hacer efectivo el cobro no son las adecuadas por lo que esta gestión se ubica en niveles poco aceptables.

Tabla 8

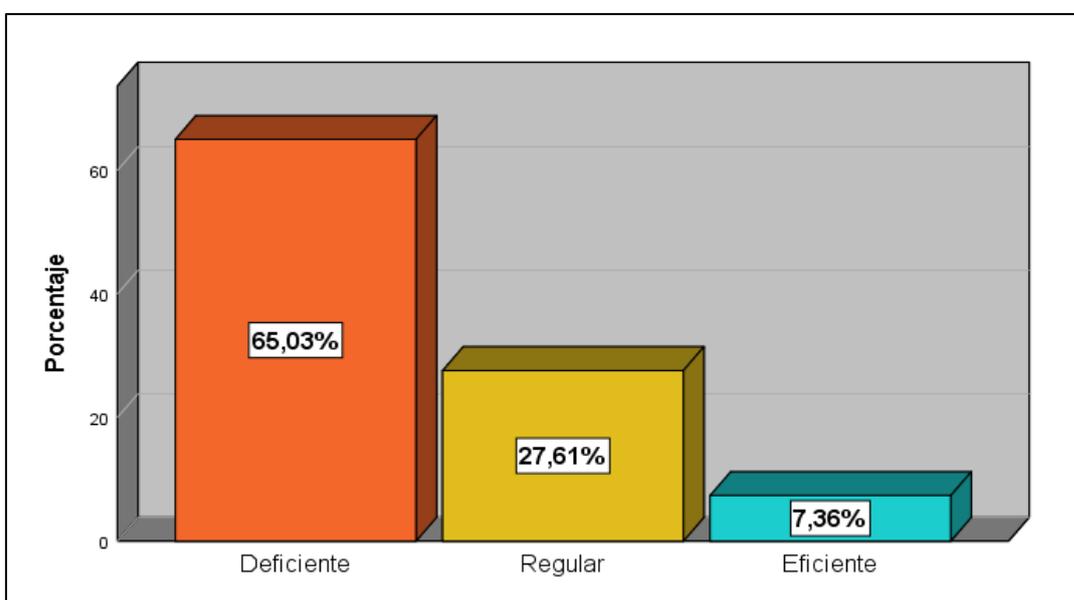
Dimensión recuperación

	f	%	% validado	% acumulable
Deficiente	106	65,0	65,0	65,0
Regular	45	27,6	27,6	92,6
Eficiente	12	7,4	7,4	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

Figura 4

Recuperación



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

En relación con lo obtenido sobre la recuperación en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente deficiente (65.03%), una mediana proporción lo posiciona en un nivel regular (27.61%), el restante lo ubica en un nivel eficiente (7.36%). De lo que se logra intuir que las actividades y herramientas para recuperar el ingreso que se encuentra distribuido en créditos no son las adecuadas por lo que esta gestión se ubica en niveles poco aceptables.

Tabla 9

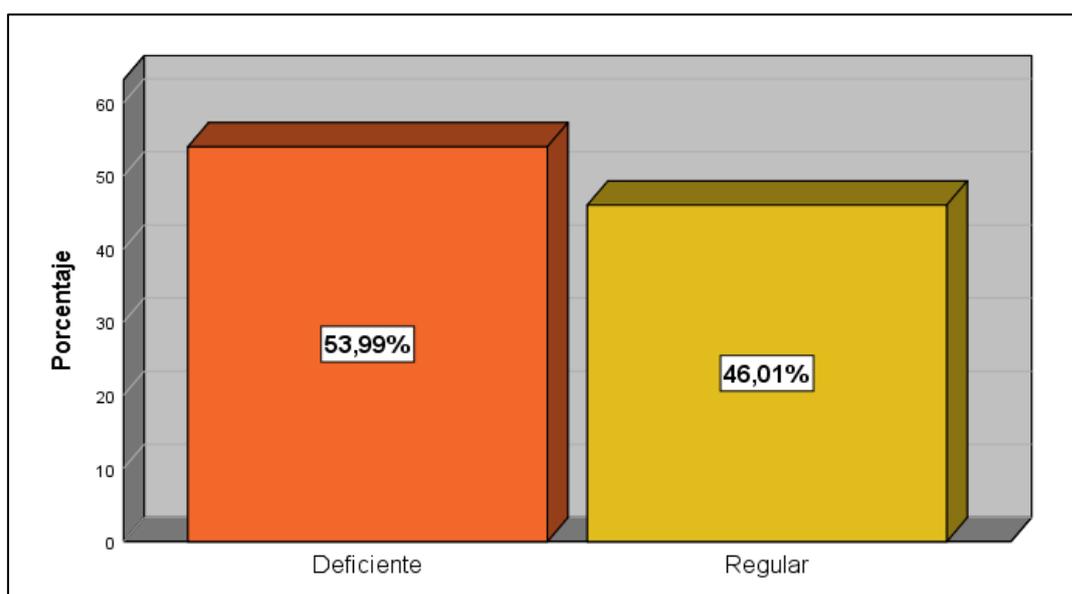
Dimensión extinción

	f	%	% validado	% acumulable
Deficiente	88	54,0	54,0	54,0
Regular	75	46,0	46,0	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

Figura 5

Extinción



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022.

En relación con lo obtenido sobre la extinción en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente deficiente (53.99%), el restante lo ubica en un nivel regular (46.01%). De lo que se logra intuir que las actividades y herramientas para dar por extinguidos los créditos a clientes con mala reputación no son las adecuadas por lo que esta gestión se ubica en niveles poco aceptables.

Tabla 10

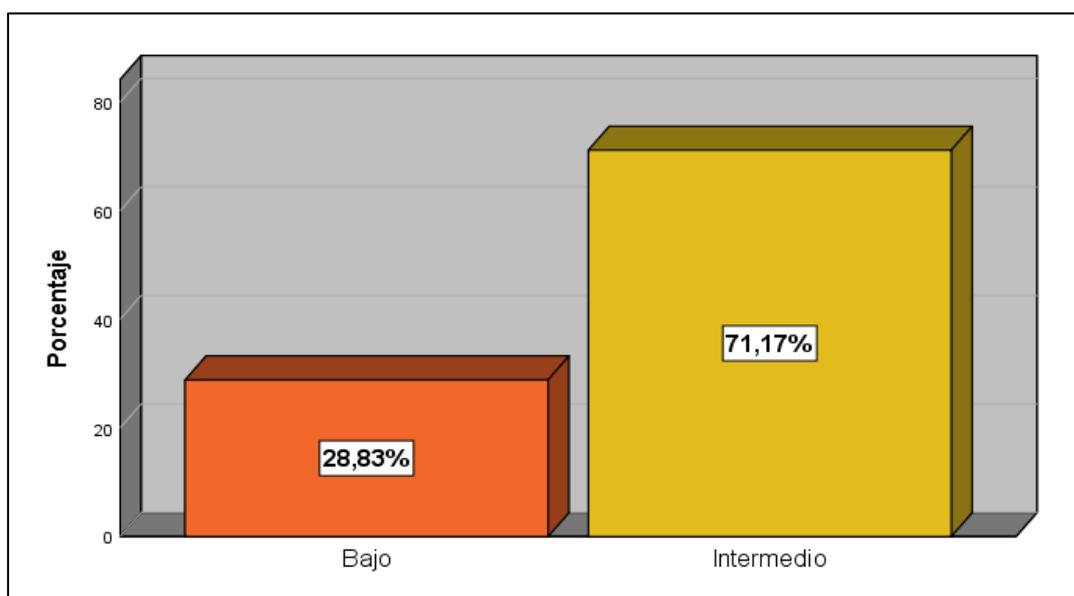
Variable estructura de capital

	f	%	% validado	% acumulable
Bajo	47	28,8	28,8	28,8
Intermedio	116	71,2	71,2	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Figura 6

Estructura de capital



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En relación con lo obtenido sobre la estructura de capital en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente intermedio (71.17%), el restante lo ubica en un nivel bajo (28.83%). De lo que se logra intuir que el estado en el que se encuentra la gestión de crédito genera resultados negativos sobre la estructura del capital.

Tabla 11

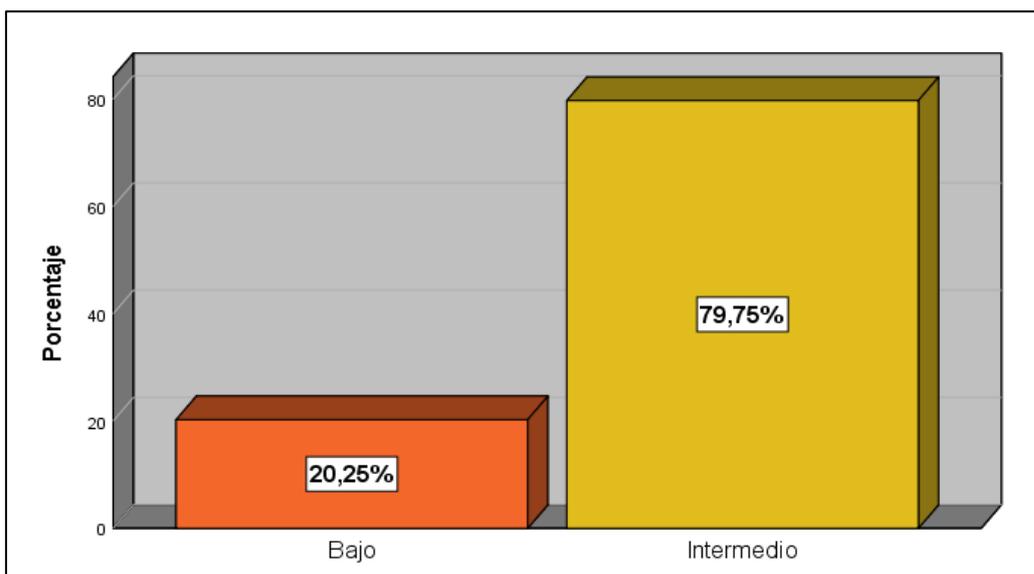
Dimensión redes de conocimiento

	f	%	% validado	% acumulable
Bajo	33	20,2	20,2	20,2
Intermedio	130	79,8	79,8	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Figura 7

Redes de conocimiento



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En relación con lo obtenido sobre las redes de conocimiento en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente intermedio (79.75%), el restante lo ubica en un nivel bajo (20.25%). De lo que se logra intuir que el estado en el que se encuentra la gestión de crédito genera resultados negativos sobre las redes de conocimiento.

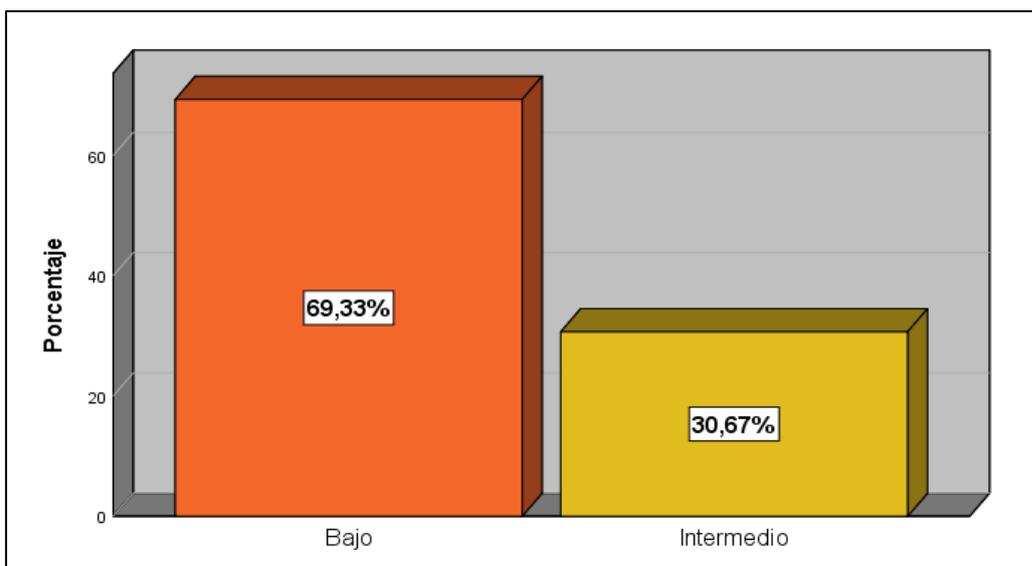
Tabla 12

Dimensión tasa de capitalización

	f	%	% validado	% acumulable
Bajo	113	69,3	69,3	69,3
Intermedio	50	30,7	30,7	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Figura 8 *Tasa de capitalización*



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En relación con lo obtenido sobre la tasa de capitalización en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente bajo (69.33%), el restante lo ubica en un nivel intermedio (30.67%). De lo que se logra intuir que el estado en el que se encuentra la gestión de crédito genera resultados negativos sobre la tasa de capitalización.

Tabla 13

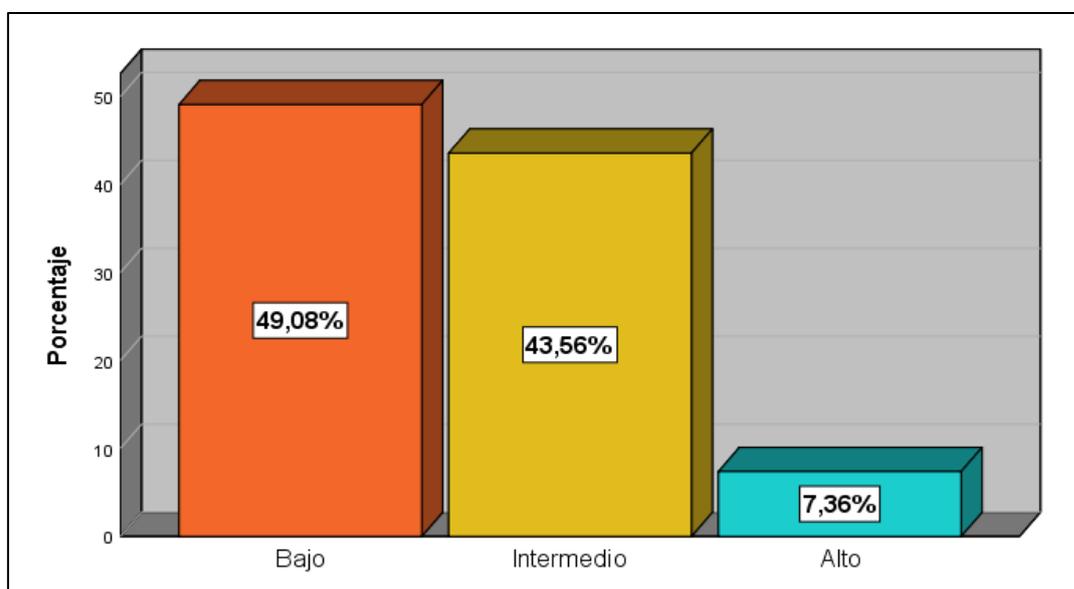
Dimensión confianza de accionistas

	f	%	% validado	% acumulable
Bajo	80	49,1	49,1	49,1
Intermedio	71	43,6	43,6	92,6
Alto	12	7,4	7,4	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Figura 9

Confianza de accionistas



Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En relación con lo obtenido sobre la confianza de accionistas en la empresa de seguridad, de acuerdo a la opinión y conocimientos de los empleados, ésta se encuentra en un nivel mayoritariamente bajo (49.08%), una gran proporción lo posiciona en un nivel intermedio (43.56%), el restante lo ubica en un nivel alto (7.36%). De lo que se logra intuir que el estado en el que se encuentra la gestión de crédito genera resultados negativos sobre confianza de accionistas.

4.2 Análisis deductivo

La deducción de la hipótesis se ejecuta teniendo como premisa la necesidad de conocer el efecto entre las variables, por lo que, se selecciona la regresión lineal como estadígrafo adecuado para identificarlo con exactitud.

Comprobación de hipótesis general

H₀: La gestión del área de créditos no tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

H₁: La gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

Tabla 14

ANOVA en hipótesis general

Modelado	Σ^2	gl	Media al cuadrado	f	Sig.
Regresión	3866,588	1	3866,588	79,932	,000
Residuo	7788,091	161	48,373		
Total	11654,679	162			

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Tabla 15

Coefficiente de gestión de crédito con la estructura de capital

Modelado	Factores sin estandarizar		Factores con estándar	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	20,909	3,091		6,765	,000
Gestión de crédito	,459	,051	,576	8,940	,000

Nota: variable dependiente del análisis la estructura de capital, empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En la presunción general valuada se halla una significancia (p-valor=.000), menor al .05 admisible, pudiéndose así dar rechazo a la hipótesis nula y accediendo a la hipótesis de estudio. Teniendo que, la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Al tener conocimiento del efecto entre las variables se percibe la categoría de afectación ubicándolo en 0.576 siendo positiva moderada, es decir, existe un moderado nivel de efecto entre las variables dentro de la empresa.

Comprobación de hipótesis específica 1

H₀: La prevención de la gestión del área de créditos no tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

H₁: La prevención de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

Tabla 16*ANOVA en primera hipótesis específica*

Modelado	Σ^2	gl	Media al cuadrado	f	Sig.
Regresión	5286,003	1	5286,003	133,630	,000
Residuo	6368,676	161	39,557		
Total	11654,679	162			

*Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022***Tabla 17***Coefficiente de prevención con estructura de capital*

Modelado	Factores sin estandarizar		Factores con estándar	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	21,241	2,376		8,940	,000
Prevención	1,390	,120	,673	11,560	,000

Nota: variable dependiente del análisis la estructura de capital, empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En la HE1 analizada se halla una significancia (p -valor=.000), menor al .05 admisible, pudiéndose así dar rechazo a la hipótesis nula y accediendo a la hipótesis de estudio. Teniendo que, la prevención en la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Al tener conocimiento del efecto entre las variables se percibe la categoría de afectación ubicándolo en 0.673 siendo por tanto positiva moderada, es decir, existe un moderado nivel de afectación entre las variables dentro de la empresa.

Comprobación de hipótesis específica 2

H_0 : La cobranza de la gestión del área de créditos no tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

H_1 : La cobranza de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

Tabla 18*ANOVA para segunda hipótesis específica*

Modelado	Σ^2	gl	Media al cuadrado	f	Sig.
Regresión	3989,258	1	3989,258	83,788	,000
Residuo	7665,421	161	47,611		
Total	11654,679	162			

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Tabla 19*Coefficiente de cobranza con estructura de capital*

Modelado	Factores sin estandarizar		Factores con estándar	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	24,384	2,648		9,209	,000
Cobranza	1,304	,142	,585	9,154	,000

Nota: variable dependiente del análisis la estructura de capital, empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En la HE2 analizada se halla una significancia (p-valor=.000), menor al .05 admisible, pudiéndose así dar rechazo a la hipótesis nula y accediendo a la hipótesis de estudio. Teniendo que, la cobranza en la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Al tener conocimiento del efecto entre las variables se percibe la categoría de afectación ubicándolo en 0.585 siendo por tanto positiva moderada, es decir, existe un moderado nivel de afectación entre las variables dentro de la empresa.

Comprobación de hipótesis específica 3

H₀: La recuperación de la gestión del área de créditos no tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

H₁: La recuperación de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

Tabla 20*ANOVA tercera hipótesis específica*

Modelado	Σ^2	gl	Media al cuadrado	f	Sig.
Regresión	137,725	1	137,725	1,925	,002
Residuo	11516,954	161	71,534		
Total	11654,679	162			

Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

Tabla 21*Coefficiente de recuperación con estructura de capital*

Modelado	Factores sin estandarizar		Factores con estándar	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	44,676	2,562		17,438	,000
Recuperación	,276	,199	,411	1,388	,002

Nota: variable dependiente del análisis la estructura de capital, empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En la HE3 analizada se halla una significancia (p -valor=.002), menor al .05 admisible, pudiéndose así dar rechazo a la hipótesis nula y accediendo a la hipótesis de estudio. Teniendo que, la recuperación en la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Al tener conocimiento del efecto entre las variables se percibe la categoría de afectación ubicándolo en 0.411 siendo por tanto positiva moderada, es decir, existe un moderado nivel de afectación entre las variables dentro de la empresa.

Comprobación de hipótesis específica 4

H_0 : La extinción de deuda de la gestión del área de créditos no tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

H_1 : La extinción de deuda de la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.

Tabla 22*ANOVA cuarta hipótesis específica*

Modelado	Σ^2	gl	Media al cuadrado	f	Sig.
Regresión	1281,362	1	1281,362	19,887	,000
Residuo	10373,317	161	64,431		
Total	11654,679	162			

*Nota: obtenido empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022***Tabla 23***Coefficiente de extinción con estructura de capital*

Modelado	Factores sin estandarizar		Factores con estándar	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	36,911	2,589		14,257	,000
Extinción	1,211	,271	,332	4,460	,000

Nota: variable dependiente del análisis la estructura de capital, empleando tratamiento estadístico en SPSS v26, 2022

En la HE4 evaluada se halla una significancia (p -valor=.000), menor al .05 admisible, pudiéndose así dar rechazo a la hipótesis nula y accediendo a la hipótesis de estudio. Teniendo que, la extinción en la gestión del área de créditos tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Al tener conocimiento del efecto entre las variables se percibe la categoría de afectación ubicándolo en 0.332 siendo por tanto positiva baja, es decir, existe un bajo nivel de afectación entre las variables dentro de la empresa.

V. DISCUSIÓN

Una vez obtenidos los resultados correspondientes al proceso investigativo en cuanto a la situación actual de las variables y a la existencia o no de efecto entre ellas; se facilita la comparación de éstos con los mostrados por otros autores en estudios previamente realizados.

En cuanto al objetivo general cuyo propósito fue reconocer el efecto que la gestión del área de créditos proporciona a la estructura de capital en la empresa de seguridad se logró conocer que la gestión de crédito y cobranza posee 71.17% de nivel regular, mientras que la estructura de capital se posiciona con 71.17% en un nivel intermedio; es decir, que mientras las acciones y estrategias planeadas y ejecutadas dentro del área de crédito son realizadas de forma regular genera efecto poco alentador sobre la estructura interna del capital de la organización. Todo ello es fácilmente comprobado según regresión lineal cuya resulta muestra un grado de significancia de .000, el cual al estar por debajo del permitido permite dar reconocimiento de que la hipótesis plasmada en el estudio es cierta; en virtud de ello, se vuelve imprescindible el nivel de efecto o impacto que se genera, para lo cual el grado de correlación arrojó un resultado de 0.576, este se cataloga como un nivel positivo moderado, es decir, cuando una variable está siendo ejecutada adecuadamente otorgará beneficios de crecimiento notables sobre la otra variable. Por tanto, la gestión del área de créditos tiene un efecto positivo moderado que puede resultar favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad, siempre y cuando sea realizado de manera adecuada y eficiente.

Lo hallado se ha podido compaginar con lo mencionado por Capati (2018) quien demostró en su publicación que las pericias de gestión de crédito y cobranza son efectivas en todos los aspectos, además, deben encontrar formas de mejorar continuamente sus prácticas existentes en beneficio de sus miembros y su cooperativa en su conjunto, mencionando además que realizando eficientemente los procesos de gestión se podrá obtener efectividad en los créditos y cobranzas que se efectúen. De igual manera es compatible con lo hallado por Mogollón (2020) quien al finalizar su indagación demostró que la eficacia del personal repercute negativamente en los créditos, siendo la mayor parte de esta partida los créditos a corto plazo y el resto los créditos vencidos que superan los plazos de los clientes,

acotando que la gestión de los balances por cobrar tiene un impacto en el rendimiento financiero de la organización debido al envejecimiento de las cuentas por cobrar. En virtud de ello, se puede dar comprobación del basamento teórico explicado por Viloria y Zapata (2018) entre lo que se puede rescatar que para evitar desequilibrios dentro de la estructura de capital de la empresa es indispensable vigilar y corregir a tiempos los fallos que se generen en virtud del manejo de las finanzas, entre ello, los créditos y el cobro de lo que adeudan. Asimismo, da sustento a lo planteado por Salazar (2018) quien comenta que la estructura de capital es susceptible y en la mayoría de las ocasiones extremadamente frágil ante alteraciones de orden financiero, sobremanera en lo que respecta con los ingresos, por lo que evitar la demora en cobros de cuentas resulta vital para que no se vea afectados indicadores de rentabilidad y liquidez.

En cuanto al específico objetivo uno cuyo propósito fue reconocer el efecto que la prevención dentro de la gestión del área de créditos proporciona a la estructura de capital en la entidad de seguridad se logró conocer que dicha medida preventiva posee un nivel regular en 72.39%, mientras que la estructura de capital se posiciona con 71.17% en un nivel intermedio; es decir, que mientras no se den políticas preventivas y estas sean acatadas en la organización ocasionará un efecto poco alentador sobre la estructura interna del capital. Todo ello es fácilmente comprobado según regresión lineal cuya resulta muestra un grado de significancia de .000, el cual al estar por debajo del permitido permite dar reconocimiento de que la hipótesis plasmada en el estudio es cierta; en virtud de ello, se vuelve imprescindible el nivel de efecto o impacto que se genera, para lo cual el grado de correlación arrojó un resultado de 0.673, este se cataloga como un nivel positivo moderado, es decir, cuando una variable está siendo ejecutada adecuadamente otorgará beneficios de crecimiento notables sobre la otra variable, sin embargo cuando no es ejecutada correctamente el efecto será directamente proporcional a los errores cometidos. Por tanto, la prevención en la gestión del área de créditos tiene un efecto positivo moderado que puede resultar favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad, siempre y cuando sea realizado de manera adecuada y eficiente.

Lo hallado se ha podido compaginar con lo mencionado por Hinojosa (2021) entre cuyos datos menciona que la gestión de créditos influye significativamente en la demora de pagos, con el 9.12% de los créditos admitidos en situación de morosidad. Al mismo tiempo, concuerda con lo expresado por Díaz y Flores (2019) los que comentan que la empresa es ineficaz en la gestión de sus cuentas por cobrar cuando los directivos no siguen las normas para obtener mejores resultados de gestión y no ejecutan un análisis exhaustivo de los clientes antes de conceder los préstamos. En virtud de ello, se puede dar comprobación del sustento teórico explicado por Quiroz et al. (2019) quien repite de forma reiterativa que uno de los factores de mayor importancia dentro del área de crédito es la prevención, que el personal pueda ser capaz de dilucidar entre los requisitos solicitados y las evaluaciones efectuadas, el nivel de riesgo que posee un cliente antes de que la empresa pueda verse envuelta en problemas mayores que solamente le afectará su capital; si esto no se da es muy probable que los resultados sean nocivos para la entidad. Sobre el mismo punto, los resultados permiten dar comprobación a la teoría mostrada por Arreiza y Gavidia (2020) para quien saltarse el paso de evaluaciones anteriores a pactar la relación de crédito con el cliente solo pone en riesgo la posibilidad de recuperarlo y el capital disminuye y la confianza en la empresa junto con él.

En cuanto al específico objetivo dos cuyo propósito fue reconocer el efecto que la cobranza dentro de la gestión del área de créditos proporciona a la estructura de capital en la empresa de seguridad se logró conocer que dicha medida recaudativa posee un nivel regular en 54.6%, mientras que la estructura de capital se posiciona con 71.17% en un nivel intermedio; es decir, que mientras no se den políticas de cobro eficaces se ocasionará un efecto poco alentador sobre la estructura interna del capital. Todo ello es fácilmente comprobado según regresión lineal cuya resulta muestra un grado de significancia de .000, el cual al estar por debajo del permitido permite dar reconocimiento de que la hipótesis plasmada en el estudio es cierta; en virtud de ello, se vuelve imprescindible el nivel de efecto o impacto que se genera, para lo cual el grado de correlación arrojó un resultado de 0.585, este se cataloga como un nivel positivo moderado, es decir, cuando una variable está siendo ejecutada adecuadamente otorgará beneficios de crecimiento notables sobre la otra variable, sin embargo cuando no es ejecutada correctamente

el efecto será directamente proporcional a los errores cometidos. Por tanto, la cobranza en la gestión del área de créditos tiene un efecto positivo moderado que puede resultar favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad, siempre y cuando sea realizado de manera adecuada y eficiente.

Lo hallado se ha podido compaginar con lo mencionado por Coronel y Abad (2019) quienes dentro de lo resaltante explican que es necesario que toda entidad contenga un proceso para la supervisión y examinación efectiva de la cobranza, refiriendo también la necesidad de identificar las debilidades que mantienen las empresas y afectan la gestión de cobranzas, por lo que es conveniente que se mantengan estrategias que ayuden a superar cualquier inactividad que las pueda llevar a la quiebra. También concuerdan con lo hallado por Casasola y Ramos (2020) entre lo que resaltan una correlación de 0.755, de forma directa y positiva entre las políticas de crédito y la gestión de cobranza; dando indicios de que cuando en una empresa no existe el cumplimiento de políticas para el cobro de las cuentas emitirá efecto negativo sobre dicha área. En virtud de ello, se puede dar comprobación del sustento teórico explicado por Flores et al. (2021) dentro de lo que resalta que una vez otorgado el crédito el siguiente paso de gran renombre para el área crediticia es el sistema o mecanismos de cobranza, para lo que deben existir normas exactas y aplicadores severos, puesto que de ello depende que las cuentas no permanezcan sin hacerse efectivas y con el riesgo de volverse cuenta incobrables; ya que esto disminuye la liquidez de la empresa y desestabiliza la estructura del capital. Al mismo tiempo, estos resultados permiten que empíricamente se sustente la teoría expresada por Kamichi (2020) para quien no es positivo que una entidad emita gran cantidad de beneficios crediticio a los clientes y aunado le otorga gran relevancia al sistema de cobranza que se aplique, para el autor, en este aspecto deben existir un equipo altamente capacitado, comprometido con el crecimiento de la organización y con consciente de que alcanzar altos niveles de cobranza le permite a la empresa la supervivencia y el pago de los compromisos emitidos; por lo que, un nivel bajo de cobranza no solamente refleja una gestión deficiente sino que también evita el desarrollo de los involucrados.

En cuanto al específico objetivo tres cuyo propósito fue reconocer el efecto que la recuperación dentro de la gestión del área de créditos proporciona a la estructura de capital en la empresa de seguridad, logrando conocer que dicha medida paliativa posee un nivel deficiente con 65.03%, mientras que la estructura de capital se posiciona con 71.17% en un nivel intermedio; es decir, que mientras no se den políticas de recuperación entre los saldos pendientes de cobrar de forma eficaz se ocasionará un efecto poco alentador sobre la estructura interna del capital. Todo ello es fácilmente comprobado según regresión lineal cuya resulta muestra un grado de significancia de .002, el cual al estar por debajo del permitido permite dar reconocimiento de que la hipótesis plasmada en el estudio es cierta; en virtud de ello, se vuelve imprescindible el nivel de efecto o impacto que se genera, para lo cual el grado de correlación arrojó un resultado de 0.411, este se cataloga como un nivel positivo moderado, es decir, cuando una variable está siendo ejecutada adecuadamente otorgará beneficios de crecimiento notables sobre la otra variable, sin embargo cuando no es ejecutada correctamente el efecto será directamente proporcional a los errores cometidos. Por tanto, la recuperación en la gestión del área de créditos tiene un efecto positivo moderado que puede resultar favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad, siempre y cuando sea realizado de manera adecuada y eficiente.

Lo hallado difiere con lo mencionado por Salamat (2022) quien en su estudio desarrollado en el Reino de Bahrein pudo detectar que la adquisición de normas y políticas de recaudación o recuperación del dinero ha tenido una media ponderada promedio de 4.15, la cual tiene una descripción total de efectividad mencionando además que el resumen de las percepciones sobre el estado de la actitud de los clientes hacia el crédito y el cobro percibido por los pequeños comerciantes en términos de relación con el cliente, adquisición de productos y política de cobro han tenido una media ponderada promedio de 4.13 equivalente a satisfactorio. A pesar de diferir de lo hallado por el autor anterior, las resultas obtenidas concuerdan con lo explicado por Alhassan e Islam (2021) quienes señalan que las dimensiones de evaluación de riesgo crediticio, estrategia de recuperación de deuda y política de cobro de cuentas por cobrar tienen un impacto positivo y estadísticamente significativo en la liquidez; refiriendo además, que las empresas de la industria deben mejorar su liquidez para lograr el nivel de ganancias objetivo al tener

términos crediticios efectivos y una estrategia de evaluación de riesgos adecuada, diseñar e implementar planes de recuperación de deuda para ayudar a cobrar la deuda vencida.

En virtud de ello, se puede dar comprobación del sustento teórico explicado por García et al. (2019) quienes explican que los mecanismos de recuperación del monto dado en crédito al cliente es tan o igual de importante que las estrategias de cobranza, puesto que en el justo momento que se dan los indicios de un cliente moroso es cuando la etapa de recuperación se da inicio y sin ella las probabilidades de recuperarlas se vuelven cada vez más complicadas de manera que terminan afectando elementos financieros fundamentales de la empresa. De igual manera se puede comprobar empíricamente lo sustentado por Yu y Nilsson (2019) quienes refieren que los procedimientos de recuperación del crédito otorgado cuando no es efectivamente aplicado generará efectos nocivos a las finanzas de la empresa resquebrajando la estructura del capital.

En cuanto al específico objetivo cuatro cuyo propósito fue reconocer el efecto que la extinción dentro de la gestión del área de créditos proporciona a la estructura de capital en la empresa de seguridad, logrando conocer que dicha medida paliativa posee un nivel deficiente con 53.99%, mientras que la estructura de capital se posiciona con 71.17% en un nivel intermedio; es decir, que mientras no se ejecuten actos de contables que verifiquen la extinción de la deuda no se podrá lograr el crecimiento estructural del capital. Todo ello es fácilmente comprobado según regresión lineal cuya resulta muestra un grado de significancia de .000, el cual al estar por debajo del permitido permite dar reconocimiento de que la hipótesis plasmada en el estudio es cierta; en virtud de ello, se vuelve imprescindible el nivel de efecto o impacto que se genera, para lo cual el grado de correlación arrojó un resultado de 0.332, este se cataloga como un nivel positivo bajo, es decir, cuando una variable está siendo ejecutada adecuadamente otorgará beneficios de crecimiento notables sobre la otra variable, sin embargo cuando no es ejecutada correctamente el efecto será directamente proporcional a los errores cometidos. Por tanto, la extinción en la gestión del área de créditos tiene un efecto positivo bajo que puede resultar favorable en la estructura del capital de la empresa

en seguridad, siempre y cuando sea realizado de manera adecuada y eficiente; en tanto no sea realizado de dicha manera los resultados no serán los mejores.

Estos datos permiten reconocer contraste entre ellos y los reflejados por Ogunlade y Oseni (2018) quienes, en su estudio efectuado en Nigeria, revelaron que las prácticas de gestión de crédito tienen una influencia positiva y significativa en el desempeño financiero, especificando que la evaluación del cliente, el control del riesgo crediticio y la política de cobranza son los principales predictores del desempeño financiero. Asimismo, concuerdan con lo reflejado por Chavez (2017) quien en su estudio efectuado en Lima mostró que en la empresa el incumplimiento en el registro de la extinción de las deudas no está generando retraso en los pagos., Además, observó que no hay indicadores que dificulten la persecución, el control y el seguimiento de las actividades y la gestión de los préstamos y cobros. Los resultados obtenidos durante el proceso investigativo permiten dar confirmación al sustento teórico manifestado por Taleizadeh et al. (2020) quienes comentan que cuando las extinciones de las deudas no son debidamente registradas por la empresa puede ocasionar efectos negativos dentro de la presentación de la estructura del capital, ya que se encuentran evadidos saldos efectivamente líquidos. Asimismo, reafirma lo presentado por Lorenzo (2020) quien explica que el procesamiento de todas las deudas efectivamente saldadas es necesario ya que de no hacerlo ocasionara la presencia de desfases financieros entre los disponible y lo exigible permitiendo que el capital financiero de la empresa no sea totalmente realista.

VI. CONCLUSIONES

El proceso investigativo ha permitido conocer la existencia o no de efecto entre las variables, así como el tipo o nivel de efecto que se halla entre ellas, pudiendo concluir que:

Primero: existe un efecto moderado ejercido por la gestión del área de crédito y cobranzas de una empresa de seguridad en Lima Metropolitana sobre la estructura de capital de la misma; por lo tanto, la gestión del área ocasiona un efecto positivo moderado que puede resultar favorable en la estructuración de capital de la empresa en seguridad, siempre y cuando sea realizado de manera adecuada y eficiente.

Segundo: la prevención dentro del área de crédito y cobranza ejerce un efecto moderado sobre la estructuración del capital de una entidad de seguridad en Lima Metropolitana; indicando que las actividades y herramientas para poder prevenir otorgar crédito a clientes con mala reputación no son las adecuadas por lo que esta gestión se ubica en niveles poco aceptables.

Tercero: existe un efecto moderado ejercido por la cobranza en el área de crédito y cobranzas de una empresa de seguridad en Lima Metropolitana sobre la estructura de capital de la misma; pudiendo mencionar que, mientras no se den políticas de cobro eficaces se ocasionará un efecto poco alentador sobre la estructura interna del capital.

Cuarto: la fase de recuperación en la gestión del área de crédito y cobranza posee un efecto moderado sobre la estructuración de capital de una entidad de seguridad ubicada en Lima Metropolitana; reconociendo que, mientras no se den políticas de recuperación entre los saldos pendientes de cobrar de forma eficaz se ocasionará un efecto poco alentador sobre la estructura interna del capital.

Quinto: existe un bajo efecto ejercido por la extinción dentro área de crédito y cobranzas de una empresa de seguridad en Lima Metropolitana sobre la estructura de capital de la misma; pudiendo mencionar que, mientras no se ejecuten actos de contables que verifiquen la extinción de la deuda no se podrá lograr el crecimiento estructural del capital.

VII. RECOMENDACIONES

En virtud de las conclusiones determinadas dentro del proceso investigativo se logran exponer una serie de medidas que permitan a la empresa mejorar el estatus actual, teniendo:

Primero: se recomienda a la empresa de seguridad crear un manual actualizado que contenga políticas, estrategias, herramientas o métodos aplicables al otorgamiento de crédito y al proceso de cobranza para los clientes, en virtud de incrementar la efectividad en la gestión del área.

Segundo: se aconseja a la empresa de seguridad ejecutar planes de capacitación para el personal encargado de evaluar a la clientela solicitante de un crédito sobre la asistencia prestada, de manera tal que posean la mayor cantidad de conocimientos sobre el análisis de riesgo y posibilidad de pago que éste tenga; así se evita el otorgamiento de crédito a clientes de dudosa procedencia o sin ningún registro que avale la credibilidad de pago y con ello se disminuye el riesgo de cuentas incobrables.

Tercero: se recomienda a la empresa de seguridad realizar la actualización de las políticas de cobranza, además crear mecanismos de control y seguimiento rigurosos para evitar la extensión de días en las visitas a los clientes con crédito activo. De esta forma se garantiza estar al día con los cronogramas de cobro y al mismo tiempo incrementar la innovación para lograr aumentar el saldo de pagos efectivamente cancelados en las fechas previstas.

Cuarto: se aconseja al área de crédito y cobranza programar y aplicar jornadas de recuperación entre las actividades de cobranza habituales, con el fin de ir recuperando todos aquellos saldos con más de tres meses pendientes de pago al unísono de equilibrar el pago de cuotas normales dentro de los plazos establecidos. Al mismo tiempo, crear políticas con nuevas facilidades de pago para todos los clientes que permanezcan morosos por períodos mayores a seis meses.

Quinto: se recomienda al área de crédito y cobranza crear un formato universal y de fácil llenado para la incorporación en los registros de extinción de las deudas; ser alcanzados al personal de cobranza emitiendo una explicación detallada de su

uso. De forma que en cada jornada de cobro sean entregados al departamento y se mantengan al día los registros de ello.

REFERENCIAS

- Alhassan, I., & Islam, K. (2021). Credit management strategies and financial performance of industrial goods sector in Nigeria. *Indian Journal of Finance and Banking*, 8(1), 59-74. doi:<https://doi.org/10.46281/ijfb.v8i1.1495>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arreiza, E., & Gavidia, J. (2020). Gestión del capital de trabajo como estrategia financiera para el desarrollo empresarial. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1), 65-77. doi:<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1259>
- Bastidas, E., Montalván, K., & Zambrano, X. (2022). Management audit to the area of credits and collection in Non-Profit religious institutions. *South Florida Journal of Developmet*, 3(1), 540-557. doi:<https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-040>
- Bedoya, E., Behaine, B., Severiche, C., Marrugo, Y., & Castro, A. (2018). Redes de conocimiento: Academia, empresa y Estado. *Revista Espacios*, 39(8), 1-16. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n08/a18v39n08p16.pdf>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular*, 5(3), 157-163. doi:https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- Cabello, J., Alegre, M., & Chung, C. (2020). Management of the credit and collection policies of the MIPYMES for their financial sustainability, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. doi:<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Capati, A. (2018). Credit and collection management practices of credit Cooperatives in Valenzuela City. *Ascendens: Asia Journal of Multidisciplinary Research Abstracts*, 2(4), 1-8. Obtenido de <https://ojs.aaresearchindex.com/index.php/AAJMRA/article/view/3622>
- Carcanholo, R., & Nakatani, P. (2019). Parasitic speculative capital: A theoretical precision on financial capital, characteristic of globalization. *Financial Speculation and Fictitious Profits*, 2(27), 117-137. doi:https://doi.org/10.1007/978-3-030-23360-0_6
- Casasola, G., & Ramos, G. (2020). Políticas de crédito y gestión de cobranza en Laboratorios SMA S.A.C, Ate Vitarte. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51448>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional* (Primera ed.). Buenos Aires: EPUB. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=a3wcEAAAQBAJ&oi=fnd>

&pg=PT22&dq=fases+de+la+gesti%C3%B3n+de+cr%C3%A9dito+y+cobranza&ots=546y1d2zqR&sig=HyHyjCqxx3K21PYCgOfaB_VLNEo&redir_esc=y#v=onepage&q=fases%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20cr%C3%A9dito%20y

- Chabusa, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 25(4), 134-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7202004>
- Chavez, E. (2017). Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellman Worldwide Logistics S.A.C, 2017. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/3506>
- Coronel, M., & Abad, W. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10644/6642>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de cobranza: Un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya de Administración y Turismo*, 1(1), 56-68. Obtenido de <https://revistamaya.org/index.php/maya/article/view/386/1404>
- Flores, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413-424. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4022>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., & Grijalba, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales: Revista multidisciplinaria de Investigación Científica*, 3(26), 14-27. doi:<https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Gutiérrez, H., Morán, C., & Posas, R. (2019). Determinantes de la estructura de capital: Un estudio empírico del sector manufacturero en Ecuador. *Contaduría y Administración*, 64(2), 1-18. doi:<https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1848>
- Hermundsdottir, F., & Aspelund, A. (2021). Sustainability innovations and firm competitiveness: A review. *Journal of Cleaner Production*, 280(1), 10-21. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.124715>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México: McGraw Hill Education.

- Hinostroza, H. (2021). Gestión crediticia y la morosidad del Banco Pichincha del Perú. *Quipukamayoc*, 29(59), 69-75. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20354>
- Huamán, C., Cordova, A., Romero, R., & Apaza, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque: Revista de Investigación en Ciencias Administrativas y Sociales*, 5(12), 296-306. doi:<https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Hughes, S. (2019). More steps toward fully electronic interbank check collection and return: amendments to Federal Reserve Board regulation CC and a regulatory resolution of a circuit split. *Uniform Commercial Code Law Journal*, 48(4), 399-417. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3368996
- Hurtado, F. (2020). Fundamentos metodológicos de la investigación: El génesis del nuevo conocimiento. *Revista Scientific*, 5(16), 99-119. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Kadim, A., Sunardi, N., & Husain, T. (2020). The modeling firm's value based on financial ratios, intellectual capital and dividend policy. *Accounting*, 6(5), 859-870. doi:<https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.5.008>
- Kamichi, M. (2021). Análisis del capital social y su implicancia en el desarrollo de diversas estructuras económicas. *Espiral: Revista de Geografías y Ciencias Sociales*, 3(5), 53-84. doi:<https://doi.org/10.15381/espiral.v3i5.18780>
- López, E., & Cruz, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito: Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 29(121), 1-31. doi:<https://doi.org/10.16925/2382-4220.2021.03.03>
- Lorenzo, A. (2020). Confianza de los inversionistas como determinante en el mercado accionario mexicano mediante un modelo TAR-EGARCH. *Análisis Económico*, 35(88), 147-165. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552020000100147
- Martínez, F., Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina: Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(2), 1665-1683. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Mkandawire, S. (2019). *Selected Common Methods and Tools for Data Collection in Research* (Primera ed.). Lusaka: Marvel Publishers. Obtenido de <http://dspace.unza.zm/handle/123456789/6937>

- Mogollón, J. (2021). La gestión de cobranza y su impacto en la gerencia financiera de la empresa PetroPerú S.A: Período 2014-2016. *PURIQ: Revista de Investigación Científica*, 3(1), 151-164. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Mwita, K. (2022). Factors to consider when choosing data collection methods. *International Journal of Research in Business and Social Science*, 11(5), 532-538. doi:<https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i5.1842>
- Ogunlade, O., & Oseni, M. (2018). Credit management practices and bank performance: Evidence from First Bank. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 1(1), 1-10. doi:<https://doi.org/0.9734/SAJSSE/2018/41091>
- Ongeri, N., Nyangau, A., & Nyaboga, Y. (2021). Evaluation of the effect of credit evaluation on financial performance of Commercial Banks in Kisii County, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(6), 345-361. Obtenido de http://iajournals.org/articles/iajef_v3_i6_345_361.pdf
- Opiyo, E. (2019). Credit risk management policies and debt collection performance by registered security companies in Kenya. Kenyatta, Kenya: Kenyatta University. Obtenido de <https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/20495/Credit%20Risk%20Management%20Policies.....pdf?sequence=1>
- Pizzán, N., García, E., Rosales, C., & Pizzán, S. (2022). Procesos de cobranza y morosidad en una empresa de servicios de marketing. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477. doi:<https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2020). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental. *Balance's: Revista de Investigación del Departamento Académico de Ciencias Contables*, 7(10), 48-56. Obtenido de <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183>
- Ramírez, L., & Palacín, M. (2018). El estado del arte sobre la teoría de la estructura de capital de la empresa. *Cuadernos de Economía*, 37(73), 143-165. doi:<https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v37n73.56041>
- Richard, E., & Kabala, B. (2019). Account receivable management practices of SMES in Tnzania: A qualitative approach. *Business Management Review*, 22(2), 51-66. Obtenido de <http://www.journals.udsm.ac.tz/index.php/bmr/article/view/3336/3230>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-246. doi:<http://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>

- Salamat, S. (2022). Effectiveness of credit and collection among small retailers: An assessment. *Journal of Positive School Psychology*, 6(4), 143-155. Obtenido de <https://www.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/2268/1399>
- Salas, E. (2018). Emisión de bonos y la evaluación con las tasas de interés. *Revista Contribuciones a la Economía*, 1(1), 1-11. Obtenido de <https://eumed.net/2/rev/ce/2018/4/bonos-valoracion-tasas.html>
- Salazar, B. (2018). Tiempo y capital financiero en El Capital de Marx. *Revista de Economía Institucional*, 20(39), 93-118. doi:<https://doi.org/10.18601/01245996.v20n39.05>
- Sánchez, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 54-57. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400006
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria* (Primera ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L. Obtenido de <http://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/195>
- Taleizadeh, A., Tavassoli, S., & Bhattacharya, A. (2020). Inventory ordering policies for mixed sale of products under inspection policy, multiple prepayment, partial trade credit, payments linked to order quantity and full backordering. *Annals of Operations Research*, 287, 403-437. doi:<https://doi.org/10.1007/s10479-019-03369-x>
- Valle, A. (2020). Financial planning a key tool for achieving business objectives. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 160-166. Obtenido de <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85100872138&partnerID=40&md5=6827a8e506b89d69fcdcff394330416>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII: Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. doi:<https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Viloria, A., & Zapata, V. (2018). Manual de normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa Inversiones M.C.H, C.A. *Revista Enfoques*, 2(6), 138-148. doi:<https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v2i6.36>
- Yao, H., & Deng, Y. (2018). Managerial incentives and accounts receivable management policy. *Managerial Finance*, 44(7), 865-884. doi:<https://doi.org/10.1108/MF-05-2017-0148>
- Yu, L., & Nilsson, J. (2019). Social capital and financial capital in Chinese Cooperatives. *Sustainability*, 11(8), 2415-2430. doi:<https://doi.org/10.3390/su11082415>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO:	“Efecto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura de capital de empresa de seguridad en Lima Metropolitana, 2022”			
AUTOR:	Melchor Berrocal, Roxana Lucero			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General: ¿Cuál es el efecto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad?</p> <p>Específicas: ¿Cuál es el efecto de la prevención de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad? ¿Cuál es el efecto de la cobranza de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad? ¿Cuál es el efecto de la recuperación de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad? ¿Cuál es el efecto de la extinción de deuda de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad?</p>	<p>General: Determinar el efecto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad</p> <p>Específicas: Determinar el efecto de la prevención de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Determinar el efecto de la cobranza de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Determinar el efecto de la recuperación de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad. Determinar el efecto de la extinción de deuda de la gestión del área de créditos y cobranzas en la estructura del capital de la empresa en seguridad.</p>	<p>General: La gestión del área de créditos y cobranzas tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad</p> <p>Específicas: La prevención de la gestión del área de créditos y cobranzas tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. La cobranza de la gestión del área de créditos y cobranzas tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. La recuperación de la gestión del área de créditos y cobranzas tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad. La extinción de deuda de la gestión del área de créditos y cobranzas tiene un efecto favorable en la estructura del capital de la empresa en seguridad.</p>	<p>V1: Gestión de crédito y cobranza</p> <p>Dimensiones: - Prevención - Cobranza - Recuperación - Extinción</p> <p>V2: Estructura de capital</p> <p>Dimensiones: - Redes de conocimiento - Tasa de capitalización - Confianza de accionistas</p>	<p>1. Tipo de estudio - Básico - Cuantitativo - Correlacional/causal</p> <p>2. Diseño de estudio - No experimental - Transversal</p> <p>3. Población y muestra - Población: 284 trabajadores - Muestra: 163 trabajadores - Muestreo: probabilístico aleatorio simple</p> <p>4. Técnica e instrumento de recolección de datos - Técnica: encuesta - Instrumento: cuestionario</p> <p>5. Análisis de datos - Descriptivo - Inferencial</p>

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de créditos y cobranza	La gestión de créditos y cobranza es una estrategia significativa para el capital para aumentar el capital circulante y maximizar el valor de la empresa. Tiene como fin asegurar la finalización oportuna y completa del proceso y se basa en el principio fundamental de que una transacción de crédito no está completa hasta que su valor se introduce en la caja registradora. (Mogollón, 2020).	La gestión de créditos y confianza será medida por medio de las dimensiones prevención, cuyos indicadores son evaluación del historial crediticio, evaluación de riesgo por incumplimiento, garantías solicitadas y determinación de las condiciones de financiamiento; cobranza, cuyos indicadores son estandarización, instauración de indicadores de desempeño, mejora continua; recuperación, cuyos indicadores son análisis de las condiciones, comportamiento histórico, capacidad para cumplir obligaciones; y extinción, cuyos indicadores son registros de montos de cuentas incobrables y castigo del crédito. Todo fácilmente medido a través de una encuesta dentro de cuya escala es ordinal de cinco niveles.	Prevención	Evaluación del historial crediticio	Escala ordinal Likert de cinco niveles: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
				Evaluación de riesgo por incumplimiento	
				Garantías solicitadas	
				Determinación de las condiciones de financiamiento	
			Cobranza	Estandarización	
				Instauración de indicadores de desempeño	
				Mejora continua	
			Recuperación	Análisis de las condiciones	
				Comportamiento histórico	
				Capacidad para cumplir obligaciones	
Extinción	Registros de montos de cuentas incobrables				
	Castigo del crédito				

Estructura de capital	El capital se refiere a la cantidad de efectivo necesaria para financiar el ciclo de negocio de la entidad, o la disponibilidad de fondos que puedan convertirse fácilmente en efectivo para financiar el ciclo de negocio de la organización, requiere claramente que las decisiones sobre las cuentas corrientes de activo y pasivo se tomen después de un análisis exhaustivo del entorno operativo de la entidad y de las condiciones de negocio para minimizar los costes y los riesgos de la actividad y lograr la rentabilidad. (Sánchez, 2016)	La variable capital será evaluada por medio de las dimensiones redes de conocimiento cuyos indicadores se comprenden de: patrones de comunicación, políticas de capitalización; tasa de capitalización, para el cual los indicadores son: intercambio de información y relación deuda financiación/patrimonio neto; y finalmente la dimensión confianza de accionistas, para cuyos indicadores los integra: condiciones desfavorables, clima de negocios y cambios en las expectativas. Todo fácilmente medido a través de una encuesta dentro de cuya escala es ordinal de cinco niveles.	Redes de conocimiento	Patrones de comunicación	Escala ordinal Likert de cinco niveles: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
			Redes de conocimiento	Políticas de capitalización	
			Tasa de capitalización	Intercambio de información	
				Relación deuda financiamiento/patrimonio neto	
			Confianza de accionistas	Condiciones desfavorables	
				Clima de negocios	
				Cambios en las expectativas	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para evaluar la gestión de créditos y cobranzas

INSTRUCCIONES:

En relación a la importancia de cada ítem, se ha manejado una escala de tipo Likert con cinco niveles cuyos valores a considerar son:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Variable gestión de créditos y cobranzas						
Prevención						
1	La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los solicitantes de préstamos					
2	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el comportamiento crediticio del cliente					
3	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada solicitante					
4	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga					
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente					
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos					
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento					
Cobranza						
8	La entidad cuenta con un sistema de cobranza eficiente					
9	Los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cobranzas están automatizados					
10	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas					
11	La empresa dispone de indicadores de desempeño que le permiten medir la eficacia de la gestión de cobranzas					
12	Los resultados obtenidos de los indicadores son supervisados constantemente					
13	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz					
14	El recurso humano del área de cobranzas asiste a actividades de capacitación en forma usual					
15	Los procesos que se ejecutan en el área de cobranzas recurrentemente son evaluados					
Recuperación						
16	La empresa actualiza las condiciones del crédito para aplicar la gestión de recuperación					
17	La empresa realiza un análisis del comportamiento histórico de los créditos otorgados al deudor para determinar un nuevo cronograma de pagos					

18	La entidad se interesa permanentemente por la situación económica y financiera de sus clientes					
19	La empresa evalúa la capacidad del deudor cumplir con el nuevo cronograma de pagos					
Extinción						
20	La empresa tiene un procedimiento establecido para el registro de los montos de cuentas incobrables					
21	La empresa ha establecido sus políticas de castigo del crédito					
22	La empresa evalúa el impacto del crédito castigado en su situación financiera					
23	La entidad registra contablemente las pérdidas por cuentas incobrables en el momento de la extinción del crédito					

Cuestionario para evaluar la estructura de capital

INSTRUCCIONES:

En relación a la importancia de cada ítem, se ha manejado una escala de tipo Likert con cinco niveles cuyos valores a considerar son:

1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Variable capital						
Dimensión: Redes de conocimiento						
1	La empresa tiene una estructura y organización adecuada en relación a los activos.					
2	La empresa comparte responsabilidades a través de los diferentes canales de comunicación					
3	La empresa desarrolla equipos colectivos para alcanzar los objetivos fijados por la organización					
4	La empresa adquiere nuevos recursos para su organización.					
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente					
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos					
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento					
Dimensión: Tasa de capitalización anual						
8	La empresa pone valor a los bienes muebles e inmuebles					
9	La empresa tiene un realce en la predicción en cuestión a la tasa de capitalización					
10	La empresa estima el valor de la propiedad inmobiliaria para la organización.					
11	La empresa tiene pollitas de capitalización en favor de la organización.					
12	La empresa determina la relación deuda financiamiento y patrimonio neto.					
Dimensión: Confianza de accionistas						
13	La empresa realiza una permanente comunicación entre sus miembros					
14	La empresa tiene una adecuada gestión organizativa durante el proceso					
15	Proporciona un marco de guía y dirige la organización, coordinación de las actividades económica y financieras.					
16	La empresa imparte confianza con cada uno de los accionistas.					
17	La empresa tiene capacidad para poder invertir y dirigir con éxito la organización.					
18	La empresa debe superar las condiciones desfavorables.					
19	La empresa debe tener un buen clima de negocios y cambios en las expectativas.					

Anexo 4. Validación de instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CRÉDITOS - COBRANZAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Prevención								
1	La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los solicitantes de préstamos	X		X		X		
2	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el comportamiento crediticio del cliente	X		X		X		
3	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada solicitante	X		X		X		
4	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga	X		X		X		
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente	X		X		X		
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos	X		X		X		
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cobranza								
8	La entidad cuenta con un sistema de cobranza eficiente	X		X		X		
9	Los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cobranzas están automatizados	X		X		X		
10	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas	X		X		X		
11	La empresa dispone de indicadores de desempeño que le permiten medir la eficacia de la gestión de cobranzas	X		X		X		
12	Los resultados obtenidos de los indicadores son supervisados constantemente	X		X		X		
13	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz	X		X		X		
14	El recurso humano del área de cobranzas asiste a actividades de capacitación en forma usual	X		X		X		
15	Los procesos que se ejecutan en el área de cobranzas recurrentemente son evaluados	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Recuperación								
16	La empresa actualiza las condiciones del crédito para aplicar la gestión de recuperación	X		X		X		
17	La empresa realiza un análisis del comportamiento histórico de los créditos otorgados al deudor para determinar un nuevo cronograma de pagos	X		X		X		
18	La entidad se interesa permanentemente por la situación económica y financiera de sus clientes	X		X		X		

19	La empresa evalúa la capacidad del deudor cumplir con el nuevo cronograma de pagos	X	X	X	X	
20	DIMENSION 4: Extinción					
21	La empresa tiene un procedimiento establecido para el registro de los montos de cuentas incobrables	X	X	X	X	
22	La empresa ha establecido sus políticas de castigo del crédito	X	X	X	X	
23	La empresa evalúa el impacto del crédito castigado en su situación financiera	X	X	X	X	
24	La entidad registra contablemente las pérdidas por cuentas incobrables en el momento de la extinción del crédito	X	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **ES SUFICIENTE**.....

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: Dr. José Germán Salinas Gamboa** DNI : 33562458

Especialidad del validador: **Doctor en Administración**

03 de diciembre del 2022

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

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


Dr. José Germán Salinas Gamboa
 CLAD N° 1602 CPP N° 14110

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPITAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Redes de conocimiento								
1	La empresa tiene una estructura y organización adecuada en relación a los activos.	X		X		X		
2	La empresa comparte responsabilidades a través de los diferentes canales de comunicación	X		X		X		
3	La empresa desarrollar equipos colectivos para alcanzar los objetivos fijados por la organización	X		X		X		
4	La empresa adquiere nuevos recursos para su organización.	X		X		X		
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente	X		X		X		
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos	X		X		X		
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tasa de capitalización anual								
8	La empresa pone valor a los bienes muebles e inmuebles	X		X		X		
9	La empresa tiene un realice en la predicción en cuestión a la tasa de capitalización	X		X		X		
10	La empresa estima el valor de la propiedad inmobiliaria para la organización.	X		X		X		
11	La empresa tiene pollitas de capitalización en favor de la organización.	X		X		X		
12	La empresa determina la relación deuda financiamiento y patrimonio neto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Confianza de accionistas								
13	La empresa realiza una permanente comunicación entre sus miembros	X		X		X		
14	La empresa tiene una adecuada gestión organizativa durante el proceso	X		X		X		
15	Proporciona un marco de guía y dirige la organización, coordinación de las actividades económica y financieras.	X		X		X		
16	La empresa imparte confianza con cada uno de los accionistas.	X		X		X		
17	La empresa tiene capacidad para poder invertir y dirigir con éxito la organización.	X		X		X		
18	La empresa debe superar las condiciones desfavorables.	X		X		X		
19	La empresa debe tener un buen clima de negocios y cambios en las expectativas.	X		X		X		
20	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Dr. José Germán Salinas Gamboa DNI : 33562458

Especialidad del validador: Doctor en Administración

03 de diciembre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. José Germán Salinas Gamboa
CLAD N° 1602 CPP. N° 14110

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CRÉDITOS - COBRANZAS

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSIÓN 1: Prevención La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los solicitantes de préstamos	X		X		X		
2	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el comportamiento crediticio del cliente	X		X		X		
3	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada solicitante	X		X		X		
4	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga	X		X		X		
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente	X		X		X		
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos	X		X		X		
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	X		X		X		
8	DIMENSIÓN 2: Cobranza La entidad cuenta con un sistema de cobranza eficiente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cobranzas están automatizados	X		X		X		
10	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas	X		X		X		
11	La empresa dispone de indicadores de desempeño que le permiten medir la eficacia de la gestión de cobranzas	X		X		X		
12	Los resultados obtenidos de los indicadores son supervisados constantemente	X		X		X		
13	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz	X		X		X		
14	El recurso humano del área de cobranzas asiste a actividades de capacitación en forma usual	X		X		X		
15	Los procesos que se ejecutan en el área de cobranzas recurrentemente son evaluados	X		X		X		
16	DIMENSIÓN 3: Recuperación La empresa actualiza las condiciones del crédito para aplicar la gestión de recuperación	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa realiza un análisis del comportamiento histórico de los créditos otorgados al deudor para determinar un nuevo cronograma de pagos	X		X		X		
18	La entidad se interesa permanentemente por la situación económica y financiera de sus clientes	X		X		X		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPITAL

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Redes de conocimiento							
1	La empresa tiene una estructura y organización adecuada en relación a los activos.	X		X		X		
2	La empresa comparte responsabilidades a través de los diferentes canales de comunicación	X		X		X		
3	La empresa desarrollar equipos colectivos para alcanzar los objetivos fijados por la organización	X		X		X		
4	La empresa adquiere nuevos recursos para su organización.	X		X		X		
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente	X		X		X		
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos	X		X		X		
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Tasa de capitalización anual	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La empresa pone valor a los bienes muebles e inmuebles	X		X		X		
9	La empresa tiene un realice en la predicción en cuestión a la tasa de capitalización	X		X		X		
10	La empresa estima el valor de la propiedad inmobiliaria para la organización.	X		X		X		
11	La empresa tiene pollitas de capitalización en favor de la organización.	X		X		X		
12	La empresa determina la relación deuda financiamiento y patrimonio neto.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Confianza de accionistas	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa realiza una permanente comunicación entre sus miembros	X		X		X		
14	La empresa tiene una adecuada gestión organizativa durante el proceso	X		X		X		
15	Proporciona un marco de guía y dirige la organización, coordinación de las actividades económica y financieras.	X		X		X		
16	La empresa imparte confianza con cada uno de los accionistas.	X		X		X		
17	La empresa tiene capacidad para poder invertir y dirigir con éxito la organización.	X		X		X		
18	La empresa debe superar las condiciones desfavorables.	X		X		X		
19	La empresa debe tener un buen clima de negocios y cambios en las expectativas.	X		X		X		
20	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

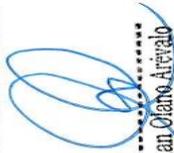
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Roydichan Olano Arévalo DNI : 01305601

Especialidad del validador: Docente en investigación y finanzas

03 de diciembre del 2022

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

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



Mg. Roydichan Olano Arévalo
CPPe. 2301174101
Docente UNSM-FECOL

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN DE CRÉDITOS - COBRANZAS

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Prevención								
1	La empresa realiza la evaluación del historial crediticio de los solicitantes de préstamos	✓				✓		
2	La empresa consulta recurrentemente con otras empresas e instituciones bancarias el comportamiento crediticio del cliente	✓				✓		
3	La empresa evalúa los riesgos por incumplimiento para cada solicitante	✓				✓		
4	La empresa solicita las garantías adecuadas de acuerdo a las condiciones del crédito que otorga	✓				✓		
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente	✓				✓		
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos	✓				✓		
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	✓				✓		
DIMENSION 2: Cobranza								
8	La entidad cuenta con un sistema de cobranza eficiente	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cobranzas están automatizados	✓				✓		
10	La empresa dispone de un procedimiento estandarizado para la gestión de cobranzas	✓				✓		
11	La empresa dispone de indicadores de desempeño que le permiten medir la eficacia de la gestión de cobranzas	✓				✓		
12	Los resultados obtenidos de los indicadores son supervisados constantemente	✓				✓		
13	La empresa establece mejoras continuas de su gestión de cobranzas para hacerla más eficaz	✓				✓		
14	El recurso humano del área de cobranzas asiste a actividades de capacitación en forma usual	✓				✓		
15	Los procesos que se ejecutan en el área de cobranzas recurrentemente son evaluados	✓				✓		
DIMENSION 3: Recuperación								
16	La empresa actualiza las condiciones del crédito para aplicar la gestión de recuperación	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa realiza un análisis del comportamiento histórico de los créditos otorgados al deudor para determinar un nuevo cronograma de pagos	✓				✓		
18	La entidad se interesa permanentemente por la situación económica y financiera de sus clientes	✓				✓		



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CAPITAL

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Redes de conocimiento							
1	La empresa tiene una estructura y organización adecuada en relación a los activos.	✓		✓		✓		
2	La empresa comparte responsabilidades a través de los diferentes canales de comunicación	✓		✓		✓		
3	La empresa desarrollar equipos colectivos para alcanzar los objetivos fijados por la organización	✓		✓		✓		
4	La empresa adquiere nuevos recursos para su organización.	✓		✓		✓		
5	La empresa corrobora cada una de las garantías entregadas por el cliente	✓		✓		✓		
6	La empresa determina las condiciones de financiamiento con base a lineamientos establecidos	✓		✓		✓		
7	Los clientes tienen pleno conocimiento de las condiciones del financiamiento	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Tasa de capitalización anual	Si	No	Si	No	Si	No	
8	La empresa pone valor a los bienes muebles e inmuebles	✓		✓		✓		
9	La empresa tiene un realce en la predicción en cuestión a la tasa de capitalización	✓		✓		✓		
10	La empresa estima el valor de la propiedad inmobiliaria para la organización.	✓		✓		✓		
11	La empresa tiene políticas de capitalización en favor de la organización.	✓		✓		✓		
12	La empresa determina la relación deuda financiamiento y patrimonio neto.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Confianza de accionistas	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La empresa realiza una permanentemente comunicación entre sus miembros	✓		✓		✓		
14	La empresa tiene una adecuada gestión organizativa durante el proceso	✓		✓		✓		
15	Proporciona un marco de guía y dirige la organización, coordinación de las actividades económica y financieras.	✓		✓		✓		
16	La empresa imparte confianza con cada uno de los accionistas.	✓		✓		✓		
17	La empresa tiene capacidad para poder invertir y dirigir con éxito la organización.	✓		✓		✓		
18	La empresa debe superar las condiciones desfavorables.	✓		✓		✓		
19	La empresa debe tener un buen clima de negocios y cambios en las expectativas.	✓		✓		✓		
20	Considera que su desempeño laboral es óptimo y eficiente.	✓		✓		✓		

Anexo 5. Base de datos recolectados en cuestionario para gestión de créditos

GESTIÓN DE CRÉDITO																						
IV Encuestas	Prevención							Cobranza								Recuperación				Extinción		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
5	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2
6	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
7	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2
8	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1
9	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2
10	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3
11	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	1
12	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2
16	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4
17	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	4
18	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	3	3	3	3	5
19	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	3	3	3	3	5
20	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	8	8	3	3	3	3	6
21	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	2
23	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1
25	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4
26	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2
27	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
30	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2
31	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2
32	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2
33	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1
34	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2
35	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3
36	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	1
37	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2

41	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
42	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	4	2
43	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	3	3	3	3	5	2
44	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	3	3	3	3	5	2
45	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	8	8	3	3	3	3	6	2
46	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
47	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	2	2
48	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
50	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
51	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2
52	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
55	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
56	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
57	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
58	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1
59	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
60	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2
61	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1
62	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
64	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
65	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
67	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	4	2
68	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	3	3	3	3	5	2
69	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	3	3	3	3	5	2
70	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	8	8	3	3	3	3	6	2
71	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
72	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2
73	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
75	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
76	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2
77	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
80	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2

81	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
82	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
83	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1
84	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
85	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
86	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1
87	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
89	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
92	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	4	2
93	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	3	3	3	3	5	2
94	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	3	3	3	3	5	2
95	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	8	8	3	3	3	3	6	2
96	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
97	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	4	4	5	5	4	4	4	4	2	2
98	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1
100	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	4	2
101	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2
102	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
105	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
106	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2
107	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
108	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	1
109	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
110	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2
111	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	1
112	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
114	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
115	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
116	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2
117	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	3	3	3	4	2
118	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	3	3	3	3	5	2
119	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	3	3	3	3	5	2
120	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	8	8	3	3	3	3	6	2

Anexo 6. Base de datos recolectados en cuestionario para estructura de capital

ESTRUCTURA DE CAPITAL																			
Nº Encuestas	Redes de conocimiento							Tasa de capitalización anual					Confianza de accionistas						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
5	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
6	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
7	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
8	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
9	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
10	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
11	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
12	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
14	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
15	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
16	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
17	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
18	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
19	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
20	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
21	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
22	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
23	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	4	5
24	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
25	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	4	5
26	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
27	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
28	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
29	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
30	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
31	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
32	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
33	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
34	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
35	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
36	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
37	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
39	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
40	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2

41	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
42	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
43	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
44	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
45	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
46	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
47	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
48	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	4	5
49	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
50	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	4	5
51	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
52	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
54	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
55	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
56	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
57	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
58	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
59	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
60	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
61	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
62	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
64	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
65	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
66	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
68	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
69	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
70	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
71	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
72	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
73	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	4	5
74	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
75	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	4	5
76	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
77	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
78	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
79	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
80	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2

81	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
82	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
83	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
84	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
85	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
86	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
87	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
88	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
89	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
90	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
91	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
92	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
93	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
94	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
95	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
96	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
97	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
98	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	4	5
99	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
100	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	4	5
101	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
102	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
103	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
104	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
105	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
106	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
107	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
108	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
109	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
110	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
111	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
112	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
113	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
114	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
115	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
116	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
117	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
118	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
119	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
120	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2

121	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
122	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
123	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	4	5
124	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
125	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	4	5
126	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
127	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
128	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
129	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
130	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
131	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
132	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
133	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
134	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
135	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
136	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
137	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
139	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3
140	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
141	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
142	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
143	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
144	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
145	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
146	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
147	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
148	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	6	6	4	5
149	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	5	5	3	4
150	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	7	7	4	5
151	2	2	4	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2
152	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3
153	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	4	4	3	3
154	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2
155	3	4	5	4	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
156	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
157	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2
158	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
159	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2
160	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3
161	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	4	4	2	2
162	3	3	4	5	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
163	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1

Anexo 7. Evidencia de procesamiento estadístico en resultados

Fiabilidad

Escala: Confiabilidad para instrumento 1

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Válido	163	100,0	
Excluido ^a	0	,0	
Total	163	100,0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	23

Fiabilidad

Escala: Confiabilidad para instrumento 2

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
Válido	163	100,0	
Excluido ^a	0	,0	
Total	163	100,0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	19

Estadísticos

		Gestión de crédito y cobranza	Prevenición	Cobranza	Recuperación	Edición
N	Válido	163	163	163	163	163
	Perdidos	0	0	0	0	0
Media		1,71	1,72	1,62	1,42	1,46
Mediana		2,00	2,00	2,00	1,00	1,00
Moda		2	2	2	1	1
Desv. Desviación		,454	,448	,558	,628	,500

Tabla de frecuencia

Gestión de crédito y cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	47	28,8	28,8	28,8
Regular	116	71,2	71,2	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Prevenición

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	45	27,6	27,6	27,6
Regular	118	72,4	72,4	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Deficiente	68	41,7	41,7	41,7
Regular	89	54,6	54,6	96,3
Eficiente	6	3,7	3,7	100,0
Total	163	100,0	100,0	

Recuperación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, COURT MONTEVERDE EDUARDO JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Efecto de la gestión del área de créditos en la estructura de capital de empresa de seguridad de Lima metropolitana-2022", cuyo autor es MELCHOR BERROCAL ROXANA LUCERO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 11 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
COURT MONTEVERDE EDUARDO JUAN DNI: 07277407 ORCID: 0000-0003-1621-6765	Firmado electrónicamente por: EDCOURT el 14-01- 2023 08:47:33

Código documento Trilce: TRI - 0517365