



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad en la Coopac San Cristóbal de
Huamanga-Ayacucho, Periodo 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador público

AUTORAS:

Br. Arana Hinojosa, Nelly (ORCID 0000-0003-2266-7220)

Br. Huaraca Palomino, Guissela Maritza (ORCID 0000-0001-8607-266X)

ASESOR:

Dr. Armijo García, Víctor Hugo (ORCID 0000-0002-2757-4368)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA- PERÚ

2022

DEDICATORIA:

Esta tesis la dedico especialmente a mis padres por inculcarme a conseguir mis objetivos, esfuerzo y trabajo.

Bach. Nelly Arana Hinostroza

La presente tesis se las dedico especialmente a mis dilectos padres Ricardo y Elena, por su apoyo incondicional y por la economía que me brindaron, e inculcarme hasta alcanzar mi objetivo deseado y ser la persona que soy en el presente es por ellos. A mi hija Ariadne, esposo y hermanos, por su cariño y afecto en todo momento y por la confianza que pusieron en mí y que a pesar de todo siempre estamos unidos y superándonos cada día más.

Bach. Guissela Maritza Huaraca Palomino

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios por haberme dado la vida, a mi familia, muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Agradezco a mi asesor de tesis por el apoyo incondicional que me brindo con el asesoramiento en esta etapa de la investigación emprendido.

Bach. Nelly Arana Hinostrza

Agradezco a Dios por la guía en mi vida y por haberme cedido una familia maravillosa, quienes fueron el principal impulsor de mis sueños, brindándome ejemplo de superación, por los valores inculcados. Agradezco también a los docentes de la universidad Cesar Vallejo del mismo modo a mi asesor de tesis que gracias a sus conocimientos logre concluir este proceso de mi carrera.

Bach. Guissela Maritza Huaraca Palomino

Índice de contenidos

DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO:.....	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1 Tipo y diseño de investigación	21
3.2 Diseño de investigación	21
3.3 Variables y operacionalización.....	22
3.4 Población, muestra y muestreo.....	22
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.6 Procedimientos	24
3.7 Método de análisis de datos	24
3.8 Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS.....	26
4.1 Prueba de Confiabilidad.....	26
4.2 Prueba de normalidad.....	27
4.3 Contrastación de la hipótesis	29
4.4 Distribución de frecuencias.....	34
V. DISCUSIÓN	58
VI. CONCLUSIONES	62
VII. RECOMENDACIONES.....	64
ANEXOS	69

Índice de tablas

Tabla 1 Relación de Coopac inscritas en el Registro Coopac-SBS- de la Región de Ayacucho	2
Tabla 2 Etapas para una efectiva gestión de cobranza	14
Tabla 3 Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach	26
Tabla 4 Estadística de fiabilidad de la V1: Cuentas por cobrar.....	26
Tabla 5 Estadística de fiabilidad de la V2: Morosidad	27
Tabla 6 Prueba de normalidad	28
Tabla 7 Prueba de hipótesis general	30
Tabla 8 Prueba de hipótesis específica (1)	31
Tabla 9 Prueba de hipótesis específica (2)	32
Tabla 10 Prueba de hipótesis específica (3)	33

Índice de figuras

Figura 1 ¿Se realiza la evaluación cualitativa efectuando cruce de informaciones?.....	34
Figura 2 ¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?	35
Figura 3 ¿Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez? .	36
Figura 4 ¿Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?.....	37
Figura 5 ¿Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?	38
Figura 6 ¿Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?	39
Figura 7 ¿Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?	40
Figura 8 ¿Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad? ...	41
Figura 9 ¿Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?	42
Figura 10 ¿Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?	43
Figura 11 ¿Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?	44
Figura 12 ¿Colabora en el análisis de gestión del riesgo?.....	45
Figura 13 ¿La morosidad se incrementa por falta de políticas institucionales?	46
Figura 14 ¿El factor económico local genera el incremento de la morosidad?	47
Figura 15 ¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?.....	48
Figura 16 ¿La epidemia del Covid-19 le generó inestabilidad económica?..	49
Figura 17 ¿Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera? 50	
Figura 18 ¿Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?	51
Figura 19 ¿Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?	52

Figura 20 ¿Se toman acciones judiciales sobre los deudores morosos con categoría dudoso?	53
Figura 21 ¿El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?	54
Figura 22 ¿La morosidad afecta la liquidez?	55
Figura 23 ¿Las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?	56
Figura 24 ¿Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?	57

Resumen

En estudio “Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho, Periodo 2021”. Cuyo propósito fue: Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021.

La metodología fue, cuantitativa, aplicada, no experimental-transeccional, descriptivo, correlacional, con una muestra de 25 colaboradores del área de negocios de la institución financiera, determinada bajo el muestreo no probabilístico, a fin de recoger los datos se apeló al cuestionario, previamente verificado, aprobado por juicio de expertos, el procesamiento de datos se efectuó con el estadígrafo SPSS-25.

La contrastación de hipótesis se desarrolló con el coeficiente de Spearman, cuyo índice fue 0.894, que significa una correlación de influencia positiva entre las variables en estudio. De otro lado, se obtuvo el *p_valor igual a 0,000 < que alfa*, que permite aceptar la hipótesis general alterna: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021. Del mismo modo, se estableció el grado de relación entre las cuentas por cobrar y la morosidad en la institución financiera acotada.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, morosidad, cooperativa.

Abstract

Under study "Accounts Receivable and Delinquency in Coopac San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho, Period 2021". Whose purpose was: To determine that the accounts receivable are related to the decrease in delinquency in the Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho period 2021.

The methodology was quantitative, applied, non-experimental-transectional, descriptive, correlational, with a sample of 25 employees from the business area of the financial institution, determined under non-probabilistic sampling, in order to collect the data, the questionnaire was used. previously verified, approved by expert judgment, data processing was carried out with the SPSS-25 statistician.

The hypothesis testing was developed with the Spearman coefficient, whose index was 0.894, which means a correlation of positive influence between the variables under study. On the other hand, the p_value equal to 0.000 < than alpha was obtained, which allows accepting the alternative general hypothesis: Accounts receivable are positively related to the decrease in delinquency in Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, 2021. In this way, the degree of relationship between accounts receivable and delinquency in the limited financial institution was established.

Keywords: Accounts receivable, delinquency, cooperative.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones financieras en el mundo, en el actual contexto competitivo y más aún con la presencia del Covid-19, no se encuentran al margen de adoptar riesgos financieros, habida cuenta que estos componentes se hallan presentes en las determinaciones o decisiones que se asumen desde la gerencia de créditos y recuperaciones, como precisa Trejo et.al. (2017) en las últimas décadas, las organizaciones se preocupaban por usar estrategias de evaluación para el desembolso del préstamo y el comportamiento crediticio, las que se utilizan con dos propósitos, primero, calcular la necesidad de la inseguridad de consumo y segundo, minimizar el porcentaje de clientes incumplidos. De allí que, las organizaciones financieras centran su atención en calcular la inseguridad de crédito con la finalidad de aminorar la contingencia de aumentar los porcentajes de los préstamos vencidos superiores a los 90 días, e incluso las debilidades que puedan presentar desde una mala conducción gerencial desde este punto de vista se generan la irrecuperación y el pago fuera de plazo del préstamo concedido, el mismo que crea una influencia negativa puntualmente en el flujo de caja como menciona López (2016) y que estos generan a su vez gastos adicionales por concepto de cobranzas administrativas y judiciales y en otros casos el castigo de la cartera. Estos aspectos generan de no controlarse oportunamente en un mal endémico como es la morosidad que incluso podría propiciar la quiebra de la entidad financiera.

En el contexto del sistema financiero peruano, que agrupa al margen del MEF, BCRP y la SBS, según información recabada de la precitada Institución reguladora (2022) existen 17 entidades bancarias autorizadas a captar depósitos y al otorgamiento de diversos productos crediticios, asimismo, se cuenta con entidades financieras en un número de 08, igualmente existen doce CMAC, 07 CRAC y en el marco de la Ley N° 30822 que modifica la Ley N° 26702 LGSF y SS y OSBS y demás normas inherentes, con relación a regular y supervisar las Coopac (2018) y el reglamento general de Coopac aprobada con Resolución SBS N° 480-2019, (2019), en mérito de las norma legal indicada actualmente están incluidas a la inspección de la SBS 419 Coopac a nivel nacional clasificadas en regiones y niveles en función al monto de sus activos totales.

Tabla 1*Coopac inscritas en el Registro de la-SBS- de la Región de Ayacucho*

COOPAC	RUC	NIVEL MODULAR Ley 30822	N° DE REGISTRO	FECHA DE ACEPTACIÓN	NIVEL DE OPERACIONES	REGIÓN	PROVINCIA
COOPAC SANTA MARIA MAGDALENA LTDA. 219 DEL PERÚ	20129258323	3	000012-2019-REG.COOPAC-SBS	07/02/2019	2	AYACUCHO	HUAMANGA
COOPAC SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA LTDA. N° 064-SBS	20129175975	3	000027-2019-REG.COOPAC-SBS	07/02/2019	2	AYACUCHO	HUAMANGA
COOPAC SEÑOR DE QUINJAPATA	20534361298	2	000003-2019-REG.COOPAC-SBS	07/02/2019	2	AYACUCHO	HUAMANGA
COOPAC VIRGEN DE LAS NIEVES	20179576351	2	000066-2019-REG.COOPAC-SBS	07/02/2019	2	AYACUCHO	PARINACOCAS
COOPAC DEL SECTOR SALUD DE AYACUCHO	20207056121	2	000149-2019-REG.COOPAC-SBS	22/02/2019	2	AYACUCHO	HUAMANGA
COOPAC NIÑO REY HUAMANGA-AYACUCHO	20600851536	2	000402-2019-REG.COOPAC-SBS	11/04/2019	1	AYACUCHO	HUAMANGA
COOPAC FORTALEZA DE AYACUCHO	20452815827	2	000426-2019-REG.COOPAC-SBS	30/09/2019	1	AYACUCHO	HUAMANGA

Nota: SBS 2022

Las Coopac en el Perú y concretamente en la región de Ayacucho, vienen atravesando por situaciones muy preocupantes respecto a la recuperación de los préstamos concedidos, deviniendo en el incremento porcentual de morosidad por factores diversos sumados al tema mundial que azota también nuestro país que es la pandemia Covid-19, pese a las estrategias desplegadas actualmente por las gerencias de créditos y recuperaciones que no muestran resultados positivos en cuanto respecta a la disminución de la morosidad que impacta en el flujo de caja. El tema de la morosidad no es un tema nuevo por cuanto se percibe que a lo largo de los años la morosidad se ha configurado como un factor importante para el sector financiero, en la cual se encuentran las Coopac, por cuanto se encuentra vinculada con las deudas que tienen los socios frente a los acreedores (Cooperativas), cuyo impacto es observado en la disminución de los ingresos financieros producto del no pago de las operaciones activas que vienen a ser los créditos otorgados, la morosidad consiguientemente genera graves perjuicios en la gestión financiera y de manera puntual en la fluidez de operaciones, sus causas se fundamentan entre otras se fundamentan en la tasa de intereses altas, desvío del objeto del crédito, deficiente evaluación cualitativa y cuantitativa (capacidad de pago) y temas

coyunturales como el flagelo del Covid-19, que mermó en la producción y desaceleró la economía nacional disminuyendo el ingreso per cápita de los socios. Sobre el particular Golman & Bekerman (2018) expresan que la morosidad es el componente que no implica pérdidas definitivas para la organización, sin embargo determina la categorización de la cartera de préstamos, que exige a la organización un asiento contable para que respalde el no cancelar total o parcialmente un préstamo, de otro lado Adair & Pu (2015) manifiestan que la morosidad hace mención al crédito vencido, denominado como préstamo incobrable generado por incumplir las obligaciones por parte de las personas deudoras. En este orden de ideas hay un vínculo entre la persona morosa y la morosidad, por cuanto existe un título valor en las Coopac que viene a ser el Pagaré que suscriben el acreedor y deudor respecto del crédito otorgado, en el cual se especifican el monto prestado, el número de cuotas para el pago de las amortizaciones, el plazo, la tasa de interés que deberían tenerse en cuenta para no caer en morosidad. De otro lado, Castillo & Cárdenas (2016), definen como persona morosa a aquel usuario que no cumple con pagar de forma puntual sus cuotas pactadas sobre el préstamo obtenido, según cronograma de pagos establecido, más los intereses y el capital, tal es así que la morosidad es un componente de alto riesgo para las cooperativas, por cuanto afecta su rentabilidad. Quillatura (2017) menciona que esta clase de riesgos son los más urgentes e importantes que las entidades deben de afrontar. En resumen, el efecto de la morosidad es totalmente negativo para las entidades financieras como las cooperativas (Coopac) e incluso para la economía nacional, tal como señala Martínez (2020). La Coopac San Cristóbal de Huamanga no es ajena a esta situación descrita de allí que se pretende con la presente investigación alcanzar una propuesta de políticas de cobro de créditos, en estos momentos coyunturales difíciles. Originando la formulación del **problema general**, ¿Cómo las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Periodo 2021? Y como **problemas específicos: (1)** ¿Cómo las cuentas por cobrar se relacionan con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021; **(2)** ¿Cómo las cuentas por cobrar pueden optimizar la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, periodo 2021 y **(3)** ¿Cómo las cuentas por cobrar se

relacionan con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, periodo 2021?

Justifica teórica, por cuanto este estudio coadyuvó en la solidez del conocimiento dirigida a la sociedad científica, además se consideró como cimiento para futuras investigaciones inherentes a las variables. Y consecuentemente se fundamenta la justificación teórica al producir debate académico sobre las teorías de conocimientos existentes, confrontando los efectos en el conocimiento epistémico.

Respecto a la **justificación práctica**, se basa en el aporte significativo para la solución del problema existente de morosidad que afronta la Coopac San Cristóbal de Huamanga, mediante el tratamiento adecuado de las cuentas por cobrar sobre los préstamos concedidos. **La justificación metodológica**, se fundamenta en la elaboración del instrumento en relación a las variables, la veracidad de la información recopilada y el procesamiento de los mismos manifestado en la estadística descriptiva e inferencial. Al respecto Baena (2017) manifestó, que una indagación se justifica desde el punto metodológico al proponerse o desarrollar una nueva estrategia que consienta conseguir conocimiento confiable, tal es así, que la técnica e instrumento preparados en razón de las variables, e indicadores accedieron la obtención de información de la muestra y aportando las recomendaciones alcanzadas en el estudio.

Respecto a los **objetivos**, como **objetivo general**: Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021, y como **objetivos específicos**: **(1)** Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021; **(2)** Establecer que las cuentas por cobrar se relacionan con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021; **(3)** Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

En cuanto a la **Hipótesis**, se planteó como **hipótesis general**: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021, como **hipótesis específicos**: **(1)** Las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021; **(2)** Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021; **(3)** Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente acápite, posterior a la búsqueda de estudios realizados inherentes al tema de investigación se presentan los siguientes antecedentes Internacionales:

Peralta Urda, (2021) en su artículo “Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, 2017-2018”, menciona como objetivo principal: Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar, sobre la liquidez corriente del Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, 2017-2018, en cuanto a la metodología de estudio fue con un enfoque cuantitativo, no experimental y longitudinal y el diseño es descriptivo y explicativo. La investigación se trabajó a través de la técnica aplicada documental y con la muestra de los registros financieros. El resultado de su estudio de investigación manifiesta que las cuentas por cobrar de los alumnos de pre escolar, repercuten en 16% sobre la liquidez de la institución educativa; igualmente para los alumnos de nivel primario repercuten en 45.6%; de la misma manera, para los alumnos de nivel secundario repercuten en 58.2%; por último, las cuentas por cobrar repercuten en 54.5% sobre la liquidez de la institución educativa. Llegando a la conclusión que la incidencia de todas las cuentas por cobrar que mantiene la institución educativa fue positiva y significativa.

Ulloa, (2020) en el artículo, “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que tiene la Coopac Fasayñan, Ecuador”, centró su análisis en los elementos que quebrantan en la morosidad de la cartera vencida en la precitada entidad financiera, que permitió determinar los elementos mediante las cuales se vio aumentada la cartera vencida en el mes de marzo, además, ofrece un mejor conocimiento sobre el administración interna de los préstamos que están en situación de vencidos, por cuanto, esto coadyuva en optimizar la cartera con morosidad que tiene la entidad cooperativa, La metodología que se aplicó, estudio comparativo con Cooperativas del Segmento 3 ubicadas la zona de Azuay, cuantitativa, que permitió asimismo, examinar la situación de la cartera que tiene la Cooperativa Fasayñan respecto a las otras instituciones financieras, y los consecuencias logradas en las encuestas y

entrevistas, efectuadas a los socios y Gerente le permitió alcanzar la propuesta a la Cooperativa, a fin de que analicen la posibilidad de reestructuración respecto a sus políticas crediticias internas y de esa manera disminuir ostensiblemente los índices de morosidad y castigar las carteras de crédito.

Coronel Hoyos, (2019) en su tesis “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Coopac Alianza del Valle” relacionado a la delimitación del modelo para gestionar los cobros en la Coopac Alianza del Valle-Ecuador, en lo metodológico el estudio se desarrolló en el análisis descriptivo, exploratorio, con enfoque cuali-cuantitativo. Concluyó en que: El grupo de las Coopac’s del fragmento cuatro, se hallan en un franco proceso de debilidad del patrimonio, a consecuencia de las grandes pérdidas y que tienen que enfrentar por incumplimiento de las obligaciones de los socios, influenciado fundamentalmente por una inadecuada estructura de gestión de cobranzas.

Arroba Salto et al. (2018) en su artículo, “Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez”, tuvo como finalidad, analizar la variación y comportamiento de las Cuentas por Cobrar y su Relevancia en la Liquidez de la organización “Rauni Importadores y Autopartes S.A.”, en cuanto a la metodología de investigación, fue descriptiva, explicativa, enfoque cualitativo. Para desarrollar este estudio fue imprescindible confrontar el estado de situación financiero de los períodos contables 2015, 2016. Se aplicaron métodos como entrevistas, accediendo a recopilar información sobre las variables de estudio y sus dimensiones para elaborar las conclusiones y recomendaciones. Llegando a la conclusión, que hay incumplimiento en cuanto a los manuales de proceso para otorgar crédito, evidenciando deficiencias por un inadecuado proceso establecido, por lo que es conveniente mantener el ritmo de ventas cuidando los cobros para no generar inestabilidad financiera en la empresa.

Rodríguez et. al. (2016) estudió los “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Coopac Moderna, R.L de Estelí, en el 1er. semestre del 2016”, referida a la determinación de elementos que perturban los niveles de morosidad en préstamos concedidos por la Coopac Moderna R.L. de Eselí, Nicaragua, aplicando la metodología de investigación, de tipo cuantitativa,

concluyeron, en la implementación del uso de tarjetas electrónicas. Contratar personal para el área de créditos, otorgar créditos de menor cuantía, Diseñar publicidad y promoción de créditos.

Respecto a los antecedentes nacionales se precisa a continuación:

Paquita & Bernal,(2021) en el artículo “Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la organización Darcell servicios integrados S.R.L. Jaén, 2020”, tuvieron como finalidad examinar si esbozar un manual de ordenamiento de préstamos y recuperaciones que logre disminuir la morosidad en la Empresa. La metodología de investigación fue: cuantitativa, aplicada, descriptiva, no experimental, Concluyendo que: Se delineó el manual de procesos de préstamos y recuperaciones, por cuanto, las actitudes y razonamientos para evaluar los créditos de la empresa no se hallaban en un manual de procesos, además adolecía de las formas de cobranza los mismos que no eran eficientes, de allí que se le propuso el manual de procesos de créditos y recuperaciones a fin de disminuir la morosidad.

Mendoza, (2020) investigó los “Factores determinantes de la morosidad en la CMAC Huancayo, distrito padre Abad, Aguaytía, Ucayali”, con la finalidad de, establecer los elementos predominantes de la morosidad en préstamos micro empresa en la mencionada entidad, la metodología planteada fue, básica, descriptivo, explicativo, llegando a la conclusión que, el estudio encarga que la unidad de recepción de créditos de la precitada agencia debe requerir más severidad en la exposición de alternativas y perfiles de los usuarios dables; enfatizando examinando el aspecto cualitativo y cuantitativo de las solicitudes de crédito, del mismo modo, deberán impulsar lineamientos en el cual los asesores senior rinden capacitación a aquellos que no tienen experiencia.

Alvarez Callahue & Apaza Tarqui, (2020) en la publicación, “Riesgo de crédito y morosidad, en la Coopac Qorilazo” se abocaron a establecer la correlación entre, riesgo de crédito y morosidad, de la Coopac Qorilazo, con metodología cuantitativo, no experimental-transversal. Los resultados evidencian que el riesgo de falta de cumplimiento alcanzó un promedio de 3.09, en nivel regular, igualmente,

el riesgo de exhibición, llegó al nivel alto, promedio = 2.46; y la medición de riesgo de cobranzas se situó en nivel bajo, promedio=4.66. Conclusión, la estimación de riesgos de créditos se encuentra en un nivel regular, del mismo modo, el indicador de morosidad acumulada fue de 7%, bordeando el margen de nivel admisible. Sin embargo, supera el límite de margen que se esperaba, por ello, que existe una coexistencia relacional reveladora, directa y elevada de riesgo crediticio y la morosidad en nivel de confianza de 95 por ciento.

Cabrera Anastacio (2017) en su tesis “Importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima, año 2017”, menciona como objetivo general “Identificar la importancia de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A., 2017”. La metodología planteada fue con un enfoque cuantitativo, aplicada, descriptiva, no experimental. La muestra del estudio fue constituida por 20 colaboradores del área de contabilidad de la entidad mencionada. Como instrumento de medición se realizó el cuestionario; para recopilación de datos se utilizó el software estadístico SPSS - 24, por ende. Finalmente, se tuvo resultados significativos que demuestran la importancia de las cuentas por cobrar en dicha entidad.

Córdova López, (2020) en su artículo “Análisis de morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario - Cajabamba 2018”, referente al tema en análisis, con diseño investigativo, no experimental-transversal, de tipo descriptivo. Concluyó, que la consecuencia de la morosidad en la agencia de la Coopac se debe a préstamos con atrasos de pago, los mismos que aminoran las entradas financieras, redundando en la escasa liquidez de los disponibles y la disminución de la liquidez relacionado al total del activo.

Teorías referentes al tema en análisis,

Bases teóricas

En cuanto a las teorías y enfoques, es fundamental que se conceptualicen la primera variable de estudio: Cuentas por cobrar.

Existen diferentes conceptos de las cuentas por cobrar como:

Acosta Benites (2013), afirma lo siguiente; “Las cuentas por cobrar, representan aquellos dineros que llegan a adeudarse a una persona natural o jurídica, contribuyendo a financiar la actividad económica de estas”.

También Stevens (2021), afirma de manera similar que: “Las cuentas por cobrar son uno de los activos más importantes en una entidad, puesto que después del efectivo es el activo más líquido en una empresa que más rápido pueden generar liquidez. Simboliza la venta de algún bien y/o servicio que se amortizara en efectivo que pueden ser a corto o en largo plazo.

De igual manera Meza Vargas (2012), dice: “Las cuentas por cobrar, son aquellas en donde se registran los incrementos y descensos que vienen a ser derivados de la venta de un bien y/o servicio al crédito. Por ende, muestran el derecho u obligación que tiene la organización de exigir un activo real al deudor que pueden ser derivado de algún bien o servicios a crédito”.

Políticas

Según Oscos & Greco (2019) La política es el comportamiento propuesto filosóficamente para optar decisiones con la finalidad de conseguir ciertas metas de una organización, o puede decirse que es el ejercicio del poder para atender los intereses contenidos dentro de la organización.

Cobranza:

El cobro es el proceso de realizar un pago correspondiente después de cualquier compra, servicios brindados o pago total de cualquier adeudo, y el cobro es significativo en toda entidad proveedora de servicios. Pues, si el negocio no cobra, no tendrás los fondos necesarios para afrontar los deberes y obligaciones.

Políticas de cobranza:

Estos vienen a ser los procesos que persigue la entidad a fin de recuperar los préstamos concedidos a los clientes. "Para tener éxito, toda técnica de cobranza debe cobrar dinero. Con la adición de requisitos adicionales como mantener el buen carácter, la recuperación del deudor, el pago oportuno y la explotación económica, este objetivo es más difícil de lograr. De acuerdo con el desarrollo interno de la

empresa La meta, en cuanto a la recuperación de préstamos a los usuarios, servirá como referencia a fin de desarrollar las políticas de recuperaciones.

Es muy importante que las políticas de cobranza que forma parte del procedimiento de cobranzas sean examinadas de forma periódica, considerándose las condiciones y necesidades de la organización financiera, y del contexto donde desarrollan sus actividades.

Según Edifact los elementos de las políticas de cobro (2022) previamente, menciona que éstas desde una perspectiva empresarial, busca como finalidad identificar un sistema de créditos, a través del cual se brindan préstamos y las correspondientes flexibilidades de pago por parte de los deudores. En tal sentido, las políticas de cobro son procesos que se determinan en cada una de las organizaciones. Teniendo un amplio entendimiento de lo mencionado, los componentes de la política de cobranza son: 1. Condiciones de venta: Cuando la entidad vende a plazos, las condiciones de venta se determinan de acuerdo al crédito, incluyendo: plazo, tasa de descuento, fecha, lugar de pago, tasa de interés, así como entrega, características, garantías, uso, restricciones, y cuidado de las mercancías, etc. 2. Los plazos de cobranza, elemento primordial a efectos de tomar decisiones de la oportunidad en la que se debe iniciar el proceso de recuperación con el cliente.

Las características de políticas de cobro, según (Edifact, 2022) menciona tres las mismas que son.

1. Restrictivas: Se caracteriza por el otorgamiento de crédito con plazos de preaviso extremadamente cortos, estándares crediticios muy estrictos y por lo tanto una política de cobranza agresiva.

2. Liberales: Las políticas de flexibilización tienden a ser de mayor escala que las políticas restrictivas, las políticas de crédito implementadas por empresas competidoras se tienen en cuenta cuando se otorga el crédito, no son obligatorias en el proceso de recuperación y tienen términos y condiciones menos exigentes para el pago de facturas. y

3. Racionales: Se caracteriza por otorgar crédito en condiciones razonables de acuerdo a las características del cliente y el costo de cobranza, la aplicación toma en cuenta los costos incurridos y brinda un margen de utilidad razonable.

Se considera tres dimensiones: Políticas de crédito y recuperaciones, Gestión de cobranza y Riesgo de créditos.

1. Políticas de crédito y recuperaciones, en el tratamiento de préstamos y recuperaciones, es significativo emplear diversos discernimientos que concedan a las empresas desarrollar políticas de cobranza factibles. Cuando los créditos son la mayor cantidad de ventas, descuidarse de esta materia pondría en riesgo la posición financiera de una compañía. Políticas de cobranza. – se denomina de este modo al procedimiento a través del cual se hace realidad el pago parcial o la cancelación total respecto a los créditos concedidos o al servicio prestado por una organización, es importante la efectivización del cobro por cuanto permite contar e incrementar los fondos disponibles y para estos efectos se debe proceder con estrategias, oportunidad y diversas acciones a fin de sensibilizar a los deudores. Teniendo en cuenta las condiciones del crédito, cronograma de pagos, plazos, tasa de intereses. Políticas de crédito. – según el reglamento de créditos de la Coopac San Cristóbal de Huamanga (2021), son un conjunto de acciones, actividades y estrategias delineadas en el Art. 5º. a fin de conservar el liderazgo en el mercado financiero, a través de la calidad del servicio, y la eficacia de la cartera de créditos, la eficacia y las escalas de rentabilidad.

Tipos de créditos, de acuerdo a la SBS, (2008) a través de la Resolución SBS N.º 11356 de año 2018, clasifica en 08 las tipologías de préstamos: Corporativos, Grandes, Medianas, Pequeñas y Micro Empresas, Consumo Revolvente y No-Revolvente e Hipotecarios.

2. Gestión de cobranza, según la organización Bancolombia, (2021) es un procedimiento para obtener el pago de un determinado producto o servicio o cancelar una deuda. Este pago podrá realizarse antes durante o después de la recepción del producto o servicio según se acuerde entre las partes. Es objetivo de todo vendedor que el cliente respete el plazo de pago acordado de no ser así el

vendedor deberá hacerse cargo de la gestión de cobro, a través de la cobranza administrativa, pre judicial y judicial. Es importante tener en cuenta las gestiones para efectuar el cobro a partir del cumplimiento de la fecha de pago hasta la presentación de una acción judicial (demanda) por incumplimiento, es conveniente y valioso realizar una gestión preventiva de pago oportuno, debe tenerse en cuenta lo siguiente:

-) Iniciar una acción administrativa de cobro.
-) Efectuar gestiones prejudiciales
-) Actuar oportunamente con la gestión de cobranza judicial, mediante la presentación de una demanda.

Es importante además tener en cuenta las 03 etapas para una gestión de cobranza efectiva.

Tabla 2

Etapas para una efectiva gestión de cobranza

<p>Etapa 1 Prepara a tus cobradores</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Deben conocer todas las fases de la cadena de crédito: sus características, cómo funciona operativamente la compañía y cómo funciona su servicio al cliente.• Prepararse en ventas: su responsabilidad finalmente es "vender" un acuerdo de pago a los clientes.• Capacitarse en análisis financiero: para mejorar la experiencia del cliente y lograr negociar.• Conocer las políticas de pago de sus clientes: revisar el historial de negociaciones para generar una oferta atractiva de cobranza.
<p>Etapa 2 Gestiona la cobranza</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Conoce muy bien a tus deudores: tus cobradores pueden usar los datos recopilados durante la relación comercial con el cliente y los datos de entidades externas como las centrales de riesgo, por ejemplo.• Actúa según cláusulas legales: al negociar se deben mirar los acuerdos pactados por las partes sobre el cobro o pago del producto/servicio, y asegurarse de que el cliente los haya recibido y aprobado.• Determina el perfil de los deudores: segmenta a tus clientes morosos con base en el riesgo y la probabilidad de pago. Tus cobradores no solo necesitarán conocer quiénes son los deudores sino cuál es su realidad hoy.• Ofrece soluciones personalizadas: con base en la situación del deudor hay que definir el plan de acción, que contiene los alivios que se le van a otorgar y los acuerdos de pago.
<p>Etapa 3 Haz seguimiento a la cobranza</p> 	<ul style="list-style-type: none">• Conoce el flujo de caja de tus deudores: tus cobradores deben acompañar a las empresas cada mes para saber si están logrando la liquidez para cumplir lo pactado.• Verifica periódicamente las estrategias de cobranza y sus resultados: esto determinará cómo será el trato para quienes pagan oportunamente y quienes no lo hacen. Además, sabrás la eficiencia de tu equipo de cobro.• Mantener la comunicación constante con los clientes: crea canales para brindar información a tus clientes sobre la empresa. No deben perderse de vista como aliados en el ecosistema comercial.

Nota: Bancolombia

Según el Blog global RSM (2019) la gestión de cobranzas es un conjunto de estrategias y es a través de ellas que se vela para que los clientes o socios de una organización se mantengan al día con sus pagos, en todo caso los regularicen o reinicien el vínculo comercial con la entidad. Y como quiera que la gestión de cobranzas son procedimientos que conllevan diferentes fases, teniendo en cuenta el tiempo de vencimiento que se traduce en moras, entre las cuales encontramos a las siguientes:

- Fase preventiva, es la acción de cobro que empieza antes del primer día de atraso en el pago, de esta forma se estaría evitando que los usuarios entren en situación de mora generando el pago de más intereses.
- Fase administrativa, acción que parte desde el primer día en que el deudor de una organización, se retrasa con el pago de sus obligaciones.
- Fase judicial, es la acción determinada para iniciar acciones legales en razón de que el deudor no quiere cancelar sus obligaciones, esta fase puede concluir o resolverse, cuando el usuario cancela toda su deuda durante el proceso.

Asimismo, Debitia, (2018) menciona que la gestión de cobranza posee por finalidad convertir las deudas pendientes de cobro en liquidez en el tiempo más rápido posible a fin de no perjudicar el capital de trabajo de la organización, la gestión de cobranza está fundamenta en efectuar un procedimiento sistemático de secuencias que consentirá a la organización, delinear un conjunto de estrategias, actividades y negociaciones que deberán aplicarse a los clientes a fin de conseguir la recuperación de los préstamos vencidos. Finalmente, se puede mencionar que la gestión de cobranza es un procedimiento serio a través del cual se gestiona el cobro de un determinado importe producto de la colocación de un producto o servicio, puntualizando que el procedimiento incluye lo siguiente:

-)] Gestión de documentos, facturas, Pagarés, Valores
-)] Determinar y usar Políticas y Procedimientos de gestión de cobranza
-)] Clasificar y usar Indicadores de gestión de cobranza
-)] Cuantificar la gestión de cobranza con Reportes de Cobranza
-)] Hacer uso de un Procedimiento de Gestión de Cobranza
-)] Sistematizar el procedimiento con un programa de Gestión de cobranza

3. Riesgo crediticio, según Peiro Ucha, (2015) es la existencia de la posibilidad de pérdida debido a la falta de pago de nuestra contrapartida en la transacción financiera, osea el riesgo de que la contraparte no nos pague. Esta situación afecta los estados financieros de la organización, en consecuencia, es necesario medir la probabilidad que asume un deudor (prestatario) respecto del acreedor (prestamista) de cumplir con sus deberes de pago conforme al cronograma de pago.

De otro lado, Peiro Ucha puntualiza tres formas de riesgo crediticio: 1. El riesgo de default, originado por el obligado del crédito que no cumple con los extremos de los deberes contractuales, esta clase de riesgo puede configurarse como parcial o total. 2. Riesgo de rebaja crediticia, es el evento que la calificadora efectúe una disminución en la calidad crediticia del activo por disposición legal. 3. Riesgo de spread de crédito, es aquel que calcula un incremento en la renta del activo de referencia frente a la renta de un activo libre de riesgo con vencimiento similar.

Según la organización SAS, (2021) El riesgo crediticio es la contingencia de pérdida al no cumplir los pagos de toda clase de compromiso del deudor, por otro lado, la gestión del riesgo es la acción de aminorar las pérdidas comprendiendo el suficiente capital de una entidad financiera, teniendo en cuenta las reservas contra pérdidas en créditos en algún momento establecido.

Según Finance, (2021) el riesgo de crédito es la contingencia de perder económicamente debido a la falta de cumplimiento de deberes de un proyecto. Usualmente, el riesgo de crédito concierne a entidades financieras, y bancarias.

En cuanto a la Variable Morosidad, se consideraron tres dimensiones los mismos que son: Factores de morosidad, clasificación de la cartera de créditos y Consecuencias de la morosidad

La morosidad. – según Morozólogo, 2007 citado por Espinoza et al., (2020) expresan que, el término morosidad en el campo empresarial y financiero se comprende de diversas formas. Universalmente se refiere al interés que se genera al no cumplir una obligación en el plazo indicado y dinero. Por el cual, se considera moroso al deudor que se encuentra en mora cuando su deber se encuentra vencida y cuyo retraso es culpa del propio deudor.

1. Factores de morosidad. – según Vásquez Manayay, (2019) precisa los estudios de diversos factores que influyen en la economía, y determinó los siguientes factores por los cuales caen en morosidad los deudores.

Factor macroeconómico, que se muestran a nivel de la nación, cuando hay inflación alta, poco incremento del producto bruto interno, y cuando incrementa el tipo de cambio.

Factor institucional, que se encuentran al interior de la organización, tales como, carecen de una política adecuada de créditos y recuperaciones, falta de incentivo a los gestores de créditos que deviene en una deficiente evaluación cuantitativa y cualitativa del prestamista, falta de facilidades como movilidad, uso de celulares, al personal de recuperaciones, falta de data o información de los deudores.

Factor económico local. – que concierne al procedimiento económico del ámbito en el cual se despliega la diligencia comercial y el comportamiento de la economía local que es consecuencia del dinamismo económico situacional.

2. Clasificación de la cartera de créditos. – se clasifican según la SBS (2008) de la manera siguiente:

Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas y microempresas, de consumo revolvente y no revolvente.

Categoría Normal (0)

Deudores que cumplen con el pago de sus créditos conforme a lo convenido o con retraso de hasta ocho días calendario.

Categoría con Problemas Potenciales (1)

Deudores que se encuentren atrasados en el pago de sus préstamos de nueve a treinta días calendario.

Categoría Deficiente (2)

Deudores que están con retrasos en el pago de sus préstamos de treintauno a sesenta días calendario.

Categoría Dudoso (3)

Deudores que están con retrasos en el pago de sus préstamos de sesentauno a ciento veinte días calendario.

Categoría Pérdida (4)

Deudores que están retrasados en el pago de préstamos de más de ciento veinte días calendario.

Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos hipotecarios para vivienda

Categoría Normal (0)

Deudores que cumplen con el pago de sus préstamos conforme a lo acordado o con un atraso de hasta treinta días calendario.

Categoría con Problemas Potenciales (1)

Deudores que están retrasados en el pago de treintauno a sesenta días calendario.

Categoría Deficiente (2)

Deudores que están retrasados en el pago de sesentauno a ciento veinte días calendario.

Categoría Dudoso (3)

Deudores que están retrasados en el pago de ciento veintiuno a trescientos sesenta y cinco días calendario.

Categoría Pérdida (4)

Deudores que presentan atrasos en el pago de más de trescientos sesentaicinco días calendario

3. Consecuencias de la morosidad: según Vásquez Manayay, (2019) son las siguientes:

Para el Deudor. – cuando la persona natural o jurídica peticona un préstamo debe enseñar ordinariamente una garantía que podría ser un inmueble, mueble, se incluye la vivienda familiar y usualmente un aval, de acuerdo a las políticas de las entidades bancarias en promedio a 04 mensualidades de atraso en los pagos empiezan las acciones judiciales de embargo a fin de cobrar la deuda morosa, y si no hallan bienes materiales que respondan la deuda suman al aval que garantizó el crédito que tiene que compartir la responsabilidad sobre la deuda no pagada por su avalado, es más, de este hecho la institución acreedora comunica a Infocorp que lo registra en la central de riesgo crediticio del sistema financiero y no teniendo acceso a préstamo alguno hasta que cancele su deuda e incluso luego de haber pagado deberá esperar 02 años a fin de que se retiren sus apellidos y nombres del deudor del Infocorp.

Para el acreedor. - cuando no se gestiona bien los préstamos concedidos, se muestra flexibilidad en el otorgamiento de préstamos, hace falta una adecuada política de préstamos o el colaborador responsable no desarrolla sus funciones con seriedad, al otorgar préstamos sin garantía ni aval, factores que desencadenan en morosidad futura, e incluso en pérdidas para las entidades financieras.

Terminología conceptual:

Abono. – Es la denominación que se le da al dinero en el acto de adquisición de productos o servicios.

Activo. - Denominase activo a los ingresos que se tiene de manera fija o constante sin embargo que, se tiene que efectuar gasto alguno para obtenerlo.

Aval. - es una acción y contrato a través del cual, una persona natural o jurídica adquiere el compromiso de garantizar los pagos de las obligaciones de otras personas.

Activos diferidos. - activo diferido que son los bienes y servicios por los que una organización, paga anticipadamente, aunque, no necesariamente, hayan sido utilizados.

Calidad Crediticia. - es el examen de la capacidad de pago de una organización, a fin de cumplir con sus obligaciones.

Coste de deuda. - es el costo resultante para una organización a fin de desarrollar su actividad o un plan de negocio con el apoyo de instrumentos financieros como son los créditos financieros.

Capital. – son los recursos físicos y/o financieros que tiene la organización económica, conseguidos a través de aportes de los asociados o accionistas, para desarrollar rentabilidad.

Embargo. - es la retención, inmovilización de los bienes sea de persona natural o jurídica por disposición del juez.

Finanzas. – rama de la economía que concierne a la manera de cómo se obtiene y gestiona el dinero.

Ganancia. - La ganancia es fundamentalmente la minimización de egresos, respecto a los ingresos que existen, generando por consecuencia el beneficio económico y ganancia por ser mayor los ingresos que los egresos.

Historial crediticio. - es un informe escrito que se obtiene de manera digital, informe que posibilita examinar las informaciones de pagos que se realizaron o no en los créditos que haya obtenido.

Insolvencia. - es la falta de posibilidad sea de una organización o de una persona natural respecto a sus deudas.

Interés simple. - El interés simple de un crédito es lo que debes pagar a la institución financiera dependiendo del tiempo transcurrido desde que lo obtuviste.

Interés moratorio. - los deudores que se atrasen con el pago de sus deudas, deberán otorgar un importe extra de dinero por falta de cumplimiento de los acuerdos contractuales.

Junta general de socios. – dentro de la entidad, es la sesión de los integrantes de la empresa que se congregan para adoptar decisiones que relacionan a la empresa mercantil a acciones particulares.

Obligación de la deuda. - Es el nombre que reciben las formas comunes en que las organizaciones obtienen dinero a través de créditos.

Riesgo. – Es la posibilidad que haya en el momento de efectuar una transacción financiera evento alguno o accidente que repercute en pérdida económica o de alguno de los socios que participan en alguna inversión o participantes del mercado financiero en general.

Tabla de amortización. – dicho de otro modo, es el cronograma de pagos al acceder a un crédito financiero, documento muy importante para el cumplimiento de las deudas.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo aplicada, toda vez que se recurrirán a proposiciones positivas.

Hernández et.al. (2016), mencionan que es aplicable porque se fundamenta en datos logrados por medio de la investigación básica que ayuda a resolver problemas comunitarios, regionales o nacionales; En pocas palabras, esta tipología investigativa es aquella que se ocupa de problemas de la vida real. Asimismo, Ramos et al. (2021) precisan que brinda solución a diferentes problemáticas de un mismo contexto.

3.2 Diseño de investigación

Diseño no experimental de corte transversal.

Según Hernández, et al. (2016), concepto que se refiere a tomar atención a diferentes fenómenos que tienen lugar en un contexto dado de forma natural. Para Sousa (2017) el esbozo niega la maniobra de las variables. Igualmente, Corona (2016), indica que se establece básicamente en la observación.

Transversal, debido a que el fin de la indagación fue referir y examinar las variables en estudio, asimismo, porque consintió conocer si hay correlación en un momento dado. Tal precisa Cvetkovic et al. (2021), es transversal por cuanto el suceso se da en un instante concreto. De otro lado, Cabrera (2016) manifiesta, que éste, experimenta al fenómeno en un instante preciso.

Nivel descriptivo, por cuanto, la investigación se encuadra en narrar los fenómenos de las variables. De otro lado, Deza y Muñoz (2012), expresan que el precitado nivel colabora en tener conocimiento del comportamiento de las variables. Según Ñaupás et.al. (2009) manifiestan que este nivel describe las realidades de las variables en estudio.

3.3 Variables y operacionalización

En nuestro estudio se ha determinado como variable independiente Cuentas por cobrar, considerando como dimensiones a las Políticas de Crédito y Recuperaciones, Gestión de Cobranzas y Riesgo de Crédito; y, como variable dependiente a la Morosidad, considerando como dimensiones a los Factores de Morosidad, Cartera de Créditos y Consecuencias de la Morosidad.

3.4 Población, muestra y muestreo

3.4.1 Población. Lo constituyen la totalidad de individuos en estudio, los mismos que tienen peculiaridades similares. Hernández, et al. (2016), menciona, que la población podría ser conformadas por individuos, sucesos, fenómenos que tengan características parecidas que se requieren para el estudio. Asimismo, Corral (2015) expresa que es conjunto de personas con detalles parecidos.

El gerente general de la Coopac en estudio, autorizó el desarrollo de la presente investigación. Asimismo, se fijó que la población para la investigación es de 25 colaboradores de la unidad de negocios de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, en razón de que la población es pequeña se ha estimado en el marco del muestro no probabilístico, considerar el total como muestra.

3.4.2 Muestra. - Hernández, et al. (2016), manifiesta, que es una parte de la población que tiene características afines necesarias para la indagación que se desea efectuar. Otzen y Manterola (2017), expresan que la muestra es porción de la población.

La muestra lo constituyeron 25 trabajadores, por conveniencia del investigador.

En conclusión, la muestra lo constituyen 25 trabajadores de la Unidad de Negocios.

3.4.3 Muestreo. – Se acudió al muestreo no probabilístico, intencional, fundamentado en el criterio del indagador, teniendo en consideración las peculiaridades o características similares.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas de recolección de datos

Para Rojas (2011), las técnicas son estimadas como pasos sugeridos para recolectar datos pertinentes. Hay diferentes técnicas e instrumentos, que posibilitan recoger información, pero, para desplegar esta investigación se tuvo en consideración lo siguiente:

Según Carrasco (2012), las técnicas de indagación es un intermedio a través del cual se efectúa la recogida de información, el mismo que se elaboran considerando las variables y dimensiones.

En ese orden de ideas, se usaron la siguiente técnica e instrumento:

Técnica	Instrumento
Encuesta: es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.	Cuestionario: es un instrumento de investigación social mas usado cuando se estudia gran numero de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas; las preguntas estandarizadas se preparan con anticipación y previsión.

3.6 Procedimientos

A fin de recoger la información se procedió del siguiente modo:

Primero: se confeccionó el cuestionario para recoger los datos considerando las variables y dimensiones.

Segundo: se remitió los documentos para la validación por parte de profesionales expertos en la materia.

Tercer: se coordinó con el Gerente general de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, para la aplicación del cuestionario.

Cuarto: Culminado la recogida de datos se procedió con la verificación y filtro de la información recabada.

Quinto: La información lograda fue examinada para su procesamiento planificado.

3.7 Método de análisis de datos

Utilizamos el estadístico SPSS-25. Los datos recogidos se examinaron a través de tablas y figuras.

Se aplicó el programa mencionado para el resultado de la estadística descriptiva e inferencial.

3.8 Aspectos éticos

La investigación se efectuó, teniendo en consideración los principios éticos que exige la realización de la tesis, cimentados en aspectos morales de representación nacional e internacional. Considerando los principios del Reglamento de ética de la Universidad César Vallejo, (2020):

- **Autonomía:** gravita en los derechos de los individuos vinculados a la indagación.
- **Beneficencia:** a través del cual se facilita la presente indagación a todos los individuos interesados.

- **Justicia:** bajo este lineamiento se respeta los derechos de los autores incluidos en las referencias.

Asimismo, según Espinoza-Gamboa,(2021), expresa que el profesional contador público en la actualidad cuenta con un procedimiento de disciplina con compromisos legales, éticos y morales, el desenvolvimiento profesional del contador público se encuadra en valores, en disposiciones legales y en la prestación de servicios con competitividad y limpieza.

Finalmente, Ferro et. al. (2019) expresa que el aspecto ético congrega principios que guían a las personas por el sendero correcto.

IV. RESULTADOS

4.1 Prueba de Confiabilidad

A efectos de analizar la confiabilidad del cuestionario se recurrió al estadígrafo Alfa de Cronbach, con la fórmula que la representa:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{s_i^2}{S_t^2} \right)$$

Tabla 3

Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Herrera, A (1998). *Notas sobre Psicometría*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia

Tabla 4

Estadística de fiabilidad de la V1: Cuentas por Cobrar

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	12

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

La fiabilidad de la variable cuentas por cobrar se obtuvo mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el mismo que nos muestra un coeficiente 0.826 resultado que indica un nivel de confiabilidad de excelente confiabilidad.

Tabla 5

Estadística de fiabilidad de la V2: Morosidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	12

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

La fiabilidad de la variable morosidad se obtuvo mediante el estadígrafo alfa de Cronbach, el mismo que nos muestra un coeficiente 0.773 resultado que indica un nivel de confiabilidad de excelente confiabilidad. Resultados que evidencia que es altamente confiable y viable.

4.2 Prueba de normalidad

Esta prueba nos ayuda a establecer si los datos presentan una distribución normal o no, posibilitando la determinación del estadígrafo para proceder con la estadística inferencial.

Existen dos pruebas entre otras que son las utilizadas para los cuestionarios de respuestas politómicas, y son:

Kolmogorov-Smirnov: cuando los datos son mayores a 50

Shapiro-Wilk: cuando los datos son iguales o menores a 50

Cabe indicar que, cuando los datos devienen de una distribución normal se utilizará la prueba paramétrica. Caso contrario, se recurrirá a una prueba no paramétrica.

En consecuencia, es preciso plantear los siguientes considerandos:

4. Verificación de la cantidad de la muestra

5. Plantear las hipótesis

H₀: Los datos tienen una distribución normal

H₁: Los datos no tienen una distribución normal

6. Nivel de significancia

Confianza igual a 95% (0.95)

Significancia Alfa igual a 5% (0.05)

7. Criterio de decisión.

Si $p < 0,05$ rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁.

Si $p \geq 0,05$ aceptamos H₀ y rechazamos la H₁.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Cuentas por cobrar	,743	25	,000
Morosidad	,750	25	,000

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

Dado que, la muestra contiene 25 elementos en estudio, se determinó utilizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, cuyo enunciado anterior precisa que mientras no se supere la cantidad de 50 datos se recurrirá a la prueba mencionada. De otro lado, se observa que el nivel de significancia es menor a $\alpha=0.05$, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en tanto los datos no presentan normalidad.

Para la variable cuentas por cobrar el nivel de significancia es $0.000 < 0,05$ por lo que, rechazamos la H_0 y aceptamos H_1 .

Para la variable Morosidad el nivel de significancia es $0.000 < 0,05$ por lo que, rechazamos la H_0 y aceptamos H_1 .

Estableciéndose que, conforme al resultado para la prueba de hipótesis, se recurrirá al coeficiente de correlación de Spearman.

4.3 Contrastación de la hipótesis

Es la aplicación del coeficiente determinado a través de la prueba de normalidad, con el fin de obtener inferencias generales respecto a las particularidades de la población, considerando la información obtenida del sub conjunto o muestra establecida en el estudio.

Prueba de hipótesis general

H₀: Las cuentas por cobrar no se relacionan positivamente con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021.

H₁: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021.

Tabla 7

Prueba de hipótesis general

			Cuentas por cobrar	Morosidad
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

En la tabla precedente, se evidencia que el coeficiente de correlación es de 0.894, el mismo que nos indica que existe una influencia correlacional positiva entre la variable cuentas por cobrar y la variable morosidad, además, se visualiza que, el nivel de significancia es de 0.000, por tanto, se acepta la hipótesis alterna: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021.

Prueba de hipótesis específica (1)

H0: Las cuentas por cobrar no se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

H1: Las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

Tabla 8

Prueba de hipótesis específica (1)

			Cuentas por cobrar	Factores de morosidad
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	25	25
	Factores de morosidad	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

En la tabla precedente, se evidencia que el coeficiente de correlación es de 0.782, que representa la existencia de una influencia correlacional positiva entre la variable cuentas por cobrar y la dimensión factores de morosidad, además, se visualiza que, el nivel de significancia es de 0.000, por tanto, se acepta la hipótesis alterna: Las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

Prueba de hipótesis específica (2)

H₀: Las cuentas por cobrar no se relacionan positivamente con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

H₁: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

Tabla 9

Prueba de hipótesis específica (2)

			Cuentas por cobrar	Clasificación de cartera de créditos
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1,000	,566**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	25	25
	Clasificación de cartera de créditos	Coeficiente de correlación	,566**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	25	25

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

En la tabla 09, se tiene que el coeficiente de correlación es de 0.566, que indica la presencia de una influencia correlacional positiva entre la variable cuentas por cobrar y la dimensión clasificación de la cartera de créditos, de otro lado, se tiene que, el nivel de significancia es de 0.003, por tanto, se acepta la hipótesis alterna: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

Prueba de hipótesis específica (3)

H0: Las cuentas por cobrar no se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

H1: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

Tabla 10

Prueba de hipótesis específica (3)

			Cuentas por cobrar 1,000	Consecuencias de la morosidad ,632**
Rho de Spearman	Cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Consecuencias de la morosidad	Coeficiente de correlación	,632**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

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

Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación

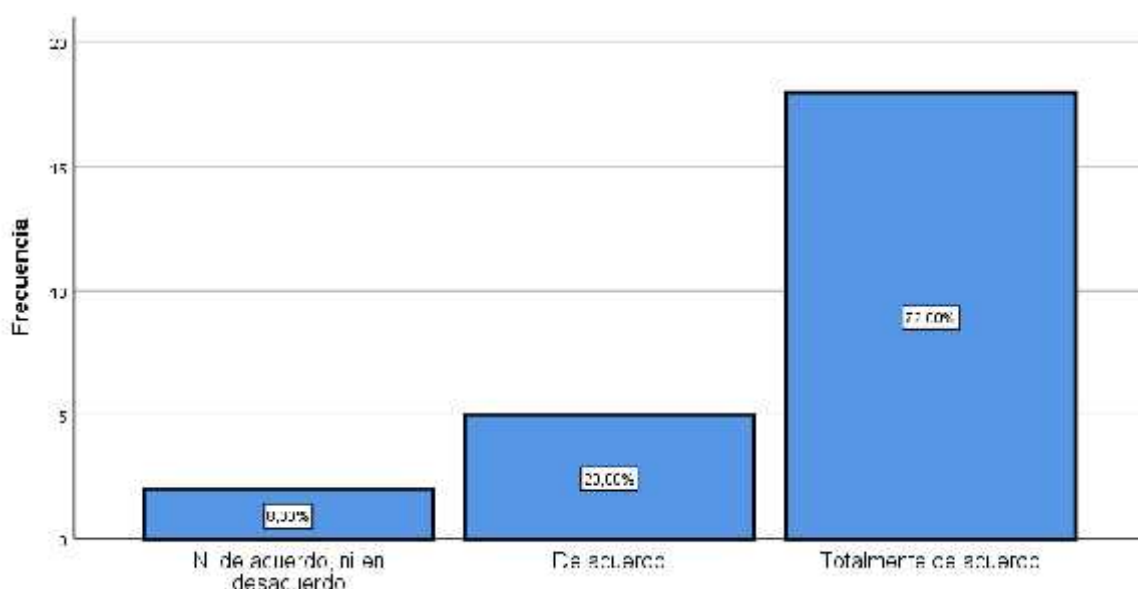
En la tabla 10, se observa que el coeficiente de correlación es de 0.632, que indica la presencia de una influencia correlacional positiva entre la variable cuentas por cobrar y la dimensión consecuencias de la morosidad, asimismo, se visualiza que, el nivel de significancia es de 0.001, por tanto, se acepta la hipótesis alterna: Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.

4.4 Distribución de frecuencias

En esta parte del estudio, se presentan los resultados en gráficos de barra con la descripción respectiva de los datos recogidos de la muestra, puntualizando las particularidades esenciales de un grupo de mediciones.

Figura 1

¿Se realiza la evaluación cualitativa efectuando cruce de informaciones?

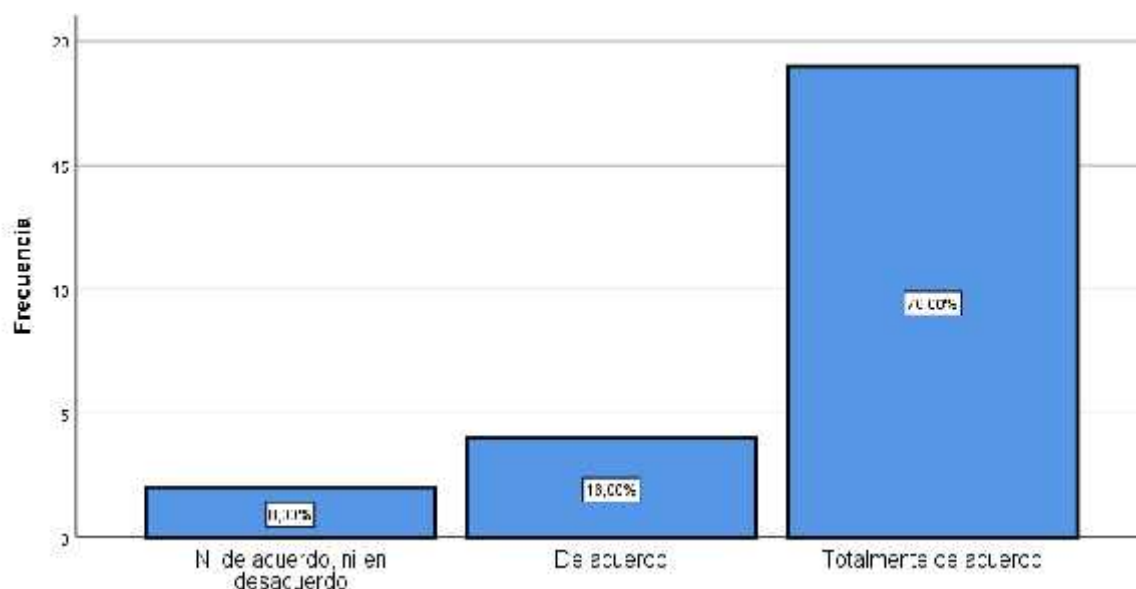


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 1, se evidencia que, del total de encuestados, el 72% respondieron estar totalmente de acuerdo con la evaluación cualitativa efectuando cruce de informaciones con otras entidades financieras; 20% expresaron estar de acuerdo con la evaluación cualitativa, y 8% de encuestados manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 2

¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?

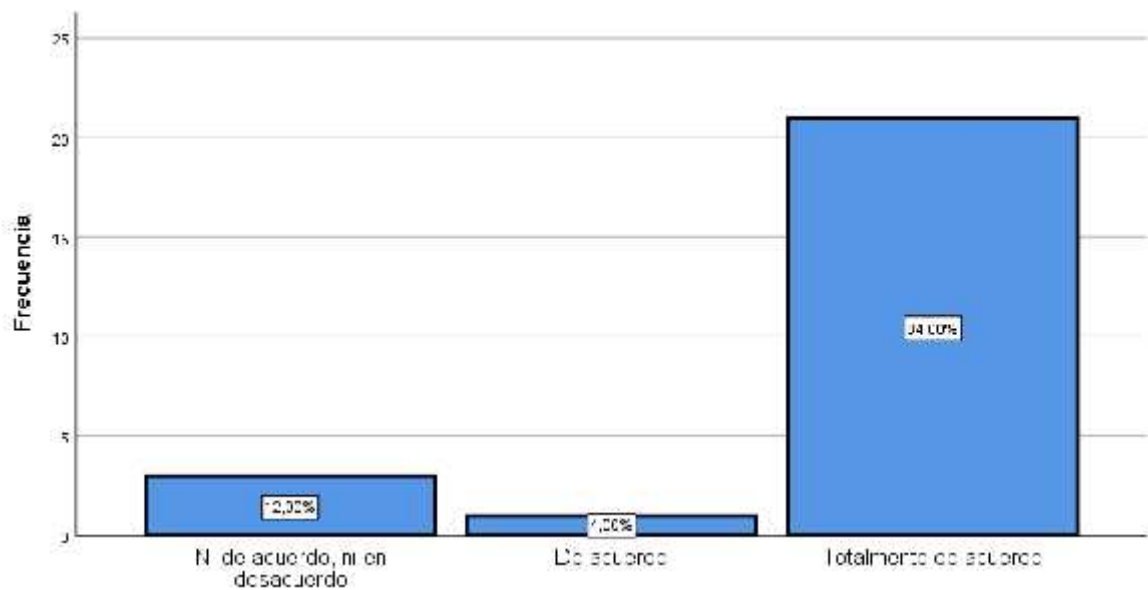


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 2, se revela que, del total de consultados, el 76% expresaron estar totalmente de acuerdo con la evaluación cuantitativa con documentación sustentatoria; 16% manifestaron estar de acuerdo con la evaluación cualitativa, y 8% de encuestados manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 3

¿Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez?

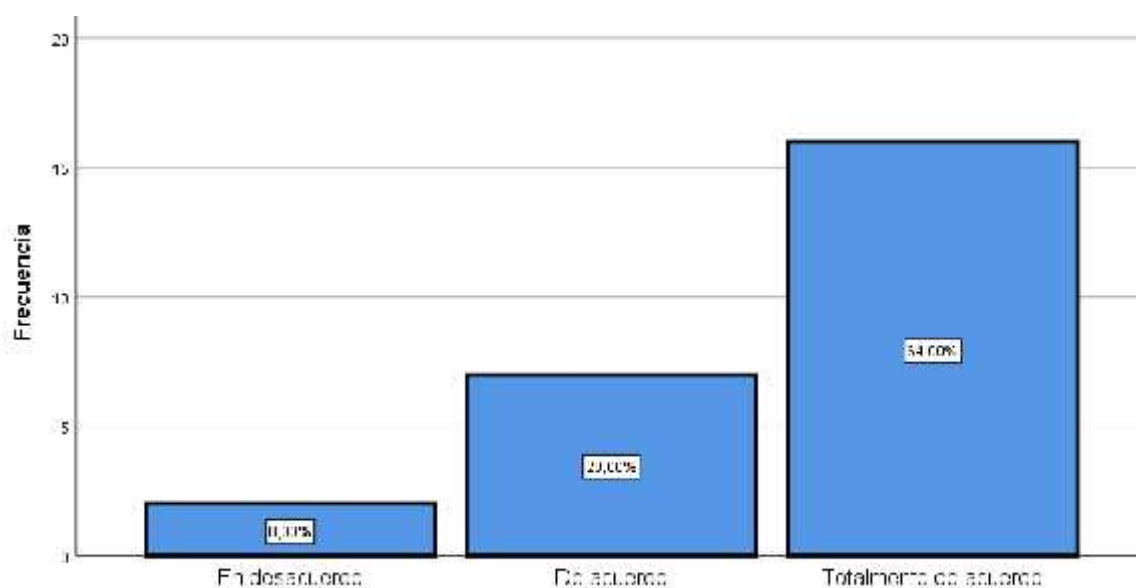


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura anterior, se muestra que, del total de 25 consultados, el 84% expresaron estar totalmente de acuerdo con que los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez, 4%% dijeron estar de acuerdo con que los pagos puntuales incrementan la liquidez de la institución y 12%, manifestaron que, ni de acuerdo ni en desacuerdo con la consulta efectuada.

Figura 4

¿Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?

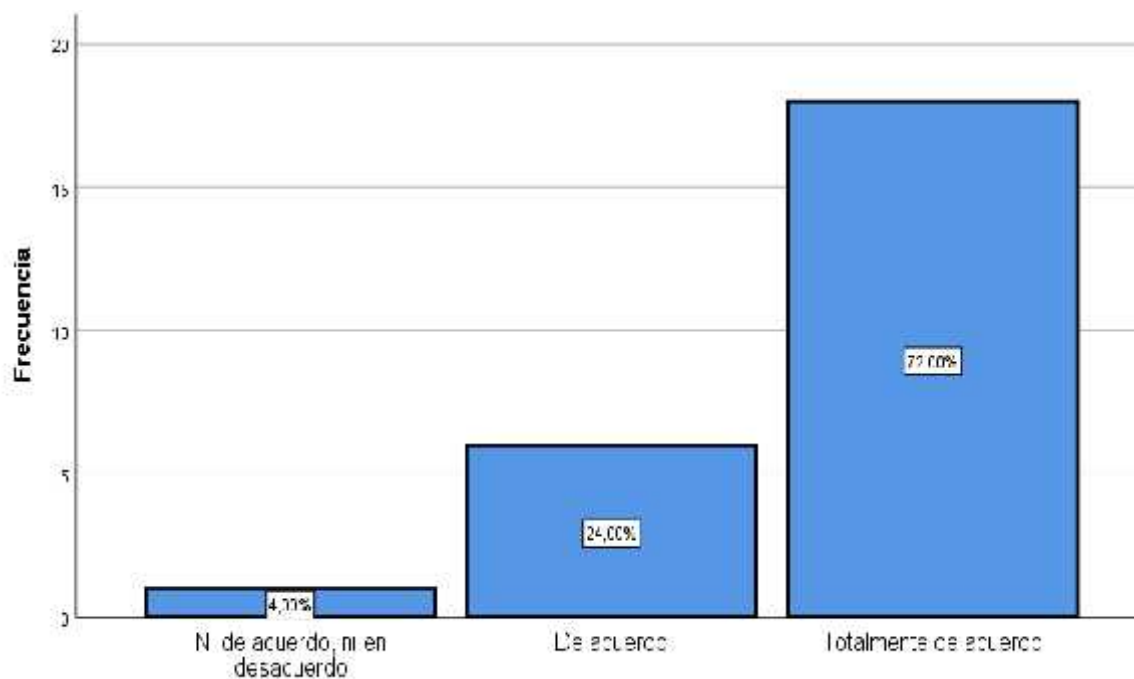


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 4, del total de encuestados, 64% respondieron estar totalmente de acuerdo con efectuar acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones, por su parte, 28% expresaron estar de acuerdo con la realización de acciones e sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones, finalmente 8% dijeron estar en desacuerdo con efectuar acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones.

Figura 5

¿Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?

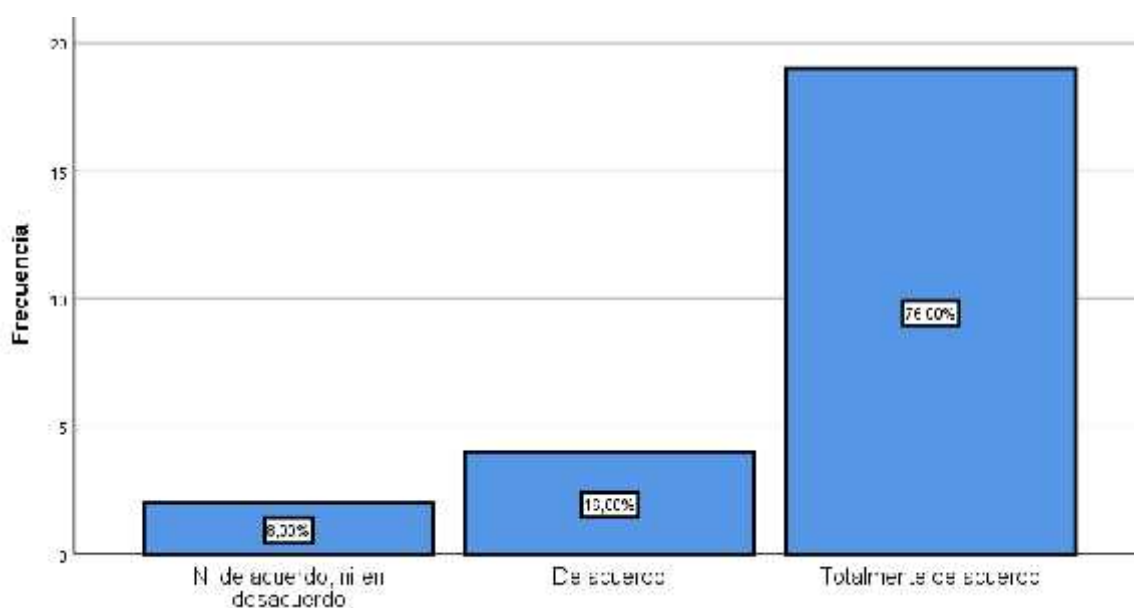


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 5, del total de encuestados, 72% respondieron estar totalmente de acuerdo con la verificación frecuente del cronograma de pagos de su cartera de créditos, de otro lado, 24% manifestaron que están de acuerdo en verificar frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos, finalmente 4% expresaron ni de acuerdo ni en desacuerdo a la consulta realizada.

Figura 6

¿Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?

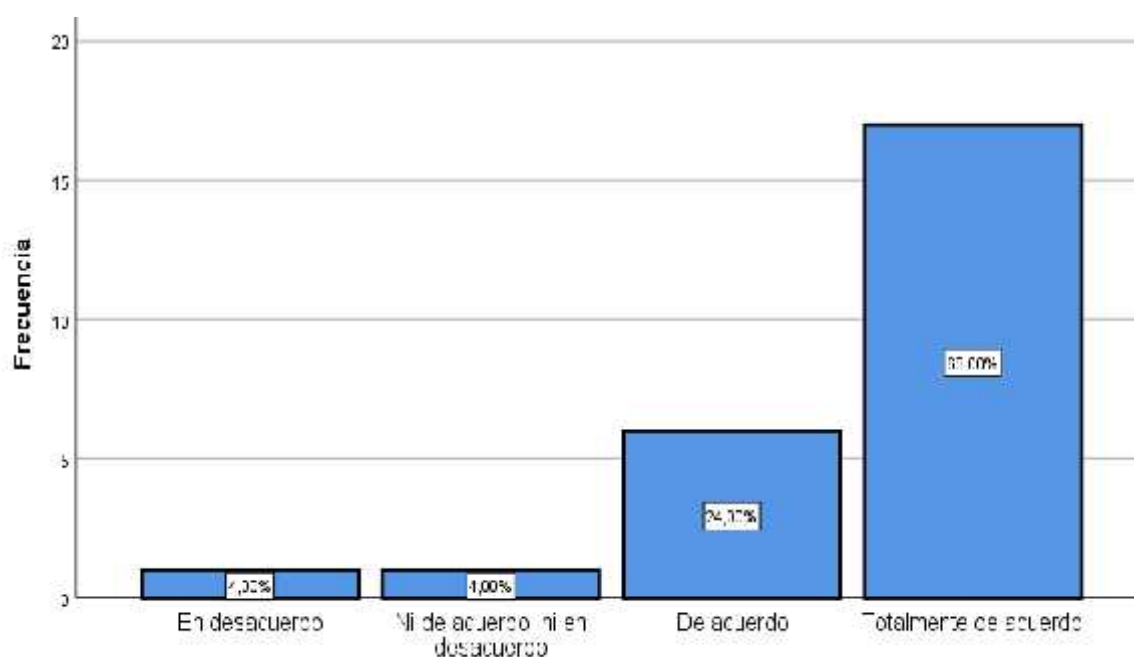


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 6, del total de encuestados, 76% respondieron estar totalmente de acuerdo con efectuar seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago de sus obligaciones, de otro lado, 16% manifestaron estar de acuerdo con efectuar seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago, y 8% expresaron ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta formulada.

Figura 7

¿Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?

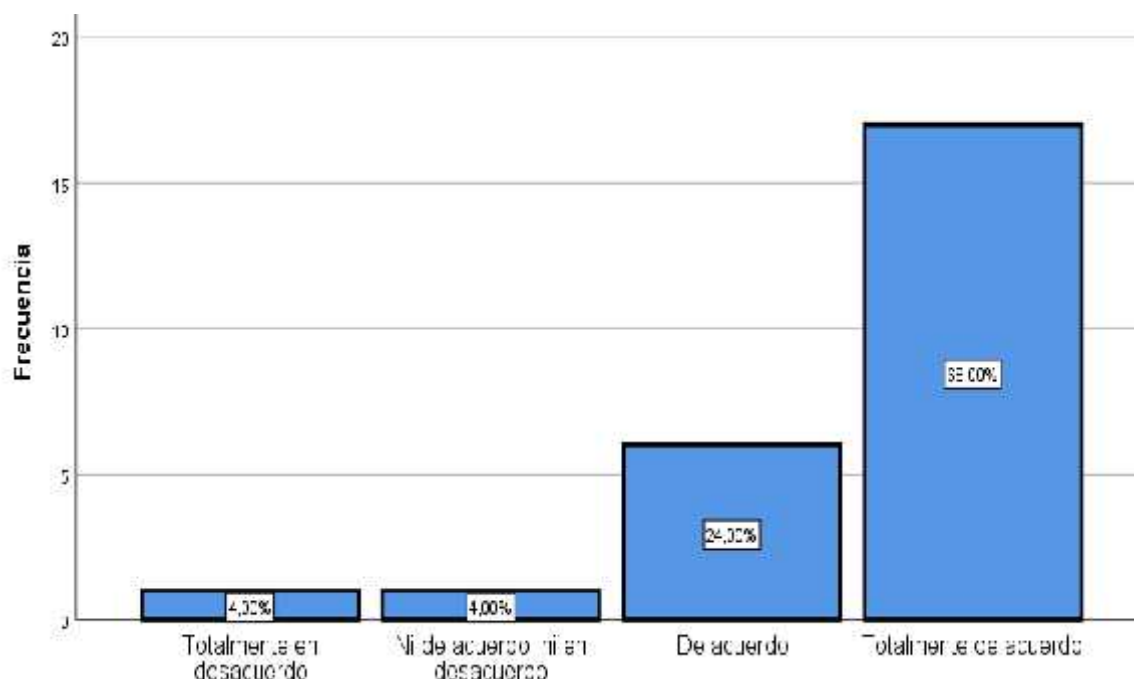


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 7, del total de encuestados, 68% expresaron estar totalmente de acuerdo con realizar las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos, asimismo, 24% manifestaron estar de acuerdo con realizar las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos, 4% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, finalmente otro 4% dijeron estar en desacuerdo en realizar las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos.

Figura 8

¿Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad?

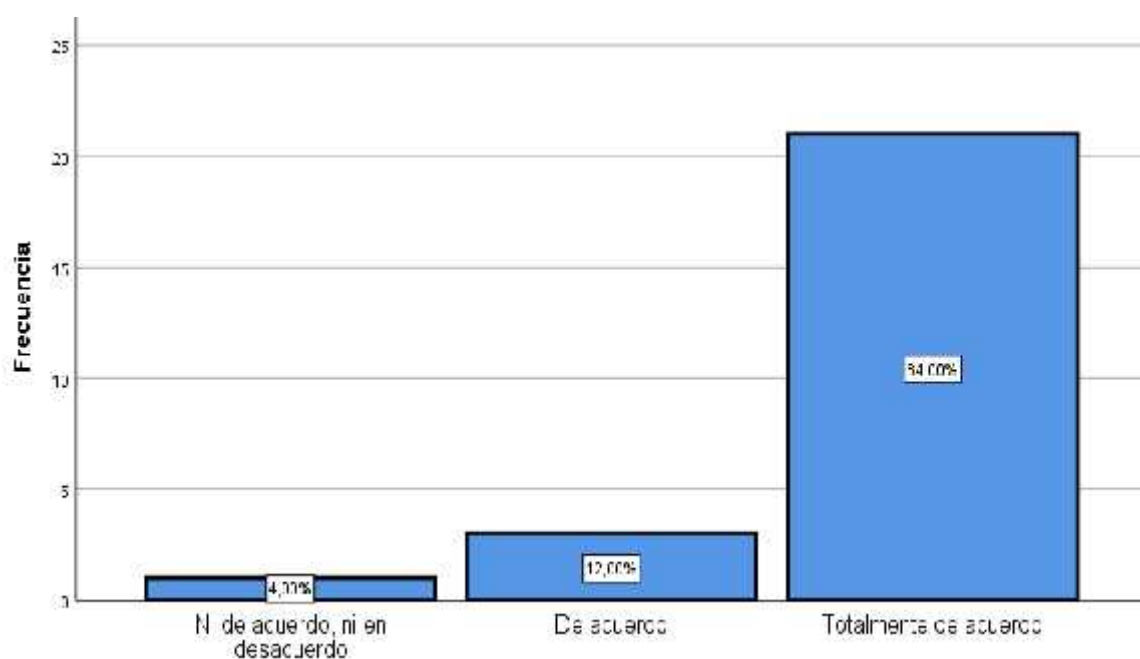


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 8, del total de encuestados, 68% expresaron estar totalmente de acuerdo con realizar acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad, de otro lado, 24% manifestaron estar de acuerdo con realizar acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad, 4% respondieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en realizar acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad, finalmente, 4% dijeron estar en desacuerdo con la pregunta formulada.

Figura 9

¿Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?

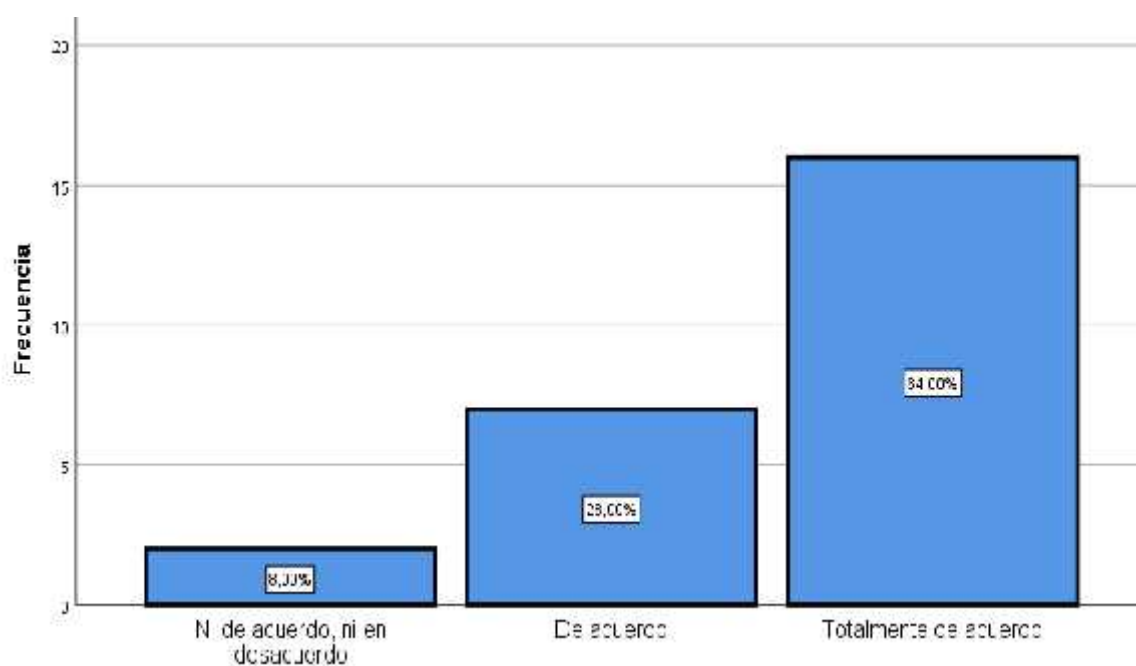


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 9, del total de encuestados, 84% expresaron estar totalmente de acuerdo con realizar el riesgo default de su cartera de créditos, 12% manifestaron estar de acuerdo con realizar el riesgo default de su cartera de créditos, y finalmente 4% expresaron ni de acuerdo ni en desacuerdo con realizar el riesgo default de su cartera de créditos.

Figura 10

¿Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?

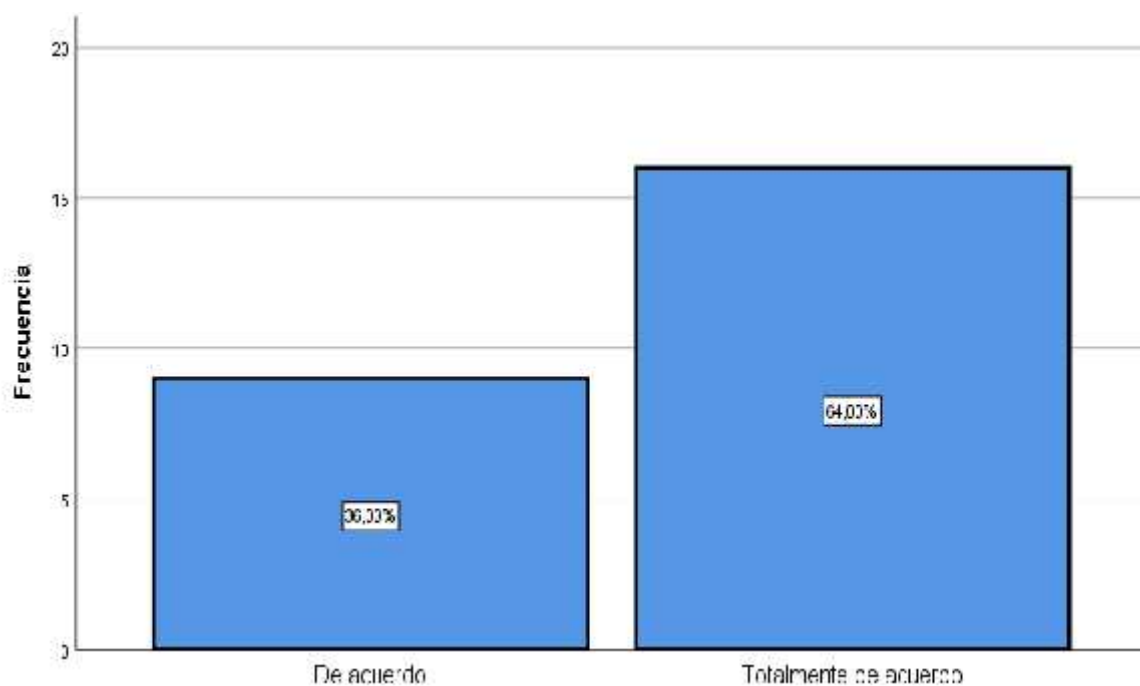


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 10, del total de encuestados, 64% expresaron estar totalmente de acuerdo en coadyuvar en efectuar el riesgo de rebaja crediticia, 28% dijeron que están de acuerdo con coadyuvar en efectuar el riesgo de rebaja crediticia, y 8% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo con la consulta efectuada.

Figura 11

¿Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?

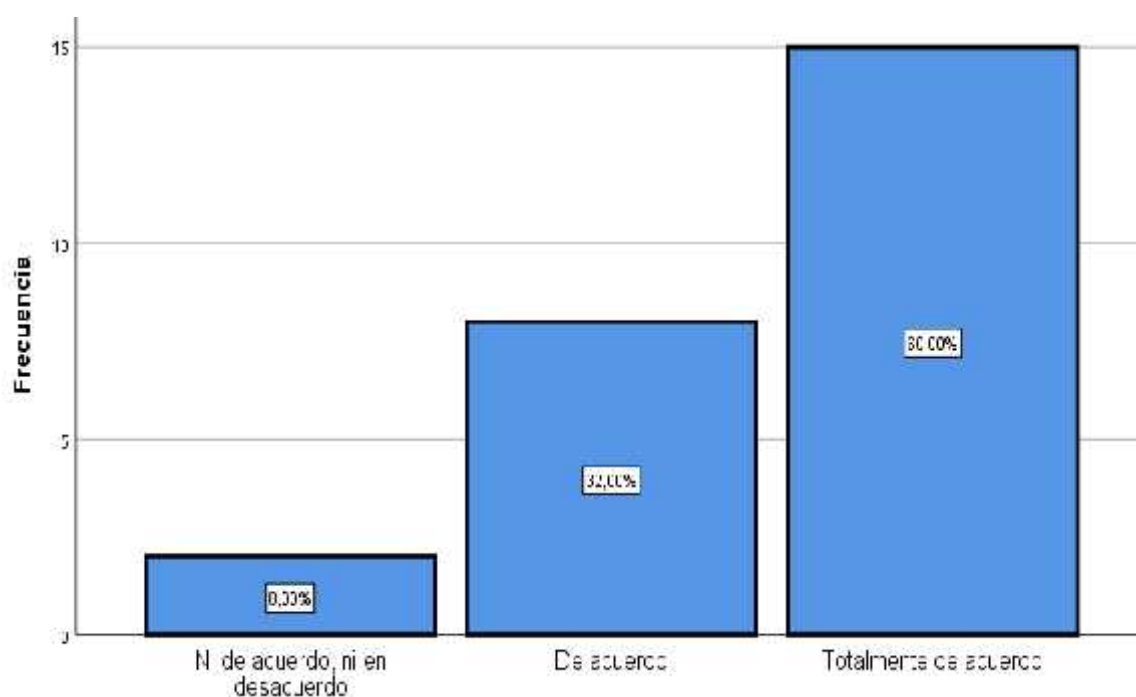


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 11, del total de encuestados, 64% expresaron estar totalmente de acuerdo en realizar el riesgo de spread de su cartera de créditos, y 36% manifestaron estar de acuerdo en realizar el riesgo spread de su cartera de créditos.

Figura 12

¿Colabora en el análisis de gestión del riesgo?

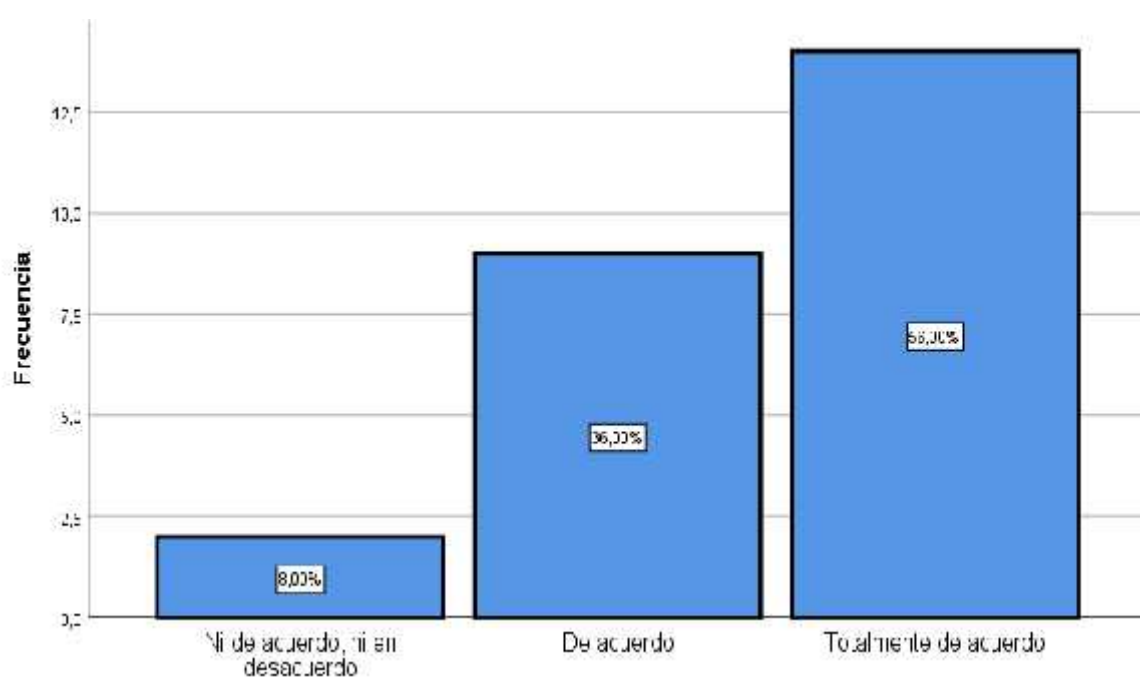


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 12, del total de encuestados, 60% expresaron estar totalmente de acuerdo en colaborar en el análisis de gestión de riesgo, por su parte 32% respondieron estar de acuerdo en colaborar en el análisis de gestión del riesgo y 8% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 13

¿La morosidad se incrementa por falta de políticas institucionales?

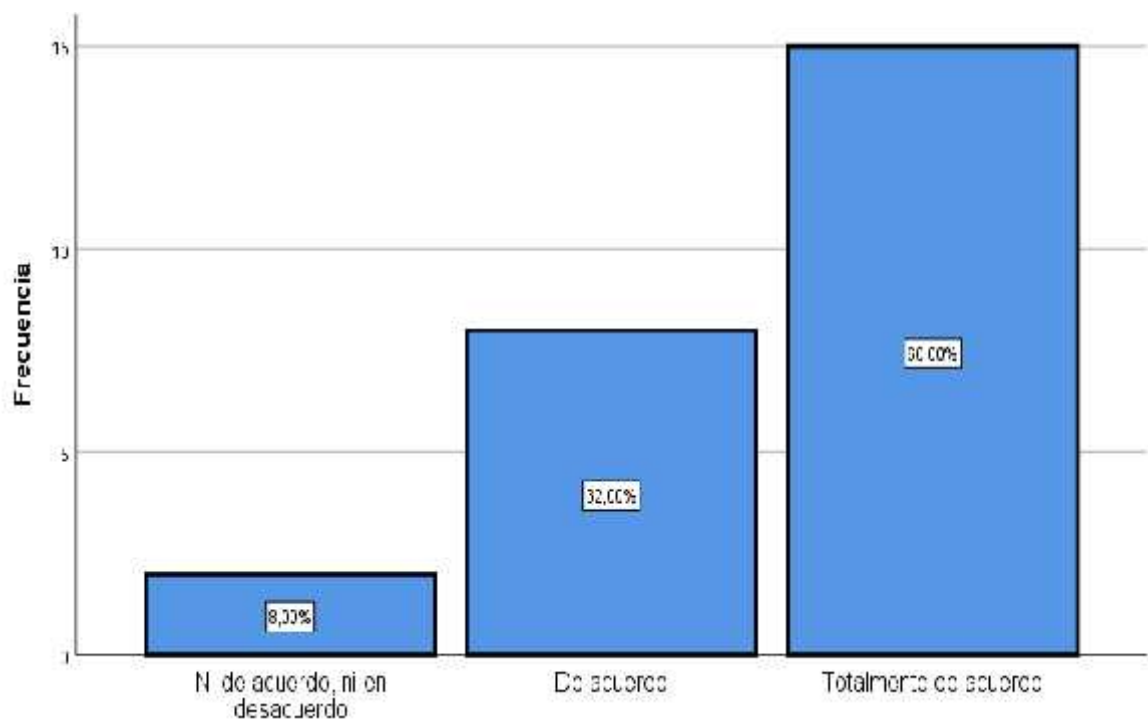


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 13, del total de encuestados, 56% expresaron estar totalmente de acuerdo que la morosidad se incrementa por falta de políticas institucionales, de otro lado, 36% manifestaron de acuerdo que la morosidad se incrementa por la falta de políticas institucionales y 8% respondieron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 14

¿El factor económico local genera el incremento de la morosidad?

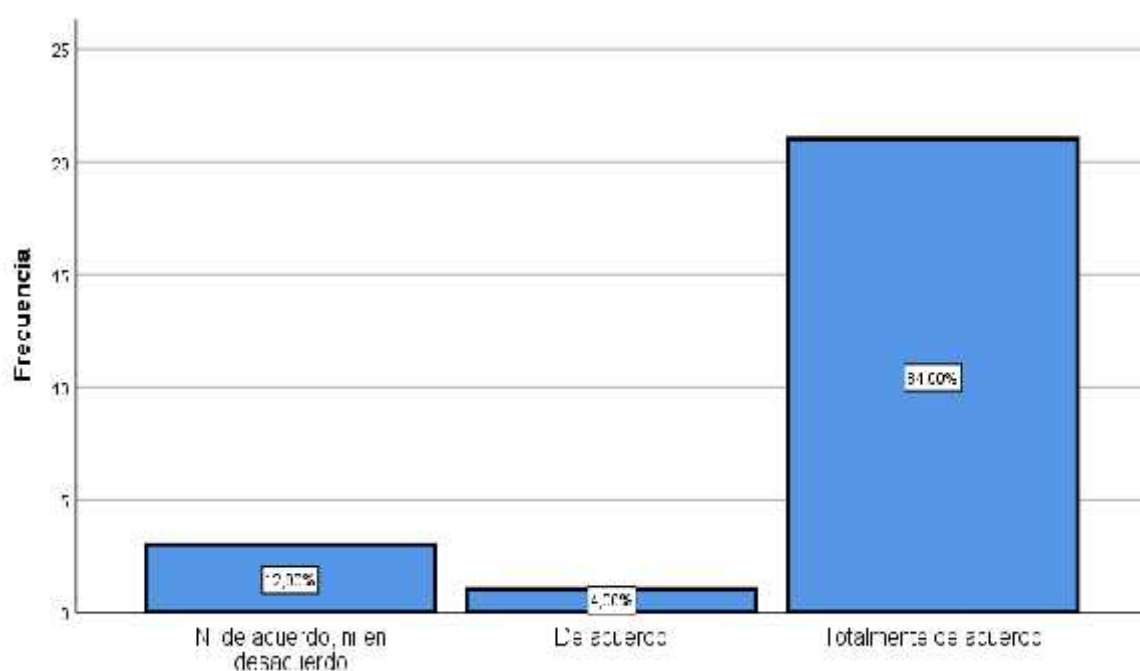


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 14, del total de encuestados, 60% expresaron estar totalmente de acuerdo en considerar que el factor económico local genera el incremento de la morosidad, de otra parte, 32% respondieron que el factor económico local genera el incremento de la morosidad y 8% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 15

¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?

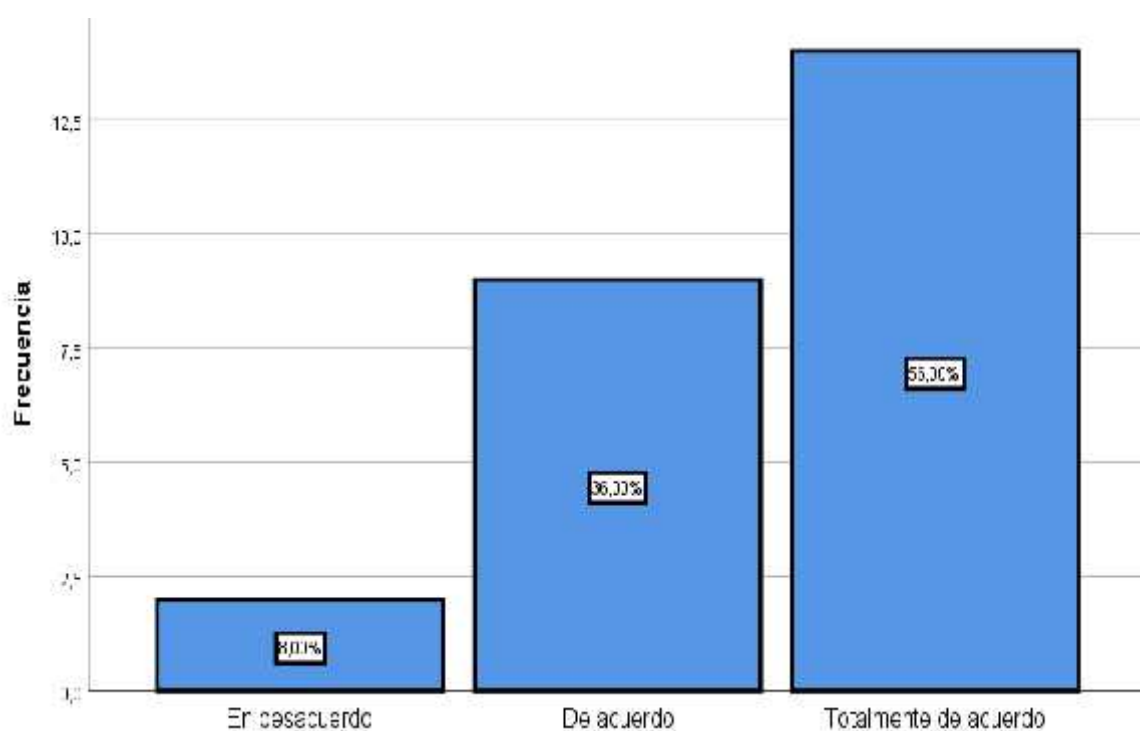


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 15, del total de encuestados, 84% expresaron estar totalmente de acuerdo en considerar que la falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad, asimismo, 4% dijeron que de acuerdo la falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad, y 12% respondieron que ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Figura 16

¿La epidemia del Covid-19 le generó inestabilidad económica?

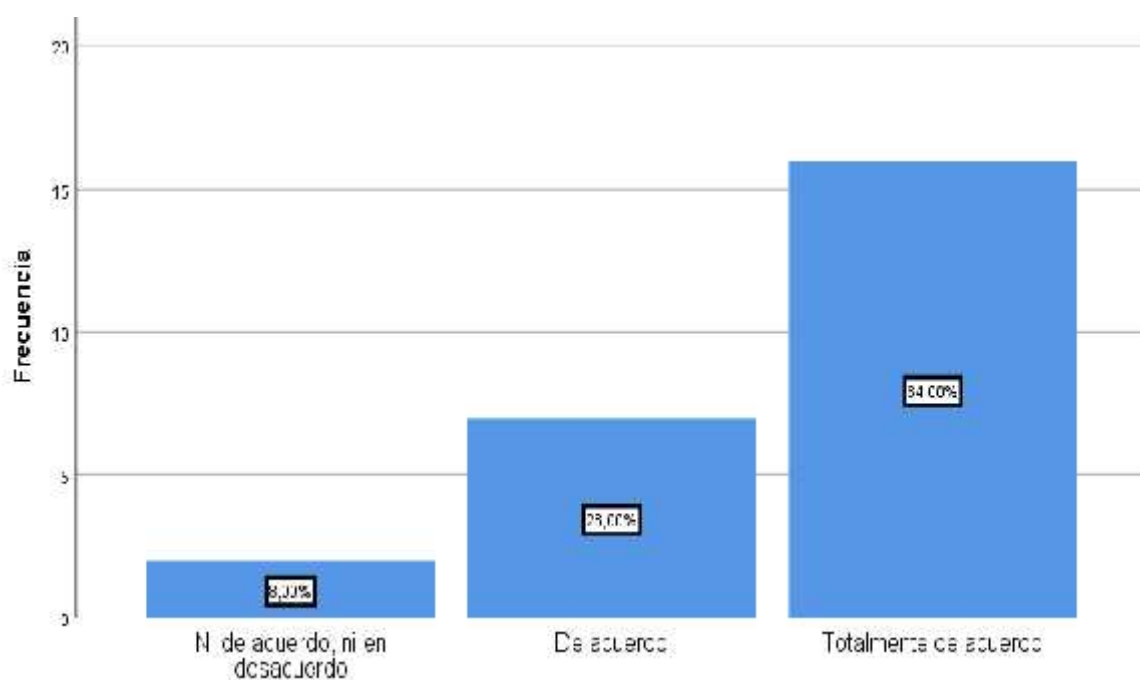


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 16, del total de encuestados, 56% expresaron estar totalmente de acuerdo en considerar que la epidemia del Covid-19 generó inestabilidad económica, 36% manifestaron que están de acuerdo al considerar que la epidemia Covid-19 generó inestabilidad económica y 8% dijeron que en desacuerdo a la pregunta consultada.

Figura 17

¿Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera?

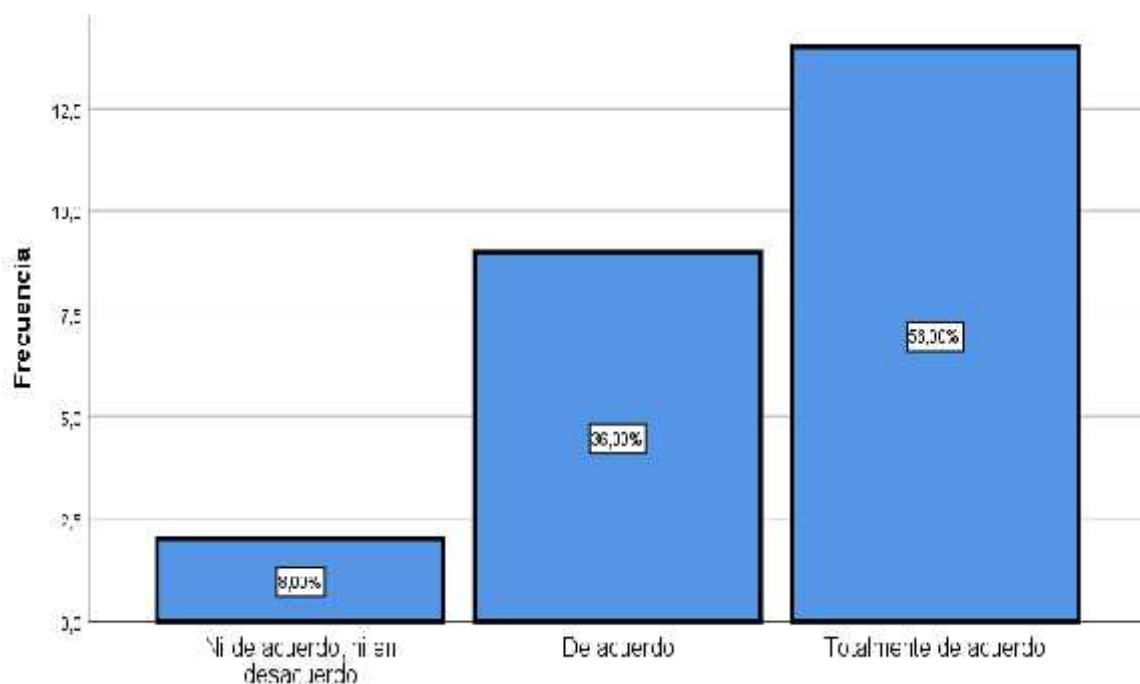


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 17, del total de encuestados, 64% expresaron estar totalmente de acuerdo en considerar importante el reporte de la evaluación de la cartera, por su parte, 28% manifestaron estar de acuerdo al considerar importante el reporte de la evaluación de la cartera y 8% dijeron que ni de acuerdo ni en desacuerdo en considerar importante el reporte de la evaluación de la cartera.

Figura 18

¿Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?

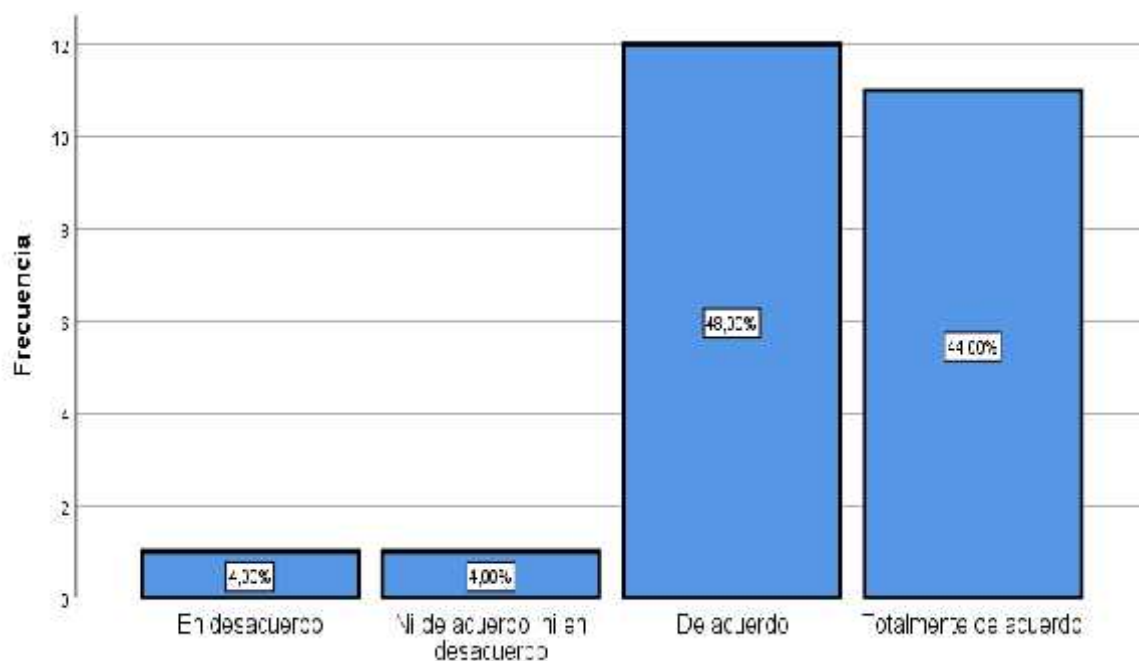


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 18, del total de encuestados, 56% expresaron estar totalmente de acuerdo en tomar medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales, 36% respondieron que están de acuerdo que se tomen medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales y finalmente 8% manifestaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo con la consulta efectuada.

Figura 19

¿Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?

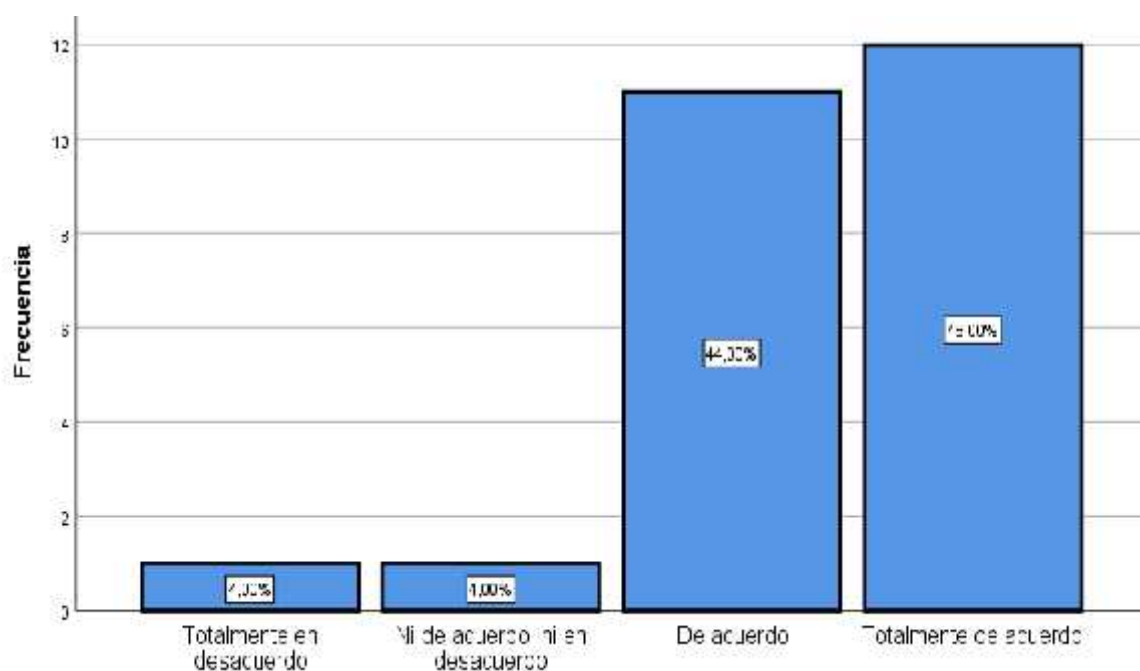


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 19, del total de encuestados, 44% expresaron estar totalmente de acuerdo en tomar medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente, de otro lado, 48% manifestaron estar de acuerdo tomar medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente y 4% dijeron que ni en acuerdo ni en desacuerdo y 4% dijeron en desacuerdo en tomar medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente.

Figura 20

¿Se toman acciones judiciales sobre los deudores morosos con categoría dudoso?

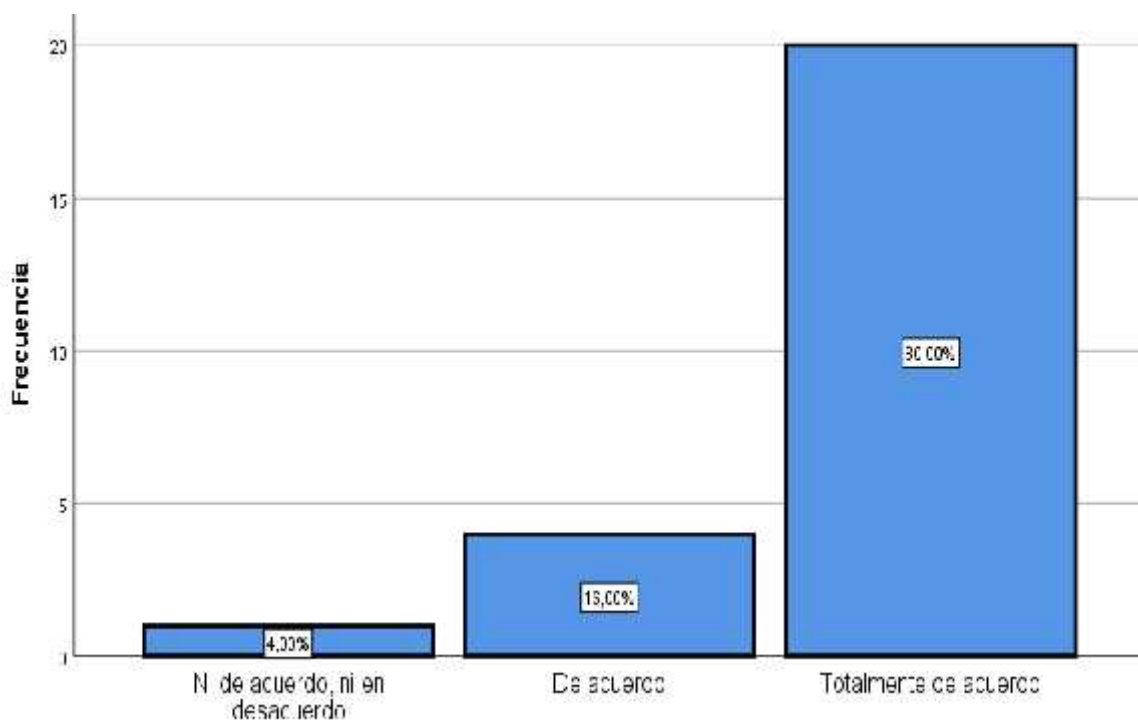


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 20, del total de encuestados, 48% expresaron estar totalmente de acuerdo en tomar acciones judiciales sobre los deudores morosos con categoría dudoso, y 44% respondieron estar de acuerdo en tomar acciones judiciales sobre los deudores morosos con categoría dudoso, 4% respondieron estar totalmente en desacuerdo igualmente un 4% dijeron que ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta formulada.

Figura 21

¿El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?

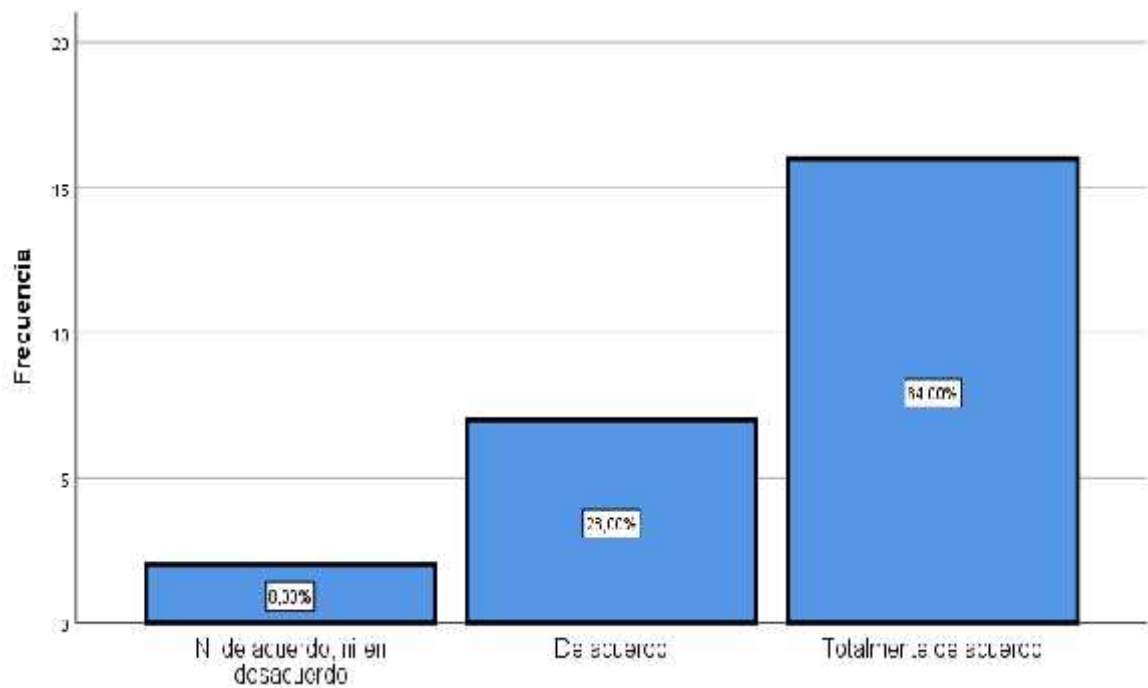


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 21, del total de encuestados, 80% expresaron estar totalmente de acuerdo en que el deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero, 16% respondieron de acuerdo que el deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero, finalmente 4% manifestaron que ni de acuerdo ni en desacuerdo a la consulta realizada.

Figura 22

¿La morosidad afecta la liquidez?

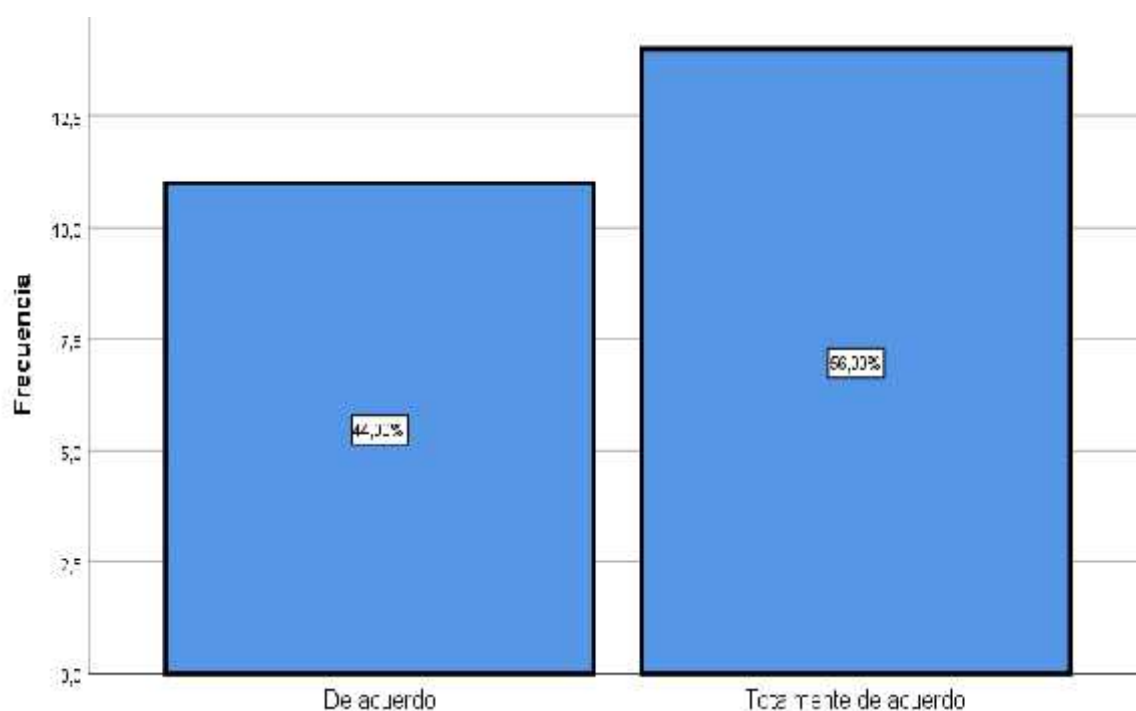


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 22, del total de encuestados, 64% expresaron estar totalmente de acuerdo en que la morosidad afecta la liquidez, 28% respondieron estar de acuerdo en que la morosidad afecta la liquidez, y 8% manifestaron ni de acuerdo ni en desacuerdo que la morosidad afecta la liquidez.

Figura 23

¿Las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?

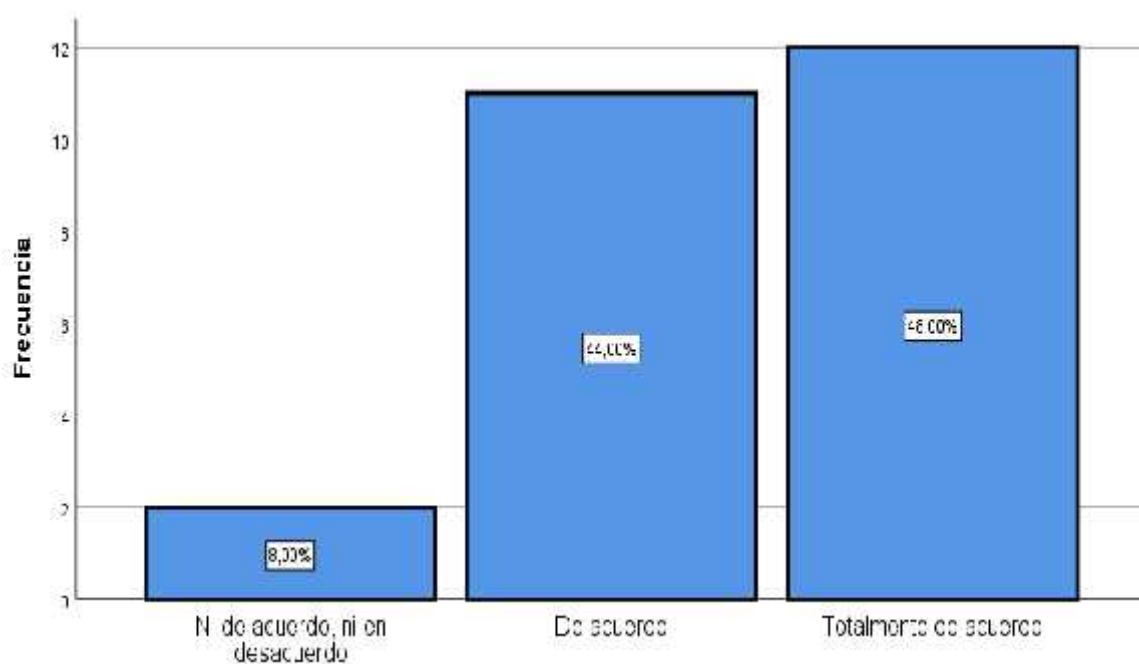


Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 23, del total de encuestados, 56% expresaron estar totalmente de acuerdo en que las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales, por su parte 44% manifestaron estar de acuerdo con las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales.

Figura 24

¿Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?



Nota: Elaboración en SPSS-25

Interpretación: en la figura 24, del total de encuestados, 48% expresaron estar totalmente de acuerdo en que las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales, por su parte 44% respondieron, estar de acuerdo con las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales y 8% dijeron ni de acuerdo ni en desacuerdo a la pregunta planteada.

V. DISCUSIÓN

Luego de la interpretación de los resultados obtenidos, nos abocaremos al tema de este acápite, teniendo en cuenta el objetivo materia de la investigación: Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga. Cabe destacar que previo a la contratación de hipótesis se procedió a la prueba de fiabilidad cuyo coeficiente de alta confiabilidad son válidos habida cuenta que los resultados de la presente investigación son significativos.

La prueba de hipótesis general emitió como resultado que existe una influencia correlacional positiva entre la variable cuentas por cobrar y la morosidad afirmación que se vierte por cuanto el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.894, asimismo, se tiene que el p_valor es de 0.000 menor que alfa igual a 0.05, por consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A estos resultados, se colige la investigación de Peralta Urda, (2021) en su artículo "Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, 2017-2018", menciona como objetivo principal: Determinar la incidencia de las cuentas por cobrar, sobre la liquidez corriente del Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, 2017-2018, en cuanto a la metodología de estudio fue con un enfoque cuantitativo, no experimental y longitudinal y el diseño es descriptivo y explicativo. La investigación se trabajó a través de la técnica aplicada documental y con la muestra de los registros financieros. El resultado de su estudio de investigación manifiesta que las cuentas por cobrar de los alumnos de pre escolar, repercuten en 16% sobre la liquidez de la institución educativa; igualmente para los alumnos de nivel primario repercuten en 45.6%; de la misma manera, para los alumnos de nivel secundario repercuten en 58.2%; por último, las cuentas por cobrar repercuten en 54.5% sobre la liquidez de la institución educativa. Llegando a la conclusión que la incidencia de todas las cuentas por cobrar que mantiene la institución educativa fue positiva y significativa. Resultados que brindan sostenibilidad a los nuestros.

De otro lado, se determinó con el resultado obtenido sobre el primer objetivo específico, en cuanto respecta en función al coeficiente de correlación que es de 0.782 que hay una influencia correlacional positiva entre la variable cuentas por

cobrar y la dimensión factores de morosidad, del mismo modo, se obtuvo un p_valor de 0.000 menor a alfa igual 0.05, por lo mismo que, que se rechaza la hipótesis específica nula, las cuentas por cobrar no se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021 y se acepta la hipótesis específica alterna en el sentido, las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021. A estos resultados, evocamos el estudio realizado por Mendoza, (2020) en su tesis “Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el distrito de padre Adad Aguaytia, departamento de Ucayali”, tuvo como finalidad, identificar los factores determinantes de la morosidad en los créditos microempresa en la Caja Huancayo agencia Aguaytía, llegando a la conclusión que, el estudio encarga que la unidad de recepción de créditos de la precitada agencia debe requerir más severidad en la exposición de propuestas y perfiles de los clientes potenciales; enfatizando la evaluación cualitativa y cuantitativa de las solicitudes de crédito, del mismo modo, se debe impulsar directivas en el cual los asesores senior rinden capacitación a los que no tienen experiencia, resultados que brindan sostenibilidad a nuestros resultados.

También; se determinó con el resultado obtenido sobre el segundo objetivo específico, Establecer que las cuentas por cobrar se relacionan con la optimización la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021, el coeficiente de correlación nos mostró un índice de 0.566 que igualmente señala la presencia de influencia correlacional media positiva entre la variable cuentas por cobrar y la dimensión clasificación de la cartera de créditos, es más, el p_valor es igual a 0.003 menor que alfa igual a 0.05, por tanto, se rechaza la segunda hipótesis específica nula, las cuentas por cobrar no se relacionan positivamente en la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021 y aceptamos la segunda hipótesis específica alterna, las cuentas por cobrar se relacionan positivamente en la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021, a los resultados expuestos se añade el estudio realizado por Ulloa,(2020) en su artículo, “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que

tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan, Ecuador”, centró su análisis en los elementos que quebrantan en la morosidad de la cartera vencida en la precitada entidad financiera, que permitió determinar los elementos mediante las cuales se vio aumentada la cartera vencida en el mes de marzo, además, ofrece un mejor conocimiento sobre la administración interna de los préstamos que están en situación de vencidos, por cuanto, esto coadyuva en optimizar la cartera con morosidad que tiene la entidad cooperativa, la metodología aplicada, se efectuó en un estudio comparativo con Cooperativas del Segmento 3 ubicadas la zona de Azuay, que permitió, asimismo, examinar la situación de la cartera que tiene la Cooperativa Fasayñan respecto a las otras instituciones financieras, y los consecuencias logradas en las encuestas y entrevistas, efectuadas a los socios y Gerente le permitió alcanzar la propuesta a la Cooperativa, a fin de que analicen la posibilidad de reestructuración respecto a sus políticas crediticias internas y de esa manera disminuir ostensiblemente los índices de morosidad y castigar las carteras de crédito. Estos resultados son concordantes con los arribados en nuestra investigación.

Finalmente, en cuanto respecta al tercer objetivo específico, Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021. Se estableció con el coeficiente obtenido de 0.632 que existe una influencia positiva entre la variable cuentas por cobrar y la dimensión consecuencias de la morosidad, en cuanto al p_valor tuvo como resultado 0.001 menor que alfa igual a 0.05, por tanto, se rechaza la tercera hipótesis específica nula, Las cuentas por cobrar no se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021 y se acepta la tercera hipótesis específica alterna, Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021. Ante estos resultados. Colegimos la siguiente investigación realizado por Paquita & Bernal,(2021) en su artículo “Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa Darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020”, tuvieron como finalidad, esbozar un manual de ordenamiento

de préstamos y recuperaciones que logre disminuir la morosidad en la Empresa, llegando a la conclusión: Se diseñó el manual de procedimientos de préstamos y recuperaciones, por cuanto, las formas y razonamientos de evaluación de créditos de la empresa no se encontraban en un manual de procesos, además adolecía de las formas de cobranza los mismos que no eran eficientes, de allí que se le propuso el manual de procesos de créditos y recuperaciones a fin de disminuir la morosidad. Resultados que brindan sostenibilidad a los nuestros.

VI. CONCLUSIONES

1. Al nivel de 95% de confianza, se concluyó que, las cuentas por cobrar tienen influencia correlacional positiva, directa y alta con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Determinado por la correlación de Spearman ($Rho=0.868$). Asimismo, el *p_valor obtenido en la contrastación de la hipótesis es menor a alfa*, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador y es coherente con el objetivo general planteado, en el sentido que, se determinó que las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la indicada entidad financiera por lo cual se relacionan de manera positiva.
2. Del mismo modo, al nivel de 95% de confianza, se concluyó que, las cuentas por cobrar tienen influencia correlacional positiva y directa con la dimensión factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga. Determinado por la correlación de Spearman ($Rho=0.782$). El *p_valor obtenido en la contrastación de la hipótesis es menor a alfa*, en consecuencia, se acepta la primera hipótesis específica alterna, siendo, consistente con el primer objetivo específico, habiéndose determinado que las cuentas por cobrar sí se relacionan significativamente con los factores de morosidad.
3. Asimismo, a un nivel de 95% de confianza se concluyó que, las cuentas por cobrar tienen influencia correlacional respecto a la dimensión optimización de la cartera de créditos de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Determinado por la correlación de Spearman ($Rho=0.566$). Siendo coherente con el segundo objetivo específico, determinándose que las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la optimización de la cartera de créditos por tanto se concluye que si desarrollan adecuadamente las cuentas por cobrar optimizarían más aun la cartera de créditos.
4. Finalmente, se concluye a un nivel del 95% de confianza que existe influencia correlacional entre la variable cuentas por cobrar y la dimensión mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga. Determinado por la correlación de Spearman ($Rho=0.632$),

determinándose que las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Consejo de administración de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, como órgano de dirección, se defina las políticas de crédito y recuperaciones en el marco de la eficacia y eficiencia, en función a la coyuntura económica y sanitaria que actualmente se vive en el país, para lograr conducir de manera óptima a los asociados deudores en el destino de sus créditos y consecuentemente crear conciencia frente a sus obligaciones de pago de manera puntual, a fin de conseguir controlar y disminuir la morosidad.
2. Al Consejo de administración de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, como órgano de dirección, a través de la gerencia general, convocar a los colaboradores como gestores de negocios, gestores de recuperaciones, sub gerente de créditos y coordinadores a cursos de empoderamiento de la misión, visión y objetivos institucionales, de manera que, por su intermedio se llegue a los socios prestatarios de manera directa y realizar acciones de sensibilización, concientización sobre los deberes que asumen al obtener créditos, finalmente, profundizar la canalización de créditos con garantías laborales preferentemente, todo esto con la finalidad de disminuir la morosidad.
3. Al Consejo de administración de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, como órgano de dirección, incluir en las políticas de otorgamiento de créditos y recuperaciones, la visita domiciliaria para todo tipo de crédito con aseguramiento de los códigos reales que consignan del medidor de energía eléctrica, además, la consulta a vecinos de la vivencia y permanencia del futuro acreedor del crédito, adjuntando fotografías, con la finalidad de mejorar la cartera de colocaciones.
4. Al Consejo de administración de la Coopac San Cristóbal de Huamanga, como órgano de dirección, mayor énfasis en la evaluación cualitativa y cuantitativa de los documentos que como requisitos alcanzan los asociados para obtener créditos, además que las primigenias evaluaciones efectuadas por los gestores de negocios, sean revisadas

minuciosamente por el coordinador de créditos, esto con la finalidad de mitigar el riesgo de créditos.

REFERENCIAS

- Acosta Benites, J. (2013). *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del centro educativo privado "LUIS E GALVÁN" E I R L.* 37–58.
<https://1library.co/article/bases-teóricas-marco-teórico-cuentas-cobrar-incidencia-liquidez.q2nm926q>
- Alvarez Callahue, W., & Apaza Tarqui, E. E. (2020). Riesgo de crédito y morosidad, en la coopac Qorilazo. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Arroba Salto, J. E., Morales Angueta, J. A., & Villavicencio Peñaranda, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 0(0), 1–11.
- Bancolombia. (2021). *Gestión de Cobranza. ¿Cómo Hacer Una Gestión de Cobranza Efectiva En Las Empresas?*
- Cabrera Anastacio, R. V. (2017). *Importancia del conocimiento de las cuentas por cobrar de la empresa Data Tel S.A, Lima - 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28055>
- Coopac San Cristóbal de Huamanga. (2021). *Reglamento de créditos.*
- Córdova López, L. J. (2020). Análisis de la morosidad en la COOPAC Nuestra Señora del Rosario - Agencia Cajabamba 2018. *Repositorio Universidad Señor de Sipán.*
- Coronel Hoyos, M. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Coopac del Valle. *Universidad Andina Simón Bolívar*, 95.
- Debitia. (2018). *Cobranzas simples y efectivas. ¿Qué Es La Gestion de Cobranzas?*
- Espinoza-Gamboa, E. (2021). Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en tiempo de pandemia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 611–625. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.701>
- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables

- financieros, en el contexto del COVID-19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7, 37–49.
- Finance, L. (2021). *Riesgo crediticio y calificación cuantitativa*. Riesgo Crediticio.
- Mendoza Jorge. (2020). Factores determinantes de la morosidad en la CMAC Huancayo en el distrito de padre Adad Aguaytia, departamento de Ucayali. *Universidad Nacional Agraria De La Selva*, 70.
- Meza Vargas, C. (2012). Contabilidad Analisis de Cuentas. *Editorial Universidad Estatal a Distancia*, 344.
- Paquita, B., & Bernal, M. (2021). Diseñar un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para reducir la morosidad en la empresa darcell servicios integrados S.R.L. en la ciudad de Jaén en el periodo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10534–10556.
<https://doi.org/10.37811/rcm.v5i6.1095>
- Peiro Ucha, A. (2015). *Economipedia*. Riesgo de Crédito.
- Peralta Urda, D. M. (2021). Incidencia de las cuentas por cobrar sobre la liquidez, en el Colegio Adventista del Atlántico Max Trummer, Colombia, período 2017-2018. *Revista Hechos Contables. Revista de Investigación En Contabilidad*, 1(1), 17–35.
- Rodriguez Galeano, Lisbeth, Rodriguez Calero, M., & Tercero Herrera, J. (2016). “Factores que afectan el nivel de mora en los créditos otorgados por Coopac Moderna, R.L de Estelí, en el primer semestre del año 2016”. 2–21.
- RSM. (2019). *Gestión de cobranza*. ¿En Qué Consiste La Gestión de Cobranzas?
- SAS. (2021). *Riesgo del Crédito*. Riesgo Del Crédito: Qué Es y Porqué Importa.
- Stevens, R. (2021). *¿Qué son las cuentas por cobrar y cuál es su importancia?*
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2008). *Resolución SBS N°11356-2008*.
- Ulloa, Z. G. F. (2020). Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Coopac Fasayñan. *Universidad Politécnica Salesiana, Sede Cuenca*, 1–192.

Vásquez Manayay, J. A. (2019). *Universidad de Lambayeque*. Universidad de Lambayeque.

ANEXOS

ANEXO I - MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga-Ayacucho, periodo 2021”

<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	<i>Hipótesis general</i>	<i>Variables</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Técnica de recolección de datos</i>	<i>Método de la investigación</i>
¿Cómo las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Periodo 2021?	Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021	Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la disminución de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho periodo 2021	Variable Independiente Cuentas por Cobrar	<ul style="list-style-type: none">) Política de crédito y Recuperaciones ▪ Gestión de cobranzas ▪ Riesgo de crédito 	Encuesta: es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: descriptivo, correlacional Diseño: No experimental - transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
¿Cómo las cuentas por cobrar se relacionan con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021?	Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021	Las cuentas por cobrar se relacionan significativamente con los factores de morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga,				Población 25 trabajadores de la Unidad de Negocios Muestra 25 trabajadores de la Unidad de Negocios

<p>¿Cómo las cuentas por cobrar pueden optimizar la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2021?</p> <p>¿Cómo las cuentas por cobrar se relacionan con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga Ayacucho, periodo 2021?</p>	<p>Establecer que las cuentas por cobrar se relacionan con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021</p> <p>Determinar que las cuentas por cobrar se relacionan con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021</p>	<p>Ayacucho, periodo 2021</p> <p>Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la optimización de la cartera de créditos en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021</p> <p>Las cuentas por cobrar se relacionan positivamente con la mitigación de las consecuencias de la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Morosidad</p>	<p>) Factores de morosidad</p> <p>) Cartera de créditos</p> <p>) Consecuencias de la morosidad</p>		
--	--	--	---	--	--	--

ANEXO II - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables en estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Cuentas por Cobrar	Meza Vargas (2012) dice: “Las cuentas por cobrar, son aquellas en donde se registran los incrementos y descensos que vienen a ser derivados de la venta al crédito. Por ende, estas cuentas por cobrar muestran el derecho u obligación que tiene la organización de exigir un activo real al deudor el pago de su adeudo que pueden ser derivado de algún bien o prestación de servicios a crédito”.	Las políticas de cobranzas, la gestión de cobranza y el riesgo de crédito, son integrantes de las cuentas por cobrar, como quiera que a la fecha se observa en la institución en estudio una debilidad precisamente en las acciones de recuperaciones, de allí que tomando en cuenta las dimensiones e indicadores se elaborará el cuestionario para la recolección de datos	Políticas de crédito y recuperaciones.	Evaluación cualitativa	De razón
				Evaluación cuantitativa	De razón
				Incremento de la liquidez	De razón
				Sensibilización a los deudores	De razón
			Gestión de cobranza	Cronograma de pagos	De razón
				Seguimiento a deudores	De razón
				Cobranza administrativa	De razón
				Gestión preventiva	De razón
			Riesgo de crédito	Riesgo de default	De razón
				Riesgo de rebaja crediticia	De razón
				Riesgo de spread de crédito	De razón
				Gestión del riesgo	De razón
Factores de morosidad	La morosidad es el flagelo que corroe la liquidez de la organización, existen factores	Factores de morosidad	Factor institucional	De razón	
			Factor económico local	De razón	
			Factor macroeconómico	De razón	

Variable 2 Morosidad	se comprende de diversas formas. Universalmente se refiere al interés que se genera al no cumplir una obligación en el plazo indicado y dinero. Por el cual, se considera moroso al deudor que se encuentra en mora cuando su obligación se encuentra vencida y cuyo retraso es culpa del propio deudor.	de morosidad, clasificación de la cartera de créditos y las consecuencias de la morosidad, y es como a partir de la descripción de estos aspectos se elaborará el cuestionario que se aplicará a la muestra en estudio.		Factores ajenos al deudor	De razón
			Clasificación de la cartera de créditos	Importancia de la evaluación de la cartera	De razón
				Categoría con problemas potenciales	De razón
				Categoría deficiente	De razón
				Categoría dudosa	De razón
			Consecuencias de la morosidad	Para el deudor	De razón
				Para el acreedor	De razón
				Acciones prejudiciales	De razón
				Acciones judiciales	De razón

ANEXO III-Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado señor (a), el presente instrumento tiene como propósito evaluar Las Cuentas por Cobrar y la morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga - Ayacucho, periodo 2021.

por tal motivo, se solicita su gentil colaboración llenando el siguiente cuestionario.

Instrucciones

Lea atentamente cada ítem y seleccione marcando una "X" una de las alternativas que mejor represente su respuesta. Recuerde que no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas"; solo se requiere honestidad de acuerdo con su contextualización. Finalmente, la respuesta que marque es totalmente reservada y se guardará confidencialidad.

Sin más que agregar, sírvase contestar a cada uno de los ítems tomando en cuenta los sucesivos valores:

Totalmente en desacuerdo.	(0)
En desacuerdo.	(1)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	(2)
De acuerdo.	(3)
Totalmente de acuerdo.	(4)

VARIABLE 1: CUENTAS POR COBRAR

	Políticas de crédito y recuperaciones	0	1	2	3	4
1	¿Se realiza la evaluación cualitativa realizando cruce de informaciones?					
2	¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?					
3	¿Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez?					
4	¿Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?					
	Gestión de cobranza	0	1	2	3	4
5	¿Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?					
6	¿Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?					

7	¿Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?					
8	¿Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad?					
	Riesgo de crédito	0	1	2	3	4
9	¿Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?					
10	¿Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?					
11	¿Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?					
12	¿Colabora en el análisis de gestión del riesgo?					

¡Gracias por su participación!

VARIABLE 2: MOROSIDAD

	Factores de morosidad	0	1	2	3	4
1	¿La morosidad se incrementa por falta de políticas Institucionales?					
2	¿El factor económico local genera el incremento de la morosidad?					
3	¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?					
4	¿La epidemia del covid-19 le generó inestabilidad económica?					
	Clasificación de la cartera de créditos	0	1	2	3	4
5	¿Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera?					
6	¿Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?					
7	¿Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?					
8	¿Se toman acciones judiciales inmediatas sobre los deudores morosos con categoría dudoso?					
	Consecuencias de la morosidad	0	1	2	3	4
9	¿El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?					
10	¿Considera usted que la morosidad afecta la liquidez?					
11	¿Las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?					
12	¿Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?					

¡Gracias por su participación

ANEXO IV- CARTAS DE VALIDACIÓN

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dirigido a: MAGISTER HUGO EMILIO GALLEGOS MONTALVO

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede Callao, promoción 2022-I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

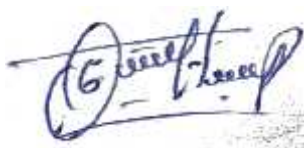
El título del proyecto de investigación es: **“Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Huaraca Palomino Guissela Maritza

D.N.I: 71783567



Firma

Arana Hinostroza Nelly

D.N.I: 41114362

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Cuentas por Cobrar”

MD = Muy en Desacuerdo. D = en Desacuerdo. A = de Acuerdo. MA = Muy de Acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Políticas de crédito y recuperaciones													
1	¿Se realiza la evaluación cualitativa realizando cruce de informaciones?				X				X				X	
2	¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?				X				X				X	
3	¿ Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez?				X				X				X	
4	¿ Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?				X				X				X	
	Gestión de cobranza													
5	¿Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?				X				X				X	
6	¿ Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?				X				X				X	
7	¿ Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?				X				X				X	
8	¿ Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad?				X				X				X	
	Riesgo de crédito													
9	¿ Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?				X				X				X	
10	¿ Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?				X				X				X	
11	¿ Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?				X				X				X	
12	¿ Colabora en el análisis de gestión del riesgo?				X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Morosidad”

MD = Muy en Desacuerdo. D = en Desacuerdo. A = de Acuerdo. MA = Muy de Acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Factores de morosidad													
1	¿ La morosidad se incrementa por falta de políticas Institucionales?				X				X				X	
2	¿ El factor económico local genera el incremento de la morosidad?				X				X				X	
3	¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?				X				X				X	
4	¿ La epidemia del covid-19 le generó inestabilidad económica?				X				X				X	
	Clasificación de la cartera de créditos													
5	¿ Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera?				X				X				X	
6	¿ Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?				X				X				X	
7	¿ Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?				X				X				X	
8	¿ Se toman acciones judiciales inmediatas sobre los deudores morosos con categoría dudoso?				X				X				X	
	Consecuencias de la morosidad													
9	¿ El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?				X				X				X	
10	¿ Considera usted que la morosidad afecta la liquidez?				X				X				X	
11	¿ Las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?				X				X				X	

12	¿ Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones: No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: MG CPC HUGO EMILO GALLEGOS MONTALVO

Especialidad del validador: MAESTRÍA CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD

Nº de años de Experiencia profesional: 30 años

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

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

18 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 07817994

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dirigido a: DR. VÍCTOR HUGO ARMIJO GARCÍA

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede Callao, promoción 2022-I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

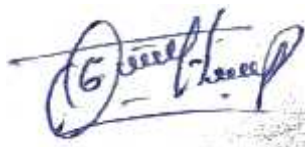
El título del proyecto de investigación es: **“Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Huaraca Palomino Guissela Maritza

D.N.I: 71783567



Firma

Arana Hinostroza Nelly

D.N.I: 41114362

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Cuentas por Cobrar”

MD = Muy en Desacuerdo. D = en Desacuerdo. A = de Acuerdo. MA = Muy de Acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Políticas de crédito y recuperaciones													
1	¿Se realiza la evaluación cualitativa realizando cruce de informaciones?				X				X				X	
2	¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?				X				X				X	
3	¿ Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez?				X				X				X	
4	¿ Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?				X				X				X	
	Gestión de cobranza													
5	¿ Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?				X				X				X	
6	¿ Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?				X				X				X	
7	¿ Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?				X				X				X	
8	¿ Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad?				X				X				X	
	Riesgo de crédito													
9	¿ Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?				X				X				X	
10	¿ Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?				X				X				X	
11	¿ Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?				X				X				X	
12	¿ Colabora en el análisis de gestión del riesgo?				X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Morosidad”

MD = Muy en Desacuerdo. D = en Desacuerdo. A = de Acuerdo. MA = Muy de Acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Factores de morosidad													
1	¿ La morosidad se incrementa por falta de políticas Institucionales?				X				X				X	
2	¿ El factor económico local genera el incremento de la morosidad?				X				X				X	
3	¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?				X				X				X	
4	¿ La epidemia del covid-19 le generó inestabilidad económica?				X				X				X	
	Clasificación de la cartera de créditos													
5	¿ Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera?				X				X				X	
6	¿ Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?				X				X				X	
7	¿ Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?				X				X				X	
8	¿ Se toman acciones judiciales inmediatas sobre los deudores morosos con categoría dudoso?				X				X				X	
	Consecuencias de la morosidad													
9	¿ El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?				X				X				X	
10	¿ Considera usted que la morosidad afecta la liquidez?				X				X				X	
11	¿ Las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?				X				X				X	

12	¿ Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones: No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: DOCTOR VÍCTOR HUGO ARMIJO GARCÍA

Especialidad del validador: MAESTRÍA CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD

Nº de años de Experiencia profesional: 25 años

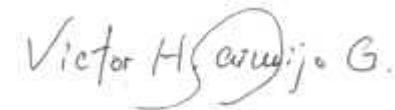
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

25 de abril del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI:15725558

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dirigido a: MAGISTER VÁSQUEZ HUAMÁN WILLIAM

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la escuela contabilidad de la UCV, en la sede Callao, promoción 2022-I, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Contador.

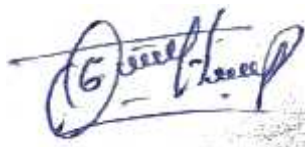
El título del proyecto de investigación es: **“Las Cuentas por Cobrar y la Morosidad en la Coopac San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, periodo 2021.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de finanzas.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Matriz instrumental
- El Instrumento
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Huaraca Palomino Guissela Maritza

D.N.I: 71783567



Firma

Arana Hinostroza Nelly

D.N.I: 41114362

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Cuentas por Cobrar”

MD = Muy en Desacuerdo. D = en Desacuerdo. A = de Acuerdo. MA = Muy de Acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Políticas de crédito y recuperaciones													
1	¿Se realiza la evaluación cualitativa realizando cruce de informaciones?				X				X				X	
2	¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?				X				X				X	
3	¿ Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez?				X				X				X	
4	¿ Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?				X				X				X	
	Gestión de cobranza													
5	¿Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?				X				X				X	
6	¿ Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?				X				X				X	
7	¿ Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?				X				X				X	
8	¿ Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad?				X				X				X	
	Riesgo de crédito													
9	¿ Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?				X				X				X	
10	¿ Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?				X				X				X	
11	¿ Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?				X				X				X	
12	¿ Colabora en el análisis de gestión del riesgo?				X				X				X	

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide: “Morosidad”

MD = Muy en Desacuerdo. D = en Desacuerdo. A = de Acuerdo. MA = Muy de Acuerdo

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	Factores de morosidad													
1	¿ La morosidad se incrementa por falta de políticas Institucionales?				X				X				X	
2	¿ El factor económico local genera el incremento de la morosidad?				X				X				X	
3	¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?				X				X				X	
4	¿ La epidemia del covid-19 le generó inestabilidad económica?				X				X				X	
	Clasificación de la cartera de créditos													
5	¿ Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera?				X				X				X	
6	¿ Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?				X				X				X	
7	¿ Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?				X				X				X	
8	¿ Se toman acciones judiciales inmediatas sobre los deudores morosos con categoría dudoso?				X				X				X	
	Consecuencias de la morosidad													
9	¿ El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?				X				X				X	
10	¿ Considera usted que la morosidad afecta la liquidez?				X				X				X	
11	¿ Las acciones prejudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?				X				X				X	

12	¿ Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?				X				X				X	
----	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--

Observaciones: No hay observaciones

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

Apellidos y nombres del juez validador: MAGISTER VÁSQUEZ HUAMÁN WILLIAM

Especialidad del validador: MAESTRÍA CON MENCIÓN EN CONTABILIDAD

N° de años de Experiencia profesional: 30 años

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

27 de mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

DNI: 28276316

ANEXO V- DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

04 de Mayo de 2022

Señores

Escuela de CONTABILIDAD

Universidad César Vallejo – Campus Callao

A través del presente, JAIIME A. PAÑAHUA PEREZ, identificado (a) con DNI N° 28274560 representante de la empresa/institución COOPAC SAN CRISTOBAL con el cargo de GERENTE DE CREDITOS me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) HUARACA PALOMINO GISELA MARITZA
- b) ARANA HINOSTROZA NELLY

Están autorizadas para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada.....

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



JAIIME ALEJANDRO PAÑAHUA PÉREZ
Gerente de Créditos y Recuperaciones (e)
COOPAC SAN CRISTOBAL

Firma y Sello

Nombre y Apellidos JAIIME ALEJANDRO PAÑAHUA PEREZ

Cargo GERENTE DE CREDITOS Y RECUPERACIONE

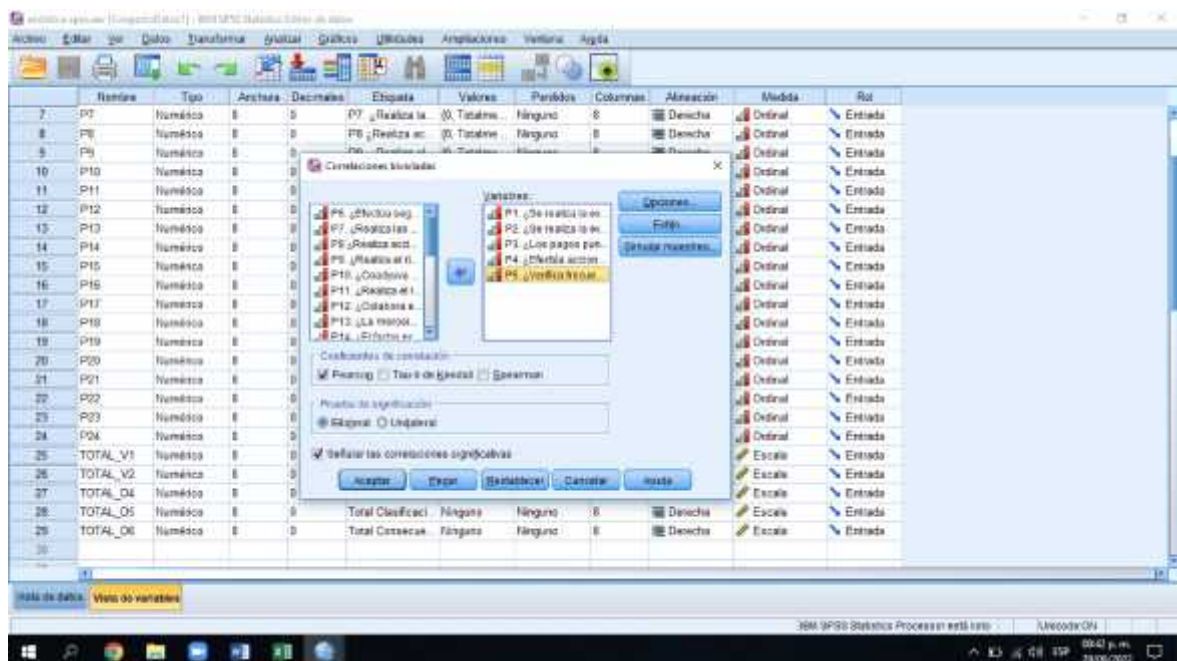
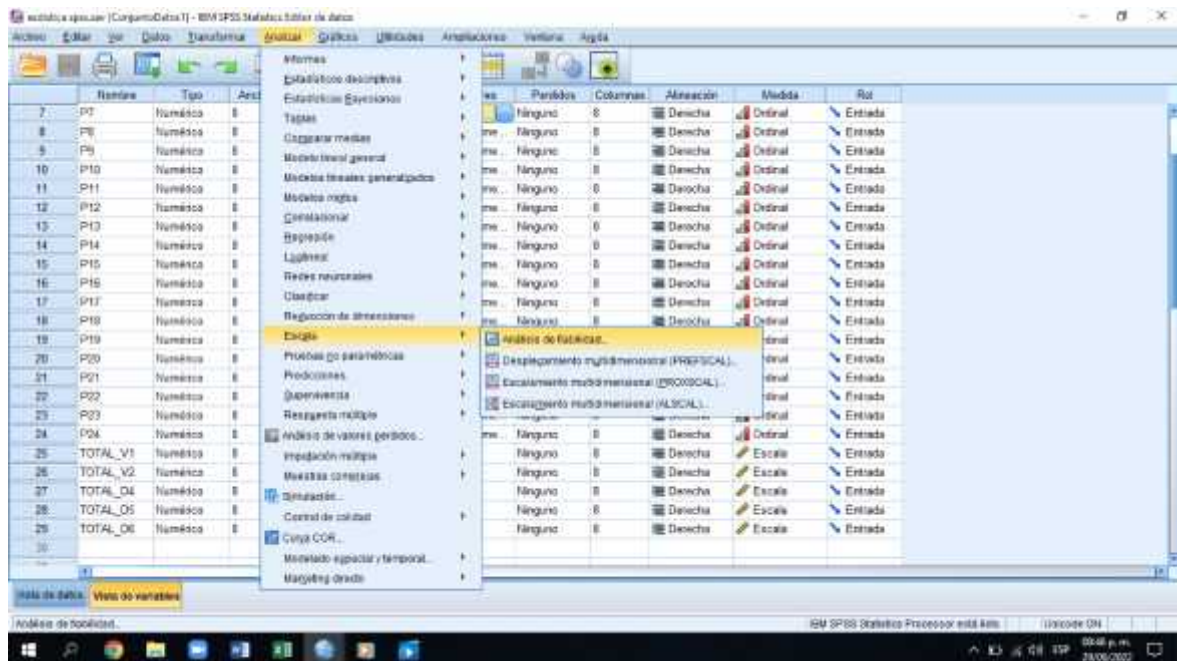
ANEXO VI- BASE DE DATOS

Encuestad	V1 Cuentas por Cobrar												V2 Morosidad										TOTAL V1	TOTAL V2	Total D4	TOTAL D5	TOTAL D6		
	D1 Faltas de precio y cobranzas				D2 Gestión de cobranza				D3 Resgo de crédito				D4 Factores de morosidad				D5 Clasificación de cuentas por cobrar											D6 Consecuencias de morosidad	
	P1	F2	P3	P4	F5	P6	P7	P8	F9	P10	P11	P12	P13	F14	P15	P16	P17	F18	P19	F20	F21	P22							P23
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4E	44	12	16	6
2	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4E	42	14	13	5
3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4E	43	14	13	6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	0	4	3	3	3	4E	39	15	11	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4E	46	15	15	5
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4E	45	15	15	5
7	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	2E	28	11	9	3
8	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4E	46	15	14	6
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4E	45	15	14	6
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4E	44	15	15	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4E	43	15	14	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4E	45	15	15	5
13	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4E	44	15	14	5
14	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3E	38	11	13	4
15	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4E	40	15	13	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4E	46	15	15	5
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4E	44	14	15	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4E	45	15	14	5
19	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4E	44	15	15	4
20	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4E	42	14	13	5
21	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4E	44	15	14	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4E	42	15	14	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4E	43	15	16	2
24	3	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	3	2	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	3	3E	39	15	12	4
25	3	2	2	3	3	2	4	2	4	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3E	31	11	10	11

ANEXO VII – PRUEBA ESTADÍSTICA

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	P7	Numérico	8	0	P7 ¿Realiza la...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	P8 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	P9 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	P10 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	P11 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	P12 ¿Colabora...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	P13 ¿La mane...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	P14 ¿El inter...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	P15 ¿Es fácil...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	P16 ¿La expe...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	P17 ¿Los con...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	P18 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	P19 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	P20 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	P21 ¿Lid de de...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	P22 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	P23 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	P24 ¿Las acc...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
25	TOTAL_V1	Numérico	8	0	Total Proposta...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
26	TOTAL_V2	Numérico	8	0	Total Molestia...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
27	TOTAL_O4	Numérico	8	0	Total Factores...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
28	TOTAL_O5	Numérico	8	0	Total Clasificac...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
29	TOTAL_O6	Numérico	8	0	Total Consecue...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
30											

Número	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
7	P7	Numérico	8	0	P7 ¿Realiza la...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	P8 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	P9 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	P10 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	P11 ¿Realiza el...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	P12 ¿Colabora...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	P13 ¿La mane...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	P14 ¿El inter...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	P15 ¿Es fácil...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	P16 ¿La expe...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	P17 ¿Los con...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	P18 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	P19 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	P20 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0	P21 ¿Lid de de...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0	P22 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0	P23 ¿Se toma...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0	P24 ¿Las acc...	0 Totalme...	Ninguno	8	Deracha	Ordinal	Entrada
25	TOTAL_V1	Numérico	8	0	Total Proposta...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
26	TOTAL_V2	Numérico	8	0	Total Molestia...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
27	TOTAL_O4	Numérico	8	0	Total Factores...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
28	TOTAL_O5	Numérico	8	0	Total Clasificac...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
29	TOTAL_O6	Numérico	8	0	Total Consecue...	Ninguno	Ninguno	8	Deracha	Escala	Entrada
30											



ANEXO VIII – TABLAS

Tabla 11

¿Se realiza la evaluación cualitativa efectuando cruce de informaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	28,0
	Totalmente de acuerdo	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 12

¿Se realiza la evaluación cuantitativa con documentos sustentatorios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	24,0
	Totalmente de acuerdo	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 13

¿Los pagos puntuales de los deudores incrementan la liquidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	De acuerdo	1	4,0	4,0	16,0
	Totalmente de acuerdo	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 14

¿Efectúa acciones de sensibilización a los deudores para el cumplimiento de sus obligaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 15

¿Verifica frecuentemente el cronograma de pagos de su cartera de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	28,0
	Totalmente de acuerdo	18	72,0	72,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 16

¿Efectúa seguimiento a los deudores para recordarles la fecha de pago?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	24,0
	Totalmente de acuerdo	19	76,0	76,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 17**¿Realiza las notificaciones administrativas a los deudores retrasados en sus pagos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	32,0
	Totalmente de acuerdo	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 18**¿Realiza acciones preventivas a fin de disminuir la morosidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	32,0
	Totalmente de acuerdo	17	68,0	68,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 19**¿Realiza el riesgo default de su cartera de créditos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	3	12,0	12,0	16,0
	Totalmente de acuerdo	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 20

¿Coadyuva en efectuar el riesgo de rebaja crediticia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 21

¿Realiza el riesgo spread de su cartera de créditos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	36,0	36,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 22

¿Colabora en el análisis de gestión del riesgo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 23**¿La morosidad se incrementa por falta de políticas institucionales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 24**¿El factor económico local genera el incremento de la morosidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 25**¿La falta de medidas económicas nacionales adecuadas genera morosidad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	De acuerdo	1	4,0	4,0	16,0
	Totalmente de acuerdo	21	84,0	84,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 26**¿La epidemia del Covid-19 le generó inestabilidad económica?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 27**¿Considera importante el reporte de la evaluación de la cartera?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 28**¿Se toman medidas administrativas inmediatas sobre los deudores morosos con problemas potenciales?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 29

¿Se toman medidas administrativas y prejudiciales coercitivas inmediatas sobre los deudores morosos con categoría deficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
	De acuerdo	12	48,0	48,0	56,0
	Totalmente de acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 30

¿Se toman acciones judiciales sobre los deudores morosos con categoría dudoso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 31

¿El deudor moroso descalifica para futuros créditos en el mercado financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	20,0
	Totalmente de acuerdo	20	80,0	80,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 32

¿La morosidad afecta la liquidez?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 33

¿Las acciones perjudiciales sobre las deudas morosas incrementan gastos adicionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	44,0	44,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	14	56,0	56,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

Tabla 34

¿Las acciones judiciales sobre las deudas morosas afectan las garantías reales e incrementan gastos adicionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota: Elaboración en SPSS-25

ANEXO IX – RIGISTRO





