



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac.
Crediconfía, Juliaca 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Chura Carita, Heidi Judith (orcid.org/0009-0007-3167-0735)

ASESOR:

Dr. Urrutia Flores, Manuel (orcid.org/0000-0003-3732-4490)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Este trabajo de investigación es el resultado de un considerable esfuerzo, y lo dedico con todo cariño a mis padres, en reconocimiento a su inquebrantable apoyo y los sacrificios que han hecho por mí. Asimismo, extendo esta dedicación a mi hermano y a mis abuelos. A todos ellos, les ofrezco mis logros, esperando contribuir a su orgullo y felicidad.

Heidi Judith.

Agradecimiento

A Dios, quien ha sido mi refugio y fortaleza. Su presencia constante ha sido la luz guía que me ha permitido alcanzar mis metas personales.

A todas aquellas personas que me han brindado su apoyo incondicional, su tiempo y su aliento en este proceso.

A mi asesor, el Doctor Manuel Urrutia Flores, por permitirme acceder a su capacidad y conocimientos científicos. Su guía ha sido indispensable en el desarrollo y culminación exitosa de este proyecto.

A Coopac Crediconfia, por su apertura y disposición para permitirme ejecutar esta investigación. Su colaboración ha sido invaluable y profundamente apreciada.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, URRUTIA FLORES MANUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CONTROL DE LAS COBRANZAS Y LA MOROSIDAD EN LA COOPAC. CREDICONFIA, JULIACA 2023", cuyo autor es CHURA CARITA HEIDI JUDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 12 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
URRUTIA FLORES MANUEL DNI: 09592775 ORCID: 0000-0003-3732-4490	Firmado electrónicamente por: MURRUTIAF el 12- 05-2024 08:45:00

Código documento Trilce: TRI - 0748099



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHURA CARITA HEIDI JUDITH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONTROL DE LAS COBRANZAS Y LA MOROSIDAD EN LA COOPAC. CREDICONFIA, JULIACA 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
HEIDI JUDITH CHURA CARITA DNI: 70238297 ORCID: 0009-0007-3167-0735	Firmado electrónicamente por: HCHURACA el 12-05- 2024 09:16:03

Código documento Trilce: TRI - 0748102

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
II. Marco Teórico.....	8
III. Metodología.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Métodos de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. Resultados.....	23
V. Discusión.....	32
VI. Conclusiones.....	39
VII. Recomendaciones.....	41
Referencias.....	44
Anexos.....	49

Índice de tablas

Tabla 1 Expertos validadores.....	20
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos	20
Tabla 3 Baremos para la primera variable y sus dimensiones	22
Tabla 4 Baremos para la segunda variable y sus dimensiones	22
Tabla 5 Percepciones para la variable Control de cobranzas	23
Tabla 6 Percepciones de las dimensiones de Control de cobranzas.....	24
Tabla 7 Percepciones para la variable Morosidad.....	25
Tabla 8 Percepciones de las dimensiones de Morosidad	26
Tabla 9 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones del estudio	27
Tabla 10 Interpretación de los coeficientes de correlación	28
Tabla 11 Correlación entre Control de cobranzas y Morosidad	28
Tabla 12 Correlación entre Control de cobranzas y la dimensión Plazos	29
Tabla 13 Correlación entre Control de cobranzas y la dimensión Plazos	30
Tabla 14 Correlación entre la dimensión Procedimientos y Morosidad	30
Tabla 15 Correlación entre la dimensión Pagos pendientes y Morosidad.....	31

Índice de figuras

Figura 1 Percepciones para la variable Control de cobranzas	23
Figura 2 Percepciones de las dimensiones de Control de cobranzas	24
Figura 3 Percepciones para la variable Morosidad.....	25
Figura 4 Percepciones de las dimensiones de Morosidad	26

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. El tipo de investigación fue aplicada, tuvo un nivel correlacional, y se aplicó un diseño no experimental, transversal. Se contó con una población de 32 empleados, quienes también constituyeron la muestra. Se utilizó la técnica de la encuesta y se emplearon cuestionarios para recopilar datos. Mediante la aplicación los instrumentos, se recolectó la información de la muestra, que fueron analizados mediante gráficos de barras, tablas de frecuencias y la prueba de correlación de Pearson. En los resultados se encontró que, el 93.7% de los encuestados considera que el control de cobranzas tiene un nivel eficiente. Y un pequeño 6.3% opina que está en un nivel regular. Asimismo, el 81.2% de los encuestados, percibe que la morosidad es aceptable. Y un 18.8% percibe que la morosidad es moderada. Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre el control de cobranzas y la morosidad, evidenciada por la obtención de un p-valor igual a 0.000. Además, se evidenció una correlación positiva y alta entre ambas variables evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.739.

Palabras clave: Control de cobranzas, morosidad, gestión de créditos.

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship that exists between collection control and delinquency in Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. The type of research was applied, it had a correlational level, and a non-experimental, transversal design was applied. There was a population of 32 employees, who also constituted the sample. Survey technique was used and questionnaires were used to collect data. By applying the instruments, sample information was collected, which was analyzed using bar graphs, frequency tables and the Pearson correlation test. The results found that 93.7% of those surveyed consider that collection control has an efficient level. And a small 6.3% think that it is at a regular level. Likewise, 81.2% of those surveyed perceive that late payment is acceptable. And 18.8% perceive that late payment is moderate. It was concluded that there is a statistically significant relationship between collection control and delinquency, evidenced by obtaining a p-value equal to 0.000. Furthermore, a positive and high correlation was evident between both variables, evidenced by a Pearson correlation coefficient equal to 0.739.

Keywords: Control of collections, late payment, credit management.

I. Introducción

El control de cobranzas y la gestión de la morosidad en las entidades financieras son temas de gran relevancia tanto a nivel internacional como en el ámbito regional y local. La importancia de abordar eficazmente esta realidad problemática radica en la necesidad de mantener la salud financiera de estas instituciones financieras y garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

A nivel internacional, diversas investigaciones han abordado el tema del control de cobranzas y la morosidad en entidades financieras, brindando un marco de referencia global. Por ejemplo, en Alemania, Nazemi et al. (2022) manifestaron que, dado el cada vez mayor endeudamiento de los individuos alrededor del mundo, resulta esencial tener la capacidad de prever las tasas de recuperación de la deuda en situación de impago. Sólo en Europa, la deuda de los consumidores ha experimentado un incremento del 90%, pasando de 359 900 millones de euros a 683 500 millones de euros entre septiembre de 1997 y octubre de 2018. Este incremento ha sido aún mayor en los Estados Unidos, donde la deuda de los consumidores en el mismo período ha aumentado de 1,3 billones de dólares a 3,9 billones de dólares, representando un incremento del 200%.

En un estudio llevado a cabo en Letonia, al noreste de Europa, Saulītis (2022) analizó el envío continuo de recordatorios a los deudores con préstamos en mora. Sin embargo, este enfoque no logró mejorar el comportamiento de pago, sino que, lamentablemente, tuvo un efecto negativo en los esfuerzos de cobro. En contraste, para los préstamos que se estaban pagando correctamente, se observó que la comunicación repetida, como el envío de recordatorios, tenía un efecto marginalmente positivo en los esfuerzos de recuperación de la deuda. El sobreendeudamiento no sólo está relacionado con efectos psicológicos negativos, sino que también puede generar ira y guiar comportamientos inadecuados, por tanto, es importante considerar cuidadosamente las estrategias de comunicación para evitar efectos negativos en los esfuerzos de cobro de las deudas en mora.

Los reguladores europeos, según Bellotti et al. (2021), muestran una creciente preocupación frente a los préstamos improductivos de los últimos años. Si bien los préstamos constituyen la actividad principal de la banca minorista y desempeñan un papel fundamental en su funcionamiento, algunos presentan

incumplimientos por parte de los prestatarios, quienes no cumplen con los plazos de pago acordados. Esto se agrava debido a las dificultades que muchos bancos todavía enfrentan para deshacerse de los préstamos problemáticos que persisten en sus balances desde la crisis financiera. Para abordar este desafío, es esencial que las entidades financieras implementen estrategias efectivas para gestionar y reducir la presencia de préstamos improductivos en sus carteras. Al hacerlo, no solo fortalecerán su estabilidad y confianza en el sistema financiero, sino que también se asegurarán de mantener un entorno sólido y saludable para sus operaciones crediticias.

Latinoamérica no es ajena a esta problemática, Morales et al. (2022) hacen mención que en México las crisis de las Punto COM, la crisis Subprime y la europea, y la del COVID-19 impactaron los niveles de morosidad de los siete principales bancos del país. Fue la crisis de las Punto COM la que tuvo el mayor impacto en el aumento de la morosidad, mientras que las crisis Subprime y europea tuvieron un efecto menor. Por su parte, la crisis del COVID-19 mostró una influencia moderada en los índices de morosidad. Cada una de estas crisis afectó de manera diferenciada a cada banco, haciendo que el tamaño de las carteras de crédito de los bancos mexicanos experimente un crecimiento constante entre los años 2000 y 2022, observándose una relación variable con el índice de morosidad.

En Nicaragua, Gutiérrez et al. (2021) señalan que, tanto las entidades financieras como otras organizaciones se ven afectadas por el problema de las cobranzas y la morosidad. Este problema se origina debido a la carencia de políticas bien estructuradas y a una implementación deficiente de las políticas de crédito y cobranza. Estos factores pueden comprometer la capacidad de una empresa para otorgar créditos de manera segura y recuperar eficientemente su cartera. La falta de un adecuado análisis de los sujetos de crédito, la ausencia de límites y responsabilidades claras en los contratos, y una flexibilidad excesiva frente a los retrasos en los pagos pueden contribuir a la dificultad de recuperar la cartera en tiempo y forma.

En Ecuador, Ávalos (2020) menciona que, según lo establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, las cooperativas de ahorro y crédito gozan de autonomía en su gestión administrativa y financiera de acuerdo a su

normativa interna. Uno de los principales indicadores utilizados para evaluar su estabilidad, solidez y buen desempeño es el análisis de los niveles de morosidad. En este país las cooperativas presentan bajos niveles de inclusión financiera, una cartera crediticia poco diversificada con alta concentración de montos en los créditos, altos costos de recuperación debido a la elevada morosidad y riesgo de recuperación de cartera. Aun así, se necesitan investigaciones adicionales en el campo de la economía social y solidaria para contribuir a un sector más justo e inclusivo.

En el Perú, según López-Dávila (2020), hasta el 2020, el sistema financiero de Perú estaba compuesto por un total de 54 empresas que se dedicaban a facilitar transacciones entre aquellos agentes económicos con excedentes y aquellos con déficits en el mercado nacional. Estas instituciones estaban divididas en categorías como la banca múltiple, empresas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, y entidades especializadas en el desarrollo de pequeñas y microempresas. Flores (2019) hace hincapié que entre estas instituciones se encuentran las cooperativas de ahorro y crédito, las cuales se enfrentan a desafíos relacionados con la morosidad y las cobranzas. Estas cooperativas operan con un considerable porcentaje de créditos y se enfrentan a cierto grado de morosidad, lo que requiere la implementación de diversas estrategias de cobranza.

En una agencia financiera en la ciudad de Tacna, según hace mención Pérez (2021), hubo un aumento significativo en los índices de morosidad en cada una de las sucursales durante el período comprendido entre 2010 y 2014. Este incremento fue de casi 4%, pasando de más del 2% en el 2010 al más del 6% en el 2014. Además, la cartera morosa aumentó de casi 4 millones de soles hasta superar los 14 millones de soles durante ese período, mientras que la cartera de créditos ascendió de 200 millones a más de 227 millones de soles. Ante esta situación, según señala Chura y Enríquez (2021), las cooperativas en el país pueden verse afectadas en términos de rentabilidad debido a la presencia de morosidad en su cartera de créditos, la cual debe ser enfrentada implementando estrategias para gestionarlas y monitorearlas.

Todo este contexto problemático, no es ajena a nivel local, sobre todo en la empresa en estudio. La Coopac Crediconfia enfrenta un desafío significativo en

cuanto al control de cobranzas y la morosidad de los préstamos otorgados. A pesar de contar con un área encargada de gestionar todas las carteras morosas, la cooperativa no ha logrado recuperar de manera efectiva el capital prestado y los intereses correspondientes. Esto ha generado un aumento preocupante en la cartera morosa, lo que afecta negativamente la estabilidad financiera y la sostenibilidad de las operaciones de la cooperativa.

Tras un conflicto político que duró casi tres meses en la región Puno, como lo menciona El Comercio (2023), muchos clientes han utilizado este evento como un pretexto para no cumplir con los pagos correspondientes a sus créditos. Y, a pesar de que el conflicto ha concluido hace ya varios meses, algunos clientes persisten en no pagar, lo que ha llevado a un aumento significativo en la cartera morosa.

Además, el incremento de la morosidad implica una mayor asignación de recursos y esfuerzos para la gestión de la cartera morosa, lo que puede limitar la capacidad de la cooperativa para enfocarse en otras áreas críticas de su operación y crecimiento. Esta situación plantea un desafío importante en términos de recuperación de los préstamos vencidos y la necesidad de implementar estrategias efectivas de control de cobranzas.

Ante este contexto, se planteó el siguiente enunciado de problema: ¿Qué relación existe entre el control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023? Además, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre el control de las cobranzas y los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023?; ¿Qué relación existe entre el control de las cobranzas y las responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023?; ¿Qué relación existe entre los procedimientos y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023?; ¿Qué relación existe entre los pagos pendientes y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023?

En el campo de la investigación científica, Fernández (2020) hace mención que es común utilizar extensivamente justificaciones que abarcan aspectos teóricos, prácticos y metodológicos. Estas justificaciones desempeñan un papel significativo en el desarrollo de una investigación, tanto en términos académicos como prácticos. Asimismo, ofrecen una guía valiosa a los futuros investigadores, al

brindarles información sobre los principios conceptuales, la aplicabilidad y los métodos de investigación apropiados.

La justificación teórica de esta investigación radica en la necesidad de comprender a fondo cómo el control de cobranzas se relaciona con la morosidad en la Coopac Crediconfia en el año 2023. Mediante el estudio de la literatura existente sobre este tema, se busca identificar las mejores prácticas y enfoques teóricos que puedan ser aplicados en el contexto específico de la cooperativa en estudio. Apoyado en la Teoría de la cobranza eficiente, la Teoría de las Estrategias de Negociación y la Teoría del Comportamiento del Consumidor, se podrá tener un conocimiento más preciso que ayude a crear procedimientos claros y estrategias efectivas para mejorar el cumplimiento de los pagos y en consecuencia reducir la morosidad.

La importancia de esta investigación radica en su potencial para brindar a la cooperativa un marco conceptual sólido y orientación práctica para abordar el desafío que representa la morosidad en su cartera crediticia. Los hallazgos que se obtengan mediante del análisis teórico y empírico permitirán identificar las variables críticas que influyen en la morosidad y proporcionarán recomendaciones específicas para mejorar el control de los cobros, fortalecer el manejo de la cartera morosa y, por último, garantizar una estabilidad financiera y la sostenibilidad de la cooperativa.

La justificación práctica de esta investigación se fundamenta en la necesidad de abordar de manera efectiva el problema de la morosidad y el control de cobranzas en la cooperativa en estudio. La situación problemática identificada, caracterizada por un aumento preocupante en la cartera morosa y la dificultad para recuperar los préstamos otorgados, tiene consecuencias directas en la estabilidad financiera y la sostenibilidad de las operaciones de la cooperativa. La resolución de esta problemática resulta crucial para la cooperativa, ya que la morosidad afecta negativamente su capacidad para brindar nuevos préstamos y servicios financieros a sus asociados.

Al abordar esta problemática desde una perspectiva práctica, esta investigación busca proporcionar a la cooperativa una serie de herramientas y recomendaciones concretas para mejorar su control de cobranzas y gestionar de

manera efectiva la morosidad en sus préstamos. La implementación de estrategias y prácticas sólidas en el control de cobranzas contribuirá a la recuperación más rápida y efectiva de los fondos prestados, así como a la reducción de la cartera morosa.

La justificación práctica de esta investigación se basa en la necesidad de proporcionar a la cooperativa una guía práctica y aplicable que le permita enfrentar de manera efectiva la problemática de la morosidad y el control de cobranzas. Los resultados obtenidos a través del análisis teórico y empírico permitirán a la cooperativa implementar cambios y mejoras concretas en sus prácticas y procesos de cobranza, lo que resultará en una mayor recuperación de los fondos prestados, una reducción en la cartera morosa y una mejora general en su estabilidad financiera y sostenibilidad a largo plazo.

La justificación metodológica de esta investigación se basa en que, se elaborarán herramientas que resultarán beneficiosas que ayudarán a revelar la profundidad de la relación entre el control de cobranzas y la morosidad en la cooperativa de crédito que se está estudiando, aportando instrumentos significativos que posibiliten la evaluación de la profundidad de esta relación, ofreciendo así una base robusta que no solo respalde la toma de decisiones, sino que también facilite la implementación de recomendaciones respaldadas de manera sólida por la evidencia recopilada durante el estudio.

La recolección de datos permitirá obtener perspectivas internas sobre los desafíos y obstáculos que enfrenta la cooperativa, así como identificar posibles soluciones y mejores prácticas. Además, se recopilarán datos, con el fin de cuantificar la magnitud de la morosidad, identificar patrones y tendencias, y evaluar la efectividad de las estrategias actuales de control de cobranzas. La validación de los datos obtenidos permitirá aumentar la fiabilidad y validez de los hallazgos, brindando mayor confianza en las conclusiones y recomendaciones que se formularán.

Para dar respuesta a la problemática se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Y como objetivos específicos se propusieron: Determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y

los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023; Determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y las responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023; Determinar la relación que existe entre los procedimientos y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023; Determinar la relación que existe entre los pagos pendientes y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Además, se planteó como hipótesis general: El control de cobranza se relaciona directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Y como hipótesis específicas: El control de las cobranzas se relaciona directamente con los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023; El control de las cobranzas se relaciona directamente con la responsabilidad de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023; Los procedimientos se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023; Los pagos pendientes se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

II. Marco Teórico

En función al problema planteado, se mencionan estudios previos relacionados con el tema. En lo que respecta al ámbito internacional, se tiene el estudio llevado a cabo en México por Espinosa et al. (2022) se enfocó en examinar cómo diversos elementos macroeconómicos y microeconómicos influyen en la posibilidad de incrementar el índice de morosidad en el sector bancario del país. Se utilizó un modelo de regresión logística, evaluando la contribución marginal de cada variable. Se aplicó el estadístico Wald para estimar los resultados. La población de estudio incluyó a los usuarios de créditos bancarios en México. Los resultados revelaron índices de precisión en la clasificación superiores al 80%. Además, se observó que el desempleo y cuatro factores microeconómicos ejercen una influencia importante en la probabilidad de incrementar el nivel de morosidad. Estos resultados tienen importancia para los profesionales financieros y los reguladores bancarios, dado que podrían respaldar la formulación de políticas eficaces para preservar la estabilidad financiera del sector bancario. Los autores concluyeron que, en el transcurso de la pandemia, la influencia incremental de las variables que ofrecen explicaciones sobre la probabilidad de incrementar el nivel de incumplimiento se redujo en relación con el período anterior, lo que sugiere una adaptación del comportamiento frente a la crisis.

Jiménez y Contreras (2022) en el trabajo de tesis de maestría desarrollado en Ecuador, tuvieron como objetivo analizar la situación de morosidad en las cuentas pendientes de cobro en una empresa del sector de servicios y su impacto en la liquidez. El enfoque del trabajo fue descriptivo y explicativo, empleándose un enfoque mixto, combinando lo cuantitativo y cualitativo para brindar una visión completa del fenómeno estudiado. Los datos se recolectan mediante análisis de contenido relacionado con el tema y la realización de encuestas y entrevistas a empresas de servicios contratistas. La población de estudio está conformada por la compañía de servicios ubicada en el cantón Daule, en los años 2019 al 2021. Los resultados muestran que los costos fijos se mantienen sin un control adecuado en relación con el aumento de las ventas. Además, las cuentas por cobrar han experimentado un crecimiento sin una rotación de cobro adecuada, lo que ha afectado negativamente la sostenibilidad financiera de la compañía. Se concluye

que, ante la alta morosidad de la cartera y su impacto en la sostenibilidad financiera, la compañía necesita implementar rápidamente lineamientos y estrategias financieras que promuevan la competitividad y oportunidad. Se sugiere buscar nuevos clientes con capacidad de pago consistente para mejorar la situación financiera y reducir el riesgo de morosidad.

Murillo y Palacios (2022) en el trabajo de investigación realizado en Ecuador, tuvieron como objetivo analizar la relación entre la cartera vencida y la liquidez en la empresa de servicios, con el fin de potenciar las ventas y mantenerse competitiva en el mercado. Se utilizó un enfoque de carácter descriptivo, adoptando un diseño transversal no experimental. Para recolectar información, se optó por un cuestionario confeccionado a través de Google Forms, el cual fue distribuido entre los clientes. Adicionalmente, se llevaron a cabo entrevistas con cuatro empleados de la compañía. Además de esto, se recurrió a los estados financieros de la empresa correspondientes a los años 2019 y 2020, los cuales fueron obtenidos de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Los resultados más destacados apuntan a que la empresa proporciona una gama diversa de productos, principalmente mediante la concesión de préstamos con plazos que exceden los 90 días. Esta particularidad dificulta la gestión efectiva de las cobranzas, generando un impacto negativo en la liquidez de la empresa. Concluyeron que, hay evidencia de que la empresa enfrenta una solidez financiera limitada, y que se requiere implementar estrategias destinadas a mejorar la rotación de la cartera y los indicadores clave en cuestión.

Golman y Bekerman (2018) en la investigación realizada en Argentina, tuvieron como objetivo identificar las variables determinantes que influyen en el nivel de morosidad en el pago de los prestatarios de microfinanzas, específicamente en un estudio de un caso basado en asociación social. Se utilizó un nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental. Utilizando la base de datos de esta institución social argentina, se examinaron las características más relevantes de los prestatarios, tanto personales como del hogar, así como los detalles del crédito otorgado, con el fin de comprender su comportamiento en relación con el pago de cuotas. Se encontró que la nacionalidad, edad, sexo y educación no influyeron significativamente en la morosidad. Los prestatarios

paraguayos y peruanos mostraron mayor puntualidad. La experiencia crediticia y la cercanía geográfica a la institución se asociaron con mejor comportamiento de pago. Los que alquilan tienen más retrasos en el pago, mientras que los que viven solos son más puntuales. El ingreso y el plazo del crédito también afectan la morosidad.

Dentro de los antecedentes nacionales se tiene a Chalco (2021) quien, en su trabajo de maestría realizado en Lima, tuvo como objetivo analizar la conexión entre las formas de cobranza y el índice de morosidad en una organización de recuperación de deudas. Con el propósito de lograr esta meta, emprendió un estudio no experimental de tipo descriptivo correlacional, con orientación hacia lo cuantitativo. Se optó por emplear la encuesta como método y se utilizó un cuestionario que fue administrado a una muestra de 40 participantes. Los resultados revelaron que el 72% de los encuestados percibió la forma de cobranza en un nivel medio, mientras que el 20% la consideró en un nivel alto. Asimismo, el 70% de los participantes consideró que la morosidad era media y el 15% la calificó como alta. A partir de estos hallazgos, el autor concluyó que existe una relación moderada entre las formas de cobranza y la morosidad en la entidad de cobros.

Coronel (2020) en su trabajo de investigación de maestría, llevada a cabo en la ciudad de Chachapoyas, se propuso determinar la incidencia de las formas de cobranza con el fin de reducir la morosidad en una caja de crédito. Para este propósito, utilizó un enfoque de investigación no experimental de nivel descriptivo, empleando la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumentos que aplicó a una muestra de 19 colaboradores. Los resultados revelaron que el 79% de los encuestados percibía las formas de cobranza como eficientes. Como conclusión, el autor sugiere que potenciar y mejorar estas formas de cobranza logrará una mayor efectividad en la reducción de los índices de morosidad. Para lograrlo, propone estrategias fundamentales como brindar facilidades de pago, ofrecer beneficios a los clientes y desarrollar una programación ajustada a la capacidad de cada cliente.

Quiroga (2022) condujo una investigación en Cusco con el propósito de analizar el nivel de gestión de cartera de crédito y morosidad entre los miembros de una cooperativa de ahorro y crédito. El enfoque metodológico abrazó una

aproximación descriptiva y se adoptó un diseño no experimental. La muestra fue compuesta por 295 miembros de la cooperativa. Para obtener datos, se utilizó una encuesta respaldada por un cuestionario como instrumento de recolección. Los resultados señalaron que, según la perspectiva de los miembros, el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad en la cooperativa se ubicaba en un nivel medio. Esto sugiere que el proceso de gestión, evaluación y seguimiento de créditos se desarrolla de manera relativamente adecuada, aunque existen áreas con potencial de mejora. Las conclusiones indicaron que el nivel de ingresos raramente se relacionaba con la morosidad, según lo señala el 29.1% de los encuestados, mientras que circunstancias imprevistas ocasionalmente tenían influencia en la morosidad, según el 36.3%, y el endeudamiento excesivo raramente era causa de morosidad, según el 32.5%.

Santamaria (2022) condujo un estudio de investigación en una provincia de Lambayeque con el objetivo primordial de examinar cómo la cobranza afecta la morosidad en una agencia bancaria. El estudio se encuadra en un enfoque cuantitativo y sigue un diseño no experimental, transversal y aplicado, con un nivel explicativo. La técnica empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario como herramienta de recolección de datos. La muestra comprendió a 45 asesores de la entidad. Los resultados del análisis indicaron que la relación entre la cobranza y la morosidad es moderada, con un efecto del 66.7% en la institución bancaria. Además, se observó que el nivel de morosidad se encuentra mayoritariamente en una categoría baja (58%), influenciado en parte por la flexibilidad en los plazos de pago ofrecida a los clientes en momentos difíciles. Paralelamente, la práctica de seguimiento constante por parte de los colaboradores para identificar a los clientes próximos a cumplir con sus pagos condujo a una clasificación de la situación de cobranza como alta en un 44.6%. La investigación concluyó que la gestión de cobranza tiene un papel relevante en la morosidad. La influencia moderada sugiere que existen oportunidades para mejorar las estrategias de cobranza y reducir la morosidad, particularmente al centrarse en la administración de los plazos de pago y mantener un seguimiento proactivo para minimizar la deuda no pagada.

Pizango (2023) llevó a cabo una investigación durante su tesis de maestría en la ciudad de Tarapoto. Su objetivo principal fue analizar la posible relación entre

la evaluación de créditos y la morosidad en usuarios de una caja municipal. En su estudio, adoptó un tipo de investigación básica y utilizó un diseño no experimental de tipo transversal con un enfoque cuantitativo. Para recolectar datos, optó por la técnica de encuesta y empleó un cuestionario como herramienta de investigación. El tamaño de la muestra fue de 31 colaboradores. Los hallazgos indicaron que el nivel de evaluación de créditos se distribuyó de la siguiente manera: un 45.2% tuvo un nivel medio, un 29% presentó un nivel bajo y un 25.8% mostró un nivel alto. En cuanto a la morosidad, se encontró que fue medio en un 42.2%, bajo en un 35.5%, y alto en un 19.4%. Las conclusiones de la investigación indicaron que se observa una fuerte y considerable correlación positiva entre la evaluación de créditos y el nivel de morosidad entre los clientes de la entidad de caja municipal estudiada. Los valores estadísticos obtenidos fueron Rho de Spearman = 0.971 y p valor = 0.000. Además, se determinó que el 94.28% de la variabilidad en la morosidad de los clientes puede explicarse por la evaluación de créditos.

Puma (2021) en su investigación llevada a cabo en la ciudad de Juliaca, se propuso identificar los factores que influyen en la morosidad de los créditos personales y sus consecuencias en el sistema financiero para los clientes de una caja municipal. Con este propósito, llevó a cabo una investigación descriptiva, adoptando un diseño que no implicaba manipulación y aplicando un enfoque cuantitativo. Utilizó la técnica de la encuesta y empleó un cuestionario como herramienta, el cual se administró a un conjunto de 7 colaboradores. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.796 y un valor p de 0.000. Estos resultados condujeron a la deducción de que existe una correlación directa y de importancia entre determinados factores, como la personalidad del deudor y la evaluación crediticia, y la morosidad de los créditos ofrecidos por la caja municipal estudiada.

Mogollón (2021) en su estudio de investigación realizado en la localidad de Máncora, tuvo como objetivo principal determinar cuáles estrategias de recuperación de deudas contribuyen a minimizar la morosidad entre los clientes de una institución financiera local. El enfoque metodológico de la investigación fue orientado hacia lo cuantitativo y se centró en describir la situación actual. El diseño empleado fue de carácter no experimental y de corte transversal. Para recopilar

datos, se aplicó una encuesta a través de un cuestionario. Además, se complementó con entrevistas dirigidas al administrador. La población de interés estuvo constituida por 13 asesores de crédito que participaron en el estudio. Los resultados revelaron que en general, las etapas de cobranza se cumplen satisfactoriamente. La organización implementa una adecuada cobranza preventiva y las formas de cobranza utilizadas, especialmente las llamadas y las visitas, son favorables y contribuyen a la recuperación de los créditos y a reducir la morosidad. Los criterios de negociación también resultaron favorables para la recuperación de los créditos. En conclusión, las estrategias de cobranza implementadas han demostrado ser efectivas para reducir la morosidad, destacando la clasificación adecuada de los morosos y el manejo del incumplimiento de las obligaciones, así como la tipología utilizada para categorizar a los morosos.

Con respecto a la variable control de cobranzas, Gitman y Zutter (2012) indican que es una actividad administrativa que permite analizar el nivel de cumplimiento de los *procedimientos* empleados en la recuperación de *pagos pendientes* de los documentos vencidos. Para esta variable, resaltan sus dimensiones Procedimientos y Pagos pendientes.

La dimensión Procedimientos, Morilla (2022) señala que son las acciones concretas y los pasos que una empresa lleva a cabo para administrar de manera efectiva la recolección de pagos de sus clientes y la recuperación de deudas; aborda cómo se lleva a cabo el proceso de cobranza, incluyendo las estrategias, métodos y pasos específicos que la cooperativa utiliza para gestionar los pagos pendientes. Evaluar los procedimientos permite comprender la efectividad de las acciones tomadas para recuperar los pagos y reducir la morosidad. Por consiguiente, los indicadores a tener en cuenta para esta dimensión son: Proceso, Estrategias, Métodos, y Efectividad.

La dimensión Pagos pendientes, se centra en analizar la cantidad de pagos que están pendientes por parte de los clientes y cómo esta acumulación de deudas impacta en la morosidad general. Puede revelar patrones de incumplimiento de pagos y ayudar a identificar áreas específicas donde se requieren mejoras en el control de cobranzas. Egas (2018) indica que esta dimensión se refiere a la cantidad de pagos que los clientes aún no han realizado y que se encuentran

pendientes de cobro. Ocas y Vásquez (2020) señalan que esta dimensión es importante dentro del proceso de control de cobranzas ya que permite a las empresas conocer cuánto dinero se encuentra pendiente de cobro y tomar medidas para recuperar esos pagos; un control adecuado de los pagos pendientes puede mejorar el flujo de caja de la empresa y evitar problemas financieros.

Por consiguiente, los indicadores a tener en cuenta para la dimensión Pagos pendientes son: Cumplimiento de pagos y Recuperación de pagos.

Con respecto a las teorías para la variable control de cobranzas, se tiene la Teoría de la Cobranza Eficiente. Esta teoría se centra en cómo diseñar y aplicar estrategias de cobranza eficientes para maximizar la recuperación de pagos vencidos. Explora enfoques como la segmentación de clientes, la selección de canales de comunicación efectivos y la optimización de los tiempos de contacto para mejorar la tasa de cobranza.

Se tiene también la Teoría de las Estrategias de Negociación. Esta teoría se refiere a cómo utilizar técnicas de negociación efectivas para influir en el comportamiento de los deudores y lograr acuerdos de pago. Explora enfoques basados en la psicología de la negociación, la comunicación persuasiva y la creación de incentivos para incentivar a los clientes a cumplir con sus pagos. Asimismo, se cuenta con la Teoría del Ciclo de Cobranza. Esta teoría examina el ciclo de vida de las actividades de cobranza, desde el primer contacto hasta la recuperación del pago. Puedes analizar cómo la planificación de las etapas del ciclo de cobranza, la asignación de recursos y la automatización de ciertas acciones pueden mejorar la eficacia de la gestión de cobranzas.

También se considera la Teoría de la Tecnología en la Cobranza. Dado el avance de la tecnología, esta teoría explora cómo la implementación de herramientas tecnológicas puede mejorar la eficiencia de la cobranza. Analiza cómo el uso de software de gestión de cobranzas, análisis de datos y automatización puede agilizar el proceso y mejorar la tasa de recuperación. Por último, se tiene la Teoría de la Gestión de la Relación con el Cliente. Esta teoría se enfoca en cómo mantener y mejorar la relación con los clientes a lo largo del tiempo. Explora cómo las estrategias de CRM, como la personalización de las comunicaciones, la

atención al cliente y el seguimiento constante, pueden influir en la cooperación de los clientes en el proceso de cobranza.

Con respecto a la variable morosidad, Díaz (2014) indica que es la situación en la que un deudor no cumple con sus *responsabilidades de pago* en el *plazo acordado* previamente. Para esta segunda variable se tiene como dimensiones Plazos y Responsabilidad de pago.

La dimensión Plazos, se refiere a los plazos de pago establecidos para los préstamos y cómo el incumplimiento de estos plazos contribuye a la morosidad. Evaluar los plazos permite comprender si la rigurosidad en los plazos es realista para los clientes o si se deben ajustar para mejorar la tasa de cumplimiento. IPYME (2022) señala también que la dimensión Plazos se refiere al retraso en los plazos de pago y es lo que conlleva a que se genere la morosidad.

Por lo tanto, los indicadores a considerar para la dimensión Plazos son: Rigurosidad en los plazos, y Cumplimiento de los plazos.

La dimensión Responsabilidades de pago, Steven (2015) señala que ésta implica los compromisos de los clientes de una organización para liquidar sus deudas dentro del período previamente establecido; explora la percepción y actitud de los clientes hacia sus responsabilidades de pago. Puede analizar factores como la comunicación de la cooperativa sobre los pagos, la claridad de las obligaciones financieras y la influencia de factores económicos o culturales en la disposición de los clientes para cumplir con sus pagos. Por consiguiente, los indicadores a considerar para esta dimensión son: Actitud de los clientes, Comunicación, Obligaciones financieras, y Factores económicos.

Con respecto a las teorías para la variable morosidad, se tienen a la Teoría del Comportamiento del Consumidor, esta teoría se centra en entender cómo los consumidores toman decisiones de compra y cómo influyen factores psicológicos, sociales y económicos en esas decisiones. En el contexto de la morosidad, se explora cómo los comportamientos de pago de los clientes están influenciados por su percepción del riesgo, sus actitudes hacia la deuda y sus circunstancias financieras.

Asimismo, se tiene la Teoría de la Asimetría de Información. Esta teoría sugiere que, en situaciones de préstamos y créditos, los prestamistas y los prestatarios pueden tener acceso desigual a la información. Esta teoría analiza cómo la falta de información completa por parte de los prestatarios sobre los términos del préstamo y las consecuencias de la morosidad puede afectar su comportamiento de pago. Asimismo, se tiene la Teoría de la Estructura del Mercado Financiero. Esta teoría se enfoca en cómo la estructura y la competencia en el mercado financiero afectan el comportamiento de los prestatarios y los prestamistas. Explora cómo las tasas de interés, la disponibilidad de alternativas de financiamiento y la competencia entre instituciones financieras influyen en la morosidad en cooperativas de ahorro y crédito.

Además, se considera la Teoría del Riesgo y la Incertidumbre. Esta teoría examina cómo las personas perciben y manejan el riesgo en sus decisiones financieras. En el contexto de la morosidad, investiga cómo la percepción del riesgo por parte de los prestatarios puede influir en su disposición para cumplir con los pagos y cómo la cooperativa puede abordar esta percepción. Y por último se tiene a la Teoría de la Cultura y Valores. Esta teoría explora cómo las normas culturales y los valores pueden influir en el comportamiento financiero de las personas. En el caso de la morosidad, analiza cómo la cultura de pago en la región o comunidad donde opera la cooperativa puede afectar la tasa de morosidad y cómo se pueden adaptar las estrategias de cobranza en función de estos aspectos culturales.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo. Ñaupas et al. (2018) señala que este enfoque se fundamenta en la recolección y evaluación de información para examinar áreas de estudio y validar supuestos previamente definidos, para este propósito, se emplearon mediciones de múltiples variables y herramientas de investigación, respaldadas por técnicas estadísticas que abarcaron descripciones, deducciones, pruebas de hipótesis y otros elementos relacionados.

Es de tipo aplicada. Según lo mencionado por Sánchez et al. (2018), este tipo de investigación utiliza los aprendizajes obtenidos de la investigación básica o teórica para llevarlos a la práctica y resolver problemas urgentes.

Su alcance fue correlacional, como lo indica Santiesteban (2018) ya que su principal propósito es examinar la conexión entre dos o más variables. El enfoque de este estudio se centró en medir la relación que existe entre dos variables concretas: el control de las cobranzas y la morosidad. También es descriptivo, el cual, según Hernández et al. (2014), su función es proporcionar detalles y datos acerca de las características del fenómeno investigado.

Fue de diseño no experimental, transversal, lo que conllevó a no realizar manipulaciones deliberadas en las variables. Siguiendo lo señalado por Arbaiza (2014), en este diseño en particular, no se busca ajustar las variables de manera intencionada; en cambio, se observan los fenómenos en su entorno natural, tal como se manifiestan.

Fue transversal, dado que la recopilación de datos se llevó a cabo en un solo momento. Siguiendo lo señalado por Sánchez et al. (2018), un estudio se considera transversal cuando obtiene información de múltiples grupos de muestra al mismo tiempo, con el objetivo de efectuar comparaciones entre ellos.

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variables de estudio

- Variable 1: Control de las cobranzas.
- Variable 2: Morosidad

3.2.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Control de las cobranzas.

Definición conceptual: Gitman y Zutter (2012) señalan que el control de cobranzas es una actividad administrativa que permite analizar el nivel de cumplimiento de los procedimientos empleados en la recuperación de pagos pendientes de los documentos vencidos.

Definición operacional: Es la medición de la percepción de la variable "Control de las cobranzas", lo cual se logró a través de la implementación de un cuestionario. Este cuestionario estuvo compuesto por dos dimensiones, cada una con sus indicadores correspondientes. Las respuestas a estos indicadores fueron valoradas en una escala de Likert con 5 opciones.

Dimensiones e indicadores:

- Procedimientos
 - Proceso
 - Estrategias
 - Métodos
 - Efectividad
- Pagos pendientes
 - Cumplimiento de pagos
 - Recuperación de pagos

Escala de medición: Se aplicó la escala de Likert ordinal, medición que toma los valores (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

Variable 2: Morosidad.

Definición conceptual: Díaz (2014) menciona que la morosidad es la situación en la que un deudor no cumple con sus responsabilidades de pago en el plazo acordado previamente.

Definición operacional: Es la medición de la percepción de la variable "Control de las cobranzas", lo cual se logró a través de la implementación de un cuestionario. Este cuestionario estuvo compuesto por dos dimensiones, cada una con sus

indicadores correspondientes. Las respuestas a estos indicadores fueron valoradas en una escala de Likert con 5 opciones.

Dimensiones e indicadores:

- Plazos
 - Rigurosidad en los plazos
 - Cumplimiento de los plazos
- Responsabilidad de pago
 - Actitud de los clientes
 - Comunicación
 - Obligaciones financieras
 - Factores económicos

Escala de medición

Se aplicó la escala de Likert ordinal, medición que toma los valores (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Estuvo compuesta por 32 empleados, abarcando la totalidad del personal de la Coopac Crediconfia en Juliaca durante el año 2023.

Muestra: Estuvo integrada por 32 trabajadores (cantidad equivalente a la población), lo cual es congruente con la perspectiva de varios expertos que consideran esta aproximación apropiada en situaciones en las que la población es reducida. Por lo tanto, la muestra consistió en la totalidad de los colaboradores de Coopac Crediconfia en Juliaca durante el año 2023.

Muestreo: En la investigación se ha empleado un muestreo de Población Total, también llamado muestreo censal. Según Reales et al. (2022) el muestreo de Población Total es una estrategia intencional que implica elegir a todos los elementos de la población, y se justifica por la escasa presencia de este grupo poblacional.

Unidad de análisis: Está representado por un colaborador (trabajador) de la Coopac Crediconfia, en Juliaca en el año 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En el desarrollo de este estudio, se utilizó la técnica de la encuesta, con el propósito de recopilar todos los datos correspondientes a las variables, necesarios para el análisis como parte integral del proceso de investigación.

Instrumento: En este estudio, se empleó el cuestionario como instrumento para recabar información sobre cómo los empleados interpretan las variables que se están estudiando. El cuestionario fue diseñado siguiendo los conceptos y teorías de las dos variables. Para la primera variable se elaboraron 12 preguntas, divididas en sus respectivas dimensiones: "Procedimientos" con 8 preguntas y "Pagos pendientes" con 4 preguntas. Para la segunda variable se elaboraron 12 preguntas, divididas en las dimensiones: "Plazos" con 4 preguntas y "Responsabilidad de pago" con 8 preguntas. Para evaluar la percepción de ambas variables, el cuestionario se estructuró utilizando una escala de Likert con las opciones siguientes: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) De acuerdo y (4) Totalmente de acuerdo.

Además, se llevó a cabo un proceso de validación del instrumento mediante la consulta de expertos, lo que involucra la evaluación de los cuestionarios por parte de profesionales especializados. La Tabla 1 muestra a dichos expertos.

Tabla 1 *Expertos validadores*

Nombres y apellidos del Experto	Apreciación
Dr. Martín León Cala	Aplicable
Dr. Emma Gladis Tufiño Blas	Aplicable
Dr. Jhoansson Víctor Manuel Quilia Valerio	Aplicable

Tabla 2 *Confiabilidad de los instrumentos*

Variables	Alfa de Cronbach	Consistencia	Ítems
Control de cobranzas	0.811	Buena	12
Morosidad	0.876	Buena	12
Total	0.909	Excelente	24

Fuente: Obtenido mediante el SPSS. Escala planteada por Pérez-León (2022).

Luego de verificar la validez de los instrumentos, se efectuó la evaluación de su confiabilidad, la cual tiene como finalidad medir la consistencia y estabilidad del instrumento en distintos contextos o momentos similares. La Tabla 2 se presenta los resultados obtenidos en la prueba de confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se creó un cuestionario para recopilar información, el cual fue administrado a todos los miembros del equipo en la Coopac Crediconfia, previa aprobación y autorización del gerente general de la entidad. Posteriormente, se llevó a cabo la recopilación, procesamiento y análisis de todos los datos recabados utilizando software especializado. Finalmente, se generaron las conclusiones y se formularon las recomendaciones correspondientes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los datos recopilados se procesaron y analizaron utilizando la versión 25 del software SPSS. Asimismo, se emplearon los programas Microsoft Word y Microsoft Excel para representar la información a través de tablas y gráficos, proporcionando descripciones detalladas. Se estableció un marco inferencial que incorporó diversas aplicaciones estadísticas, como la prueba de normalidad, la búsqueda de coeficientes de correlación y la validación de hipótesis. Los resultados obtenidos se confrontaron con los antecedentes y la información del marco teórico para respaldar las discusiones. Cada conclusión se derivó de manera específica de los objetivos planteados en esta investigación.

Los siguientes aspectos se tomaron en cuenta como parte de la investigación:

Estadísticos descriptivos. En la exposición y explicación de la información, se utilizaron tablas de frecuencia y medidas descriptivas fundamentales que contribuyeron al entendimiento de los resultados obtenidos.

Niveles de análisis de las variables (Baremos). Para evaluar los niveles del control de cobranzas, se tomaron en cuenta los rangos de puntuación que se presentan en la Tabla 3. De la misma manera, para evaluar los niveles de la morosidad, se tomaron en cuenta los rangos de puntuación que se presentan en la Tabla 4.

Tabla 3 *Baremos para la primera variable y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Nivel de Valoración		
	Deficiente	Regular	Eficiente
V1: Control de cobranzas	12 – 28	29 – 44	45 – 60
D1: Procedimientos	8 – 19	20 – 29	30 – 40
D2: Pagos pendientes	4 – 9	10 – 15	16 – 20

Tabla 4 *Baremos para la segunda variable y sus dimensiones*

Variable y dimensiones	Nivel de Valoración		
	Preocupante	Moderada	Aceptable
V1: Morosidad	12 – 28	29 – 44	45 – 60
D1: Plazos	4 – 9	10 – 15	16 – 20
D2: Responsabilidad de pago	8 – 19	20 – 29	30 – 40

Determinación de las correlaciones. Para evaluar la correlación planteadas en los objetivos y que ratificaron las hipótesis, se utilizó la Prueba de Normalidad y se decidió aplicar el estadístico de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

Los procedimientos empleados en la estructura de la tesis se basan en el protocolo de investigación de la UCV, que está detallado en la Resolución N° 110-2022-VI-UCV. Además, esta investigación ha seguido las pautas de la 7ma edición de las normas APA para garantizar la originalidad y evitar el plagio. Por el contrario, se ha respetado adecuadamente las contribuciones de otros autores.

En términos de ética, la investigadora que llevó a cabo la tesis ha considerado los principios de beneficencia al generar beneficios para los clientes tanto internos como externos de Coopac Crediconfia. El principio de no-maleficencia también se ha seguido, ya que no se causó ningún daño a la muestra examinada durante el proceso de investigación. La autonomía de los participantes se mantuvo intacta, permitiéndoles decidir si deseaban o no formar parte de la investigación. Por último, el principio de justicia se respetó, garantizando que no se produjera discriminación alguna durante todo el proceso de investigación.

IV. Resultados

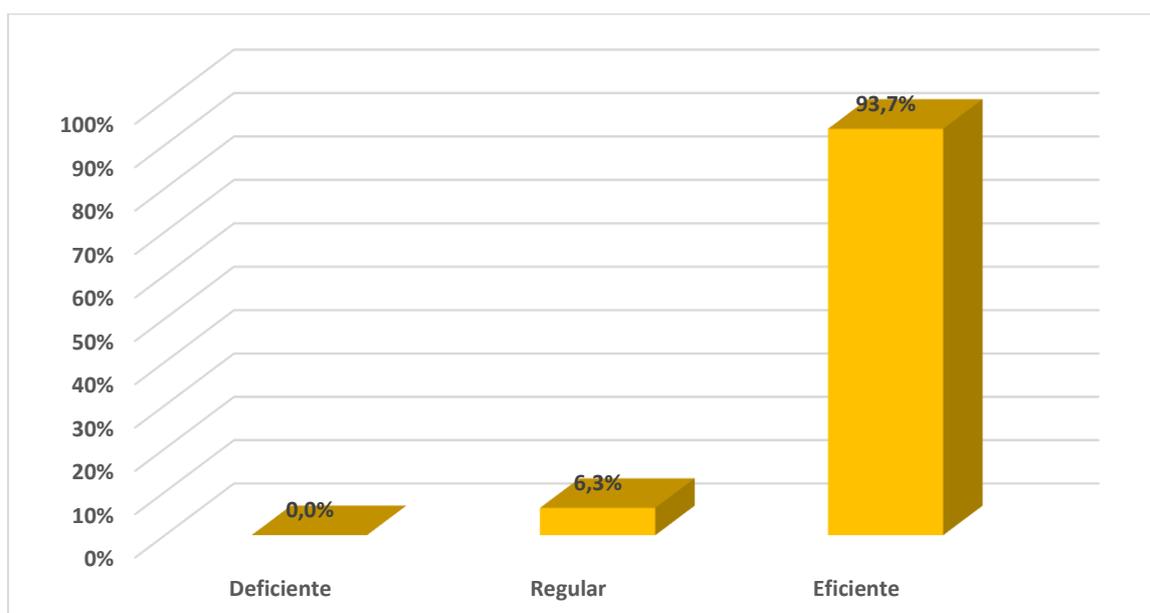
4.1. Resultados descriptivos

Control de cobranzas

Tabla 5 Percepciones para la variable Control de cobranzas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	0	0.0
Regular	2	6.3
Eficiente	30	93.7
Total	32	100.0

Figura 1 Percepciones para la variable Control de cobranzas



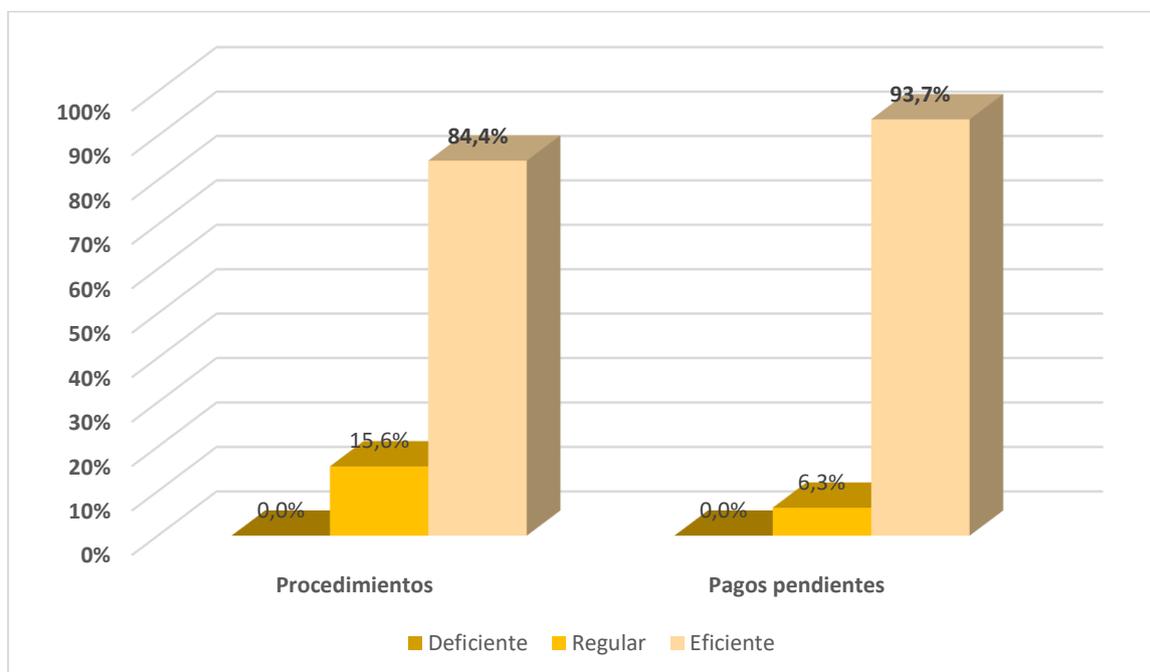
Interpretación: Tomando en cuenta la tabla y gráfico anterior, el 93.7% de los encuestados considera que el control de cobranzas tiene un nivel eficiente. Y un pequeño 6.3% opina que está en un nivel regular. Es importante resaltar la dimensión Pagos pendientes en esta variable, ya que, según la percepción de los encuestados, esta dimensión presenta un rendimiento eficiente que se adecua a los objetivos institucionales de la unidad de análisis examinada.

Dimensiones de Control de cobranzas

Tabla 6 Percepciones de las dimensiones de Control de cobranzas

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Procedimientos	Deficiente	0	0.0
	Regular	5	15.6
	Eficiente	27	84.4
Pagos pendientes	Deficiente	0	0.0
	Regular	2	6.3
	Eficiente	30	93.7

Figura 2 Percepciones de las dimensiones de Control de cobranzas



Interpretación: Según lo indicado en la tabla y figura mostrada, y considerando la dimensión Procedimientos, el 84.4% de los encuestados percibe esta dimensión como eficiente, mientras que el 15.6% la percibe en un nivel regular. Los encuestados resaltan que un buen nivel de estrategias ayuda a tratar y gestionar los pagos pendientes de manera efectiva, y que, el nivel de métodos adecuados optimiza el control de las cobranzas con el fin de evadir la morosidad. Pero, se debe prestar atención al nivel de efectividad del área de cobranzas ya que se tiene la percepción de que no está siendo óptimo para reducir la morosidad.

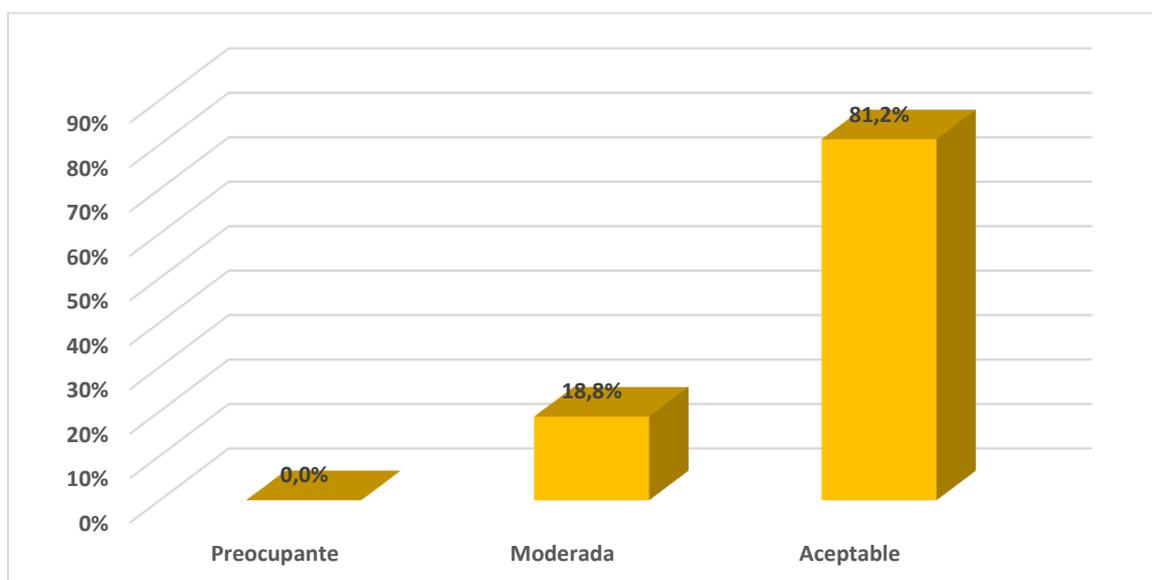
En relación a la dimensión Pagos pendientes, el 93.7% de los encuestados percibe esta dimensión como eficiente, mientras que el 6.3% la percibe en un nivel regular. Los encuestados resaltan que el nivel de cumplimiento de pagos beneficia a la entidad a fin de reducir las cuentas por cobrar, y que, un buen nivel de cumplimiento de pagos optimiza el flujo de caja y reduce la morosidad.

Morosidad

Tabla 7 Percepciones para la variable Morosidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Preocupante	0	0.0
Moderada	6	18.8
Aceptable	26	81.2
Total	32	100.0

Figura 3 Percepciones para la variable Morosidad



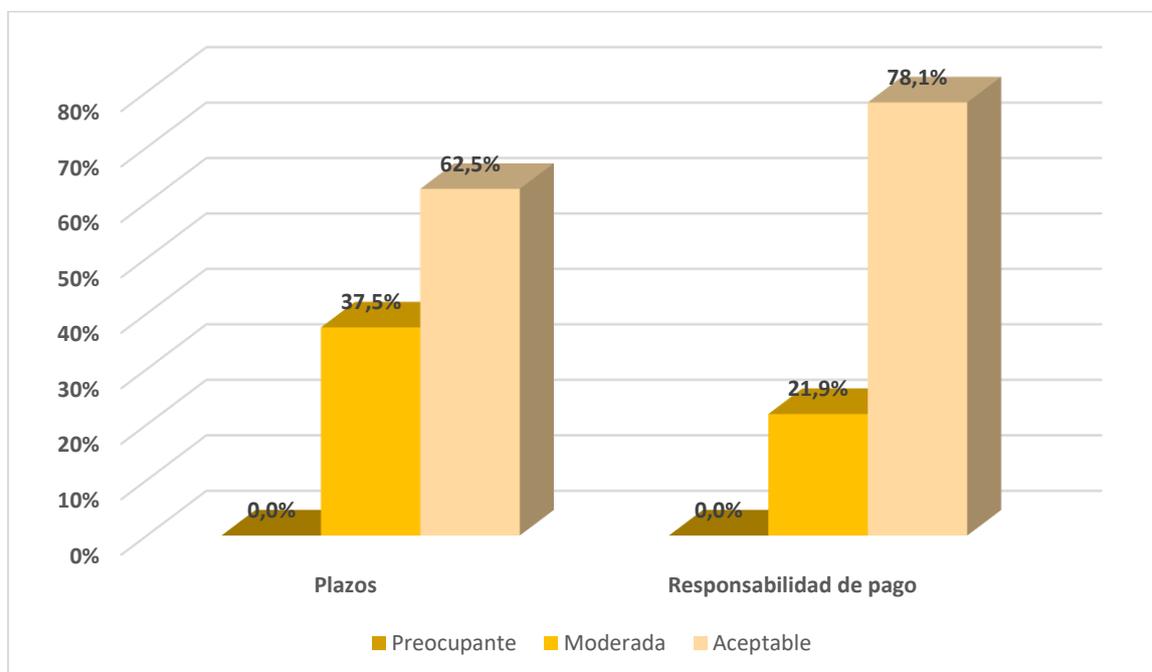
Interpretación: Tomando en cuenta la Tabla 7, la percepción del 81.2% de los encuestados, es que la morosidad es aceptable. Y un 18.8% percibe que la morosidad es moderada. Es relevante destacar en esta variable a la dimensión Responsabilidades de pago, dado que, según la percepción de los encuestados, esta dimensión se está ejecutando de manera aceptable, alineándose con los objetivos institucionales de la unidad de análisis examinada.

Dimensiones de Morosidad

Tabla 8 Percepciones de las dimensiones de Morosidad

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Plazos	Preocupante	0	0.0
	Moderada	12	37.5
	Aceptable	20	62.5
Responsabilidad de pago	Preocupante	0	0.0
	Moderada	7	21.9
	Aceptable	25	78.1

Figura 4 Percepciones de las dimensiones de Morosidad



Interpretación: Según lo indicado en la Tabla 8 y considerando la dimensión Plazos, el 62.5% de los encuestados percibe esta dimensión como aceptable, mientras que el 37.5% la percibe como moderada. Los encuestados resaltan que, el nivel de cumplimiento de los plazos de pago beneficia a la entidad en cuanto a la operatividad de manera efectiva, y que el nivel de rigurosidad en los plazos facilita al deudor a entender la obligación financiera. Pero debe tomarse en cuenta que, el nivel de cumplimiento oportuno de los plazos de pago no está siendo una característica común entre los clientes.

En relación a la dimensión Responsabilidades de pago, el 78.1% de los encuestados percibe esta dimensión como aceptable, mientras que el 21.9% la percibe como moderada. Los encuestados resaltan que el nivel de actitud de los clientes ayuda a pactar términos y condiciones efectivas para el cumplimiento de los pagos, y que, un buen nivel de comunicación efectiva ayuda a los clientes a recordarles sus obligaciones de pago a fin de evitar retrasos. Pero debe tomarse con consideración que el nivel de las obligaciones financieras no es clara y precisa en cuanto a los procedimientos, lo cual ayudaría a evitar efectos negativos en la restricción de créditos o de calificación.

4.2. Resultados inferenciales

Se ha requerido llevar a cabo la prueba de normalidad con el fin de identificar el estadístico que se utilizará en el análisis de la correlación entre las variables y dimensiones.

Prueba de normalidad

Tabla 9 Prueba de normalidad para las variables y dimensiones del estudio

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Control de cobranzas	0.944	32	0.095
Procedimientos	0.957	32	0.233
Pagos pendientes	0.896	32	0.005
Morosidad	0.979	32	0.764
Plazos	0.969	32	0.476
Responsabilidades de pago	0.966	32	0.403

Fuente: Generado con SPSS.

Para la realización de esta prueba se ha empleado el estadístico Shapiro-Wilk por tratarse de una muestra menor a 50 elementos (Flores y Flores, 2021). En la Tabla 9 se muestra que, las variables tienen una significancia que es mayor a 0.05 ($p\text{-valor} > 0.05$). Similar resultado se ha hallado con las dimensiones, en las que la significancia es mayor a 0.05 a excepción de la dimensión pagos pendientes. Por consiguiente, se infirió que las variables presentan una distribución normal; por lo

tanto, el estadístico seleccionado para la ejecución de contraste de las hipótesis será el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 10 Interpretación de los coeficientes de correlación

COEFICIENTE	INTERPRETACIÓN
$r = 1$	Correlación perfecta
$0.80 < r < 1$	Correlación muy alta
$0.60 < r < 0.80$	Correlación alta
$0.40 < r < 0.60$	Correlación moderada
$0.20 < r < 0.40$	Correlación baja
$0 < r < 0.20$	Correlación muy baja
$r = 0$	Correlación nula

Fuente: Universidad Tecnológica de Pereira (2017)

Contrastación de la Hipótesis General

H_i : El control de cobranza se relaciona directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

H_o : El control de cobranza NO se relaciona directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 11 Correlación entre Control de cobranzas y Morosidad

		Morosidad
Control de cobranzas	Correlación de Pearson	0.739**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Generado por el SPSS.

Tomando en cuenta la Tabla 11, y considerando el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que existe una correlación positiva alta (0.739) y es significativa (p -valor $0.000 < 0.05$) entre las variables control de cobranzas y morosidad. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna el cual plantea que, el control de cobranza se relaciona directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Contrastación de la Hipótesis específica 1

H_i: El control de las cobranzas se relaciona directamente con los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

H_o: El control de las cobranzas NO se relaciona directamente con los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 12 Correlación entre Control de cobranzas y la dimensión Plazos

		Plazos
	Correlación de Pearson	0.604**
Control de cobranzas	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Generado por el SPSS.

De la Tabla 12, y tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que existe una correlación positiva moderada (0.604) y es significativa (p-valor $0.000 < 0.05$) entre la variable control de cobranzas y la dimensión plazos, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y fue aceptada la hipótesis alterna el cual plantea que, el control de las cobranzas se relaciona directamente con los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023

Contrastación de la Hipótesis específica 2

H_i: El control de las cobranzas se relaciona directamente con la responsabilidad de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

H_o: El control de las cobranzas NO se relaciona directamente con la responsabilidad de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

De la Tabla 13, y tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que existe una correlación positiva alta (0.733) y es significativa (p-valor $0.000 < 0.05$) entre la variable Control de cobranzas y la dimensión Responsabilidades de pago, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y fue aceptada la hipótesis de la investigación el cual plantea que, el control de las

cobranzas se relaciona directamente con la responsabilidad de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 13 Correlación entre Control de cobranzas y Responsabilidades de pago

		Responsabilidades de pago
Control de cobranzas	Correlación de Pearson	0.733**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Generado por el SPSS.

Contrastación de la Hipótesis específica 3

Hi: Los procedimientos se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Ho: Los procedimientos NO se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 14 Correlación entre la dimensión Procedimientos y Morosidad

		Morosidad
Procedimientos	Correlación de Pearson	0.732**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Generado por el SPSS.

De la Tabla 14, y tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que existe una correlación positiva alta (0.732) y es significativa ($p\text{-valor } 0.000 < 0.05$) entre la dimensión procedimientos y la variable morosidad, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y fue aceptada la hipótesis alternativa, el cual plantea que, los procedimientos se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Contrastación de la Hipótesis específica 4

H_i: Los pagos pendientes se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

H_o: Los pagos pendientes NO se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 15 Correlación entre la dimensión Pagos pendientes y Morosidad

		Morosidad
Pagos pendientes	Correlación de Pearson	0.578**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	32

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Fuente: Generado por el SPSS.

De la Tabla 15, y tomando en cuenta el coeficiente de correlación de Pearson, se determinó que existe una correlación positiva moderada (0.578) y es significativa (p-valor $0.001 < 0.05$) entre la dimensión pagos pendientes y la variable morosidad, por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y fue aceptada la hipótesis de la investigación el cual plantea que, los pagos pendientes se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.

V. Discusión

Con respecto al objetivo general, el estudio revela que 93.7% de los participantes califica el control de cobranzas como eficiente, lo cual está vinculada con la percepción sobre la morosidad, donde un 81.2% la considera en niveles aceptables, evidenciando así una interrelación significativa entre ambas dimensiones, pues a mayor eficiencia en el control de cobranzas se tendrá una aceptable percepción sobre la morosidad. Además, el análisis estadístico, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, confirma una alta y significativa conexión positiva (0.739) entre las variables examinadas, con un p-valor de 0.000, que está muy por debajo del umbral de 0.05. Esto conllevó a descartar la hipótesis nula, aceptando en su lugar la hipótesis alterna de que existe una relación directa entre la eficiencia en la gestión de cobranzas y los niveles de morosidad en la cooperativa de crédito objeto de estudio. Este resultado va de la mano con Chalco (2021), quien identificó una relación moderada entre las formas de cobranza y la morosidad, lo que sugiere que, aunque existe una influencia significativa de las prácticas de cobranza en la morosidad, otros factores podrían estar contribuyendo a esta dinámica. Esta observación complementa los hallazgos del estudio presente, indicando que la eficiencia percibida en el control de cobranzas no necesariamente se traduce en una reducción directa y proporcional de la morosidad. Asimismo, Coronel (2020) destacó la percepción de eficiencia en las formas de cobranza y su potencial para reducir la morosidad, lo cual está en línea con los resultados de la presente investigación que subrayan la importancia de una gestión de cobranzas efectiva. Sin embargo, Coronel también sugiere la necesidad de estrategias adicionales para optimizar este impacto, lo que podría indicar que el control de cobranzas por sí solo puede no ser suficiente para abordar la complejidad de la morosidad.

Contrario a lo mencionado, Quiroga (2022) encontró que la gestión de la cartera de crédito y la morosidad se percibían en un nivel medio entre los miembros de una cooperativa en Cusco, lo que puede interpretarse como un reflejo de prácticas de cobranza que no alcanzan su máximo potencial. Este punto de vista podría argumentar que la percepción de eficiencia en el control de cobranzas no siempre se alinea con una gestión óptima de la cartera de créditos. Así también,

Santamaria (2022) observó una relación moderada entre la cobranza y la morosidad, con un efecto significativo en la institución bancaria estudiada, lo que guarda parcial similitud con los hallazgos del presente estudio en cuanto a la correlación positiva entre estas variables, aunque Santamaria enfatiza la variabilidad en el impacto, lo que sugiere que el control de cobranzas puede ser más efectivo en ciertos contextos o bajo ciertas condiciones. Todo esto aporta un marco de referencia valioso para interpretar los resultados actuales, ofreciendo una perspectiva más matizada sobre la relación entre el control de cobranzas y la morosidad y resaltando la importancia de considerar factores contextuales y operativos específicos en la gestión de la morosidad.

Con respecto al resultado del objetivo general, la Teoría de la Cobranza Eficiente sugiere que la implementación de estrategias de cobranza bien diseñadas y efectivas puede maximizar la recuperación de pagos vencidos. Este principio se refleja en el hallazgo de que una percepción elevada de eficiencia en el control de cobranzas (93.7% de los encuestados) se asocia con una percepción más positiva de la morosidad (81.2% considera que la morosidad es aceptable). Esta relación subraya la importancia de las prácticas de cobranza proactivas y estratégicas en la influencia positiva sobre los niveles de morosidad. La Teoría de las Estrategias de Negociación, que enfatiza el uso de técnicas de negociación efectivas para influir en el comportamiento de los deudores, también encuentra apoyo en estos resultados. La correlación directa entre el control de cobranzas y la morosidad sugiere que las tácticas negociadoras dentro de las estrategias de cobranza pueden ser cruciales para lograr acuerdos de pago favorables y reducir la morosidad. Además, la Teoría del Ciclo de Cobranza, que examina el ciclo de vida completo de las actividades de cobranza, desde el contacto inicial hasta la recuperación del pago, se ve respaldada por la correlación encontrada. La eficiencia percibida en el control de cobranzas implica una gestión efectiva a lo largo de las distintas etapas del ciclo de cobranza, lo que contribuye a una menor morosidad. Los resultados obtenidos en el objetivo general refuerzan la relevancia de las teorías mencionadas en el contexto de la gestión de cobranzas y la morosidad. La eficacia en el control de cobranzas, respaldada por estrategias de cobranza bien planificadas, se asocia con niveles más bajos de morosidad, lo que subraya la importancia de enfoques

integrados y basados en estas teorías para abordar la morosidad en instituciones financieras.

En lo que respecta al primer objetivo específico, se encontró que una amplia mayoría, el 93.7% de los participantes, evalúa el control de cobranzas como eficiente, lo cual se vincula estrechamente con la percepción sobre los plazos, donde un 62.5% lo considera aceptable, evidenciando así una clara conexión entre la eficacia en el control de cobranzas y la satisfacción con los plazos establecidos. Adicionalmente, un análisis más detallado mediante el coeficiente de correlación de Pearson reveló una correlación positiva moderada (0.604), que resulta ser estadísticamente significativa ($p\text{-valor } 0.000 < 0.05$) entre el control de cobranzas y la percepción de los plazos, lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa, confirmando que, en la cooperativa de crédito estudiada, la gestión de cobranzas se relaciona directamente en la percepción sobre los plazos. Resultado similar fueron los hallados por Chalco (2021), quien observó una relación moderada entre las formas de cobranza y la morosidad en una entidad de cobros, lo que indicaría que las estrategias de cobranza influyen no solo en la morosidad sino también en la percepción sobre los plazos de pago. También de manera similar, Coronel (2020) destacó la eficiencia percibida en las formas de cobranza y su potencial para influir en la morosidad en una caja de crédito, lo que podría extenderse a la percepción sobre los plazos de pago. Además, Quiroga (2022) encontró que el nivel de gestión de la cartera de créditos y morosidad se percibía en un nivel medio entre los miembros de una cooperativa, lo que sugiere que la eficiencia en el control de cobranzas se relaciona con percepciones más favorables respecto a los plazos de pago.

Asimismo, el estudio de Espinosa et al. (2022), que examinó el impacto de factores macroeconómicos y microeconómicos en la morosidad bancaria, puede ser similar a lo hallado en el primer objetivo específico, sugiriendo que un control eficiente de cobranzas, que considera factores tanto internos como externos, puede mejorar la percepción sobre los plazos de pago. De manera similar, Jiménez y Contreras (2022), al analizar el impacto de la morosidad en la liquidez empresarial, destacaron la importancia de las prácticas de gestión de cobranzas, lo que implícitamente apoya la idea de que un control eficaz de las cobranzas puede influir positivamente

en la gestión de los plazos de pago. Estos estudios respaldan y enriquecen el entendimiento de la relación entre el control de cobranzas y la percepción de los plazos, subrayando la importancia de estrategias de cobranza bien diseñadas y ejecutadas para una gestión efectiva de los plazos de pago.

En relación con el segundo objetivo específico, un 93.7% de los participantes percibieron que la gestión de cobranzas se lleva a cabo de manera eficiente, dato que guarda una estrecha relación con la percepción sobre el cumplimiento de las obligaciones de pago, ya que un significativo 78.1% de los encuestados considera esta dimensión como aceptable. Este hallazgo subraya una clara conexión entre la eficacia percibida en la gestión de cobranzas y la responsabilidad en los pagos, evidenciando que una percepción positiva en una de estas áreas tiende a reflejarse en la otra. Además, se reveló una fuerte correlación positiva (0.733) entre el control de cobranzas y las responsabilidades de pago, lo que demuestra la relación entre estas la variable y la dimensión. Este resultado, siendo estadísticamente significativo ($p\text{-valor } 0.000 < 0.05$), permite rechazar la hipótesis nula, confirmando la suposición inicial de que existe una relación directa entre el control de las cobranzas y el cumplimiento de las obligaciones de pago en la cooperativa de crédito estudiada. Este resultado es similar al de Santamaria (2022) quien encontró en su estudio que una gestión eficaz de cobranzas podría moderar la morosidad, lo que indirectamente sugiere que un control efectivo de cobranzas influye positivamente en la responsabilidad de pago de los clientes. Pizango (2023), por su parte, demostró que la evaluación de créditos tiene una relación directa con la morosidad, lo que puede interpretarse como una indicación de que el control de cobranzas, cuando se realiza de manera eficiente, mejora la responsabilidad de pago. Puma (2021) también halló una correlación entre la evaluación crediticia y la morosidad, implicando que un control riguroso de las cobranzas contribuye a una mejor responsabilidad de pago.

En la misma línea coincide Espinosa et al. (2022), que examinaron el impacto de factores en la morosidad bancaria, resaltando cómo un control efectivo de cobranzas, considerando elementos tanto macroeconómicos como microeconómicos, puede mejorar la responsabilidad de pago. Asimismo, Golman y Bekerman (2018), al investigar las variables que influyen en la morosidad en

microfinanzas, destacaron que ciertos factores, como la proximidad a la institución y la experiencia crediticia, se asocian con un mejor comportamiento de pago, lo cual apoya la idea de que prácticas de cobranza bien estructuradas y enfocadas pueden fortalecer la responsabilidad de los clientes en sus compromisos de pago. Estos estudios proporcionan un marco de referencia que valida y complementa los hallazgos de la presente investigación, subrayando la importancia de un control eficaz de cobranzas en la mejora de la responsabilidad de pago.

Respecto al tercer objetivo específico, se encontró que un amplio 84.4% de los participantes en la encuesta percibe que la dimensión procedimientos está en un nivel eficiente, y está estrechamente vinculada con la actitud hacia la morosidad, donde un 81.2% la considera aceptable, revelando así una conexión entre la dimensión y la variable. Además, mediante el coeficiente de correlación de Pearson se determinó una relación alta y significativa (Correlación=0.732, $p < 0.05$) entre los procedimientos y la morosidad, por consiguiente, se procedió a descartar la hipótesis nula a favor de la alternativa, confirmando que existe una relación entre los procedimientos y los niveles de morosidad en la cooperativa de crédito analizada. Similar resultado fue el hallado por Coronel (2020), quien resalta la eficacia de las formas de cobranza en la reducción de la morosidad, lo cual puede interpretarse como un indicativo de que procedimientos de cobranza bien estructurados y eficientes contribuyen a la percepción de una morosidad manejable. De manera similar, Quiroga (2022) encontró que la gestión de la cartera de créditos y la morosidad se percibían en un nivel medio, sugiriendo que hay un margen de mejora en los procedimientos que podría impactar positivamente en la reducción de la morosidad. Por otro lado, Pizango (2023) destacó la relación entre la evaluación de créditos y la morosidad, enfatizando la importancia de los procedimientos de evaluación en la gestión del riesgo de morosidad.

En la misma línea, Espinosa et al. (2022) en sus resultados sobre el impacto de factores macroeconómicos y microeconómicos en la morosidad bancaria, subraya la importancia de procedimientos adaptativos que puedan mitigar el riesgo de morosidad incluso en tiempos de crisis, como la pandemia. Esta perspectiva se alinea con los hallazgos del presente estudio, resaltando la relevancia de procedimientos eficientes en el control de la morosidad. Además, la investigación

de Jiménez y Contreras (2022), que analizó el impacto de la morosidad en la liquidez empresarial, y el trabajo de Golman y Bekerman (2018), que se centró en las variables determinantes de la morosidad en microfinanzas, ambos apuntan a la influencia significativa de los procedimientos internos, como la evaluación de crédito y las estrategias de cobranza, en la gestión efectiva de la morosidad. Estos estudios proporcionan un respaldo adicional a la idea de que procedimientos internos sólidos y eficientes son clave para mantener niveles aceptables de morosidad.

Con relación al cuarto objetivo específico, se encontró que un 93.7% de los participantes percibe la gestión de pagos pendientes como eficiente, este dato guarda una relación directa con la percepción sobre la morosidad, donde el 81.2% de los encuestados la considera aceptable. Este paralelismo entre las percepciones sobre ambas medidas sugiere una correlación de que, a mejor gestión de los pagos pendientes, mejor es la percepción sobre la morosidad. Además, mediante el coeficiente de correlación de Pearson se determinó que existe una relación positiva moderada (0.578) entre los pagos pendientes y la morosidad, siendo esta asociación estadísticamente significativa ($p\text{-valor } 0.001 < 0.05$). Estos hallazgos permitieron descartar la hipótesis nula, confirmando así la hipótesis de investigación que postula una relación directa entre la dimensión y la variable dentro de la cooperativa de crédito analizada. Similar resultado es el que halló Pizango (2023), quien identificó una fuerte correlación entre la evaluación de créditos y la morosidad, sugiriendo que una gestión efectiva de los créditos, que incluye la atención a los pagos pendientes, puede influir significativamente en la morosidad. Similarmente y en la misma línea, Puma (2021) destacó la importancia de factores como la personalidad del deudor y la evaluación crediticia, que están intrínsecamente relacionados con la gestión de pagos pendientes, en la morosidad de créditos personales. Mogollón (2021), en su estudio en Máncora, también resaltó la eficacia de las estrategias de recuperación de deudas en la minimización de la morosidad, enfatizando el papel de una gestión proactiva de pagos pendientes. Santamaria (2022), a su vez, evidenció cómo una gestión adecuada de cobranzas, que incluye la gestión de pagos pendientes, puede moderar la morosidad en una agencia bancaria en Lambayeque.

Así también, el estudio de Espinosa et al. (2022) analizó cómo factores económicos, incluyendo la gestión de pagos, impactan en la morosidad bancaria, lo que apoya la idea de que una gestión eficiente de pagos pendientes puede mejorar la situación de morosidad. Los resultados de Jiménez y Contreras (2022) convergen con los resultados del presente estudio, pues encontraron que las prácticas de gestión de cobranzas, que comprenden la gestión de pagos pendientes, tienen un impacto notable en la liquidez y, por ende, en la morosidad de las empresas. Finalmente, el estudio de Golman y Bekerman (2018) reveló que ciertas características de los prestatarios y los términos del crédito, que afectan los pagos pendientes, pueden influir en la morosidad, corroborando la relación entre una gestión efectiva de pagos pendientes y la reducción de la morosidad. Estos estudios complementan y enriquecen la comprensión de cómo una gestión diligente de pagos pendientes puede ser crucial para mantener niveles aceptables de morosidad.

VI. Conclusiones

- Del objetivo general, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre el control de cobranzas y la morosidad, evidenciada por la obtención de un p-valor igual a 0.000. En términos inferenciales, se evidenció una correlación positiva y alta entre ambas variables, destacando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.739. Desde un enfoque descriptivo, el control de cobranzas se percibe en un nivel eficiente por el 93.7% de los participantes, mientras que la morosidad tiene un nivel aceptable, según el 81.2% de los participantes.
- Del primer objetivo específico, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable control de cobranzas y la dimensión plazos, evidenciada por la obtención de un p-valor igual a 0.000. En términos inferenciales, se evidenció una correlación positiva y moderada entre la variable y la dimensión, destacando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.604. Desde un enfoque descriptivo, la dimensión plazos se percibe en un nivel aceptable por el 62.5% de los participantes, mientras que un 37.5% lo considera moderada.
- Del segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable control de cobranzas y la dimensión responsabilidades de pago, evidenciada por la obtención de un p-valor igual a 0.000. En términos inferenciales, se evidenció una correlación positiva y alta entre la variable y la dimensión, destacando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.733. Desde un enfoque descriptivo, la dimensión responsabilidades de pago se percibe en un nivel aceptable por el 78.1% de los participantes, mientras que un 21.9% lo considera moderada.
- Del tercer objetivo específico, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión procedimientos y la variable morosidad, evidenciada por la obtención de un p-valor igual a 0.000. En términos inferenciales, se evidenció una correlación positiva y alta entre la dimensión y la variable, destacando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.732. Desde un enfoque descriptivo, la dimensión procedimientos se

percibe en un nivel eficiente por el 84.4% de los participantes, mientras que un 15.6% lo considera regular.

- Del cuarto objetivo específico. Se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión pagos pendientes y la variable morosidad, evidenciada por la obtención de un p-valor igual a 0.001. En términos inferenciales, se evidenció una correlación positiva y moderada entre la dimensión y la variable, destacando un coeficiente de correlación de Pearson de 0.578. Desde un enfoque descriptivo, la dimensión procedimientos se percibe en un nivel eficiente por el 93.7% de los participantes, mientras que un 6.3% lo considera regular.

VII. Recomendaciones

- Al Gerente General, implementar un enfoque integral y estratégico para mejorar la eficiencia en el control de cobranzas y la reducción de la morosidad. Es esencial establecer una comunicación clara y constante con el equipo de cobranzas y otros departamentos relevantes para asegurar que todos estén alineados con las políticas y objetivos de la cooperativa. Además, se aconseja una revisión periódica de los procedimientos de cobranza, incluyendo la evaluación de su efectividad y la identificación de áreas de mejora. Dado el impacto significativo de los procedimientos en la morosidad, se sugiere también invertir en capacitación para el personal, enfocándose en estrategias de negociación y comunicación efectiva con los clientes. Por último, se recomienda considerar la implementación de tecnologías y sistemas de análisis de datos que permitan un seguimiento más eficiente de los pagos y faciliten la toma de decisiones basada en datos.
- Al área de contabilidad, considerar las directrices establecidas en la Resolución SBS N° 01298-2022 respecto a la auditoría interna. Se sugiere que esta área trabaje estrechamente con el auditor interno o, en su defecto, con el miembro del Consejo de Vigilancia responsable de las labores de auditoría, para garantizar una revisión continua y detallada de los procesos de cobranzas y la gestión de la morosidad. Dicha colaboración permitiría identificar de manera proactiva áreas de riesgo y oportunidades de mejora en las prácticas contables y financieras, asegurando así el cumplimiento de las normativas y el fortalecimiento de la salud financiera de la cooperativa. Además, el área de contabilidad debe asegurar que toda la documentación y registros financieros reflejen de manera precisa y transparente las transacciones y el estado de la morosidad, facilitando así las labores de auditoría y contribuyendo a la toma de decisiones basada en evidencia.
- A los encargados de cobranza, enfocarse en la mejora continua de las estrategias y métodos de cobro. Es crucial desarrollar un entendimiento profundo de las circunstancias individuales de cada cliente para aplicar enfoques de cobranza más personalizados y efectivos. Se aconseja también fortalecer las habilidades en comunicación y negociación, lo cual puede

mejorar la tasa de éxito en la recuperación de pagos pendientes y en el cumplimiento de los plazos acordados. Además, se sugiere una colaboración estrecha con el equipo de análisis de datos para identificar patrones de pago y predecir posibles casos de morosidad, permitiendo así una intervención proactiva. Finalmente, es importante mantener una comunicación regular y constructiva con el Gerente General y otros departamentos para asegurar que las estrategias de cobranza estén alineadas con los objetivos generales de la cooperativa y que se aborden adecuadamente los desafíos y oportunidades.

- A los trabajadores en general, adoptar una actitud proactiva y colaborativa frente a la gestión de la morosidad y el control de las cobranzas. Es crucial que todos los empleados participen activamente en capacitaciones y sesiones informativas sobre las políticas de cobranza y gestión de morosidad, para que estén adecuadamente informados y puedan aportar significativamente desde sus respectivos roles. Además, deben participar en el desarrollo de una cultura organizacional basada en la comunicación abierta y la transparencia, compartiendo ideas y sugerencias que puedan optimizar los procesos de cobranza. Es importante que el personal involucrado directamente con las finanzas y la contabilidad posea o desarrolle competencias analíticas avanzadas para interpretar adecuadamente la situación financiera y los estados financieros de la cooperativa. Esto no solo mejorará la gestión interna, sino que también facilitará una comunicación más efectiva con los clientes, subrayando la importancia del cumplimiento de las obligaciones financieras y, por ende, fortaleciendo las relaciones cliente-cooperativa.
- A los futuros investigadores, expandir y profundizar el conocimiento sobre el control de cobranzas y la morosidad en el sector de las cooperativas de crédito. Sería beneficioso realizar estudios longitudinales que permitan observar la evolución de estas variables a lo largo del tiempo, especialmente en el contexto de cambios económicos y financieros. Además, se sugiere explorar el impacto de las nuevas tecnologías y la digitalización en la eficiencia de las cobranzas y la gestión de la morosidad. Sería igualmente

valioso investigar la influencia de factores culturales y socioeconómicos en la actitud y comportamiento de los clientes respecto a sus obligaciones de pago. Se aconseja también considerar estudios comparativos con otras cooperativas o instituciones financieras, tanto a nivel nacional como internacional, para identificar mejores prácticas y estrategias innovadoras. Por último, se recomienda que las futuras investigaciones incluyan recomendaciones prácticas y aplicables, orientadas a mejorar las políticas y procedimientos actuales en el sector.

Referencias

- Arbaiza, L. (2014). *Cómo elaborar una tesis de grado*. ESAN Ediciones. <https://investigaciones.esan.edu.pe/esanediciones/categoria/libros-impresos/como-elaborar-una-tesis-de-grado/>
- Ávalos, V. (2020). Valoración de los factores de morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito. *Revista Internacional de Ciencias Sociales Interdisciplinarias*, 8(2), 53–66. <https://doi.org/10.18848/2474-6029/CGP/v08i02/53-66>
- Bellotti, A., Brigo, D., Gambetti, P., & Vrins, F. (2021). Forecasting recovery rates on non-performing loans with machine learning. *International Journal of Forecasting*, 37(1), 428-444. <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2020.06.009>
- Chalco, A. (2021). *Estrategias de cobranza y morosidad de una empresa de cobranzas de Lima - 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72750>
- Chura, J. & Enríquez, E. (2021). *Análisis de la morosidad de la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Bicentenario, en Lima Metropolitana, periodo 2020* [Tesis, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5309>
- Coronel, R. (2020). *Estrategias de cobranza para la disminución de los índices de morosidad en caja Paita - Chachapoyas* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52023>
- Díaz, M. (2014). *La morosidad - Cobro y prevención*. Formación Alcalá. <https://www.marcialpons.es/libros/la-morosidad/9788490516447/>
- Egas, E. (2018). *Análisis y Propuesta para mejorar el Proceso de Crédito y cobranzas en la empresa Royal Moto Bike S.A.* [Tesis, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Principal. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/104>

- El Comercio (2023). *Toque de queda en Puno: Desde cuándo y en qué horario rige esta medida.* Redacción EC. <https://elcomercio.pe/respuestas/cuando/toque-de-queda-en-puno-desde-cuando-por-cuanto-tiempo-y-en-que-horario-rige-la-medida-revtli-tdex-noticia/>
- Espinosa, P., Morales, J., & Morales, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 15(57), 185-226. <https://doi.org/10.26457/recein.v15i57.3122>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores, C. & Flores, K. (2021). Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-Darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov. *Societas. Revista de Ciencias Sociales y Humanísticas*, 23(2), 83-97. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Flores, S. (2019). *Créditos y cobranzas en las cooperativas de ahorro y crédito en el distrito de Comas, Lima 2018* [Tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51048>
- Gitman, L. & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. Pearson. https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf
- Golman, M. & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 49(195), 127-151. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Gutiérrez, S., Peralta, A., & Mayrena, M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre

- del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 10(38), 149-165.
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México DF: McGraw-Hill.
- Jiménez, B. & Contreras, C. (2022). *La morosidad de las cuentas por cobrar en una compañía de servicios-transporte y su incidencia en la liquidez durante el periodo 2019-2021 del cantón Daule* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/20237>
- Santamaria, W. (2022). *Influencia de la cobranza en la morosidad en Mibanco - agencia Mochumí, 2021* [Tesis, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio de Tesis USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5373>
- López-Dávila, G. (2020). *Propuesta para mejorar la calidad de la cartera crediticia en los procesos de aprobación y seguimiento de riesgos en la banca comercial Interbank* [Tesis, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2795>
- Mogollón, Y. (2021). *Estrategias de cobranza para promover la baja morosidad de los clientes de la CMAC Piura Oficina Máncora, 2021* [Tesis, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80621>
- Morales, J., Espinosa, P., & Enríquez, G. (2022). Impacto de las crisis dot-com, Subprime, europea y Covid-19 en la morosidad bancaria: México. *Semestre Económico*, 25(58), 1–22.
<https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/4307>
- Morilla, G. (2022). *Gestión de Cobranzas. Claves y Procesos*. Debitia. <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-claves-y-procesos/>
- Murillo, M., & Palacios, N. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa, periodo 2019-2020. *Domino de las Ciencias*, 8(2), 154–205.
<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2750>

- Nazemi, A., Rezazadeh, H., Fabozzi, F., & Höchstötter, M. (2022). Deep learning for modeling the collection rate for third-party buyers. *International Journal of Forecasting*, 38(1), 240-252. <https://doi.org/10.1016/j.ijforecast.2021.03.013>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta. Ed.). Ediciones de la U. <https://bit.ly/45orrsJ>
- Ocas, M. & Vásquez, E. (2020). *El control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de Ilutec E.I.R.L, Los Olivos, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24685>
- Pérez-León, G. (2022). ¿Qué es y para qué sirve el Alfa de Cronbach? LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/qué-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-pérez-león->
- Pérez, U. (2021). *Gestión de cobranza y nivel de morosidad en la agencia Gregorio Albarracín de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Tacna, 2021* [Tesis, Universidad Alas Peruanas]. DSpace Principal. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/11199>
- Pizango, S. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en los clientes de la Caja Trujillo, Tarapoto - 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108065>
- IPYME (2022). *Concepto del Comportamiento de Pago y de la Morosidad*. <https://ipyme.org/es-es/comportamientopago/Paginas/Concepto-comportamiento-pago-y-morosidad.aspx>
- Puma, D. (2021). *Factores que influyen en el estado de morosidad en los créditos personales y sus consecuencias a nivel del sistema financiero para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Finansur Perú, periodo – 2020* [Tesis, Universidad Privada San Carlos]. Repositorio ALCIRA. <http://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC%20S.A.C./223>
- Quiroga, J. (2022). *Gestión de cartera de créditos y la morosidad de los Socios COOPAC La Buena Semilla, Cusco 2022* [Tesis, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109237>

- Reales, L, Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J., Cantuña, P. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. Revista *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 681-691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3YQT4bu>
- Santiesteban, E. (2018). *Metodología de la investigación para las ciencias contables*. Editorial Académica Universitaria. <http://edacunob.ult.edu.cu/xmlui/handle/123456789/87>
- Saulītis, A. (2022). Nudging debtors with non-performing loans: Evidence from three field experiments. *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 37, 1-22. <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2022.100776>
- Steven, J. (2015). *Gestión de cobros y pagos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-cobros-pagos.html>
- Universidad Tecnológica de Pereira (2017). *Análisis de correlaciones*. <https://bit.ly/3TBIKEm>

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

El Control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Metodología								
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre el control de las cobranzas y los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023? y ¿Qué relación existe entre el control de las cobranzas y las responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023? y ¿Qué relación existe entre los procedimientos y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023? y ¿Qué relación existe entre los pagos pendientes y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Determinar la relación que existe entre el control de las cobranzas y las responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Determinar la relación que existe entre los procedimientos y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Determinar la relación que existe entre los pagos pendientes y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.</p>	<p>Hipótesis general El control de cobranza se relaciona directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.</p> <p>Hipótesis específicas El control de las cobranzas se relaciona directamente con los plazos en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. El control de las cobranzas se relaciona directamente con la responsabilidad de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Los procedimientos se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023. Los pagos pendientes se relacionan directamente con la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023.</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Diseño de Investigación No experimental Transversal</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario</p> <p>Población / Muestra 32 trabajadores</p>								
<p style="text-align: center;">Diseño de investigación</p> <p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Nivel: Descriptivo – Correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental – transversal.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p>	<p style="text-align: center;">Población y muestra</p> <p>Población: 32 trabajadores de la Coopac Crediconfia, Juliaca.</p> <p>Muestra: 32 trabajadores de la Coopac Crediconfia, Juliaca</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Control de cobranza</td> <td>Procedimientos</td> </tr> <tr> <td>Pagos pendientes</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">Morosidad</td> <td>Plazos</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidades de pago</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Control de cobranza	Procedimientos	Pagos pendientes	Morosidad	Plazos	Responsabilidades de pago	
Variables	Dimensiones										
Control de cobranza	Procedimientos										
	Pagos pendientes										
Morosidad	Plazos										
	Responsabilidades de pago										

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable uno: Control de las cobranzas	El control de cobranzas es una actividad administrativa que permite analizar el nivel de cumplimiento de los procedimientos empleados en la recuperación de pagos pendientes de los documentos vencidos (Gitman y Zutter, 2012).	La operacionalización de esta variable se llevará a cabo utilizando la puntuación lograda mediante un instrumento especialmente creado con el propósito de evaluarla. Este instrumento analiza cómo los trabajadores en la Coopac Crediconfia perciben la esta variable. La evaluación se efectuará empleando una escala de Likert que incluirá las dimensiones Procedimientos y Pagos pendientes.	Procedimientos	Proceso	Ordinal
				Estrategias	
				Métodos	
				Efectividad	
			Pagos pendientes	Cumplimiento de pagos	
				Recuperación de pagos	
Variable dos: Morosidad	La morosidad es la situación en la que un deudor no cumple con sus responsabilidades de pago en el plazo acordado previamente (Díaz, 2014).	La operacionalización de esta variable se llevará a cabo utilizando la puntuación lograda mediante un instrumento especialmente creado con el propósito de evaluarla. Este instrumento analiza cómo los trabajadores en la Coopac Crediconfia perciben la esta variable. La evaluación se efectuará empleando una escala de Likert que incluirá las dimensiones Plazos y Responsabilidad de pago.	Plazos	Rigurosidad en los plazos	Ordinal
				Cumplimiento de los plazos	
			Responsabilidad de pago	Actitud de los clientes	
				Comunicación	
				Obligaciones financieras	
				Factores económicos	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento – Control de las cobranzas

Estimado colaborador(a):

El propósito de este cuestionario es llevar a cabo una investigación titulada "El Control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023". Te agradecemos mucho que nos brindes tus opiniones sobre el "Control de las cobranzas", para que podamos proponer recomendaciones que nos permitan mejorar esta variable.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una lista de situaciones o eventos para los que debe marcar una "X" en el recuadro correspondiente según su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo. 2. En Desacuerdo. 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
D1. Procedimientos						
1	Un buen nivel de procesos para el control de cobranzas depende directamente de nivel de rigurosidad en los plazos de pagos a fin de disminuir la morosidad en LA COOP. CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
2	Un buen nivel de procesos optimiza el control de cobranzas para asegurar el nivel de cumplimiento de pagos en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
3	Un buen nivel de estrategias permite recordar a los deudores sobre los pagos pendientes a fin de cumplir con los plazos establecidos en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
4	Un buen nivel de estrategias ayuda a tratar y gestionar los pagos pendientes de manera efectiva en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
5	Un buen nivel de métodos adecuados para recordar a los deudores sobre los pagos pendientes facilita en la recuperación de créditos otorgados en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
6	El nivel de métodos adecuados optimiza el control de las cobranzas con el fin de evadir la morosidad en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
7	El nivel de efectividad del área de cobranzas es óptimo para reducir la morosidad en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
8	El nivel de efectividad del control de cobranzas mejora la recuperación de los pagos pendientes en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
D2. Pagos pendientes						
9	Un buen nivel de cumplimiento de pagos optimiza el flujo de caja y reduce la morosidad en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
10	El nivel de cumplimiento de pagos beneficia a la entidad a fin de reducir las cuentas por cobrar en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
11	El nivel de recuperación de pagos es exitoso cuando se implementa los métodos adecuados en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
12	El nivel de recuperación de pagos es óptimo cuando se utiliza los métodos y estrategias adecuadas en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					

Instrumento – Morosidad

Estimado colaborador(a):

El propósito de este cuestionario es llevar a cabo una investigación titulada " El Control de las cobranzas y la morosidad en la Coopac Crediconfia, Juliaca 2023". Te agradecemos mucho que nos brindes tus opiniones sobre la "Morosidad", para que podamos proponer recomendaciones que nos permitan mejorar esta variable.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una lista de situaciones o eventos para los que debe marcar una "X" en el recuadro correspondiente según su percepción.

1. Totalmente en desacuerdo. 2. En Desacuerdo. 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo. 4. De acuerdo. 5. Totalmente de acuerdo.

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4	5
D1. Plazos						
1	El nivel de rigurosidad en los plazos influye en el cumplimiento de los pagos en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
2	El nivel de rigurosidad en los plazos facilita al deudor a entender la obligación financiera en la COOP CREDICONFIA, Juliaca, año 2023.					
3	El nivel de cumplimiento oportuno de los plazos de pago es una característica común entre los clientes de la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
4	El nivel de cumplimiento de los plazos de pago beneficia a la entidad en cuanto a la operatividad de manera efectiva en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
D2. Responsabilidad de pago						
5	El nivel de actitud de los deudores influye en su disposición para cumplir con sus responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
6	El nivel de actitud de los clientes ayuda a pactar términos y condiciones efectivas para el cumplimiento de los pagos en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
7	Un buen nivel de comunicación efectiva influye en la comprensión de los deudores sobre sus responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
8	Un buen nivel de comunicación efectiva ayuda a los clientes a recordarles sus obligaciones de pago a fin de evitar retrasos en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
9	El nivel de las obligaciones financieras es clara y precisa en cuanto a los procedimientos para evitar efectos negativos como restricción a créditos o calificación crediticia en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
10	El nivel de las obligaciones financieras es fácil de entender a fin de aplicar los procedimientos por incumplimiento de deudas en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
11	El nivel de los factores económicos es adecuado para los deudores a fin cumplir con sus responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					
12	El nivel de los factores económicos facilita al cliente en la negociación del incumplimiento de sus pagos a fin de evitar sanciones en la Coopac Crediconfia, Juliaca, año 2023.					

Anexo 04: Validación de expertos

EXPERTO 1



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: CONTROL DE LAS COBRANZAS

Primera dimensión / subcategoría: PROCEDIMIENTOS

Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las estrategias y métodos para maximizar la recuperación de créditos otorgados.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de proceso	Un buen Nivel de Procesos para el Control de Cobranzas depende directamente de nivel de Rigurosidad en los plazos de pagos a fin de disminuir la Morosidad en LA COOPAC. CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
	Un buen Nivel de Procesos optimiza el Control de cobranzas para asegurar el Nivel de Cumplimiento de pagos en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
Nivel de estrategias	Un buen nivel de estrategias permite recordar a los deudores sobre los pagos pendientes a fin de cumplir con los plazos establecidos en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
	Un buen nivel de estrategias ayuda a tratar y gestionar los pagos pendientes de manera efectiva en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
Nivel de métodos	Un buen nivel de métodos adecuados para recordar a los deudores sobre los pagos pendientes facilita en la recuperación del créditos otorgados en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	3	3	3	
	El nivel de métodos adecuados optimiza el control de las cobranzas con el fin de evadir la morosidad en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023	4	4	4	
Nivel de efectividad	El nivel de efectividad del área de cobranzas es óptima para reducir la morosidad en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
	El nivel de efectividad del control de cobranzas mejora la recuperación de los pagos pendientes COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: PAGOS PENDIENTES

Objetivos de la dimensión: Comprender el incumplimiento a sus responsabilidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Nivel de cumplimiento de pagos	Un buen nivel de cumplimiento de pagos optimiza el flujo de caja y reducir la morosidad COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023	4	4	4	
	El nivel de cumplimiento de pagos beneficia a la entidad a fin de reducir las cuentas por cobrar COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023	4	4	4	
Nivel de recuperación de pagos	El nivel de recuperación de pagos es exitosa implementando los métodos adecuados en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023	3	3	3	
	El nivel de recuperación de pagos es óptima utilizando métodos y estrategias adecuadas en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023	3	3	3	

Variable/categoría: MOROSIDAD**Primera dimensión / subcategoría: PLAZOS***Objetivos de la dimensión: Evaluar el cumplimiento de las obligaciones financieras.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de rigurosidad en los plazos	El nivel de rigurosidad en los plazos influye en el cumplimiento de los pagos en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	3	3	3	
	El nivel de rigurosidad en los plazos facilita al deudor a entender la obligación financiera en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	3	3	3	
Nivel de cumplimiento de los plazos	El nivel de cumplimiento oportuno de los plazos de pago es una característica común entre los clientes de la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023	4	4	4	
	El nivel de cumplimiento de los plazos de pago beneficia a la entidad en cuanto a la operatividad de manera efectiva en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	

Primera dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDADES DE PAGO*Objetivos de la dimensión: Comprender patrones de comportamiento de los socios para evadir sus responsabilidades.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	--------------------------------

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

Nivel de actitud de los clientes	El nivel de actitud de los deudores influye en su disposición para cumplir con sus responsabilidades de pago en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
	El nivel de actitud de los clientes ayuda a pactar términos y condiciones efectivas para el cumplimiento los pagos en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
Nivel de comunicación	Un buen nivel de comunicación efectiva influye en la comprensión de los deudores sobre sus responsabilidades de pago COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
	Un buen nivel de comunicación efectiva ayuda a los clientes a recordarles sus obligaciones de pago a fin de evitar retrasos en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
Nivel de las obligaciones financieras	El Nivel de las Obligaciones financieras es clara y precisa en cuanto a los procedimientos para evitar efectos negativos como restricción a créditos o calificación crediticia en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	3	3	3	
	El nivel de las obligaciones financieras es fácil de entender a fin de aplicar los procedimientos en cuanto al incumplimiento de la deuda COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	3	3	3	
Nivel de factores económicos	El nivel de los factores económicos es adecuado para los deudores a fin cumplir con sus responsabilidades de pagos deuda COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	
	El nivel de los factores económicos facilita al cliente a la negociación del incumplimiento de sus pagos a fin de evitar sanciones en la COOPAC CREDICONFIA, JULIACA año 2023.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dr. CPCC Martin Leon Cala

Especialidad del evaluador: *Finanzas, proyectos, contabilidad, Auditoria*

14 de septiembre de 2023


 Firma del evaluador
 DNI 02394903

EXPERTO 2

FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable/categoría: CONTROL DE LAS COBRANZAS

Primera dimensión / subcategoría: PROCEDIMIENTOS *Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las estrategias y métodos para maximizar la recuperación de créditos otorgados.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de proceso	Un buen Nivel de Procesos para el Control de Cobranzas depende directamente de nivel de Rigurosidad en los plazos de pagos a fin de disminuir la Morosidad en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
	Un buen Nivel de Procesos optimiza el Control de cobranzas para asegurar el Nivel de Cumplimiento de pagos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
Nivel de estrategias	Un buen nivel de estrategias permite recordar a los deudores sobre los pagos pendientes a fin de cumplir con los plazos establecidos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
	Un buen nivel de estrategias ayuda a tratar y gestionar los pagos pendientes de manera efectiva en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
Nivel de métodos	Un buen nivel de métodos adecuados para recordar a los deudores sobre los pagos pendientes facilita en la recuperación del créditos otorgados en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
	El nivel de métodos adecuados optimiza el control de las cobranzas con el fin de evadir la morosidad en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
Nivel de efectividad	El nivel de efectividad del área de cobranzas es óptima para reducir la morosidad en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-
	El nivel de efectividad del control de cobranzas mejora la recuperación de los pagos pendientes Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-

Segunda dimensión / subcategoría: PAGOS PENDIENTES*Objetivos de la dimensión: Comprender el incumplimiento a sus responsabilidades.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de cumplimiento de pagos	Un buen nivel de cumplimiento de pagos optimiza el flujo de caja y reducir la morosidad Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de cumplimiento de pagos beneficia a la entidad a fin de reducir las cuentas por cobrar Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
Nivel de recuperación de pagos	El nivel de recuperación de pagos es exitosa implementando los métodos adecuados en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de recuperación de pagos es óptima utilizando métodos y estrategias adecuadas en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-

Variable/categoría: MOROSIDAD**Primera dimensión / subcategoría: PLAZOS***Objetivos de la dimensión: Evaluar el cumplimiento de las obligaciones financieras.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de rigurosidad en los plazos	El nivel de rigurosidad en los plazos influye en el cumplimiento de los pagos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de rigurosidad en los plazos facilita al deudor a entender la obligación financiera en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
Nivel de cumplimiento de los plazos	El nivel de cumplimiento oportuno de los plazos de pago es una característica común entre los clientes de la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de cumplimiento de los plazos de pago beneficia a la entidad en cuanto a la operatividad de manera efectiva en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-

Primera dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDADES DE PAGO*Objetivos de la dimensión: Comprender patrones de comportamiento de los socios para evadir sus responsabilidades.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de actitud de los clientes	El nivel de actitud de los deudores influye en su disposición para cumplir con sus responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de actitud de los clientes ayuda a pactar términos y condiciones efectivas para el cumplimiento los pagos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
Nivel de comunicación	Un buen nivel de comunicación efectiva influye en la comprensión de los deudores sobre sus responsabilidades de pago Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	Un buen nivel de comunicación efectiva ayuda a los clientes a recordarles sus obligaciones de pago a fin de evitar retrasos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
Nivel de las obligaciones financieras	El Nivel de las Obligaciones financieras es clara y precisa en cuanto a los procedimientos para evitar efectos negativos como restricción a créditos o calificación crediticia en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de las obligaciones financieras es fácil de entender a fin de aplicar los procedimientos en cuanto al incumplimiento de la deuda Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
Nivel de factores económicos	El nivel de los factores económicos es adecuado para los deudores a fin cumplir con sus responsabilidades de pagos deuda Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	3	3	-
	El nivel de los factores económicos facilita al cliente a la negociación del incumplimiento de sus pagos a fin de evitar sanciones en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: Dra. CPC Emma Gladis Tufiño Blas

Especialidad del evaluador: Tributación, auditora

14 de septiembre de 2023



Firma del evaluador
DNI 10563196

EXPERTO 3

FORMATO DE VALIDACIÓN

Variable/categoría: CONTROL DE LAS COBRANZAS

Primera dimensión / subcategoría: PROCEDIMIENTOS *Objetivos de la dimensión: Evaluar el desempeño y efectividad de las estrategias y métodos para maximizar la recuperación de créditos otorgados.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de proceso	Un buen Nivel de Procesos para el Control de Cobranzas depende directamente de nivel de Rigurosidad en los plazos de pagos a fin de disminuir la Morosidad en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
	Un buen Nivel de Procesos optimiza el Control de cobranzas para asegurar el Nivel de Cumplimiento de pagos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
Nivel de estrategias	Un buen nivel de estrategias permite recordar a los deudores sobre los pagos pendientes a fin de cumplir con los plazos establecidos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	4	4	-
	Un buen nivel de estrategias ayuda a tratar y gestionar los pagos pendientes de manera efectiva en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	3	-
Nivel de métodos	Un buen nivel de métodos adecuados para recordar a los deudores sobre los pagos pendientes facilita en la recuperación del créditos otorgados en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
	El nivel de métodos adecuados optimiza el control de las cobranzas con el fin de evadir la morosidad en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
Nivel de efectividad	El nivel de efectividad del área de cobranzas es óptima para reducir la morosidad en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	4	4	-
	El nivel de efectividad del control de cobranzas mejora la recuperación de los pagos pendientes Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: PAGOS PENDIENTES*Objetivos de la dimensión: Comprender el incumplimiento a sus responsabilidades.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de cumplimiento de pagos	Un buen nivel de cumplimiento de pagos optimiza el flujo de caja y reducir la morosidad Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
	El nivel de cumplimiento de pagos beneficia a la entidad a fin de reducir las cuentas por cobrar Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
Nivel de recuperación de pagos	El nivel de recuperación de pagos es exitosa implementando los métodos adecuados en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	4	4	-
	El nivel de recuperación de pagos es óptima utilizando métodos y estrategias adecuadas en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	3	-

Variable/categoría:**MOROSIDAD Primera dimensión / subcategoría: PLAZOS***Objetivos de la dimensión: Evaluar el cumplimiento de las obligaciones financieras.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de rigurosidad en los plazos	El nivel de rigurosidad en los plazos influye en el cumplimiento de los pagos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
	El nivel de rigurosidad en los plazos facilita al deudor a entender la obligación financiera en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
Nivel de cumplimiento de los plazos	El nivel de cumplimiento oportuno de los plazos de pago es una característica común entre los clientes de la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	4	4	-
	El nivel de cumplimiento de los plazos de pago beneficia a la entidad en cuanto a la operatividad de manera efectiva en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	3	-

Primera dimensión / subcategoría: RESPONSABILIDADES DE PAGO

Objetivos de la dimensión: Comprender patrones de comportamiento de los socios para evadir sus responsabilidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de actitud de los clientes	El nivel de actitud de los deudores influye en su disposición para cumplir con sus responsabilidades de pago en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
	El nivel de actitud de los clientes ayuda a pactar términos y condiciones efectivas para el cumplimiento los pagos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
Nivel de comunicación	Un buen nivel de comunicación efectiva influye en la comprensión de los deudores sobre sus responsabilidades de pago Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	4	4	-
	Un buen nivel de comunicación efectiva ayuda a los clientes a recordarles sus obligaciones de pago a fin de evitar retrasos en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	3	-
Nivel de las obligaciones financieras	El Nivel de las Obligaciones financieras es clara y precisa en cuanto a los procedimientos para evitar efectos negativos como restricción a créditos o calificación crediticia en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
	El nivel de las obligaciones financieras es fácil de entender a fin de aplicar los procedimientos en cuanto al incumplimiento de la deuda Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	3	4	-
Nivel de factores económicos	El nivel de los factores económicos es adecuado para los deudores a fin cumplir con sus responsabilidades de pagos deuda Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	3	4	4	-
	El nivel de los factores económicos facilita al cliente a la negociación del incumplimiento de sus pagos a fin de evitar sanciones en la Coopac Crediconfía, Juliaca año 2023.	4	4	3	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador.: CPC JHOANSSON VICTOR MANUEL QUILIA VALERIO DNI: 45151436

Especialidad del validador: MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA – Especialista en Metodología de la Investigación



Firma del experto informante

29 de SETIEMBRE del 2023

Anexo 05: Base de datos de la encuesta

Base de datos del instrumento: Control de las cobranzas

Nº	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12
Trabador 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabador 02	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4
Trabador 03	5	5	5	5	3	3	4	4	5	5	4	4
Trabador 04	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Trabador 05	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5
Trabador 06	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5
Trabador 07	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4
Trabador 08	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
Trabador 09	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabador 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabador 11	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4
Trabador 12	4	4	4	4	4	5	1	3	4	5	4	3
Trabador 13	1	3	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
Trabador 14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
Trabador 15	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
Trabador 16	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5
Trabador 17	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Trabador 18	4	4	5	5	5	5	2	4	5	5	5	4
Trabador 19	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
Trabador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabador 21	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5
Trabador 22	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4
Trabador 23	4	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	5
Trabador 24	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4
Trabador 25	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5
Trabador 26	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
Trabador 27	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5
Trabador 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
Trabador 29	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5
Trabador 30	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4
Trabador 31	4	5	5	5	5	4	2	3	5	5	3	3
Trabador 32	4	5	5	4	5	5	1	2	5	5	4	4

Base de datos del instrumento Morosidad

Nº	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12
Trabador 01	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
Trabador 02	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	5	5
Trabador 03	4	3	3	5	3	5	5	5	4	3	4	5
Trabador 04	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
Trabador 05	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Trabador 06	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3
Trabador 07	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3
Trabador 08	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
Trabador 09	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Trabador 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabador 11	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Trabador 12	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3
Trabador 13	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4
Trabador 14	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
Trabador 15	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
Trabador 16	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
Trabador 17	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5
Trabador 18	4	4	2	5	4	5	4	5	2	3	4	4
Trabador 19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
Trabador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabador 21	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4
Trabador 22	5	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5
Trabador 23	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
Trabador 24	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Trabador 25	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
Trabador 26	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4
Trabador 27	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
Trabador 28	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4
Trabador 29	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5
Trabador 30	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3
Trabador 31	3	2	2	5	4	4	3	4	2	4	4	4
Trabador 32	3	4	2	5	5	5	4	4	3	2	4	4

Anexo 06: Documentos enviados a la entidad en estudio



Universidad
César Vallejo

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

LOS OLIVOS, 07 de agosto de 2023

Señor(a)
WILBER GOMEZ HUANCA
ADMINISTRADOR
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICONFIA
MZA. B LOTE 2 - URB. LOS INCAS

Asunto: Autorizar realizar una Investigación



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y a mío propio; deseándole continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

La presente tiene como fin solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach HEIDI JUDITH CHURA CARITA, con DNI 70238297, del Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de CONTABILIDAD, del Programa de Titulación; pueda ejecutar su investigación en la institución que pertenece a su digna Dirección. Así mismo, de resultar favorable su autorización, le agradeceré brindarle las facilidades correspondientes a fin de cumplir su propósito.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración a su persona.

Atentamente,

Dr. Omar Bullón Solís
COORDINADOR NACIONAL DE LA ESCUELA DE
CONTABILIDAD EN EL PROGRAMA DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

