



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO
DE COBRANZA EN EL BANCO
ALFIN – JULIACA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. GONIA GLIZABETH VILCA POMA

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

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO
DE COBRANZA EN EL BANCO
ALFIN – JULIACA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. GONIA GLIZABETH VILCA POMA

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

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. ULISES AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA - P15

**RESOLUCIÓN N° 392-2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 17 de junio del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 10623 presentado por el (la) Bachiller: **VILCA POMA GONIA GLIZABETH**, quien **solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **VILCA POMA GONIA GLIZABETH**, jurado de la Tesis titulada: **CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro : Dr. ULISES AGUILAR PINTO
2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor : Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar : Salón de Grados de la FCCF
Fecha : MIÉRCOLES, 19 de junio del 2024
Hora : 10:30 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados (3)
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (a) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



RESOLUCIÓN N° 024-2024-UI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 12 de abril del 2024

VISTOS:

El Expediente: **2023-CU-18769** de fecha **27 de diciembre del 2023**, del **Bach. VILCA POMA GONIA GLIZABETH**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuelas Profesionales de Contabilidad y Economía y Negocios Internacionales.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. VILCA POMA GONIA GLIZABETH**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA 2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR (a) **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.


SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - **APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS)** para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA 2023**, presentado por el (la) **Bach. VILCA POMA GONIA GLIZABETH**, para optar el Título Profesional de: **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. - **RATIFICAR**, como ASESOR al **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**.

ARTICULO TERCERO. - **DISPONER** que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucosaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

**RESOLUCIÓN N° 677-2023- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 03 de octubre del 2023

VISTOS:

El Oficio No 119-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 02 de octubre del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-12820 presentado por el (la) Bachiller: **VILCA POMA GONIA GLIZABETH**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023**; para optar el **Título Profesional de Contador Público**, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; **el Comité de Investigación** de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **VILCA POMA GONIA GLIZABETH**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN**.

SEGUNDO:

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

TERCERO:

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. BERTHA DEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	revistas.udc.es Fuente de Internet	<1%




Metadatos Complementarios

CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	GONIA GLIZABETH VILCA POMA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74808897
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-9535-060X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01213364
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5596-3435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ULISES AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02295853
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820
Datos de investigación	



Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Banco ALFIN – Juliaca Coordenadas: Latitud: 15°49'16"S Longitud: 70°13'22"O</p> <p>URL Maps https://maps.app.goo.gl/sg4HCeW9tZzKfcgGA</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2023 – Mayo 2023
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p>

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESCOR CÉSAR VELA SQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo GONIA GLIZABETH VILCA POMA, identificado con DNI Nro. 74808897 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
- Programa de Segunda Especialidad,**
- Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la **Tesis** o **Trabajo de Investigación,** **Trabajo Académico** denominada:

CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023

Asesorado por: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de JUNIO del 2024

Firma del Asesor
(obligatoria)

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Este estudio realizado se
lo dedico a mi familia.



AGRADECIMIENTO

Quiero manifestar mi más sincero agradecimiento al implacable esfuerzo dedicación y apoyo realizado por mis seres queridos a quienes dedico mis éxitos profesionales



ÍNDICE

DEDICATORIA.....iii

AGRADECIMIENTO..... iv

ÍNDICE v

ÍNDICE DE TABLASvii

ÍNDICE DE FIGURASviii

RESUMEN..... ix

ABSTRACT x

INTRODUCCIÓN xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática..... 1

1.2. Planteamiento del problema..... 2

 1.2.1. Problema general..... 2

 1.2.2. Problemas específicos 2

1.3. Objetivos..... 2

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación..... 5

 2.1.1. A nivel internacional 5

 2.1.2. A nivel nacional 10

2.2. Marco teórico referencial..... 20

2.3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL..... 28



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación 31

3.2. Diseño de la investigación 31

3.3. Tipo de investigación..... 31

3.4. Nivel de Investigación 32

3.5. Población y muestra..... 32

3.6. Técnicas e instrumentos 33

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

CONCLUSIONES..... 57

RECOMENDACIONES 59

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... 59

ANEXOS..... 68



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Control Moroso.....	34
Tabla 2. Rango de Monto Desembolsado del Cliente Moroso	37
Tabla 3. Naturaleza de Clientes que Incurren en Mora	39
Tabla 4. Cantidad de Cuotas Canceladas del Cliente Moroso	41
Tabla 5. El Procedimiento de Política de Cobranza	43
Tabla 6. Créditos que Incurren en Mora	43
Tabla 7. Aval de Clientes que Incurren en Mora.....	45
Tabla 8. Efecto de la Cartera Morosa en la Calificación Crediticia	49
Tabla 9. Notificación Previa a la Fecha de Vencimiento	51
Tabla 10. Razón por la Cual no Cumplió con el Pago.....	53
Tabla 11. Alternativas Para Solucionar la Cancelación del Crédito Moroso	53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procedimiento de Cartera Morosa.....	35
Figura 2. Cantidad Desembolsada del Cliente Moroso	37
Figura 3. Característica del Cliente Moroso.....	39
Figura 4. Cuotas que Fueron Pagadas por el Cliente	41
Figura 5. Procedimiento de Cobro	43
Figura 6. Créditos que Incurren en la Morosidad.....	45
Figura 7. El Aval de Clientes Morosos	47
Figura 8. La Calificación Crediticia y Efecto de Morosidad	49
Figura 9. Aviso Preventivo Sobre el Vencimiento.....	51
Figura 10. Razones de la Morosidad del Cliente	53
Figura 11. Métodos Propuestos para Solucionar el Pago	55



RESUMEN

El estudio fue realizado debido a que la morosidad es una causa muy frecuente de preocupación para las empresas crediticias, el estudio tiene como objetivo general Describir como es la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco ALFIN - Juliaca, en el periodo 2023.se trabajo bajo el enfoque metodológico cuantitativo y teniendo como su conclusión la recuperación del crédito morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023. Donde el 40,0 % (12) la propuesta que se le otorgo para solucionar su situación que se encuentra en la cartera morosa fue un refinanciamiento del crédito, seguidamente se encontró un 40,0% (10) se realizó la reestructuración de crédito y finalmente se encontró 12% (3) se les otorgo otras nuevas negociaciones.

Palabras clave: Cartera, cobranza, morosidad, procedimiento



ABSTRACT

The study was carried out because delinquency is a very frequent cause of concern for credit companies, the general objective of the study is to describe what the delinquent portfolio and the collection procedure are like at Banco ALFIN - Juliaca, in the period 2023. The work was carried out under the quantitative methodological approach and its conclusion was the recovery of the delinquent credit of Banco ALFIN-JULIACA, 2023. Where 40.0% (12) the proposal that was granted to solve their situation that is in the delinquent portfolio was a refinancing of the credit, then 40.0% (10) the credit restructuring was carried out and Finally, 12% were found (3) and other new negotiations were granted.

Keywords: Portfolio, collection, delinquency, procedure



INTRODUCCIÓN

El presente estudio que esta titulada como Cartera Morosa y el Procedimiento de Cobranza en el Banco ALFIN – Juliaca, 2023, se tiene considerado que en años anteriores debido a la pandemia se pudo ver casos de clientes morosos, considerado como un acontecimiento que trajo consecuencias en las distintas entidades financieras nos solo de nuestro país, sino también a nivel internacional con países que no se encontraban preparados para tratar estos inconvenientes, no obstante el Perú en este último año se ha enfrentado a crisis políticas que afectaron tanto a nivel nacional y local.

El Capítulo I, que describe El Problema, El Objetivo, La Justificación y Las Hipótesis, cada una se deriva entre general, específico y por último cabe resaltar que también aquí se establecen las variables.

El Capítulo II, que está conformado por el Marco Teórico que está integrada de Los Antecedentes, Las Bases Teóricas y El Marco Conceptual.

El Capítulo III, se explica la Metodología, que está integrada del diseño de la investigación, método aplicativo, la población y muestra, los instrumentos de investigación y el diseño de la contratación de hipótesis.

Finalizando con El Capítulo IV, que está integrada de Los Resultados, La Conclusión y Las Sugerencias.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Análisis de la situación problemática.

En la presente investigación acerca de la Cartera morosa y el Procedimiento de Cobranza en el banco ALFIN – Juliaca, 2023, durante la crisis política hubo muchas consecuencias con la morosidad debido que se hacían imposibles los pagos, y en ocasiones simplemente hubo clientes que no querían cancelar sus obligaciones, la problemática de morosidad no solo sea vista a nivel internacional, sino también a nivel nacional y local.

Se toma el caso de Martínez et al. (2022) el cual hizo su estudio en Colombia, cuya finalidad buscaba proponer mecanismos y métodos que ayuden con la cobranza que ayuden a combatir la morosidad, debido a que la problemática traía consecuencias a entidades financieras.

Cabe resaltar también que en el ámbito nacional el estudio realizado en Trujillo que pertenece a Montoya y Osorio (2020) que se pudo visualizar cuales podrían ser la forma correcta de la aplicación de nuevas formas de aplicación de métodos de cobranza que para reducir los deudores dentro de la cartera morosa.

Finalizando con el estudio de Mendoza (2022) quien hizo su estudio en Juliaca, se puede considerar que debido a la morosidad también afectan a nivel



local a las entidades financieras esto puede ser debido a que no hay un control de cobranza eficiente o un desinterés en la implementación.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco ALFIN - JULIACA, en el periodo 2023?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el factor que incide en el cliente que permanece en la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023?
- ¿Como es el procedimiento de la recuperación de la cancelación de su crédito morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023?
- ¿cuáles son las políticas de cobranza de la cartera morosa que aplico en el Banco ALFIN-JULIACA,2023?

1.3. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Describir como es la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco ALFIN - Juliaca, en el periodo 2023

1.2.2. Objetivos específicos.

- Determinar cuál es el factor que incide en los clientes en la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023



- Detallar Como es el procedimiento de la recuperación del crédito morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023
- Determinar cuáles son las políticas de cobranza de la cartera morosa en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

La cartera morosa influye dentro del procedimiento de la gestión de cobranza dentro del Banco ALFIN de la sede Juliaca en el 2023

1.3.2. Hipótesis específico

- Los factores son una forma que van incidiendo de manera frecuente en los clientes que no cumplen con el pago de su crédito pasando a la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023
- El procedimiento de la recuperación del crédito morosa va incidiendo la liquidez del Banco ALFIN-JULIACA,2023
- Las políticas de cobranza inciden de manera positiva de la cartera morosa en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

1.3.3. Identificación de las variables

Variable independiente

Cartera morosa

Variable dependiente

Procedimiento de cobranza



1.3.4. Justificación

Teórica

El estudio se pretende considerarse de manera relevante que ayude al proceso de cobranza en el Banco ALFIN, si bien el banco cuenta con el personal que se encarga en cada área de la investigación se pretenden exponer formas nuevas que ayuden a prevenir el incumplimiento en las obligaciones de pago, pero del mismo modo se pretende obtener una mayor recuperación de las carteras morosas para el beneficio de la entidad financiera.

practica

El trabajo actual tiene la pretensión practica el descubrimiento sobre la cartera morosa y cuál es el procedimiento que realiza la entidad financiera para realizar la cobranza, gracias a esta investigación se podrán alcanzar nuevas alternativas con relación a la recuperación y cobranza de la cartera morosa.

Metodológica

Con el presente trabajo se pretende aplicar el instrumento cuantitativo que ayudara simplificando los resultados, el presente trabajo también puede ser utilizados por otros investigadores.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Iniciando con Cedeño y Zambrano (2022) autores que realizaron su investigación en Ecuador, la investigación tiene el objetivo de analizar su incidencia en la recaudación de la cartera morosa de la Cooperativa De Ahorro, el estudio se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, del que se considera de la siguiente manera:

La liquidez de una cooperativa es muy importante porque mide su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. En cuanto a la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda, actualmente se encuentra en dificultades para cumplir con sus obligaciones innecesariamente. Sin embargo, el alcance de la liquidación con capital fijo muestra una tendencia de mejora en 2022 respecto a 2021, lo que demuestra que la recuperación de las carteras morosas este año es efectiva. (p.1969)

Lo señalado por Soto (2021) autor que realizo su investigación en México la investigación tiene el objetivo de explicar las consecuencias de la inclusión financiera en relación al microcrédito que es inducido mediante el marketing



financiero, el estudio se desarrolló bajo la metodología descriptiva cualitativo, del que se considera de la siguiente manera

El sector de las micro finanzas ha utilizado el marketing para promover la inclusión financiera y luchar contra la pobreza. La principal característica es que sus márgenes de ganancia son superiores a los que generan los bancos tradicionales, pero los usuarios de este servicio financiero no reciben el mismo impacto en sus ingresos u operaciones. Hay historias de éxito, pero son únicas y no pueden ser reemplazadas, es decir, explotan la pobreza y crean así una situación anti desarrollo. La relación entre pobreza, crédito y usura es la fórmula ideal para confiscar los ingresos de los pobres. (p.56)

Señalando que Morales et al. (2022) los autores realizaron su investigación en México, la investigación tiene el objetivo de estudiar el efecto de las variables macroeconómicas con respecto a la cartera vencida de los créditos bancarios en México, su estudio se desarrolló mediante la metodología cuantitativa se considera la siguiente conclusión:

Utilizando un modelo de regresión múltiple sobre datos macroeconómicos de variables que miden el desempleo, las tasas de interés y el producto interno bruto, analizamos el impacto de los préstamos emitidos por los bancos mexicanos en el índice de morosidad. Como resultado, sólo dos variables, la tasa de desempleo y el PIB, resultaron significativas y ambas tuvieron un efecto positivo en el crecimiento de los préstamos dudosos. (p.67)

Para Murillo y Palacios (2022) los autores realizaron su investigación en Ecuador, el objetivo de la investigación es analizar la cartera vencida a causa de la liquidez en la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la Paz Jipijapa,



se desarrolló bajo la metodología de tipo descriptivo del que se señala de la siguiente conclusión:

Como las organizaciones del sector funerario tienen que tomar decisiones sobre la gestión de cartera y liquidez, siempre es importante analizar los resultados, que se presentan a continuación. La empresa sufre principalmente por la acumulación de deuda con otras empresas, el aumento de los costos de atención médica y los bajos rendimientos económicos. (p.199)

Mencionando también que Morales, Espinosa, y Morales (2022), los autores realizaron su investigación en México, el objetivo es analizar la causa de los diferentes factores macroeconómicos y microeconómicos en la posibilidad de aumento del índice de morosidad de la banca en México, se considera la siguiente conclusión:

En este estudio se estimó un modelo para cada período pre pandemia, que es el período estudiado, para determinar la probabilidad de un aumento en el nivel de seis variables macroeconómicas y cinco variables microeconómicas que indican la eficiencia de la gestión del crédito. institución. Identificar burós de crédito. Índice de Morosidad Bancaria Mexicana. Cuatro variables fueron significativas en términos de la probabilidad de un aumento en la tasa de incumplimiento durante el período: rendimiento sobre el capital, ROE, crédito al PIB (CARTPIB), tasa de desempleo (DES) y la cantidad de préstamos incobrables registrados. Activo total de CREVAT. Los cambios en los umbrales del DES y CREVAT aumentan principalmente la probabilidad de mayores tasas de morosidad. (p.217)

Continuando con Vallejo et al. (2021) los autores realizaron su investigación en Ecuador, su objetivo de establecer el procedimiento de la morosidad a nivel



del sistema bancario en Ecuador, se desarrolló bajo la metodología descriptiva, se considera la siguiente conclusión:

Tras el análisis y presentación de los resultados de este trabajo, se encontró que la curva de morosidad está directamente relacionada con la tasa de desempleo. A finales de 2019, cuanto mayor es la tasa de desempleo, mayor es la tasa de morosidad. La tasa de desempleo es del 3,8%. Eso significa que 15.000 personas perdieron su empleo ese año. A principios de 2020, quienes padecían problemas crediticios y no podían cumplir con sus obligaciones financieras tuvieron que pagar un aumento del 2,73%. (p.23)

Según lo plasmado por Cabrera (2022) la autora que realizó su investigación en Ecuador, tiene como objetivo diseñar un plan de mejora en el proceso de cobranzas de cartera en Centros Médicos PraxMED, se desarrolló bajo la metodología de investigación descriptiva se considera la siguiente conclusión:

El marco teórico relacionado con el plan de mejora, objetivos, estrategias e indicadores brindó varias perspectivas sobre el desarrollo de este proyecto integrado cuyos principales objetivos son cobrar oportunamente las cuentas por cobrar, implementar actividades y estrategias y lograr mejores resultados. Liquidez para mejorar tu situación financiera. (p.30)

Señalando que Enríquez et al. (2022) autores realizaron su investigación en México, tienen el objetivo de analizar el impacto que tienen las crisis dot - com, Subprime, se realizó bajo la metodología cuantitativa del que se considera la siguiente conclusión:

Las crisis que provocaron los mayores aumentos en las tasas de incumplimiento fueron una combinación de factores. La siguiente, en orden de



impacto, fue la crisis de las hipotecas de alto riesgo. más tarde en la zona del euro; Y finalmente, fue la crisis pandémica la que cambió la cartera de préstamos menos reembolsados. Como se mencionó anteriormente, el proceso de evaluación crediticia se ha mejorado al identificar adecuadamente a los solicitantes de crédito y otorgar préstamos a aquellos que tienen la capacidad de pagar a tiempo. (p.19)

También que Mestra (2023) autora que realizó su investigación en Colombia, tiene como objetivo evaluar el estado actual con respecto a la cartera en la empresa distribuidora Punto Natural S.A.S, se desarrolló bajo la metodología cualitativa, se puede considerar la siguiente conclusión:

La distribuidora Punto Natural S.A.S presenta importantes desafíos para las carteras de bonos, que a su vez representan riesgos de liquidez y solvencia. Esto se debe a que el valor que contribuye a estos factores se congela, pero no se acumula, por lo que permanecen en el bono. Si no se recoge a tiempo se producen los problemas mencionados anteriormente. Junto a esto, también podemos notar algunos problemas, como la claridad del proceso de préstamo, los plazos y los montos, es decir, la falta de orientación adecuada a la hora de aprobar préstamos o negociar con los clientes, para garantizar que la protección de las empresas se gestione de forma mutuamente beneficiosa. (p.22)

Cabe considerar también que Martínez et al. (2022) autores que realizaron su investigación en Colombia, la investigación tiene el objetivo de proponer estrategias de cobranza que aprueben reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, se desarrolló bajo la metodología cualitativa que se puede señalar la siguiente conclusión:



Las estrategias de originación y cobro de crédito son importantes para gestionar la morosidad en su negocio de venta de crédito. El desarrollo eficaz de las responsabilidades de los empleados en estas áreas conducirá a buenos resultados no sólo por la alta calificación de la cartera de clientes de crédito, sino también por el desarrollo organizativo general de la empresa. Martyni Campestre concluyó que el 50% de las estrategias de cobranza de las empresas son generalmente inadecuadas porque no se implementan oportunamente, no se mantienen actualizados los registros crediticios de los clientes y los encargados de cobranza no saben cómo hacerlo. Pagar. Situaciones en las que se deben cobrar deudas por falta de políticas y procesos de cobro claros y oportunos. (p.1679)

2.1.2. A nivel nacional

Considerando a Florez (2019) la autora realizó su investigación en Chiclayo, tiene como objetivo determinar la manera de implementar estrategias de cobranza en cuanto a lograr recuperar la cartera morosa de la empresa Credivargas, se desarrolló bajo la metodología de estudio es de tipo no experimental, se considera la conclusión siguiente:

El análisis de carteras morosas de Credivargas muestra que la diferencia de crecimiento entre 2016 y 2018 se debió a un aumento de 1,04% en la cartera de riesgo y a un aumento de 3% en la tasa de pago. Estos términos afectan las condiciones crediticias de las sociedades de responsabilidad limitada. Número de préstamos hasta el reembolso de un determinado porcentaje de la inversión. (p.27)



Señalando que Mujica (2021) quien realizo su investigación en Huamachuco, tiene como objetivo determinar el desempeño en cuanto al área de créditos en base a la cartera morosa, estudio que se realizó de manera cuantitativa que tiene el siguiente resultado:

La razón por la que ocurre este problema es que a los oficiales de crédito solo se les mide por la colocación o ventas de cartera, no por las tasas de recuperación de préstamos. Los costos de gestión son elevados debido a la distribución excesiva y la duplicación del trabajo crediticio. No existe un proceso previo a la ejecución hipotecaria para construir una cartera de préstamos morosos antes del vencimiento o dentro de los primeros 30 días del vencimiento. (p.51)

Señalando a Lama (2023) el autor realizo su investigación en Trujillo, la investigación tiene como objetivo determinar la incidencia de la cartera morosa considerando los resultados económicos de las Cajas Rurales, se desarrolló bajo la metodología no experimental, que tiene como conclusión lo siguiente:

El nivel y tamaño de las carteras morosas de los bancos rurales peruanos han aumentado sostenidamente cada año, alcanzando niveles de morosidad muy superiores al promedio del sistema financiero al cierre de 2020. La cartera morosa y la cartera de alto riesgo registraron 8,46% y 11,23%, respectivamente. Según los expertos, cualquier aumento de la tasa de criminalidad por encima de estos indicadores es consecuencia del estado de emergencia. (p.64)

Para Aguirre (2021) quien desempeño su investigación en Lima, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión de la inseguridad crediticia y su incidencia en la cartera morosa de la empresa ABC,



banco de la Microempresa S.A., se desarrolló bajo la metodología descriptiva, que tuvo como conclusión lo siguiente:

Se concluye que para que las instituciones financieras creen y distribuyan crédito, es fundamental contar con un conjunto de políticas, lineamientos y metodologías crediticias que contribuyan a una mejor evaluación del proceso crediticio. Deuda ABC, Banco de la Microempresa S. R. El 2019 de la Agencia Canto Grande es moderado y el apetito por el riesgo del banco ha llegado a sus límites. Esto se debe a que quienes participan en el proceso crediticio no desempeñan sus funciones de manera efectiva y no implementan efectivamente las políticas y métodos crediticios establecidos por el banco. (p.26)

Resaltando que Zambrano y Chuquitarqui (2020) los autores realizaron su investigación en Cusco, la investigación tiene como objetivo describir la Cartera Morosa, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, que dio la siguiente conclusión:

La estructura de la cartera de crédito del Banco Pichincha es muy extensa y se divide en cuatro productos que ofrecen diferentes tipos de crédito según las necesidades de sus clientes, se puede observar que el producto con mayor morosidad son los activos fijos. Los préstamos y los nuevos préstamos representan el 53% de todos los clientes morosos, mostrando la tasa de morosidad más alta, lo que demuestra que la evaluación crediticia de los empleados de los nuevos clientes no es buena. (p.77)

Considerando a Bravo (2022) quien hizo su investigación en Pimentel-Chiclayo, la investigación tiene como objetivo Formular un plan de estrategias para mejorar la recuperación de cartera en la ONG, se desarrolló bajo la metodología descriptiva, que se considera la conclusión de la siguiente manera:



Pudimos llegar a una cartera de clientes activos, 90 de los cuales fueron encuestados y se encontró que estaban insatisfechos con sus métodos de cobro actuales y desconocían los métodos de cobro y las alternativas al refinanciamiento de deuda. Algunos clientes quieren aplazar y refinanciar su deuda, pero hay incertidumbre por falta de información porque no entienden el proceso de aprovechar el congelamiento de tasas de interés. (p.53)

Considerando que Garcia y Sanchez (2023) autores que hicieron su investigación en Pimentel, la investigación tiene como objetivo proponer estrategias de cobranza en relación a reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que se obtuvo la siguiente conclusión:

Precio de cobro para M&W SAC. A un nivel superior, los encuestados coinciden en que las estrategias de recuperación son desfavorables, ya que el 66% dice que cree que su estrategia de relación con el cliente es débil y la empresa tiene una buena estrategia de refinanciación de deuda en términos de cancelación o cancelación de deuda. Además, está claro que el indicador de tasa de morosidad se encuentra en un nivel alto, lo que significa que tasas altas de morosidad causarían graves daños a las empresas. (p.46)

Mencionando que Ugarte et al. (2021) los autores realizaron su investigación en Lima, la investigación tiene como objetivo determinar la causa de la gestión de políticas de créditos en relación al comportamiento de la cartera morosa en la COOPACT del distrito de Tocache-San Martín, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, se considera la siguiente conclusión:

La gestión de la política crediticia tiene un impacto positivo en el comportamiento de las carteras morosas, ya que las instituciones financieras



lograron buenos resultados mediante la adecuada aplicación de la gestión de la política crediticia en 2017 y 2018, pero no fue así en 2019, aunque hubo un ligero aumento. en el indicador de cartera de delincuentes por mal desempeño del personal, en 2020 la agencia mejoró su calidad utilizando métodos estratégicos que ayudaron a reducir las consecuencias negativas de la pandemia. servicio. La cartera de préstamos debe tener una cartera adecuada al riesgo y un indicador de las tasas de incumplimiento normales. (p.235)

Cabe señalar también que Montoya y Osorio (2020) según lo señalado se realizó su investigación en Trujillo, la investigación tiene como objetivo aplicar estrategias de cobranza para reducir la cartera morosa de la empresa Moviliza Perú S.A.C., se desarrolló bajo la metodología experimental, del que se puede considerar la siguiente conclusión:

Mediante el uso de estrategias de recuperación para reducir la cartera vigente, incluyendo reducciones de sanciones, Moviliza Perú SAC logró una recuperación del 41% del total de la cartera vigente para clientes de bajo riesgo. Cartera morosa considerando clientes de mediano riesgo utilizando estrategias de reestructuración de deuda; De manera similar, recuperamos el 8% de clientes de alto riesgo mediante una reducción parcial de capital y una estrategia de exención total de multas. (p.55)

Finalmente se considera a Guerra (2020) la autora realizo su investigación en Tarapoto, la investigación tiene como objetivo determinar la incidencia en la inspección de la cartera morosa en la liquidez, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, que tuvo la siguiente conclusión:

Asimismo, según la opinión de los empleados de la región, la liquidez aparece en un nivel promedio (60%), ya que la ratio de la ratio circulante sobre



la prueba ácida arroja un valor de 1,16, podrás cubrir todas tus deudas actuales, pero ten en cuenta las facturas impagas. Los resultados mostraron que, en promedio, se revisaron las carteras vencidas que representan el 52% de todos los empleados, y algunos aspectos de las políticas de atención al cliente, crédito y cobranza no estaban funcionando a un nivel adecuado. (p.45)

2.1.3. A nivel Local

Iniciando con Jallo et al. (2022) autores que tuvieron lugar a su investigación en Puno, la investigación tiene como objetivo identificar y explicar los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, se desarrolló bajo la metodología deductiva se puede considerar la siguiente conclusión:

El número de pagos tiene un efecto positivo sobre el nivel de morosidad. Es decir, si el número de pagos aumenta en una unidad, la deuda aumenta en un promedio de S/.0052. Se dice que esto se debe a que Banmat ofrece préstamos grupales sin estándares de evaluación de la calidad de la cartera de crédito. Además, (Andrade, 2006) cree que la mala calidad de las carteras de préstamos es un problema común en el sector de las micro finanzas. Por lo tanto, se necesitan programas para mejorar la gestión de estas empresas en términos de capacitación en medición de riesgos y el desarrollo de programas de apoyo a la cultura del crédito. Este país. (p.136)

Siguiendo con Machaca et al. (2022) los autores realizaron su investigación en Puno, la investigación tiene como objetivo analizar el pormenorizado de la situación económica y financiera, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que tiene como conclusión lo siguiente:



Se puede observar que la tasa de rendimiento sobre las ventas netas muestra indicadores negativos en todos los desempeños excepto en 2007. Esto se debe a que la empresa no obtuvo ganancias en ninguno de los siguientes cuatro períodos de evaluación. Al mismo tiempo, la escala de costes económicos no supera el 100% de la facturación total durante el período mencionado anteriormente. A diferencia de años anteriores, el rendimiento de la inversión fue positivo (0,03) en el año fiscal 2007, lo que indica que no se produjeron pérdidas económicas. (p.4675)

Considerando a Mendoza (2022) quien realizó su investigación en Juliaca, la investigación tiene como objetivo determinar si la cobranza influye en la morosidad, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa del que se considera la siguiente conclusión:

El impacto de las políticas de cobranza en los pagos de las instituciones financieras Señor de Pojracasi Cooperativa Servicios Múltiples en 2021 se comparó utilizando la correlación de Spearman a un nivel de significancia del 1%, la cual es importante para el seguimiento periódico de los pagos de los clientes. (p.61)

También para Jara y Quiñonez (2023) realizaron su investigación en San Román, la investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la valoración de créditos y morosidad, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que tuvo la siguiente conclusión:

Teniendo que Spearman, una correlación de 0,603 es positiva. Por lo tanto, la hipótesis alternativa es que mientras más estricta es la calificación crediticia, menor es la tasa de morosidad, lo que determina la similitud entre las políticas de crédito y las comisiones de pago en Mibanco Agencia las Mercedes, Distrito



de San Román, 2022. Luego de aplicar la prueba Rho de Spearman el resultado obtenido es 0.277, el nivel de significancia es 0.139, se acepta la hipótesis nula (H_0) y por lo tanto se rechaza la hipótesis alternativa (H_1). Esto significa que no hay enlaces importantes. (p.45)

Cabe señalar también que Huancapaza (2022) y su investigación en Juliaca, que tiene como objetivo determinar la relación que tiene la gestión de recaudación en la liquidez, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que tiene la siguiente conclusión:

Los resultados confirman que la gestión de cobranza depende de la liquidez Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina Ltda., Juliaca Puno 2021. Esto es evidente porque el valor de significancia encontrado ($\text{sig.}=0.010$) es pequeño. Mayor que 0,05. Esto también está respaldado por el coeficiente de la prueba de Spearman Rho (0,662). Esto significa que cuanto mayor sea la optimización de la gestión de cobranza, mayor será la liquidez de la empresa estudiada. (p.70)

Es necesario que Zirena (2022) realice su investigación en Puno, la investigación tiene como objetivo determinar la incidencia entre el control interno en relación a la gestión de cobranza, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que tiene la siguiente conclusión:

Hubo un evento significativo entre el control interno y la gestión de cobranzas, el único valor alcanzado fue 0.944, donde el tipo de enfermedad fue directamente proporcional y la presencia de una hipótesis alternativa (H_a) se confirmó con un valor de sigma menor a 0.050. Asimismo, el nivel promedio de control interno fue del 60,90% y el nivel promedio de gestión de cobranza fue del 56,50%. Estas acciones fueron el resultado de un pago descontrolado de la



deuda por parte del municipio, lo que demostró una falta de gestión que requirió mejoras en términos de actividades específicas de seguimiento y control. (p.55)

Por otra parte Madariaga (2022) se tuvo la investigación en Juliaca, la investigación tiene como objetivo determinar la incidencia entre la morosidad de pago a la colocación de créditos, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que tiene la siguiente conclusión:

Aceptando la hipótesis general, concluimos que existe una relación moderada y significativa entre las variables de morosidad y la colocación de crédito. La morosidad Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020 tiene un impacto significativo en la colocación de crédito. Se aceptó la hipótesis alternativa 1: La morosidad afecta gravemente los términos y condiciones del solicitante del Banco de Crédito Juliaca. (p.63)

Respecto de Vilca (2021) se resalta su investigación que se hizo en Juliaca, la investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión del riesgo crediticio, así como el índice de morosidad en la empresa Mi Banco, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa que tuvo la siguiente conclusión:

La documentación que confirma señala que existe una relación negativa directa entre la gestión del riesgo de crédito es suficiente para controlar el índice de delitos, que es diferente del índice de delitos. Conexiones de análisis negativo, evaluación del riesgo de delitos, $\rho = 0.221$ clase, experiencia crediticia, experiencia crediticia, experiencia crediticia, experiencia crediticia, gastos personales, registros de ingresos, ingresos históricos y préstamos de otros y préstamos de otras personas. adecuado o atento a las evaluaciones de riesgos de crédito. (p.15)



Tomando en cuenta a Quiñonez (2023) la autora realizó su investigación en Ilave, la investigación tiene como objetivo determinar cuáles son los concluyentes asociados de los niveles de cartera morosa en la financiera Caja los Andes, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, estudio que tuvo la siguiente conclusión:

Los factores determinantes asociados significativamente al nivel de morosidad ($p < 0,05$) son los problemas de salud (0,754), la situación económica (-0,405), la capacidad de endeudamiento (-0,666) y el número de préstamos otorgados a los clientes (-0,233). Número de créditos pagados a tiempo (-0,382), Número de créditos morosos en instituciones financieras Caja los Andes – Ilave (0,441), 2021. (p.83)

Finalmente considerando a Fuentes y Mancilla (2022) la investigación se realizó en Puno, la investigación tiene como objetivo determinar de qué forma la morosidad se relaciona con la rentabilidad, se desarrolló bajo la metodología cuantitativa, que tuvo la siguiente conclusión:

Se notó que existe una correlación negativa significativa entre la tasa de morosidad y las variables de amortización de las instituciones financieras Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes. El estadístico de la prueba de Spearman da un valor negativo de -0,710. Esto significa que la relación entre las variables es inversa. Los resultados muestran que cuanto mayor es la tasa de incumplimiento, menor es el rendimiento, la baja rentabilidad de Caja Los Andes está influenciada por la elevada morosidad de los clientes. Esta situación se dio principalmente en el período pos pandemia de 2022, el cual no es muy relevante para las empresas debido a la limitada dinámica económica por la pandemia. Por



lo tanto, generalmente se aconseja a los consumidores que lo ignoren o paguen la deuda. (p.33)

2.2. Marco teórico referencial

2.2.1. Definición de la cartera morosa

Tomando en consideración a Mendoza y Bravo (2022) quien define de la siguiente manera:

La definición que corresponde señala que la morosidad es una situación que corresponde a los servicios financieros ya que constituyen en un efecto negativo en la institución financiera esto perjudica las metas trazadas por la entidad, la morosidad se da por la falta de dinero que debe pagar y los días transcurridos que suman moras que deben ser cancelados. (p.1850)

Resaltando lo manifestado por Bautista (2021) señala que:

Para la cartera morosa se considera que cuando un cliente tiene deuda que deben ser cobradas con un retraso de más de tres meses, se considera de responsabilidad que la entidad financiera realice la información a la superintendencia financiera del país donde este se suscite, es necesario realizar la información para dar advertencia de un posible cliente deudor de alto riesgo. (parr.3)

Considerando que Periche et al. (2020) señala que:

La morosidad es considerada como una manera poco favorable debido que los clientes que adquieren un préstamo y no cancelan su deuda son considerados como clientes morosos, la gestión financiera se ve afectada debido a la morosidad, ya que para adquirir un préstamo cualquier entidad financiera realiza una evaluación. (p.207)



2.2.2. Tipos de créditos

Tomando como referencia a Resolución SBS N° 2368 (2023) quien considera lo siguiente:

Los tipos de crédito son divididos en siete variedades crediticias, iniciando con los créditos corporativos o conocidos como los créditos designados a las actividades productivas, segundo se tienen a los créditos designados a empresas grandes conocido como la financiación que va destinada a las actividades de personas jurídicas, tercer punto se considera a los créditos destinadas a empresas medianas, cuarto punto considerando los créditos con destino a pequeñas empresas, quinto el crédito a microempresas, sexto punto los créditos de consumo para el pago de bienes o servicios relacionadas con las actividades productivas, el séptimo punto es relacionado al crédito de consumo que no está relacionado con las actividades productivas. (p.6)

Resaltando lo manifestado en el blog del instituto CERTUS (2021) se resalta que:

Se distinguen cinco tipos de créditos existentes, inicialmente se considera a la tarjeta de crédito como medio en la actualidad de uso común, también se considera a los créditos personales o de consumo, seguidamente los créditos hipotecarios el cual se pone en garantía un inmueble para la adquisición de un crédito, señalando también a los créditos vehiculares y finalizando con los créditos otorgados a empresas. (parr.8)

Señalando también que la financiera SCOTIABANK (s.f.) señala que:

Se distinguen siete tipos de créditos, iniciando con el crédito de ayuda al desarrollo de actividades productivas conocida como crédito comercial, seguidamente del crédito de ayuda con la adquisición de bienes conocido como



crédito de consumo, continuando con el crédito a microempresas y Pymes, cabe resaltar también el crédito de garantía, considerando también el crédito persona que se tiene la obligación de garantizar el pago, el crédito hipotecario y finalizando con el crédito rotativo. (parr.1)

2.2.3. El sistema financiero peruano

Acorde a lo considerado por Marketing ELGEL (2021) señala que:

Se considera al sistema financiero como la integración de entidades bancarias, financieras y entre diferentes empresas que sus funcionamientos sean autorizados por la Superintendencia de Banca y Seguro, el sistema financiero está integrado por empresas que desempeñan la labor de intermediarios en el mercado del dinero. (parr.1)

Considerando también que Fernández (2022) señala que:

El sistema financiero peruano es considerado como la composición de diversos organismos reguladores e instituciones, se puede apreciar la participación de entidades que manejan una fuerte cantidad de dinero también ciudadanos que desempeñan sus labores del día a día, en el sistema financiero peruano se consideran dos fracciones las que laboran de manera formal quienes garantizan las inversiones y se regulan legalmente e informales que no ofrecen garantías en la supervisión y latente a un tipo de riesgo. (parr.4)

Por otra parte Parodi (2020) indica que:

Un sistema financiero está compuesto por una agrupación de mercados o instituciones, su funcionalidad principal se basa en transferencias ya sean de fondos o también los ahorristas hacia los inversionistas acorde de dos maneras la primera de referencia a los bancos como intermediarios y la segunda referente



a los mercados de financiamiento, de lo ya mencionado se puede considerar que en el Perú se rigen a estas entidades por la Superintendencia de Banca y Seguros AFP (SBS). (parr.2)

2.2.4. Ley N° 26702 Ley General del Sistema Financiero y del sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

Inicialmente considerando a Soto (2022) quien comenta lo siguiente:

Señalando que en la época de los 70 y 90 se consideró un sistema financiero que tenía muchos problemas que señalaban la poca credibilidad en las instituciones financieras, después de todo lo acontecido se presenta la Ley N° 26702 el 9 de diciembre de 1996 la Ley General del Sistema Financiero ya que gracias a esta ley se pudo establecer nuevas reformas económicas, políticas económicas y sociales con la finalidad de adecuar un buen sistema financiero a los estándares internacionales. (parr.4)

Para señalar que Monti (2021) considera que:

La Ley No. 26702 la conocida ley general del sistema financiero y del sistema de seguros, considerado como el sistema que da libertad de competencia, debido que da la facultad a las empresas del sistema financiero para fijar sus tasas de intereses según la presente ley en el artículo 9, facultada excepcionalmente al Banco Central de Reserva del Perú dar a conocer la fijación de las tasas mínimas y máximas para regular el mercado dinerario, según lo que está establecido en el artículo 52 de la ley orgánica del BCRP. (parr.5)

Acorde a lo señalado por Figueroa (2023) señala que:

Considerando que la Ley No. 26702 señala que es de manera primordial proteger los intereses del público en los ámbitos de sistema financiero y de



seguros, debido que la superintendencia se rige acorde a cuatro mandatos principales como velar por la solidez, sostenibilidad, la solvencia del sistema financiero, también ayuda con promover con un mercado favorable conductualmente y financieramente con su integridad para contribuir con el procedimiento privado de pensiones. (parr.5)

2.2.5. El préstamo bancario

Resaltando que Coll (2021) señala lo siguiente:

El préstamo bancario es un tipo de operación en el que los intervinientes son el banco y el interesado que desee adquirir un préstamo, pasado un tiempo y según lo pactado en el contrato de préstamo el interesado deudor deberá devolver el dinero prestado tomando consideración también que deberá abonar con unos intereses, también que el banco tomara el papel de acreedor y el cliente de deudor. (parr.2)

Cabe mencionar también que Méndez (s.f.) considera lo siguiente:

Se le considera a un préstamo bancario como la emisión de fondos por parte de la entidad bancaria a un interesado en adquirir el préstamo, con la finalidad en devolverlo en un periodo de tiempo además que también se contara con intereses, el préstamo se puede otorgar a personas naturales como jurídicas. (parr.3)

Resaltando del mismo modo que Flores y Llantoy (2019) indican que:

En el caso de los bancos o entidades financieras al realizar prestamos se les considera como el financiamiento que puede darse en dos casos el financiamiento a plazo corto que se refiere a que el préstamo se realiza con un plazo corto para cancelar la deuda y por último el financiamiento a plazo largo



que se realiza en montos elevados con un plazo de pago más considerado.

(p.47)

2.2.6. Definición del Procedimiento de Cobranza

Iniciando con Valles (s.f.) quien considera que:

El procedimiento de cobranza es un mecanismo o procedimiento del cual se puede tramitar el cobro de una cuenta por haberse realizado una venta de un producto o la prestación de un servicio, tiene la finalidad de conseguir que las cuentas que deben ser cobradas se transformen en dinero líquido, para que el flujo de caja. (parr.5)

Mencionando también a García (2022) quien señala lo siguiente:

La gestión de cobranza es un mecanismo mediante el cual las instituciones consideran que sus clientes preferentes mantengan al día con la cancelación de sus deudas del cual se deben considerar la correcta optimización para definir sus etapas, primeramente, se considera a la preventiva, la administrativa y judicial, para considerar que la cancelación se llevara a cabo de una negociación que consta de un 50%, así mismo el otro 50% restante dependerá del deudor. (parr.2)

Cabe resaltar que Resendiz (2021) considera que:

En definición el proceso de cobranza, es un mecanismo que las empresas emplean para obtener las deudas que sus clientes han contraído con ellas, la gestión de cobranza ayuda al buen flujo de caja y a la obtención de la liquidez necesaria para el buen desempeño de sus labores, el crecimiento y el solventar gastos administrativos. (parr.2)



2.2.7. Fases de la cobranza

Señalando que Campos y Gamarra (2023) indican que:

Las fases de cobranza se encuentran de 3 maneras diferentes, iniciando con la conciencia de la deuda que ayuda con la identificación y la aceptación del cliente sobre una deuda, la cobranza prejudicial se considera para averiguar las razones del porque aún no se cancelan las deudas acercándose a su lugar de labor del cliente, la tercera se considera a la cobranza judicial al no realizarse la cancelación del crédito el banco notificara mediante un abogado al prestatario para que cancele la deuda dentro del plazo de 30 días y si no se efectúa el pago el banco dispondrá de la garantía. (p.17)

Indicando también a Quispe (2020) quien indica lo siguiente:

Se consideran seis fases en las cobranzas, iniciando con la fase preventiva cuando se realiza el desembolso del crédito, la fase temprana cuando el retraso del pago solo es por unos días, la fase pre judicial se identifica a clientes con problemas de retraso en el pago, la fase judicial se aplica por la institución tomando acciones legales, la fase castigo de deuda se hace el retiro de los reportes de cobro inmediato y finalizando con la fase venta de cartera por un monto minoritario. (parr.1)

Acorde a lo señalado por Czerni (2022) dice que:

Se considera solo tres etapas en la gestión de cobro, primer punto la etapa preventiva que debe ser realizada antes de ser vencida o inicie con el retraso del pago, seguidamente la etapa administrativa se lleva cuando se da el retraso y finalizando con la etapa judicial se realiza cuando no se puede llegar a un acuerdo con el cliente deudor lo cual se lleva a recurrir a las acciones legales. (p.7)



2.2.8. El mercado de valores

Conviene subrayar que Vashi (2019) señala lo siguiente:

Se considera al mercado de valores como un tipo de transacción del cual se pueden negociar instrumentos de renta variables y fijas, la actividad del mercado de valores es el intercambio de activos financieros entre acciones fondos y obligaciones, la norma que regula y establece principios relacionados al mercado de valores es el Real Decreto Legislativo 4/2015. (parr.13)

Hay que mencionar, además sobre la Redacción RPP (2023) se obtiene lo siguiente:

Se considera cuando se habla de un mercado de valores es referente a un lugar físico o sitio virtual que tiene la peculiar característica donde empresas negocian sus valores y acciones, con la finalidad de obtener fondos de inversionistas como, acciones, bonos e instrumentos, lo que resalta al mercado de valores es las inmensurables formas de obtener financiamiento e inversiones acorde a las necesidades que se presenten. (parr.4)

En vista de Díaz (2021) quien indica acerca de cómo funciona el mercado de valores se considera que:

Considerando primero que el mercado de valores considerado como un extenso mercado mayorista en el que las empresas acuden para adquirir dinero de los inversionistas que quieren tener alguna rentabilidad con sus ahorros, las empresas para la obtención de fondos tienen dos maneras, la primera adquiriendo una deuda mediante un préstamo por otras entidades financieras, la segunda con la emisión de acciones para incrementar el capital fijo. (parr.2)



2.3. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.3.1. Morosidad

La morosidad es descrita como el actuar del deudor o llamado también moroso, considerado como no realizar el pago de su obligación en el tiempo establecido al vencimiento, muchas veces visto en el pago de las facturas como en la cancelación de un préstamo. (Jimenez, s.f., parr.3)

2.3.2. Liquidez

Se le considera a la liquidez, cuando se concretiza la conversión de un activo en dinero efectivo, la aplicación de esto se da según el tiempo y el costo, también se puede considerar como el nivel de acceso que tiene una empresa para la obtención de recursos monetarios. (Chavez, s.f., parr.3)

2.3.3. Rentabilidad

La rentabilidad es la manera que posee una empresa o institución para la obtención de ganancias, se considera que van de la mano la ganancia y la rentabilidad, pero la rentabilidad es la parte relativa que es usada para precisar los alcances de la ganancia. (Torres, 2023, parr.4)

2.3.4. Finanzas

Para conocer lo que significa finanzas es necesario saber que esta estudia las formas de obtener activos líquidos, las finanzas también se encargan de gestionar el dinero obtenido, invertirlo y por último ahorrarlo, la finanza es señalada como la administración de responsabilidades económicas. (Mancuzo, 2022, parr.2)



2.3.5. Economía

Se conoce a la economía como una ciencia que investiga la forma de gestionar los recursos disponibles para satisfacer los requerimientos a las necesidades humanas con relación a la producción, distribución y consumo, la palabra economía deriva de dos palabras griegas Oikos y Neimen juntas son Oikonomía, que significa la gestión del hogar. (Sevilla, 2020, parr.5)

2.3.6. Garantías

Las garantías son consideradas como métodos o alternativas que aseguran el cumplimiento de una obligación, la garantía también es considerada como un instrumento que reducen los riesgos en un préstamo las garantías se dividen en dos, la primera la garantía personal y la garantía real. (Westreicher, 2020, parr.1)



2.4. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
CARTERA MOROSA	La cartera morosa es aquella suma de los créditos donde se presentan cuotas en mora, créditos incobrables	<ol style="list-style-type: none"> Riesgo crediticio Estructura de cartera de colocaciones 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Calificación del deudor ➤ Asignación del monto del banco ALFIN • Crédito de consumo • Capital trabajo
PROCEDIMIENTO DE COBRANZA	Son aquellas estrategias para así contrarrestar la morosidad, productividad en el área de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Proceso de recuperación de deudas ✚ Políticas de cobranza 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Reprogramación ❖ Refinanciamiento de la deuda ✚ Llamadas telefónicas o mensajes de texto ✚ Visitas ✚ Inicio de procesos judiciales

Fuente propia de la tesista



CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de investigación

El trabajo está desarrollado bajo la metodología cuantitativa, considerada también como empírico-analítico, positivista o racionalista, su característica principal es que se enfoca en los aspectos numéricos que son usados para analizar e investigar la información de los datos. (Alan y Cortez, 2018, p.69)

3.2. Diseño de la investigación

Si hablamos del diseño de la investigación podemos considerarlo dentro del diseño no experimental, debido a que no cuenta con una asignación aleatoria, tampoco mantiene la manipulación de variables, se manifiesta únicamente la visión de lo ocurrido sin intervención alguna. (Sousa et al., 2007, parr.11)

3.3. Tipo de investigación

Para el tipo de investigación es necesario considerar que es de tipo, hipotético deductivo debido a que pertenece a una parte de la hipótesis que se puede sustentar por un desarrollo teórico de una determinada ciencia, que tiende a seguir las reglas lógicas para llegar a nuevas conclusiones que tendrán valor heurístico. (Ruiz, s.f., parr.24)



3.4. Nivel de Investigación

3.4.1. Correlacional

Se considera correlacional debido al tipo de estudio que tiene relación entre las dos variables propuestas, se puede resaltar que entre estas dos variables tienen la finalidad de interpretar y descubrir los acontecimientos con el ámbito de la realidad actual. (Gómez, 2020, p.478)

3.4.2. Longitudinal

El estudio tiene nivel de investigación longitudinal debido a que representa equivalente a que se realiza seguimiento o mediciones constantes y repetitivas. (Delgado y Llorca, 2004, p.141)

3.5. Población y muestra.

población:

La investigación se desarrollará en el Banco ALFIN de la ciudad de Juliaca, la población como un conjunto serán tomadas como las personas que presentan una característica en común que vienen a ser los trabajadores del Banco ALFIN.

Muestra:

Como muestra será tomada de la población en el presente estudio que se realizó a 25 trabajadores que laboran en el Banco ALFIN, se divide en el área de proceso de gestión, análisis y cobranza, entonces podemos manifestar que la investigación está dentro de un muestreo probabilístico.



3.6. Técnicas e instrumentos

- **Técnica.**

La técnica aplicada en el actual trabajo de investigación es la encuesta que tiene la finalidad de garantizar el proceso de recolección de la información que se requiere, el cuestionario tiene la característica de ser preguntas de carácter cerrada.

- **Instrumentos**

El instrumento tomado en cuenta viene a ser el cuestionario pre-codificado, que contendrá datos fundamentales sobre la información recabada.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Tabla 1

Control Moroso

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza cual es el control de la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA-2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	10	40,0	40,0	40,0
Medio	12	48,0	48,0	88,0
Bajo	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 1

Procedimiento de Cartera Morosa

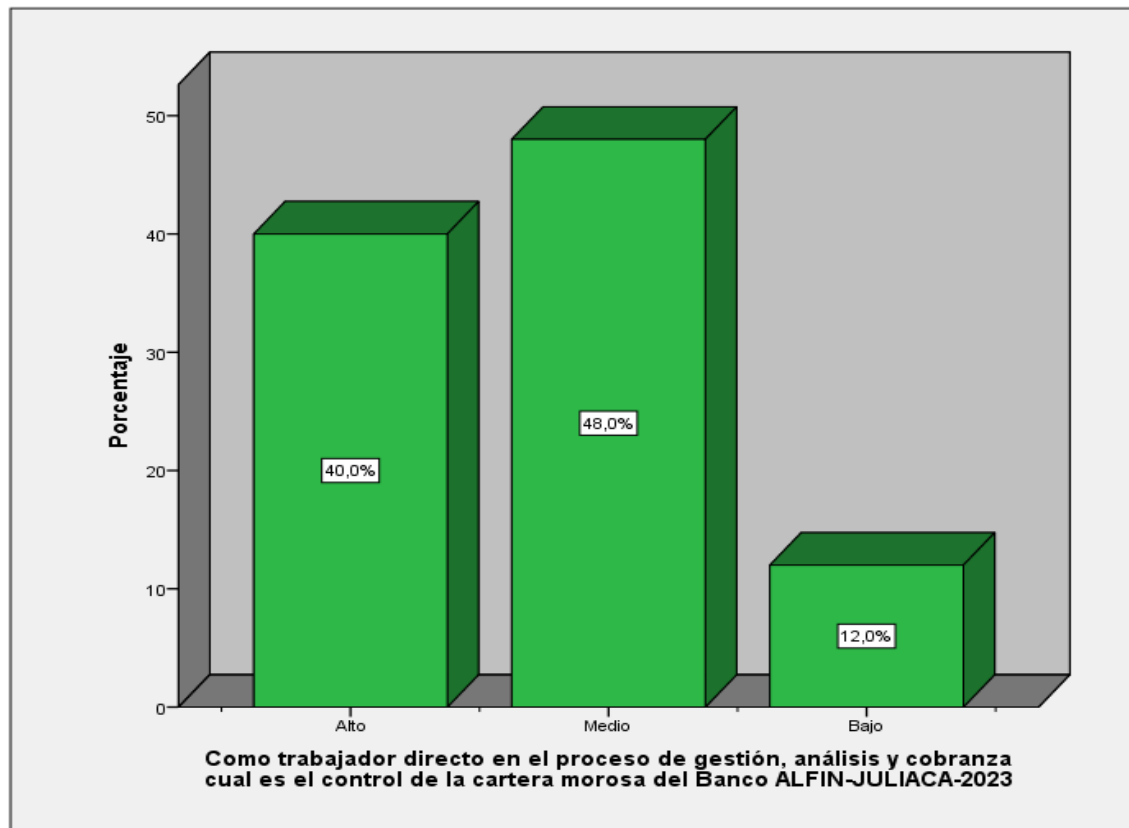


Figura 1. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza cual es el control de la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA-2023

Nota. Encuesta desarrollada

Análisis e Interpretación

Análisis del primer cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Teniendo en cuenta ello encontramos la primera pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023.



cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza cual es el control de la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA-2023. Encontrando la opinión de los trabajadores en un 48,0% (12) mencionaron que la cartera morosa del banco mantuvo un control medio, seguidamente se encontró el 40% (10) sostuvieron que la cartera morosa del banco mantuvo un control alto y finalmente encontramos el 12% (3) los trabajadores indicaron que la cartera morosa del banco tuvo un control bajo.

Tabla 2

Rango de Monto Desembolsado del Cliente Moroso

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN, cual es el rango del monto desembolsado por el cliente que incurre en mora

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	5,000 a 10,000	8	32,0	32,0
	5,000 a 10,000	12	48,0	80,0
	20,001 a 40,000	5	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 2

Cantidad Desembolsada del Cliente Moroso

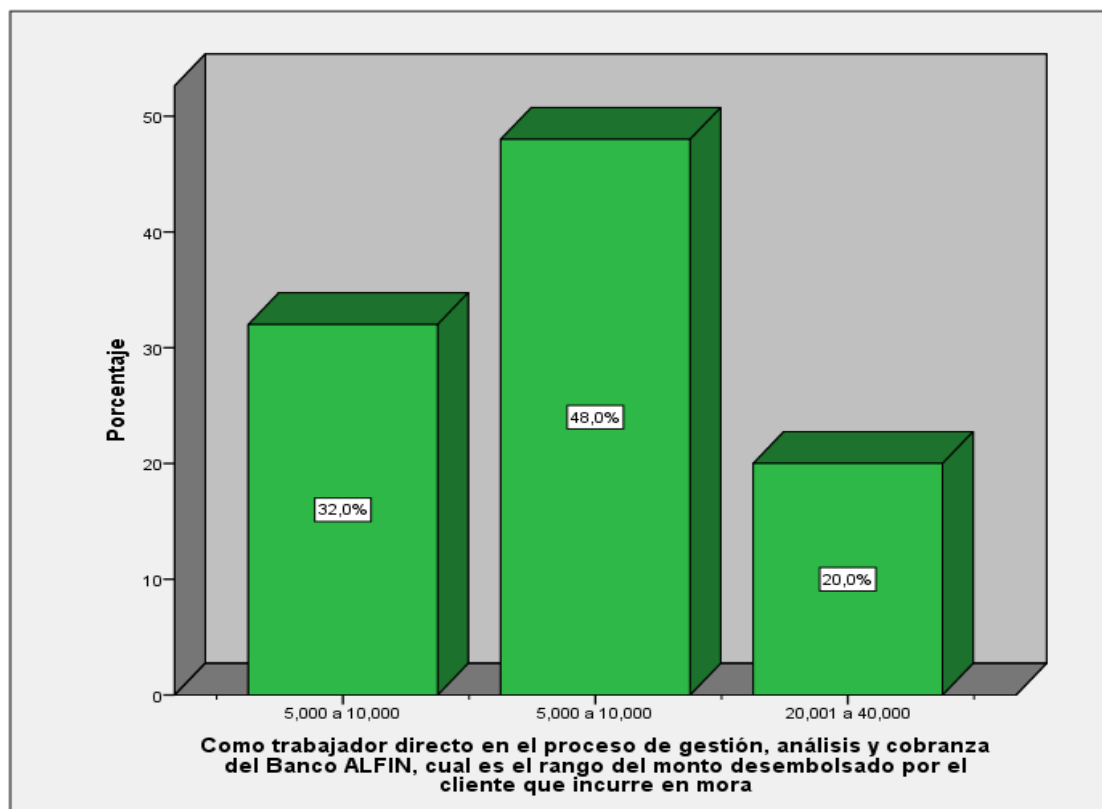


Figura 2. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN, cual es el rango del monto desembolsado por el cliente que incurre en mora

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e Interpretación

Análisis del segundo cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Considerando en cuenta la segunda pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN, cual es el rango del monto desembolsado por el cliente que incurre en mora. Se tomó en consideración la opinión de 48.0% (12) señalaron que el monto de mayor rango de incidencia en la morosidad corresponde a 10,001 y 20,000, continuando con 32.0% (8) indicaron que el monto de mayor rango de incidencia en la morosidad corresponde a 5,000 y 10,000, culminando con 20.0% (5) mencionaron que el monto de mayor rango de incidencia en la morosidad corresponde a 20,001 y 40,0000.

Tabla 3

Naturaleza de Clientes que Incurren en Mora

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza según la naturaleza de los clientes que incurren en mora en el Banco ALFIN-JULIACA-2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Naturales	21	84,0	84,0	84,0
Válido Jurídicas	4	16,0	16,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 3

Característica del Cliente Moroso

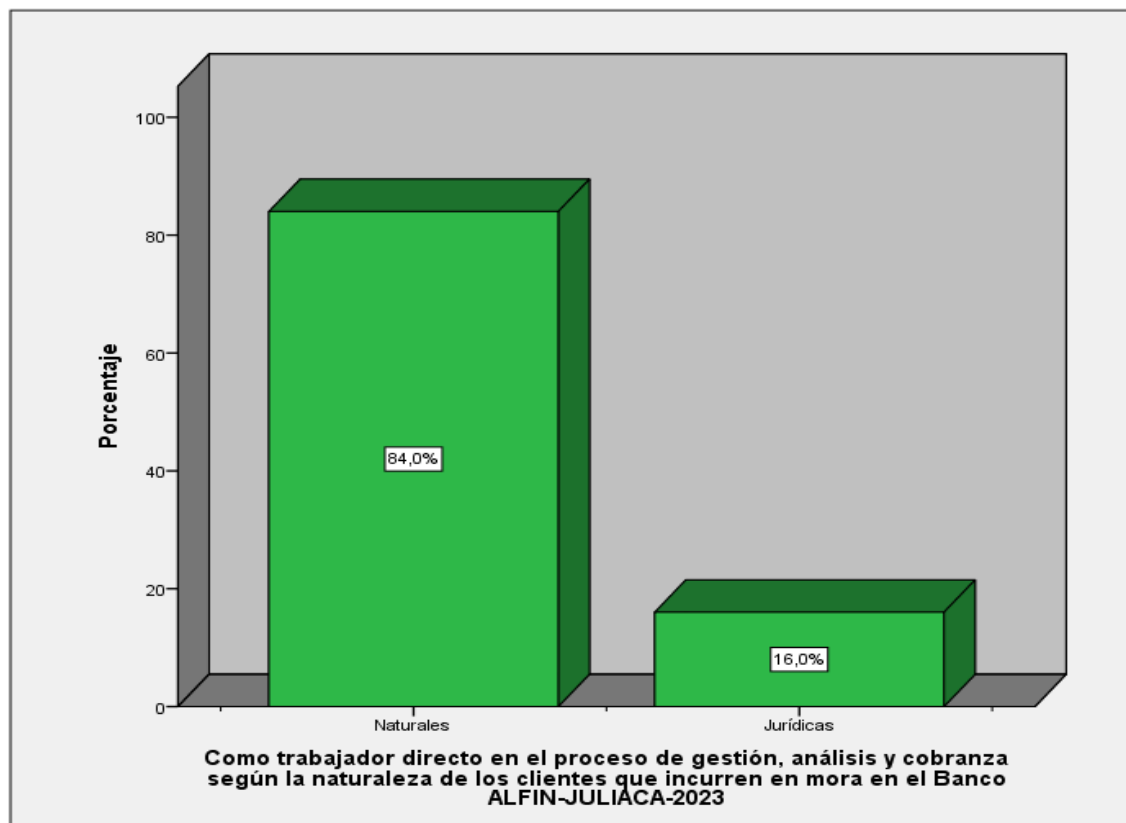


Figura 3. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza según la naturaleza de los clientes que incurren en mora en el Banco ALFIN-JULIACA-2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e Interpretación

Análisis del tercer cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. De acuerdo a lo señalado se puede considera la tercera pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza según la naturaleza de los clientes que incurren en mora en el Banco ALFIN- JULIACA-2023. Teniendo en cuenta la opinión de 84.0% (21) indican que las personas más causantes en moras son las personas naturales y 16.0% (4) señalan que las personas más causantes en moras son las personas jurídicas.

Tabla 4

Cantidad de Cuotas Canceladas del Cliente Moroso

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual es la cantidad de cuotas pagadas por el cliente que va incurriendo en mora en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5	7	28,0	28,0
	6 a 12	13	52,0	80,0
	13 a 20	5	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 4

Cuotas que Fueron Pagadas por el Cliente

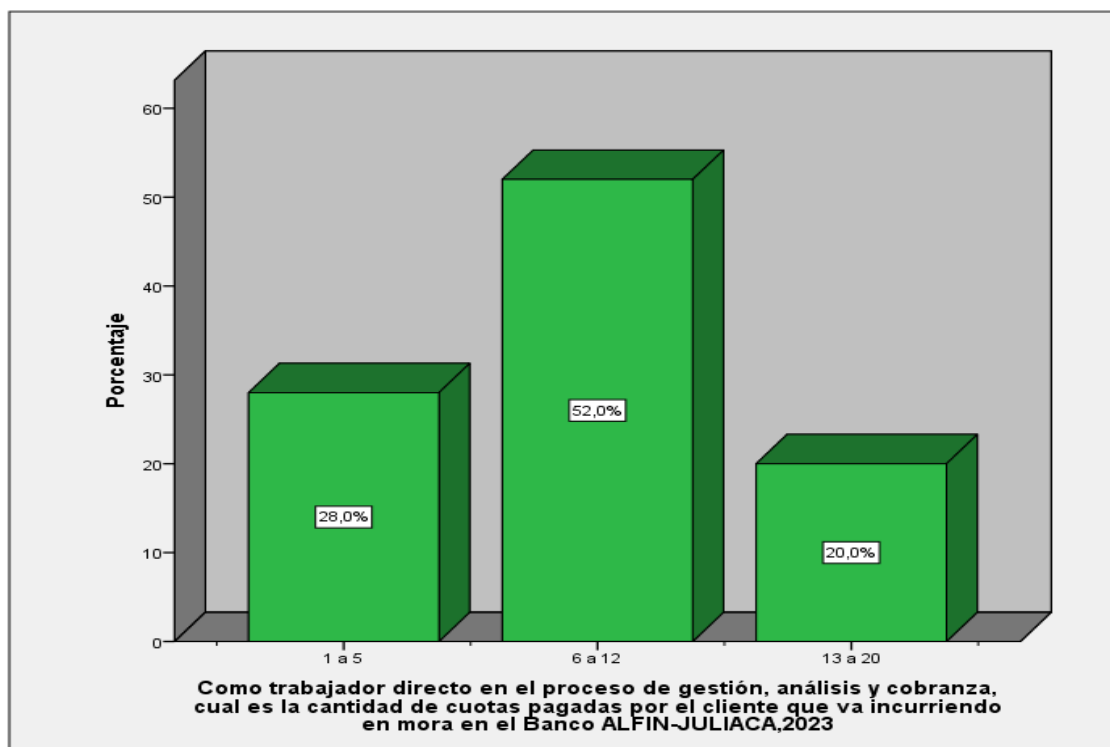


Figura 4. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual es la cantidad de cuotas pagadas por el cliente que va incurriendo en mora en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e interpretación

Análisis del cuarto cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. De conformidad a lo considerado se señala la cuarta pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual es la cantidad de cuotas pagadas por el cliente que va incurriendo en mora en el Banco ALFIN-JULIACA,2023. Teniendo en cuenta 52.0% (13) señalan que la cantidad de cuotas canceladas son de 6 a 12, por otra parte 28.0% (7) indican que la cantidad de cuotas canceladas son de 1 a 5 y culminando con 20.0% (5) considera que la cantidad de cuotas canceladas son de 13 a 20.

Tabla 5

El Procedimiento de Política de Cobranza

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual fue el tiempo de la mora y que tipo de procedimiento de política de cobranza aplico el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1 a 10 días (llamadas)	6	24,0	24,0	24,0
11 a 20 días (visita al negocio o su domicilio)	7	28,0	28,0	52,0
Válido 21 a 30 días (visita con el área legal)	5	20,0	20,0	72,0
30 a más días (proceso judicial)	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 5. Procedimiento de Cobro

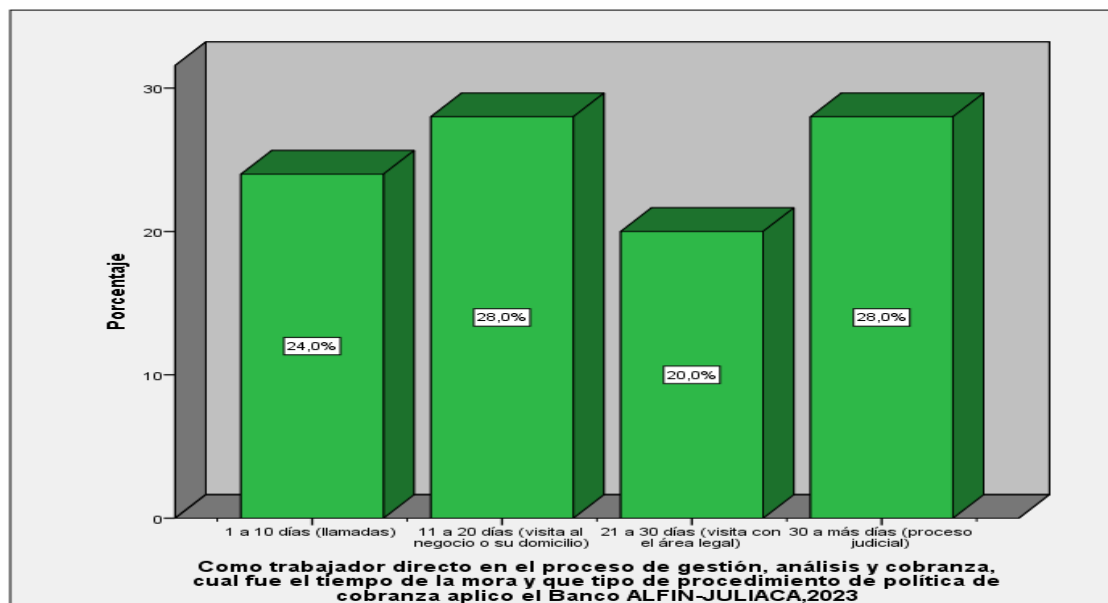


Figura 5. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual fue el tiempo de la mora y que tipo de procedimiento de política de cobranza aplico el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e Interpretación

Análisis del quinto cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. De acuerdo a lo señalado se presenta la quinta pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual fue el tiempo de la mora y que tipo de procedimiento de política de cobranza aplico el Banco ALFIN-JULIACA,2023. De donde se infiere que 28.0% (7) señalan que tipo de procedimiento y tiempo de cobranza fue de 11 a 20 días (Visita al negocio o su domicilio), del mismo modo 28.0% (7) indican que el tipo de procedimiento y tiempo de cobranza fue de 30 a más días (procedimiento judicial), por otro lado 24.0% (6) manifiestan que el tipo de procedimiento y tiempo de cobranza fue de 1 a 10 días (llamadas) y finalizando con un 20.0% (5) que consideran que el tipo de procedimiento y tiempo de cobranza fue de 21 a 30 días (visita con el área legal).

Tabla 6.

Créditos que Incurren en Mora

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, que tipo de crédito obtenido por los clientes han incurrido en mora en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nuevo crédito	9	36,0	36,0	36,0
Paralelo	13	52,0	52,0	88,0
Reenganche	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 6. Créditos que Incurren en la Morosidad

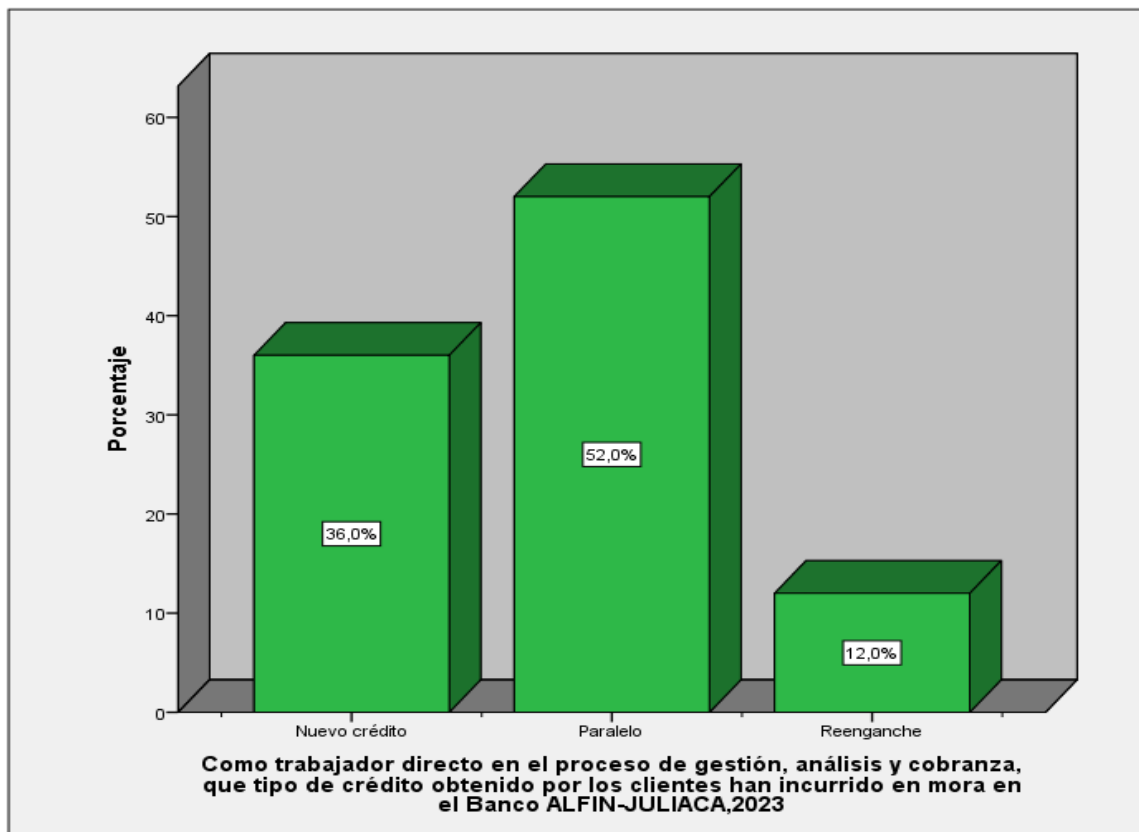


Figura 6. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, que tipo de crédito obtenido por los clientes han incurrido en mora en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e Interpretación

Análisis del sexto cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Según lo señalado se presenta la sexta pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, que tipo de crédito obtenido por los clientes han incurrido en mora en el Banco ALFIN-JULIACA,2023. De modo que 52.0% (13) consideran que el crédito que más ha incurrido en la morosidad es el paralelo, continuando con 36.0% (9) indican que el crédito que más ha incurrido en la morosidad es el nuevo crédito y finalizando con 12.0% (3) señalan que el crédito que más ha incurrido en la morosidad es el reenganche.

Tabla 7

Aval de Clientes que Incurren en Mora

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cuál es la condición del aval de los clientes que incurren en mora en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Aval con ingreso	14	56,0	56,0
	Aval sin ingreso	8	32,0	88,0
	Sin aval	3	12,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 7

El Aval de Clientes Morosos

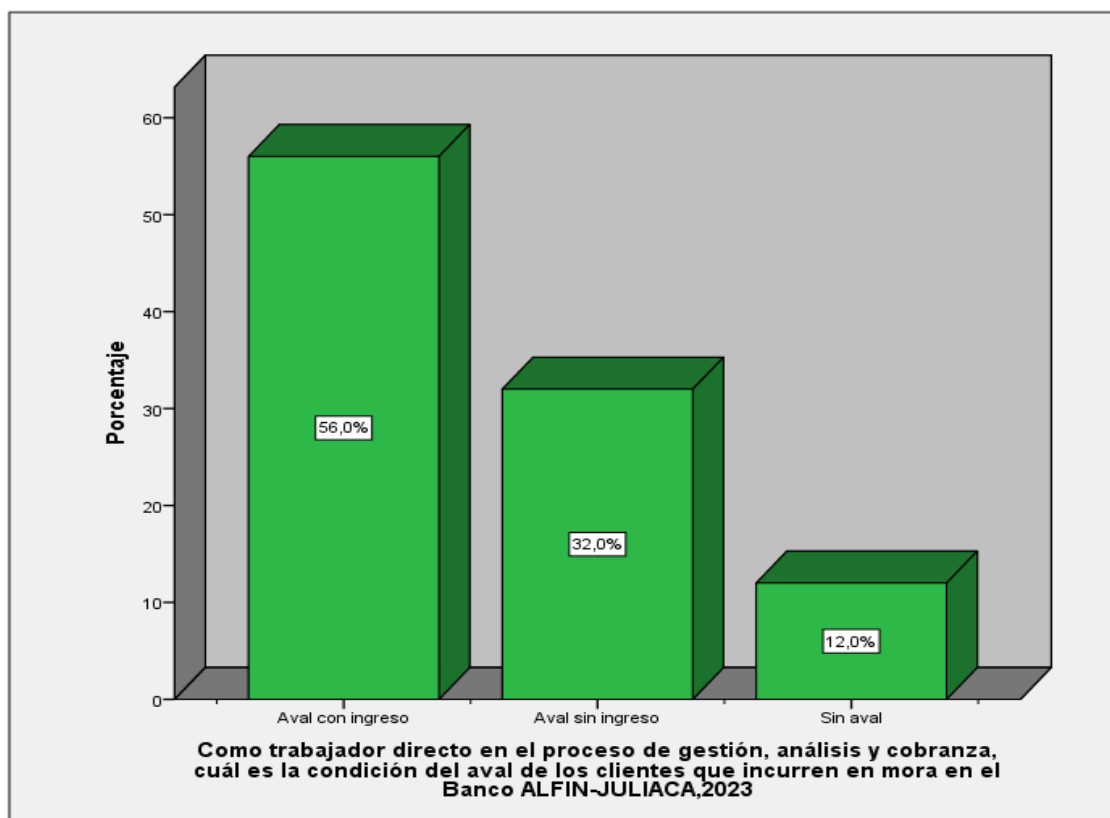


Figura 7. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cuál es la condición del aval de los clientes que incurren en mora en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e Interpretación

Análisis del séptimo cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Dicho lo anterior se considera la séptima pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cuál es la condición del aval de los clientes que incurren en mora en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023. En consecuencia 56.0% (14) indican que la condición del aval que mayormente incurren en moras es el aval con ingreso, 32.0% (8) señalan que la condición del aval que mayormente incurren en moras es el aval sin ingreso y finalizando con 32,0% (3) manifiestan que la condición del aval que mayormente incurren en moras es sin aval.

Tabla 8

Efecto de la Cartera Morosa en la Calificación Crediticia

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, como cree que la cartera morosa afecta la calificación crediticia de los clientes que obtuvieron crédito financiero en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Positivamente	2	8,0	8,0
	Negativamente	21	84,0	92,0
	No estoy seguro	2	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 8

La Calificación Crediticia y Efecto de Morosidad

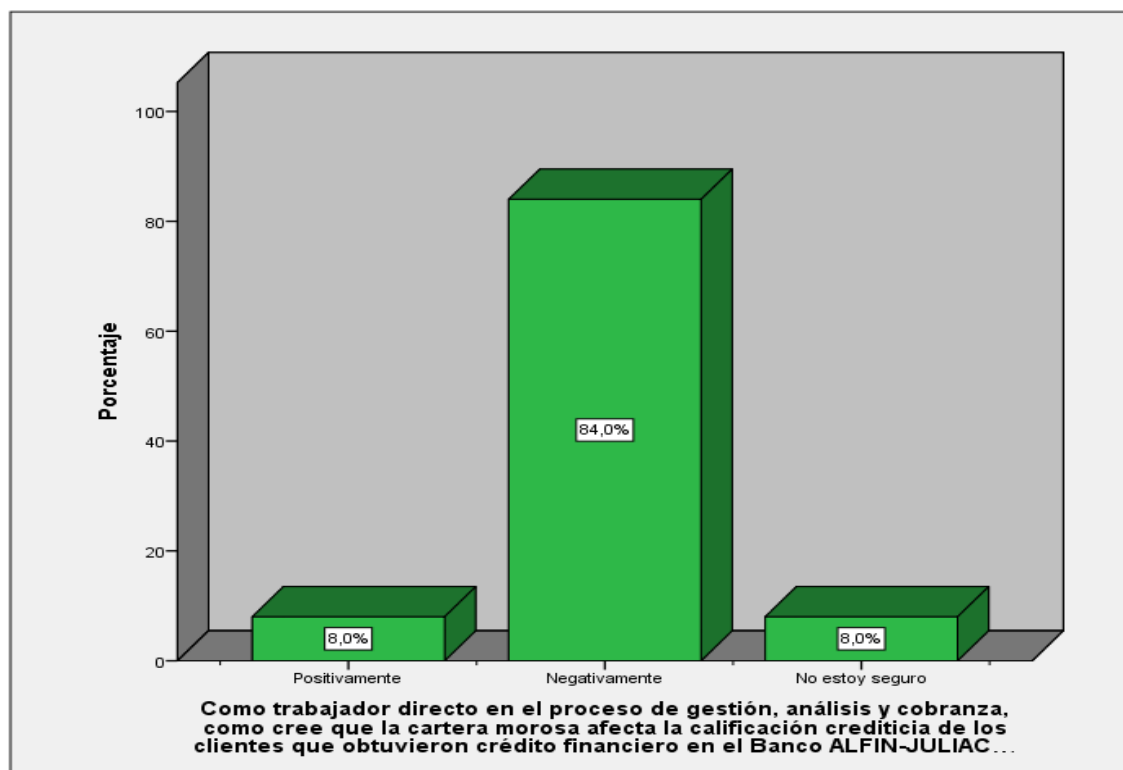


Figura 8. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, como cree que la cartera morosa afecta la calificación crediticia de los clientes que obtuvieron crédito financiero en el Banco ALFIN-JULIACA, 2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e interpretación

Análisis del octavo cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Examinaremos brevemente ahora la octava pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, como cree que la cartera morosa afecta la calificación crediticia de los clientes que obtuvieron crédito financiero en el Banco ALFIN-JULIACA,2023. Razones por las cuales 84.0% (21) señalan que la afectación por parte de la cartera morosa perjudica a la calificación crediticia negativamente, siguiendo con 8.0% (2) indican que la afectación por parte de la cartera morosa perjudica a la calificación crediticia positivamente y del mismo modo el otro 8.0% (2) consideran no estar muy seguros en la afectación por parte de la cartera morosa a la calificación crediticia.

Tabla 9

Notificación Previa a la Fecha de Vencimiento

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, realizo usted las notificaciones sobre la obligación previo a la fecha de vencimiento del crédito moroso en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Frecuentemente	20	80,0	80,0	80,0
Válido Rara vez	5	20,0	20,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 9

Aviso Preventivo Sobre el Vencimiento

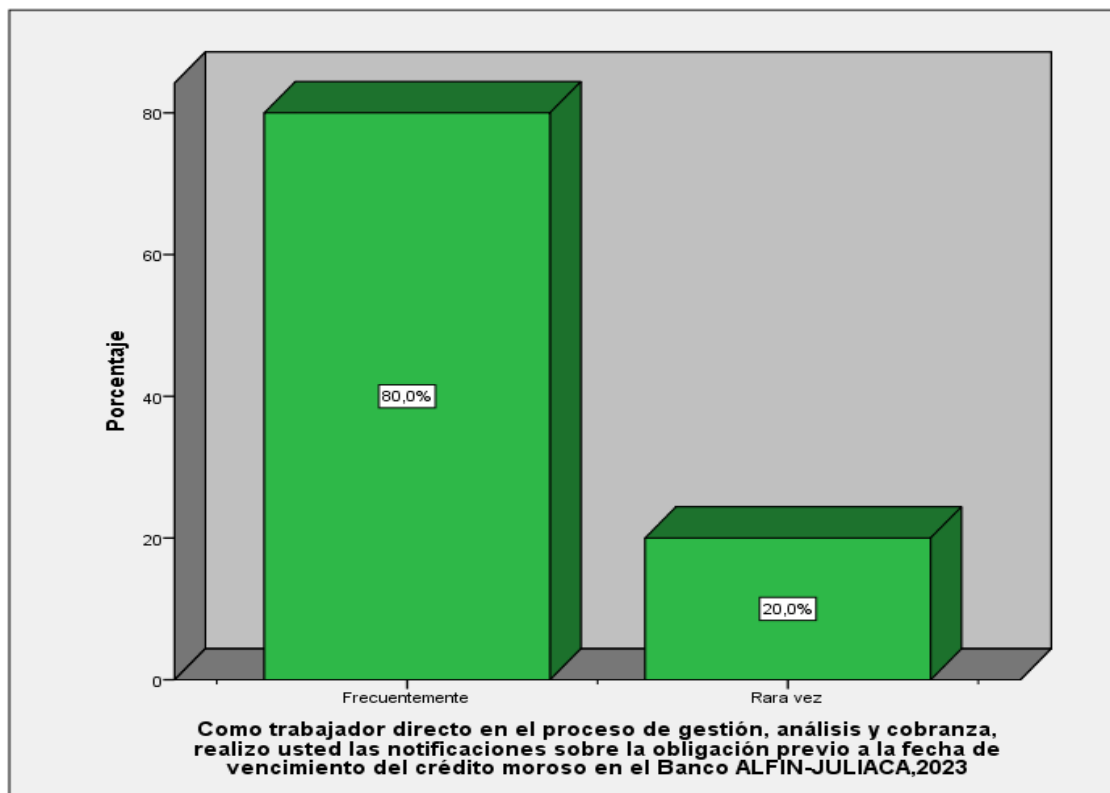


Figura 9. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, como cree que la cartera morosa afecta la calificación crediticia de los clientes que obtuvieron crédito financiero en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e interpretación

Análisis del noveno cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Ahora podemos señalar la novena pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, realizó usted las notificaciones sobre la obligación previo a la fecha de vencimiento del crédito moroso en el Banco ALFIN-JULIACA,2023. De modo que 80.0% (20) señalan que hicieron el aviso para la cancelación de la deuda antes de la fecha de vencimiento frecuentemente y en otro punto el 20.0% (5) indican que hicieron el aviso para la cancelación de la deuda antes de la fecha de vencimiento rara vez.

Tabla 10

Razón por la Cual no Cumplió con el Pago

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual es la razón que el cliente no cumplió con su pago de crédito a tiempo en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Reducción de ingresos	10	40,0	40,0	40,0
	Desempeño	8	32,0	32,0	72,0
	Sobre endeudamiento	7	28,0	28,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 10

Razones de la Morosidad del Cliente

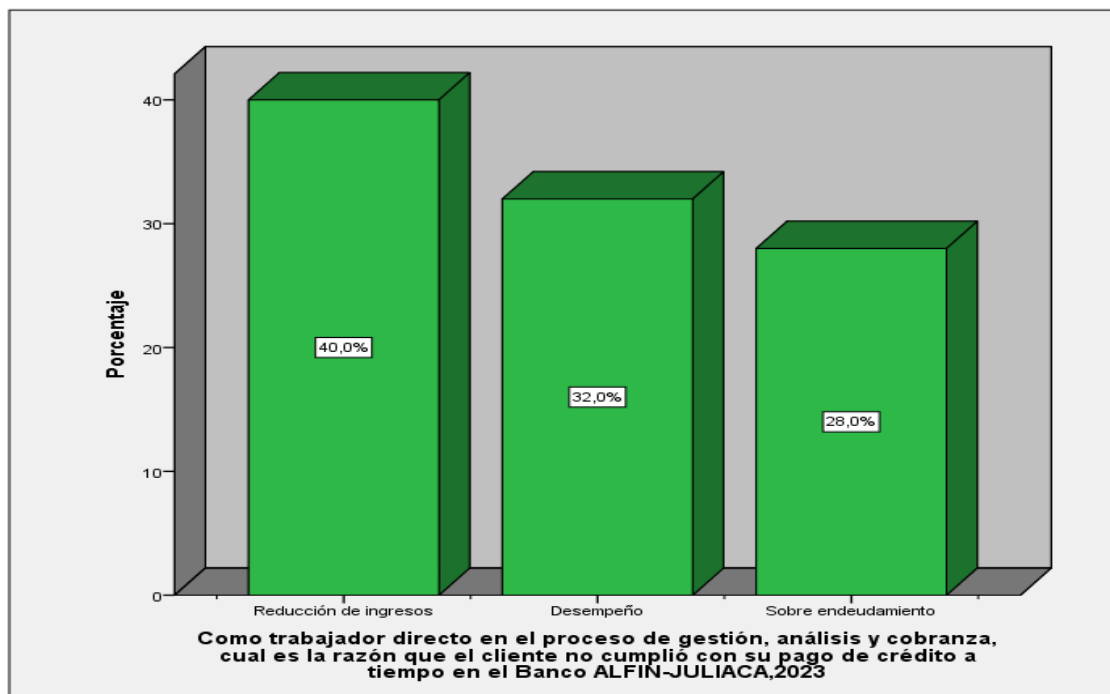


Figura 10. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual es la razón que el cliente no cumplió con su pago de crédito a tiempo en el Banco ALFIN-JULIACA,2023

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e interpretación

Análisis del décimo cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Manifestado lo anterior se considera la décima pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, cual es la razón que el cliente no cumplió con su pago de crédito a tiempo en el Banco ALFIN-JULIACA,2023. Por lo tanto, el 40.0% (10) señala la condición por la cual el cliente no realizo el pago a tiempo por la reducción de ingresos, continuando con 32.0% (8) indican la condición por la cual el cliente no realizo el pago a tiempo por el sobre endeudamiento y terminando con 28.0% (7) mencionan la condición por la cual el cliente no realizo el pago a tiempo por causa del desempeño.

Tabla 11

Alternativas Para Solucionar la Cancelación del Crédito Moroso

Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, Mediante que alternativa usted brindo a su cliente, para que pueda solucionar la cancelación de su crédito moroso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Reestructuración de crédito	10	40,0	40,0	40,0
Refinanciamiento del crédito	12	48,0	48,0	88,0
Nuevas negociaciones	3	12,0	12,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Nota. Encuesta desarrollada

Figura 11

Métodos Propuestos para Solucionar el Pago

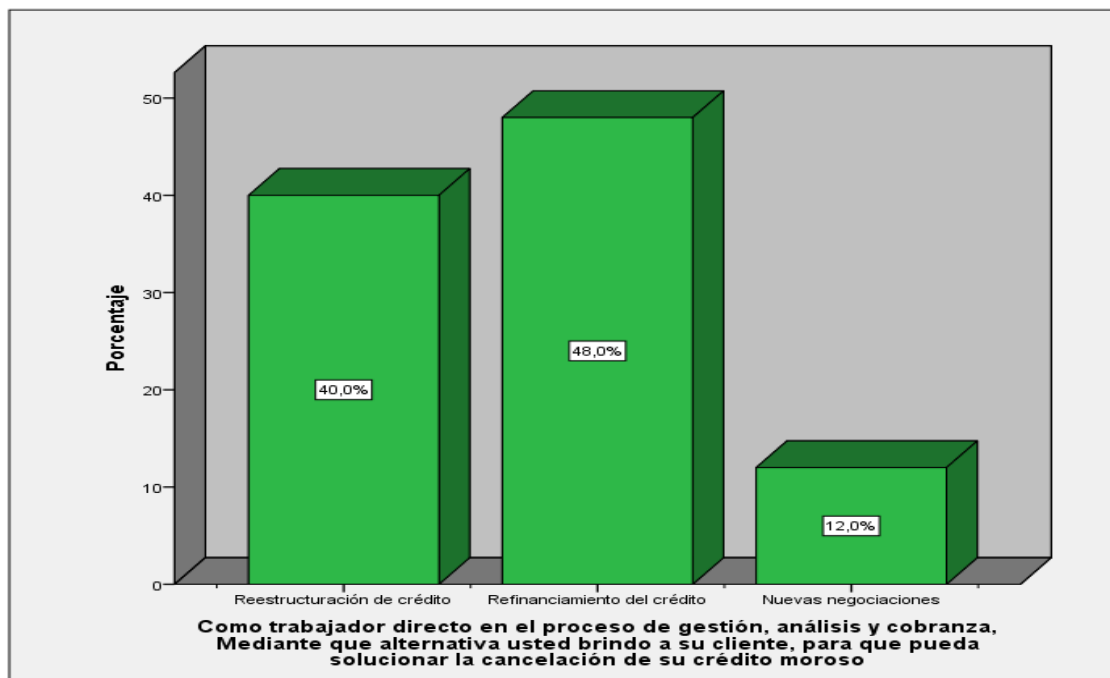


Figura 11. Como trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, Mediante que alternativa usted brindo a su cliente, para que pueda solucionar la cancelación de su crédito moroso

Nota. Encuesta desarrollada



Análisis e interpretación

Análisis del onceavo cuadro en la actualidad, el aspecto de la morosidad viene incrementando con mayor frecuencia puesto que ha sido un factor que viene afectando al sector financiero, puesto que está relacionado con las deudas que poseen los clientes con las distintas entidades financieras y su mayor consecuencia están reflejadas en la reducción del ingreso financiero reduciendo su liquidez. Consideremos ahora la onceava pregunta que se realizó en la encuesta a los trabajadores que pertenecen al área de proceso de gestión, análisis y cobranza del Banco ALFIN - JULIACA durante el año 2023. cómo trabajador directo en el proceso de gestión, análisis y cobranza, Mediante que alternativa usted brindo a su cliente, para que pueda solucionar la cancelación de su crédito moroso. Por lo cual 48.0% (12) indicaron que brindaron al cliente el modo del refinanciamiento del crédito para saldar su crédito moroso, siguiente punto 40.0% (10) mencionan que brindaron al cliente el modo de reestructuración de crédito para saldar su crédito moroso y finalizando con 12.0% (3) señalaron que brindaron al cliente el modo de nuevas negociaciones de crédito para saldar su crédito moroso.



CONCLUSIONES

PRIMERA: En cuanto a la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco ALFIN-JULIACA, periodo 2023, se logro describir que la cartera morosa consta 120 expedientes y esta compuesta por el préstamo otorgado en el 2023 que entraron en mora el cual estuvo representado.

SEGUNDA: Se logró determinar que un factor que incidió en el incumplimiento del pago de su crédito a tiempo pasando a la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023 en un 40,0% (10) fue por que tuvieron reducción de sus ingresos seguidamente los clientes incumplieron en su pago un 32,8% (8) indicaron que es por el factor que se encuentran desempleados y finalmente un 28% (7) es por el sobre endeudamiento

TERCERA: Se logro detallar cual fue el procedimiento de la recuperación del crédito morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023. Donde el 40,0 % (12) la propuesta que se le otorgo para solucionar su situación que se encuentra en la cartera morosa fue un refinanciamiento del crédito, seguidamente se encontró un 40,0% (10) se realizó la reestructuración de crédito y finamente se encontró 12% (3) se les otorgo otras nuevas negociaciones.

CUARTA: Se logro determinar que las políticas de cobranza de la cartera morosa que aplico el ALFIN-JULIACA,2023 fue dependiente del tiempo de la demora 28.0% (7) tipo de procedimiento y tiempo de cobranza fue de 11 a 20 días (Visita al negocio o su domicilio), del mismo modo 28.0% (7) el tiempo de cobranza fue de 30 a más días



(procedimiento judicial), por otro lado 24.0% (6) el procedimiento y tiempo de cobranza fue de 1 a 10 días (llamadas) y finalizando con un 20.0% (5) tipo de procedimiento y tiempo de cobranza fue de 21 a 30 días (visita con el área legal).



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Bando ALFIN debe llevar un control adecuado sobre las políticas de su modelo de gestión, verificar que se cumplan todas las políticas, procedimientos y garantías al momento de otorgar créditos. La gerencia debe asegurarse que los sistemas de comunicación entre las áreas tienen un buen funcionamiento, para de esta forma asegurar la reducción de las carteras vencidas.

SEGUNDA: El modelo de gestión debe aplicar políticas, estrategias y actividades más modernas, utilizar toda la tecnología, para que ellos estén motivados y comprometidos al momento de la recuperación de la cartera vencida y para ello se puede aplicar talleres y capacitaciones continuas hacia los trabajadores, acompañados con buenos incentivos económicos, producto de su trabajo

TERCERA: Se recomienda al personal del Banco ALFIN-JULIACA, que la medición del riesgo crediticio debe ser reconsiderada un proceso de alta mora, no se puede seguir aprobando créditos a clientes con alto riesgo crediticio, también informar a los clientes en el momento del desembolso cuales son las consecuencias de no pagar un crédito a tiempo, cuál será su situación crediticia y los riesgos legales que esto implica.

CUARTA: Se recomienda al Banco de ALFIN-JULIACA , implementar una oficina de cobranzas con un personal encargado que permita conocer las capacidades de pago de los clientes de esta manera se tendrá un conocimiento claro de los ingresos de las personas



que acuden a acceder un préstamo y mejorar la comunicación con los clientes para coordinar los mecanismos de pagos que favorezcan a la entidad como al cliente.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, E. (2021). *GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA MOROSA DE UNA EMPRESA DEL RUBRO FINANCIERO*. (Tesis Título).
- Alan, D., & Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. In *NBER Working Papers* (Primera Ed).
- Bautista, J. (2021). *5 estrategias de cobranza cartera castigada que aseguran el cobro de deudas*. Securitec.Pe.
- Bravo, A. (2022). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERÚ, JAÉN 2020*. (Tesis título).
- Cabrera, T. (2022). *Plan de mejora en el proceso de cobranza para la recuperación de cartera en Centros Médicos PraxMED en el Ecuador*. (Tesis Maestría).
- Campos, O., & Gamarra, S. (2023). *Procesos de cobranzas en la recuperación de créditos asignados en un estudio jurídico de san isidro, 2021*. (Título Tesis).
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Polo de Conocimiento*, 7(6), 1949–1973. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>
- CERTUS. (2021). *Descubre los principales tipos de crédito en el Perú*. [Www.Certus.Edu.Pe](http://www.Certus.Edu.Pe).
- Chavez, J. (n.d.). *Liquidez: Qué es, características y ejemplos*. [Www.Ceupe.Com](http://www.Ceupe.Com).



- Coll, F. (2021). *Préstamo bancario*. Economipedia.Com.
- Czerni, A. (2022). *Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema!* Blog.Nubox.Com.
- Delgado, M., & Llorca, J. (2004). Estudios longitudinales: Concepto y particularidades. *Revista Espanola de Salud Publica*, 78(2), 141–148.
- Díaz, N. (2021). *Mercado de valores*. Economipedia.Com.
- Enríquez, G., Morales, J., & Espinoza, P. (2022). Impacto de las crisis dot-com , Subprime , europea y la COVID-19 en la morosidad bancaria : México * Impact of the dotcom , Subprime , European , and COVID-19 crises in Banking Delinquency : Mexico Impacto das crises dot-com , Subprime , Europeia e COVID-. *Semestre Económico*, 25(58), 1–22.
- Fernández, A. (2022). *Sistema Financiero Peruano: Qué Es y Cómo Funciona*. Global66.Com.
- Figueroa, Y. (2023). *Importancia de la Superintendencia de Banca y Seguros para los bancos peruanos*. Welcome.Atlasgov.Com.
- Flores, F., & Llantoy, M. (2019). Préstamo bancario: oportunidades vs riesgos. *Revista de Investigación Valor Contable*, 6(1), 44–53.
<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1257>
- Florez, K. (2019). *ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA RECUPERAR LA CARTERA MOROSA DE LA EMPRESA CREDIVARGAS OFICINA JAÉN, CAJAMARCA, 2019*. (Tesis Titulo).
- Fuentes, B., & Mancilla, N. (2022). *La morosidad y su relación con la rentabilidad de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, Puno 2022*. (Tesis Titulo).
- García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* Www.Esan.Edu.Pe.



- García, J., & Sánchez, N. (2023). *CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M & W SAC – CHOTA ,2021*. (Tesis Título).
- Gómez, E. (2020). ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LA FORMACIÓN ACADÉMICO-PROFESIONAL Y CULTURA TRI- BUTARIA DE LOS ESTUDIANTES DE MARKETING Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(6), 478–483.
- Guerra, E. (2020). *CONTROL DE LA CARTERA MOROSA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA FINANCIERA EFECTIVA S.A, DISTRITO DE TARAPOTO, PROVINCIA DE SAN MARTÍN, DEPARTAMENTO DE SAN MARTÍN, PERIODO 2018*. (Tesis título).
- Huancapaza, S. (2022). *Gestión de cobranza y su liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021*. (Tesis título).
- Jallo, M., Ticona, L., Apaza, C., Ticona, M., & Rodríguez, I. (2022). Análisis de los factores determinantes que influyen en la morosidad crediticia, Puno, Perú. *Revista Veritas Et Scientia - Upt*, 11(1), 125–137. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i1.606>
- Jara, A., & Quiñonez, R. (2023). *Evaluación de créditos y morosidad en Mibanco Agencia Las Mercedes, Distrito San Román – Puno, periodo 2022*. (Tesis Título).
- Jimenez, J. (n.d.). *Morosidad: ¿Qué es y qué consecuencias tiene?* [Www.Fintonic.Com](http://www.fintonic.com).
- Lama, O. (2023). *Cartera morosa y su incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales del Perú, periodo 2016-2020*. (Tesis doctorado).
- Machaca, J., Cahuana, R., & Machaca, R. (2022). Análisis económico y



- financiero de una empresa prestadora de servicios enfatizado en la cartera morosa de clientes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4662–4680. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1825
- Madariaga, K. (2022). *Morosidad de pagos y su incidencia en la colocación de créditos del Banco de Crédito de Juliaca, Puno, 2020*. (Tesis Titulo).
- Mancuzo, G. (2022). *Finanzas en una empresa: definición, funciones e importancia*. Blog.Comparasoftware.Com.
- Marketing ELGEL. (2021). *Sistema Financiero Peruano. Concepto e instituciones*. Elgen.Edu.Pe.
- Martinez, F., Collazos, M., & Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665–1683. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Méndez, D. (n.d.). *Préstamo bancario: Qué es, función y políticas de crédito*. Www.Ceupe.Com.
- Mendoza, M., & Bravo, V. (2022). Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. *Polo Del Conocimiento*, 7(8), 1845–1868. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i8>
- Mendoza, Y. (2022). *COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA ENTIDAD FINANCIERA SEÑOR DE POJRACASI COOPERATIVA SERVICIOS MÚLTIPLES 2021*. (Tesis titulo).
- Mestra, D. (2023). *EVALUACIÓN DEL ESTADO ACTUAL DE LA CARTERA DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA PUNTO NATURAL S.A.S DURANTE LOS PERIODOS 2020 Y 2021*. (tesis Titulo).



- Monti, M. (2021). *Back to the past: A propósito de la "Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros."* Dimensionmercantil.Pe.
- Montoya, K., & Osorio, H. (2020). *APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA REDUCCIÓN DE LA CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA MOVILIZA PERÚ S.A.C. EN EL AÑO 2019.* (Tesis Titulo).
- Morales, J., Espinosa, P., & Morales, A. (2022). Probabilidad de aumento de morosidad bancaria en México, antes y durante la pandemia de COVID-19. *Revista Del Centro de Investigación de La Universidad La Salle*, 15(57), 185–226. <https://doi.org/10.26457/recein.v15i57.3122>
- Morales, J., Espinosa, P., & Rojas, M. (2022). Efecto de las variables macroeconómicas en los índices de morosidad de los bancos en México, durante el periodo COVID-19 versus el periodo previo. *RAN. Revistas Academia y Negocios*, 8(1), 55–70. <https://doi.org/10.29393/ran8-4evjm30004>
- Mujica, K. (2021). *Desempeño en el área de créditos sobre la cartera morosa en la CMAC de Piura Agencia Huamachuco Periodo 2019-2021 M.* (Tesis Titulo).
- Murillo, M., & Palacios, N. (2022). Cartera vencida y la liquidez de la empresa Camposanto y Exequiales Jardines de la paz Jipijapa periodo 2019-2020. In *Revista Científica* (Vol. 8, Issue 2).
- Parodi, C. (2020). *¿Qué es un sistema financiero?* Gestion.Pe.
- Periche, G., Ramos, E., & Chamolí, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212.
- Quiñonez, V. (2023). *DETERMINANTES ASOCIADOS CON EL NIVEL DE*



CARTERA MOROSA DE LA FINANCIERA CAJA LOS ANDES – ILAVE, 2021. (Tesis Titulo).

Quispe, J. (2020). *FASES DE COBRANZA*. View.Genial.Ly.

Redacción RPP. (2023, May). *¿Qué es el mercado de valores? Conoce sus aspectos clave*. Rpp.Pe.

Resendiz, F. (2021). *Proceso y Tipos de Cobranza: 4 estrategias para la gestión de cobranza*. Fondimex.Com.

Resolución SBS N° 2368. (2023). *Tipos de Crédito*.

Ruiz, J. (n.d.). *Glosario de términos de uso frecuente en la investigación*. Recursos.Ucol.Mx.

SCOTIABANK. (n.d.). *Los 7 tipos de créditos que debes conocer*. Www.Scotiabankcolpatria.Com.

Sevilla, A. (2020). *Economía*. Economipedia.Com.

Soto, R. (2021). *La falsa relación entre inclusión financiera y el microcrédito: El papel del marketing financiero en México* The false relationship between Microcredits and financial inclusion: The role of financial marketing in Mexico. *Redmarka. Revista de Marketing Aplicado*, 25(1), 40–60.

Soto, V. (2022). *Comentario al Decreto Legislativo 1531, que modifica la Ley 26702, Ley del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la SBS*. Es.Linkedin.Com.

Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. (2007). *Una visión general de los diseños de investigación relevantes para la enfermería: Parte 1: diseños de investigación cuantitativa*. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 15(3).

Torres, D. (2023). *Rentabilidad de una empresa: qué es, cómo calcularla y ejemplos*. Blog.Hubspot.Es.



- Ugarte, A., Guerrero, L., Soto, S., & Villafuerte, A. (2021). Gestión de políticas de créditos y la cartera morosa de la COOPACT del Distrito de Tocache San Martin: artículo internacional de literatura. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 2(4), 220–237.
<https://doi.org/10.51798/sijis.v2i4.158>
- Vallejo, J., Torres, D., & Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *ECA Sinergia*, 12(2), 17–24.
- Valles, Y. (n.d.). *Métodos y procedimientos de cobranza para tu empresa*. Bind.Com.Mx.
- Vashi, T. (2019). *Diferencias entre Mercado de Capitales y Mercado de Valores*. Www.Inesem.Es.
- Vilca, C. (2021). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en colaboradores de una entidad financiera del departamento de Puno*. (Tesis Titulo).
- Westreicher, G. (2020). *Garantías*. Economipedia.Com.
- Zambrano, L., & Chuquitarqui, Y. (2020). *LA CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO PICHINCHA – AGENCIA WANCHAQ, PERIODO 2018*. (Tesis Titulo).
- Zirena, D. (2022). *EL CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2021*. (Tesis Titulo).



ANEXOS



MATRIZ DE CONSISTENCIA

CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN – JULIACA, 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>Problema general ¿Cómo es la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco ALFIN - Juliaca, en el periodo 2023?</p>	<p>Objetivo general Describir como es la cartera morosa y el procedimiento de cobranza en el Banco ALFIN - Juliaca, en el periodo 2023</p>	<p>Hipótesis general La cartera morosa influye dentro del procedimiento de la gestión de cobranza dentro del Banco ALFIN de la sede Juliaca en el 2023</p>	<p>Método Científico</p> <p>Tipo Aplicada</p> <p>Nivel Correlacional</p> <p>Diseño No Experimental</p> <p>Población Y Muestra 25 trabajadores del banco ALFIN-JULIACA</p>
<p>Problemas específicos ¿Cuál es el factor que incide en el cliente que permanece en la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023?</p> <p>¿Como es el procedimiento de la recuperación de la cancelación de su crédito morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023?</p> <p>¿cuáles son las políticas de cobranza de la cartera morosa que aplico en el Banco ALFIN-JULIACA,2023?</p>	<p>Objetivos específicos Determinar cuál es el factor que incide en los clientes que incide en la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023</p> <p>Detallar Como es el procedimiento de la recuperación del crédito morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023</p> <p>Determinar cuáles son las políticas de cobranza de la cartera morosa en el Banco ALFIN-JULIACA,2023</p>	<p>Hipótesis específicas Los factores son una forma que van incidiendo de manera frecuente en los clientes que no cumplen con el pago de su crédito pasando a la cartera morosa del Banco ALFIN-JULIACA,2023</p> <p>El procedimiento de la recuperación del crédito morosa va incidiendo la liquidez del Banco ALFIN-JULIACA,2023</p> <p>Las políticas de cobranza inciden de manera positiva de la cartera morosa en el Banco ALFIN-JULIACA,2023</p>	



Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: DR. BEDREGAL CAJERO, LUIS ARNALDO
2. Cargo e institución donde labora: UNAJ
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
4. Autor del instrumento: GONIA GLIZABETH VILCA POMA

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Favorable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95 %

Lugar y fecha: Tuhaca, 27/09/2023



 Firma del experto
 DNI N° 29100632 Cel.: 954063704



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres:..... **MAMANI MAMANI JESUS**
2. Cargo e institución donde labora:..... **DOCENTE - UANCV**
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:..... **ENCUESTA**
4. Autor del instrumento:..... **GONIA GLIZABETH VILCA POMA**

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **FAVORABLE**

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: ... **9.5** ...%

Lugar y fecha: **Juliana, 22 / 09 / 2023**

.....
DNI N°



Dr. Jesus Mamani Mamani
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO

858531



ANEXO 1

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 28 - 06 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: GONIA GLIZABETH VILCA POMA

Dirección: Jr mártires n° 306 de la ciudad de llave

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 74808897

Teléfono: 932 755 016 email: goniaglizabth@gmail.com

Nombres y Apellidos:

Dirección:

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°:

Teléfono: email:

Facultad y/o Escuela de Posgrado: FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: CARTERA MOROSA Y EL PROCEDIMIENTO DE COBRANZA EN EL BANCO ALFIN - JULIACA, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cartera, cobranza, morosidad, procedimiento

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}? 1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo

No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15

Firma de Autor



huella digital

28 - 06 - 2024

Fecha