



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING



**ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA
DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

**ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA
DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA
DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:



Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:



Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

SEGUNDO MIEMBRO

:



Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS

:



Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)



RESOLUCIÓN N° 192-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 01 de agosto de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **5638-2025**, presentado por **BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) **en Administración y Marketing**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Marketing**

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 haber 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 Administrativas, 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), del (la) bachiller: **BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **en Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

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

- * PRESIDENTE : Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
- * 1er. MIEMBRO : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
- * 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
- * ASESOR DE TESIS : DR. ROBBINS FLORES AGUILAR

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : Salón de Grados y Títulos
- * Fecha : jueves 07 de agosto de 2025
- * Hora : 08:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 688-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-10600 de fecha 14 de agosto de 2024, del **Bach. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, 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 Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

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. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024;** conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

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, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

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 Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024;** correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR DE INVESTIGACIÓN** al (a la) docente **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr.Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 146-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 20 de mayo de 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-5686** de fecha 15 de mayo de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing.

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. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024;** conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Marketing**.

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 a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Marketing, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

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 Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024;** presentado por el (la) **Bach. BRAYAN ROYER CCOPA FLORES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO 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 VELÁSQUO
[Firma]
Dr. Sr. S. Estimado Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 21% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS - UANCV



Título de la Tesis	
ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	BRAYAN ROYER CCOPA FLORES
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70851418
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-2897-2853
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311 – UNESCO)
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 Cooperativa de Ahorro y Credito D’Pukara Limitada Coordenadas: Latitud: -15.4837647 Longitud: -70.1298140 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/HF9HGCxQ84MzBj6x7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Mayo 2024 – Agosto 2025
URL de disciplinas OCDE	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo BRAYAN ROYER CCOPA FLORES, identificado con DNI Nro. 70851418, en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

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

ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

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 08 de Septiembre del 2025

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres por su apoyo moral incondicional, crucial en mi carrera, y a los amigos que me motivaron a seguir adelante.



AGRADECIMIENTO

Agradezco principalmente a mi asesor de tesis por su guía y consejos, y a mi escuela profesional por proporcionarme las herramientas necesarias para culminar este trabajo.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
ÍNDICE.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Delimitación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación del problema.....	16
1.3.1. Justificación práctica.....	16
1.3.2. Justificación teórica.....	16
1.3.3. Justificación metodológica.....	16

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	17
----------------------------	----



2.2. Objetivos específicos 17

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 18

 3.1.1. Antecedentes internacionales 18

 3.1.2. Antecedentes nacionales..... 20

 3.1.3. Antecedentes locales..... 22

3.2. Bases teóricas 23

 3.2.1. Morosidad..... 23

 3.2.2. Administración de morosidad..... 24

 3.2.3. Capacidad y garantía de pago..... 25

 3.2.4. Mora vencida 25

 3.2.5. Reducir morosidad..... 26

3.3. Marco conceptual 27

 3.3.1. Morosidad..... 27

 3.3.2. Capacidad y garantía de pago..... 27

 3.3.3. Mora vencida 28

 3.3.4. Reducir morosidad..... 28

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLE

4.1. Hipótesis general..... 29

4.2. Hipótesis específicas 29



4.3. Variable 29

4.4. Operacionalización de variables 29

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación 31

5.2. Métodos aplicados a la investigación..... 31

5.3. Tipo de investigación 32

5.4. Nivel de investigación..... 32

5.5. Diseño de investigación 32

5.6. Población y muestra 33

 5.6.1. Población 33

 5.6.2. Muestra 33

5.7. Técnicas e instrumentos de acopio de datos 34

 5.7.1. Encuesta..... 34

 5.7.2. Instrumento 34

5.8. Validez y confiabilidad de los instrumentos 35

5.9. Procedimiento y tratamiento de datos 36

5.10. Diseño de contrastación de hipótesis 37

 5.10.1. Contrastación de hipótesis general..... 37

 5.10.2. Contrastación de hipótesis específico 1 38

 5.10.3. Contrastación de hipótesis específico 2 39

 5.10.4. Contrastación de Hipótesis Específico 3..... 40



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Resultados 42

 6.1.1. Objetivo general 42

 6.1.2. Objetivo específico 1 44

 6.1.3. Objetivo específico 2 45

 6.1.4. Objetivo específico 3 47

6.2. Discusión de resultados 48

CONCLUSIONES 50

RECOMENDACIONES 52

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 53

ANEXOS 59

 Anexo 1: Matriz de consistencia 60

 Anexo 2: Matriz de datos 61

 Anexo 3: Instrumento de acopio de datos 62

 Anexo 4. Validación de instrumento 64



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores.....	30
Tabla 2 Cantidad de colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca.....	33
Tabla 3 Chi Cuadrada de administración de la morosidad.....	38
Tabla 4 Chi Cuadrada de capacidad y garantía	39
Tabla 5 Chi Cuadrada de mora vencida.....	40
Tabla 6 Chi Cuadrada de reducción	41
Tabla 7 Administración de la morosidad según sus dimensiones en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada	42
Tabla 8 capacidad y garantía de pago.....	44
Tabla 9 Mora vencida	45
Tabla 10 Reducción de mora	47



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Administración de la morosidad según sus dimensiones en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada	43
Figura 2 capacidad y garantía de pago	44
Figura 3 Mora vencida.....	45
Figura 4 Reducción de mora.....	47



RESUMEN

La investigación tuvo como finalidad establecer un plan de gestión para controlar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito D'Pukara Limitada, ubicada en Juliaca, durante el año 2024. Se evaluó el nivel de morosidad, se identificaron las causas internas que complican la gestión crediticia y se propusieron mecanismos de mejora. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, recurriendo a encuestas dirigidas a 15 trabajadores. Los resultados revelaron que un 64% coincidió en que la evaluación de la capacidad y garantías de pago es adecuada; el 77% consideró eficiente la gestión de créditos vencidos, y el 59% valoró positivamente las estrategias implementadas para reducir la morosidad. Como conclusión, el 69% calificó la gestión como "muy buena" y un 25% como "buena". El plan propuesto incluye medidas preventivas como el análisis de riesgo, capacitación al personal, mejora de sistemas y fortalecimiento de procesos de control y seguimiento.

Palabras claves: Cooperativa, administración, Interés, Morosidad, Rentabilidad.



ABSTRACT

The purpose of this research was to design a management plan to reduce delinquency in the D'Pukara Savings and Credit Cooperative in Juliaca during 2024. The study aimed to assess the level of delinquency, identify internal obstacles to efficient credit management, and develop improvement strategies. This descriptive study used surveys administered to 15 staff members. Results showed that 64% agreed with the assessment criteria for payment capacity and guarantees; 77% strongly agreed with the effectiveness of overdue debt management, and 59% considered the delinquency reduction measures to be highly effective. In conclusion, 69% rated delinquency management as "very good" and 25% as "good", reflecting efficient control over credit allocation. The plan includes preventive strategies such as risk analysis, training for staff and clients, system improvements, and enhanced monitoring processes.

Keywords: Cooperative, administration, Interest, Delinquency, Profitability.



INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, establecidas en 1959, actualmente gozan de un marco regulatorio apropiado, respaldado por el Instituto Nacional de Cooperativas (INCOOP); una supervisión de la cartera de micro préstamos por parte de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); una orientación hacia la sostenibilidad y la rentabilidad, un mercado competitivo e innovador, y un progreso significativo en las medidas de protección a los clientes. De esta manera, estas entidades contribuyen a la reducción de la desigualdad económica y social en Perú. Además, han emergido como un componente crucial en la descentralización y la democratización del crédito en la nación. En su calidad de entidad capitalista, han logrado y continúan logrando que individuos de variados estratos sociales accedan al crédito y reciban respaldo en el proceso productivo regional. Además, han contribuido a la mejora de la situación financiera de numerosos microempresarios y a la generación de nuevas oportunidades laborales.

Sin embargo, algunas cooperativas de ahorro no están siendo administradas de manera adecuada. Esto se debe principalmente a la alta rotación de sus gerentes y empleados, a problemas en el área de crédito, y a fallas en el control de créditos y garantías. También enfrentan un proceso ineficiente para recuperar deudas, lo que aumenta la morosidad. Además, hay créditos que se consideran refinanciados, pero son difíciles de cobrar, altos gastos operativos, y muchos clientes están sobreendeudados por la mayor oferta de créditos debido a la competencia de los bancos. Esto, sumado al deterioro de la calidad de sus activos y el aumento de provisiones para deudas difíciles, hace que no puedan cumplir con sus objetivos.

Por consiguiente, se decidió llevar a cabo la investigación de la siguiente manera:



Capítulo I: En esta sección se presenta la descripción y planteamiento del problema, la formulación del problema y la justificación.

Capítulo II: Aquí se presenta los objetivos: general y los específicos.

Capítulo III: En esta etapa se presenta el marco teórico referencial, con sus respectivos acápites: antecedentes, bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV: En esta fase se presenta los procedimientos metodológicos de la investigación, como: el enfoque y diseño de investigación, tipo y nivel de investigación, métodos utilizados en la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de acopio de datos, el diseño de validez y confiabilidad del instrumento.

Capítulo V: Aquí se presenta los aspectos administrativos: cronograma de la actividad investigativa y el presupuesto de la investigación.

Finalmente, se presenta las referencias que sustentan el fundamento teórico de esta investigación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito D'Pukara es una entidad que se enfoca en financiar micro y pequeñas empresas. Estas empresas operan en sectores económicos tradicionales y nuevos, vendiendo sus productos y servicios tanto en el mercado nacional como internacional. También ofrecen créditos para necesidades de consumo y vivienda, pero solo a personas naturales. Otorgan préstamos principalmente para actividades empresariales a corto y mediano plazo, para ayudar con el capital de trabajo o la compra de activos. Además, ofrecen créditos personales y créditos hipotecarios para comprar o remodelar viviendas.

En muchos países de América Latina, existió un boom económico y el sistema financiero apertura e incremento una variedad de créditos con requisitos mínimos; esta modalidad condujo al incremento del índice de morosidad, los clientes no pudieron cumplir con sus obligaciones de pago

En España, en el año 2017, en el sistema financiero nacional, la morosidad ascendió a 8.48%, esto significó que redujeran en un máximo de 63,173 millones de euros las



provisiones; una de las causas es por incrementar la demanda del crédito y hacer que disminuya el crédito vivo. En ese sentido, los factores que determinan el incremento de la morosidad están en relación directa con el incremento de los créditos y el proceso lento para recuperarlos en un tiempo determinado. (Mundo, 2017)

En Europa, uno de cada dos créditos dados a personas jurídicas y naturales registran morosidad; por ello la mora es un grave problema en el sistema financiero de muchos países de Europa; la morosidad como indicador de riesgo, constituye en una señal que afecta a la gestión de la cartera de crédito, mide la solvencia y eficiencia del sistema financiero y económico de un país. Afirma que la morosidad es un problema que afecta a las entidades financieras y banco a nivel de sus rentabilidades; como lo señala el Boletín (2016) del Fondo Monetario Internacional (FMI)

Morales y Vargas (2017), señalan que en el país en paralelo al incremento de las entidades financieras se ha incrementado las operaciones financieras y comerciales, pero también ha traído como consecuencia el incremento del indicador de morosidad. Existe poca información relevante sobre el problema de la morosidad en el sistema financiero privado, entre empresas y a nivel nacional, no existe una data fiable; pero si existen diversos análisis de los aspectos externos e internos que permite identificar la morosidad o prever la misma.

Banco Mundial (2016), indica que el Perú tiene un sistema económico y financiero estable y consolidado: la inflación están dentro del rango permitido, las políticas económicas rigen a mediano y largo plazo, existe un crecimiento sostenible en los rubros de extracción y construcción, la moneda nacional se ha fortalecido, cuenta con sistema jurídico estable y en procesos de formalización del sistema empresarial; la inclusión de nuevas tecnologías y jóvenes que estudian diversas especialidades están dinamizando la economía nacional; con ellos se han aperturado nuevas formas de acceder al crédito.



Los factores en una economía como la inflación, la política económica, crecimiento de sectores y rubros productivos nacional, empleo y entre otros, conllevan a fortalecer la confianza y credibilidad económica y financiera de las personas y empresas y por ello con mayor acceso al crédito.

La Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara, desde el 2021 y 2022, tiene un incremento del capital global y la capitalización de las utilidades (100% desde el año 2021 y 50% a partir del año 2022). A fines del año 2023 obtuvo una ratio del 19.9%, siendo el indicador más alto de la Cooperativa y a febrero del 2024 se obtuvo una ratio de 19.7%. A fines del primer semestre del año 2024, la cobertura de riesgo alto fue de 111.4%. La morosidad y la calificación de la cartera de crédito es muy alta. La ratio en la cartera de alto riesgo fue de 10,5% y en la cartera pesada ajustada fue de 11.5%. Por los efectos de la naturaleza, a junio de 2017 se tuvo créditos reprogramados por S/ 115 MM, representado el 7.7%, un alto porcentaje de esta cartera podría caer en morosidad por impago en un 20% aproximadamente a fines del año (Maldonado y Torres (2017))

Esta investigación tiene como objetivo analizar la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara, agencia Juliaca, en 2024. También pretende proponer algunas estrategias porque este problema podría volver a ocurrir en el futuro.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo es la administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024?



- ¿Cuál es la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024?
- ¿Cómo es la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024?

1.3. Justificación del problema

1.3.1. Justificación práctica

El estudio tiene utilidad directa para la Cooperativa D'Pukara, ya que permitirá optimizar sus procedimientos internos relacionados con el control de morosidad. Se espera que, a través del diagnóstico y propuestas presentadas, se logre una mejor administración de los créditos y una reducción efectiva de los atrasos en pagos, lo cual se traducirá en mayor rentabilidad y estabilidad financiera.

1.3.2. Justificación teórica

Desde una perspectiva conceptual, la investigación contribuye al conocimiento en torno a la gestión de carteras vencidas en entidades cooperativas. Aporta un marco teórico sobre las prácticas y estrategias utilizadas para enfrentar la morosidad, apoyándose en autores especializados y experiencias similares.

1.3.3. Justificación metodológica

En términos metodológicos, el enfoque descriptivo y cuantitativo utilizado permite obtener resultados medibles y comparables que facilitan la toma de decisiones. El diseño de investigación no experimental garantiza la observación objetiva de la realidad sin alterarla, lo cual refuerza la validez de los hallazgos.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024

2.2. Objetivos específicos

- Establecer la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024
- Analizar la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024
- Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEORICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Antecedentes internacionales*

Velasco (2019) en su análisis llevado a cabo en la provincia de Imbabura, Ecuador, examinó cómo el índice de morosidad afecta la rentabilidad de los bancos privados 58 grandes durante el periodo 2014-2016. Su investigación reveló una correlación directa entre el tamaño de la cartera riesgosa y el impacto de la morosidad sobre las utilidades, calculándose que esta representa aproximadamente el 2% de las ganancias. Los tipos de crédito que más contribuyen a esta situación-alrededor del 70%- incluyen los préstamos de consumo, comerciales, para vivienda y microcréditos. En definitiva, el estudio evidenció que las variaciones en la morosidad, ya sea en aumento o disminución, inciden proporcionalmente en la rentabilidad de las entidades financieras, proporcionando así una base empírica relevante para esta tesis.

Cabezas (2019) centró su investigación en las Cooperativas del Segmento 1 en Ecuador, cubriendo el periodo 2010-2015. El objetivo principal fue explorar el vínculo entre el atraso en los pagos de préstamos y las utilidades de estas instituciones. Determinó que la



morosidad se origina principalmente por una baja capacidad de pago de los prestatarios, excesivo endeudamiento, uso indebido de los créditos, ingresos insuficientes, requisitos flexibles para otorgarlos, deficiencias en los procedimientos crediticios, una débil gestión de cobranza y escasa voluntad de los clientes para cumplir con sus obligaciones. El estudio ofreció un análisis detallado tanto de los factores internos como externos que alimentan la morosidad, demostrando cómo ambos inciden negativamente en la rentabilidad de las cooperativas.

Clavijo (2018) en una investigación realizada en Colombia sobre los microcréditos, identificó mediante modelos econométricos Probit y Logit Multinomial los factores que inciden en la morosidad. Su estudio concluyó que los elementos socioeconómicos-tales como edad, género, número de dependientes, nivel de ingresos y tipo de vivienda-influyen tanto en el acceso al crédito como en el riesgo de incumplimiento. Además, resaltó que la ubicación geográfica del prestatario también puede elevar el riesgo de morosidad. La importancia de esta investigación radica en haber determinado que estos factores representan indicadores críticos para evaluar la vulnerabilidad de la cartera de microcréditos, siendo un insumo útil para el presente estudio.

Pérez (2016) llevó a cabo un análisis en la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañarez (Colombia), entre los años 2010 y 2012, con el objetivo de determinar cómo la morosidad influye en el fortalecimiento financiero institucional. Si bien concluyó que la organización contaba con políticas y estructuras adecuadas para enfrentar sus retos, también halló que la morosidad repercute directamente en la estabilidad de la liquidez. A pesar de contar con un capital de trabajo que permitía, cubrir obligaciones regulares, la prueba ácida arrojó resultados negativos. Este trabajo resalta la necesidad de implementar estrategias claras y efectivas para mitigar el impacto de la morosidad y garantizar la sostenibilidad financiera de cualquier organización.



3.1.2. *Antecedentes nacionales*

Vásquez (2022) en su investigación enfocada en las cajas municipales de ahorro y crédito, se propuso recopilar y describir los aportes científicos existentes sobre el fenómeno de la morosidad en estas entidades. El estudio adoptó un enfoque cualitativo y utilizó el análisis documental como principal herramienta metodológica. Se revisaron diversas publicaciones científicas que abordaban la definición de morosidad, tipos de deudores, factores que la generan, y estrategias para su reducción. Entre los hallazgos destaca el impacto de la pandemia, que exacerbó la morosidad debido a factores microeconómicos como el confinamiento, desempleo y enfermedades. Vásquez concluye que las instituciones financieras atraviesan una etapa de vulnerabilidad marcada por riesgos de crédito, operacionales y de liquidez, lo cual ha debilitado la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones.

Ramirez y Robles (2018) desarrollaron un estudio sobre la morosidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, específicamente en su agencia del distrito de Laredo, durante los años 2014-2015. Su objetivo fue determinar cómo la morosidad incide en la rentabilidad institucional. Encontraron que la falta de pagos afecta negativamente las ganancias y que el 60% de la cartera estaba compuesta por créditos otorgados a MYPES. Señalaron que la principal causa de morosidad fue una deficiente evaluación de los clientes, tanto en su capacidad como en su disposición para asumir compromisos financieros. Esta información resulta valiosa para comprender los riesgos que enfrenta la gestión de morosidad.

Huertas (2017) analizó cómo los créditos destinados a las MYPES influyen en los niveles de morosidad dentro del sistema bancario peruano, en el periodo comprendido entre 2010 y 2014. El estudio detectó una relación directa entre el incremento de préstamos y el



alza en los índices de morosidad, evidenciando que las metodologías y políticas de evaluación crediticia adoptadas por los bancos fueron determinantes. Concluyó que, aunque el aumento en el número de préstamos fue menor que el incremento de la morosidad, existía una fuerte correlación entre ambos fenómenos.

Romero y San Martín (2017) llevaron a cabo una investigación en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A., en Huánuco, durante 2013 y 2014, para evaluar el impacto de la morosidad sobre la rentabilidad financiera. Concluyeron que factores microeconómicos, como el riesgo operativo, de mercado y de crédito, junto con una gestión de cobranza poco efectiva, generaron una alta morosidad en la cartera. Esta situación afectó la liquidez y solvencia institucional, provocando un aumento en las provisiones, reduciendo así los márgenes de rentabilidad.

Santillan y Gonzales (2019) desarrollaron un estudio sobre la incidencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa SA, en el distrito de Huarmey. Determinaron que el índice de morosidad alcanzaba un 18.9%, siendo el crédito agrícola el más afectado debido a su naturaleza estacional. Identificaron como causas principales del incumplimiento el endeudamiento excesivo, la falta de cultura crediticia, una gestión ineficaz de la cartera morosa y un escaso interés de los clientes en cumplir con sus obligaciones. Además, evidenciaron deficiencias en la evaluación crediticia por parte del personal.

Catunta & Moreno (2019) en su estudio en la ciudad de Trujillo, evaluaron cómo la tasa de morosidad en el portafolio de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica impactaba la rentabilidad y la estructura financiera de la institución entre los años 2012 y 2013. Identificaron como principales causas la débil situación económica de 43 los clientes, su falta de capacidad de pago y la evaluación ineficiente en el proceso de



otorgamiento de créditos. Concluyeron que un elevado índice de morosidad afecta severamente la rentabilidad y los estados financieros, y que una mejor evaluación de los clientes y nuevas estrategias de cobranza podrían mejorar significativamente la eficiencia en la recuperación de créditos.

3.1.3. *Antecedentes locales*

Mansilla & samata (2022) realizaron una tesis en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes de Puno, con el propósito de analizar cómo la morosidad se relaciona con la 56 rentabilidad institucional durante el año 2022. El enfoque fue aplicado, con un diseño no experimental y de corte transversal. Se encuestó a los 70 empleados de la sede Puno, empleando cuestionarios como instrumento principal. El coeficiente de correlación de Spearman arrojó un valor de -0.710, indicando una fuerte relación negativa entre las variables, estadísticamente significativa ($p=0.000$). Se concluyó que a mayor morosidad, menor rentabilidad, lo cual reafirma la necesidad de una adecuada gestión de cartera.

Mamani (2021) en un estudio realizado en una entidad financiera del departamento de 24 Puno, investigó la relación entre la gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad. Utilizando una metodología cuantitativa de tipo descriptivo-correlacional y diseño transversal, se aplicaron encuestas a 122 trabajadores seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se utilizaron escalas validadas para medir ambas variables. El análisis estadístico mostró una correlación negativa moderada ($Rho = -0.467$, $p=0.000$), lo que confirma que una mejor gestión del riesgo crediticio se asocia con menores niveles de morosidad.

Mendoza (2017) desarrolló un estudio en la empresa Electro Puno S.A.A., sede Juliaca, durante el 2016, centrado en examinar la morosidad de los usuarios y la eficiencia en la gestión de cobranza. A través del uso de métodos descriptivos y analíticos, incluyendo



entrevistas, encuestas y análisis de ratios financieros como ROE y ROA, se concluyó que la empresa enfrentaba una alta tasa de morosidad, evidenciada por más de 316 mil usuarios en situación de deuda, por un monto total superior a los S/41 millones. El estudio determinó que la gestión de cobranza, y propuso estrategias concretas para su mejora.

Quispe & Curo (2023) analizaron el impacto de la morosidad en la liquidez de una institución educativa privada en la región Puno, durante los años 2019 a 2021. A pesar de que se planteó una relación inversa entre ambas variables, los resultados del coeficiente de correlación de Pearson (-0.195) y un valor p elevado (0.356) indicaron que no existía una relación estadísticamente significativa. El estudio concluyó que otros factores, más allá de la morosidad, podrían estar afectando la liquidez de la institución educativa en cuestión.

Pariguana Huayllani y Duran Ccuno (2023) mediante un estudio publicado en la revista Integración, investigaron la relación entre el factor cualitativo crediticio y la morosidad en socios independientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Perú Inka 44 Ltda. durante el primer semestre de 2021. El estudio fue de tipo descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental. A través de una revisión documental de 60 expedientes, se identificó que el 86.7% no contaba con la información necesaria para una evaluación adecuada del factor cualitativo. El análisis confirmó que existe una relación significativa entre la falta de evaluación cualitativa y la morosidad, evidenciando deficiencias estructurales en el proceso crediticio de la cooperativa.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Morosidad

Brachfield (2012) define la morosidad como una consecuencia directa del incumplimiento en el pago de compromisos adquiridos con una institución financiera. Este fenómeno constituye un indicador clave de riesgo, ya que interfiere negativamente en las



operaciones y decisiones estratégicas de la entidad. La evaluación del estado de mora depende de elementos particulares como la renovación del crédito, la reprogramación de pagos o la finalización del contrato crediticio.

Aguilar y Camargo (2014), consideran que la morosidad es un evento inesperado dentro de la dinámica empresarial que incide gravemente en la gestión de cobranzas. Entre sus efectos más notorios se encuentran la merma de liquidez, la generación de incertidumbre respecto al cumplimiento de obligaciones con terceros y, en casos más críticos, la posible insolvencia de la organización.

Paredes (2015) sostiene que cuando un cliente no cumple con sus compromisos financieros, se configura la mora, entendida como la incapacidad de recuperar los fondos prestados. Esto conlleva una disminución directa de los ingresos de la entidad y provoca consecuencias adversas en su estabilidad económica.

Desde el **marco legal peruano**, específicamente según lo estipulado por el Código Civil, una persona es considerada morosa a partir del momento en que el acreedor le exige formalmente -ya sea mediante una acción judicial o extrajudicial- el cumplimiento de su obligación. Por tanto, la mora se formaliza legalmente en el instante en que la entidad financiera inicia el reclamo del pago correspondiente.

3.2.2. Administración de morosidad

Escura, Ecurra, Ruiz, Genové, Barriendos y Morcillo (2013) sostienen que no existen soluciones milagrosas ni recetas infalibles para evitar el incumplimiento de pagos o eliminar la morosidad, pero enfatizan la importancia de implementar una gestión eficiente y estructurada de este riesgo. Señalan que la clave está en minimizar la exposición crediticia a través de una correcta evaluación de los solicitantes de crédito y de aquellos que ya presentan retrasos. Este proceso de análisis permite anticiparse a posibles escenarios de impago, aplicar



medidas preventivas oportunas, e incluso establecer procedimientos legales, sean judiciales o extrajudiciales, cuando corresponda.

Brachfield (2012) advierte que muchas entidades financieras, a través de su personal, suelen mostrarse reticentes a iniciar acciones de cobro de forma inmediata y directa frente a posibles deudores. Este comportamiento se justifica por el temor a perder clientes valiosos, lo que genera una disyuntiva entre conservar relaciones comerciales y salvaguardar los ingresos institucionales. No obstante, esta pasividad puede facilitar que el cliente entre en morosidad, afectando directamente la rentabilidad del negocio. Según el autor, este riesgo puede ser gestionado eficazmente si se adopta una estrategia firme y oportuna de administración de pago y cobros.

3.2.3. Capacidad y garantía de pago

Según Santandreu (2012), la capacidad de pago se refiere a la aptitud que tienen los individuos para cumplir de manera oportuna con sus compromisos financieros, gestionando de forma equilibrada sus ingresos, deudas y egresos. La garantía, por su parte, representa la estabilidad mensual que puede demostrar un cliente respecto a sus ingresos. Esta capacidad no solo implica el cumplimiento, sino también la administración eficiente de sus recursos financieros. El análisis de esta variable considera indicadores como el crecimiento empresarial, la distribución de activos, el número de empleados y la presencia de sucursales, lo cual permite evaluar el nivel de solvencia del solicitante.

3.2.4. Mora vencida

Talledo (2014) expone que la mora es un indicador clave que refleja el desempeño financiero y la calidad de la gestión en bancos y entidades crediticias. Se calcula dividiendo el total de créditos impagos entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado. Este indicador es ampliamente reconocido como esencial para evaluar el riesgo

crediticio. Cuando un cliente incumple con sus pagos, el crédito entra en condición de mora vencida, afectando directamente la liquidez de la entidad. Dado que los créditos están respaldados por los depósitos de ahorristas, el incumplimiento genera un compromiso que impacta los recursos propios del banco, deteriorando su rentabilidad.

3.2.5. *Reducir morosidad*

Escurra et al. (2013) afirman que uno de los principales objetivos de las entidades financieras es mantener bajos los niveles de morosidad, ya que esto se traduce en una mayor rentabilidad y una posición financiera más sólida frente al sistema financiero. Para alcanzar este objetivo, deben establecer mecanismos eficientes de evaluación y recuperación crediticia

Créditos judicializados

- **Procedimientos civiles**

Proceso monitorio: se emplea para cobrar deudas líquidas, vencidas y exigibles. Consiste en presentar una demanda, notificar al deudor y otorgarle 20 días para cumplir con el pago o formular oposición. Si no hay respuesta, se inicia un proceso judicial con resolución directa del juzgado.

Proceso ordinario: se aplica a casos de mayor cuantía. Implica una demanda formal, la programación de una audiencia y la realización de una vista oral. Generalmente se utiliza cuando el deudor manifiesta su negativa a pagar y se dispone a afrontar un juicio.

- **Procedimientos penales**

Se reservan para situaciones mas complejas, como fraudes o insolvencia punibles. Este tipo de proceso requiere una evaluación detallada, pruebas contundentes y un análisis



de la viabilidad de la acción judicial, incluyendo la probabilidad de recuperar los costos involucrados en el litigio.

Reforzamiento Patrimonio

Chávez (2014), sostiene que el patrimonio representa la garantía financiera, la capacidad de respuesta y la solvencia que respalda a una empresa frente a sus obligaciones. En los procesos de otorgamiento de crédito, se analiza el patrimonio del solicitante, considerando variables como tamaño, rentabilidad, solidez financiera y resultados operativos. Las organizaciones requieren tanto de recursos propios como de financiamiento externo para crecer, siendo el apalancamiento una estrategia clave para mejorar el rendimiento sobre el capital. No obstante, este aumento de rendimiento también incrementa los riesgos financieros, por lo que un patrimonio sólido genera mayor confianza y credibilidad.

3.3. Marco conceptual

3.3.1. *Morosidad*

La morosidad se refiere al incumplimiento de las obligaciones financieras asumidas con una entidad. Este fenómeno representa la incapacidad de recuperar los créditos otorgados y se traduce en una reducción de los ingresos, afectando negativamente la estabilidad económica de la empresa.

3.3.2. *Capacidad y garantía de pago*

Este concepto comprende la habilidad del cliente para gestionar adecuadamente sus ingresos y bienes, demostrando solvencia a través de la consistencia de sus entradas mensuales. La garantía, en este contexto, sirve como respaldo de pago frente a las obligaciones asumidas con la entidad financiera.



3.3.3. *Mora vencida*

Se configura cuando un cliente incumple con el pago de un crédito en los plazos establecidos, lo cual afecta directamente la liquidez institucional. Dado que los fondos prestados provienen de depósitos de terceros, la morosidad genera un compromiso financiero que incide directamente sobre la rentabilidad y estabilidad de la entidad.

3.3.4. *Reducir morosidad*

Las instituciones financieras tienen como meta fundamental minimizar sus niveles de morosidad, ya que esto impacta positivamente en su rentabilidad y les permite mantener una posición sólida en el sistema financiero. Para ello, deben aplicar estrategias efectivas de evaluación, seguimiento y recuperación crediticia.



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLE

4.1. Hipótesis general

La administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente

4.2. Hipótesis específicas

- Establecer la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente
- Analizar la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente
- Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente

4.3. Variable

Administración de la morosidad

4.4. Operacionalización de variables



Tabla 1

Cuadro de operacionalización de variables, dimensiones e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICE		
V. administración de morosidad Brachfield (2012)	1.1. Capacidad y garantía de pago	– Créditos altos	– Excelente – Muy Buena – Buena – Regular – Deficiente	1 2 3 4 5		
		– Créditos a largo plazo				
		– Endeudamiento				
		– Historial crediticio				
		– Personal				
		– PYME				
	1.2. Mora vencida	– Consumo	– Regular – Deficiente	4 5		
		– Hipotecario				
		1.3. Reducción de mora			– Costos de riesgo	– Patrimonio
					– Patrimonio	

Nota: Elaboración propia.



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de investigación

Este estudio adopta una metodología cuantitativa, tal como lo especifica Moisés-Ríos (2019): "enfatisa el cálculo de la información (datos numéricos) para representarla en tablas y/o figuras con distribución de magnitudes". Generalmente, el objetivo es la extrapolación de los hallazgos a una población más amplia a partir de una muestra representativa" (p. 110).

5.2. Métodos aplicados a la investigación

Este estudio empleó tanto el método deductivo como el analítico y sintético. ¿Por qué se emplea el método deductivo? Este se define como deductivo dado que implica la transición del pensamiento o razonamiento desde lo general (leyes y principios) hacia lo específico (hechos concretos). Esta afirmación se corrobora con lo especificado por Carvajal (s.f.). El método de investigación deductivo debe ser interpretado como un enfoque investigativo que emplea la deducción, es decir, la secuencia lógica de proposiciones para alcanzar una conclusión.



5.3. Tipo de investigación

En esta investigación, Sánchez-Carlessi & Reyes-Meza (2006) señalan que el investigador busca descubrir nuevos saberes, carece de metas concretas, recolecta datos de la realidad para nutrir el saber científico y guía a descubrir nuevas leyes o principios sobre las variables analizadas. Esta investigación se llevará a cabo para ampliar el conocimiento sobre ambas variables en cuestión.

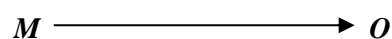
5.4. Nivel de investigación

Este estudio se encuentra en la etapa de exploración descriptiva. Se llama descriptivo porque se dedica a delinear un acontecimiento, evento, persona o colectivo con el propósito de desentrañar su arquitectura o conducta. Los hallazgos de esta clase de estudio se sitúan en una etapa intermedia en cuanto a la profundidad del saber.

5.5. Diseño de investigación

En esta obra, se embarca en la aventura de una investigación no experimental de enfoque transversal. Este esquema se construye sin intervenir en las variables de manera deliberada. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirman que “su propósito es desentrañar los valores que revelan una o más variables, ubicar, clasificar y ofrecer una perspectiva de una comunidad, un evento, un contexto, un fenómeno o una situación en un instante específico” (p. 121).

Presenta el siguiente esquema:



Dónde:

M = Muestra

O = Observación recogida



5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Según Tamayo y Tamayo (1997), *“la población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”* (p.114).

En esta investigación la población está conformada por los 15 colaboradores que trabajan en la Cooperativa de ahorro y crédito D’Pukara limitada de la ciudad de Juliaca

Tabla 2

Cantidad de colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito D’Pukara limitada de la ciudad de Juliaca.

CARGO	Nº COLABORADORES
GERENTE	1
GRENCIA DE CREDITOS	2
ANALISTAS	10
CAJEROS	2
TOTAL	15

5.6.2. Muestra

Tamayo y Tamayo (1997) lo definen como *“el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”* (p. 38).

Criterio:

El criterio aplicado estará compuesto por los 15 colaboradores que constituirán la muestra de la investigación en cuestión.



5.7. Técnicas e instrumentos de acopio de datos

5.7.1. Encuesta

Es uno de los métodos de investigación social más populares, se fundamenta en las declaraciones verbales o escritas de un grupo de personas con el propósito de obtener datos. Se puede fundamentar en elementos objetivos (hechos, patrones de comportamiento, rasgos personales) o subjetivos (pensamientos o posturas). En el cuestionario, para evaluar las variables mediante los ítems, se empleará la escala de Likert.

5.7.2. Instrumento

Los recursos empleados en el estudio incluyen el cuestionario y la escala de Likert:

Cuestionario. Se trata de un grupo de preguntas, usualmente de diversas clases, elaboradas de manera metódica y meticulosa, acerca de los hechos y elementos que son relevantes para una investigación o evaluación, y que pueden ser utilizadas de diversas maneras. En términos operacionales, se recomienda elaborar una matriz de operacionalización de las variables. Si se conocen los propósitos del estudio, será más sencillo tomar decisiones y seleccionar las preguntas que resulten atractivas para realizar.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Nunca	: (1)
Casi nunca	: (2)
A veces	: (3)
Casi siempre	: (4)
Siempre	: (5)

Escala de Likert.



Hernández et al. (2014) consiste en “un conjunto de Ítems respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217). Sobre la variable fidelización de clientes.

ESCALA DE VALORACIÓN:

Deficiente	: (1)
Mala	: (2)
Regular	: (3)
Buena	: (4)
Excelente	: (5)

NIVELES:

Alto	: (31-45)
Medio	: (16-30)
Bajo	: (00-15)

5.8. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La legitimidad de los métodos de recopilación de datos se verificará a través del criterio de especialistas, a través de los profesores investigadores de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" en la ciudad de Juliaca.

La confiabilidad del instrumento fue evaluada y se estableció "la fiabilidad con el Coeficiente de Alfa de Cronbach, calculado a través de la varianza de los ítems y la varianza del puntaje total, se procesó mediante el software de estadística SPSS v27", no obstante, la fórmula se presenta de la siguiente manera:



$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

De acuerdo con el "criterio estadístico, un coeficiente del Alfa de Cronbach inferior a 0,5 señala un nivel de confiabilidad no adecuado. Si se toma un valor entre 0,5 y 0,6 se podría catalogar como un nivel deficiente, si se ubica entre 0,6 y 0,7 sería considerado un nivel bajo; entre 0,7 y 0,8 sería considerado un nivel aceptable; entre 0,8 y 0,9 se podría considerar un nivel positivo, y si se alcanza un valor más alto que 0,9 sería óptimo".

Tras realizar los procedimientos de matemáticas y estadística conforme a los criterios fijados:

El coeficiente del Alfa de Cronbach por debajo de 0,5 muestra un nivel de fiabilidad no aceptables.

Si tomara un valor entre 0,5 y 0,6 se podría considerar como un nivel pobre

Si se situara entre 0,6 y 0,7 se estaría ante un nivel débil.

El coeficiente de alfa de Cronbach se encuentra entre 0,7 y 0,8 haría referencia a un nivel aceptable

El coeficiente en el intervalo 0,8 – 0,9 se podría calificar como un nivel bueno.

El coeficiente que toma el valor superior a 0,9 sería excelente.

5.9. Procedimiento y tratamiento de datos

Procesamiento y análisis de datos

El estudio y tratamiento de datos de manera estadística se realiza utilizando los métodos descriptivos e inferenciales que nos proporcionan las herramientas estadísticas.



Se emplearon dos métodos: se aplica la prueba de chi cuadrado de Hernández, Fernández & baptista (2014) para el estudio de dos variables.

Tratamiento Estadístico de datos

Para evaluar las hipótesis propuestas, se recurrirá a una variedad de estadígrafos y diagramas, así como a frecuencias absolutas simples y porcentuales. En caso de un volumen considerable de valores, puede resultar más eficaz clasificarlos inicialmente y posteriormente representar su frecuencia mediante gráficos.

Dado que nuestra investigación es de naturaleza correlacional causal y las variables son de carácter explicativo, empleamos variables de nivel explicativo.

5.10. Diseño de contrastación de hipótesis

5.10.1. Contrastación de hipótesis general

Ho: La administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 No es deficiente.

Ha: La administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 3*Chi Cuadrada de administración de la morosidad*

Estadísticos de prueba	
	Administración
Chi cuadrada	13,797
G1	2
Sig. Asintótica	,001

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Dado que $p = 0.01 < \alpha = 0.05$, se descarta la H_0 y se admite la H_a , lo que significa que: El manejo de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada en Juliaca es inadecuado.

5.10.2. Contrastación de hipótesis específico 1

H_0 : La capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 No es deficiente.

H_a : La capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.



Tabla 4

Chi Cuadrada de capacidad y garantía

Estadísticos de prueba	
	Capacidad y garantía
Chi cuadrada	22,611
G1	1
Sig. Asintótica	,000

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Dado que $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, se descarta la H_0 y se admite la H_a , lo que significa que: La Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada, ubicada en Juliaca, 2024, presenta una insuficiente capacidad y garantía de pago.

5.10.3. Contratación de hipótesis específico 2

H_0 : La mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 No es deficiente.

H_a : La mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$\alpha = 0.05$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.

Tabla 5*Chi Cuadrada de mora vencida*

Estadísticos de prueba	
	Mora
Chi cuadrada	28,611
G1	3
Sig. Asintótica	,000

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Dado que $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, se descarta la H_0 y se admite la H_a , lo que significa que: La mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada, ubicada en Juliaca, en el año 2024, es insuficiente.

5.10.4. Contrastación de Hipótesis Especifico 3

H_0 . Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 No es deficiente.

H_a . Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 Es deficiente.

Nivel de Significancia.

$$\alpha = 0.05$$

Prueba estadística

Fue contrastación con la bondad de ajuste de chi-cuadrada.



Tabla 6

Chi Cuadrada de reducción

Estadísticos de prueba	
	Reducción
Chi cuadrada	25,512
G1	2
Sig. Asintótica	,000

P-valor

- Si $p < \alpha$, entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a .
- Si $p > \alpha$, entonces se rechaza H_a y se acepta H_0 .

Decisión

Debido a que $p = 0.00 < \alpha = 0.05$, se descarta la H_0 y se admite la H_a , lo que significa que: Entender la disminución de mora de la Cooperativa de Ahorro y Crédito D'Pukara limitada de Juliaca, en el año 2024, es insuficiente.



CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1.Resultados

6.1.1. *Objetivo general*

Determinar la administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024

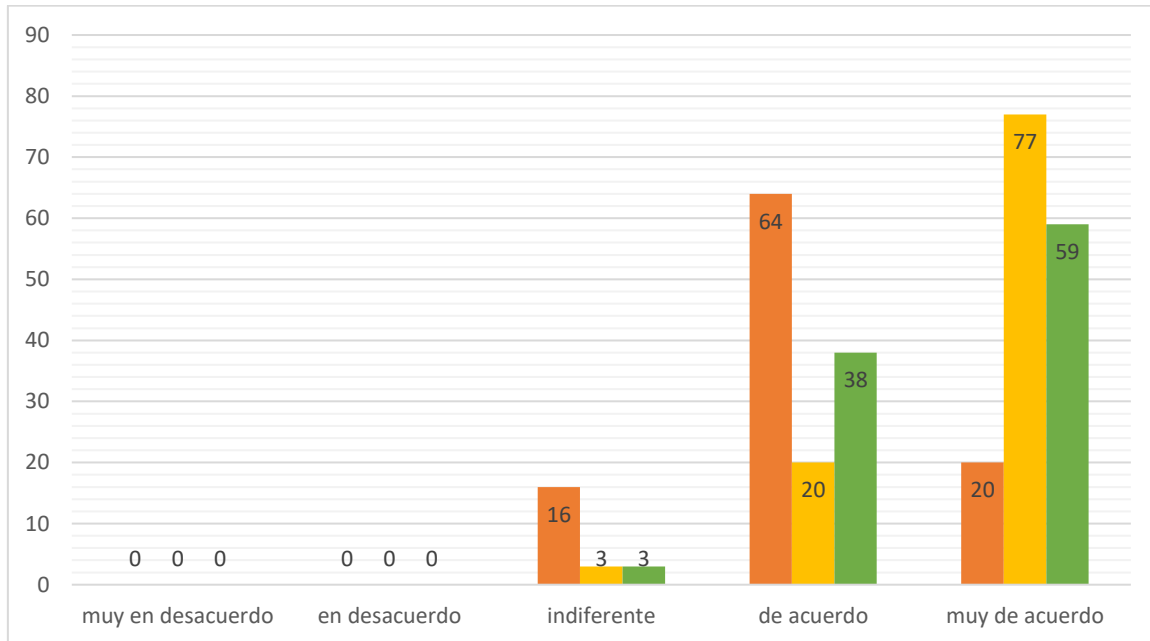
Tabla 7

Administración de la morosidad según sus dimensiones en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada

Valoración	Capacidad y garantía de pago	Mora vencida	Reducir morosidad
Muy en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Indiferente	16	3	3
De acuerdo	64	20	38
Muy de acuerdo	20	77	59
Total	100	100	100

Figura 1

Administración de la morosidad según sus dimensiones en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada



Interpretación

Se observa que en las dimensiones de administración de Morosidad tienen una valoración que oscilan entre Indiferente y Muy de Acuerdo. La dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” el 64% del personal señala que está “De Acuerdo” y el 20% están “Muy de Acuerdo”. En la dimensión “Mora Vencida”, el 77% del personal señalan que están “Muy de Acuerdo” y el 20% están “De Acuerdo”. En la dimensión “Reducir Morosidad”, el 59% indican que están “Muy de Acuerdo” y el 39% señalan que están De Acuerdo”. Estos datos nos permiten determinar que de manera general la administración de Morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada, al año 2024 es aceptable, los porcentajes están en Muy de Acuerdo y De Acuerdo; pero deben fortalecer la “Capacidad de Garantía de Pago” donde tienen un 16% de “Indiferente”. Este nivel de administración de la morosidad tiene una influencia determinante en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada.

6.1.2. Objetivo específico 1

Establecer la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito

D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024

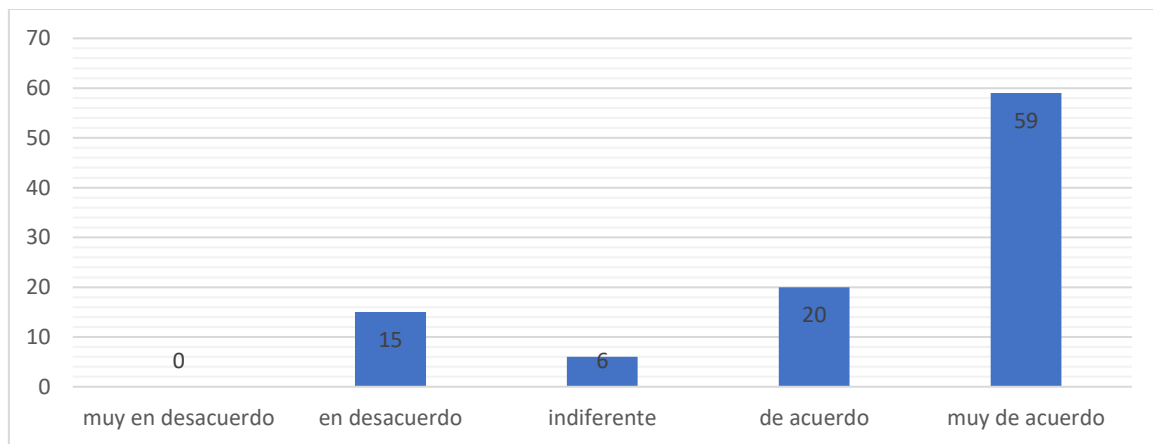
Tabla 8

capacidad y garantía de pago

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	15
Indiferente	1	6
De acuerdo	3	20
Muy de acuerdo	9	59
Total	15	100

Figura 2

capacidad y garantía de pago



Interpretación

De la presente figura se observa que el total de los encuestados, el 59% indican que están muy acuerdo que siempre se realizan un nivel de capacidad y garantía de pago para acceder a un crédito; el 20% señalan que están de acuerdo y el 15% refieren que están en desacuerdo, la capacidad y garantía de pago de cada cliente es un requisito en la cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada para poder acceder a un crédito y así poder prevenir la morosidad.

6.1.3. Objetivo específico 2

Analizar la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024

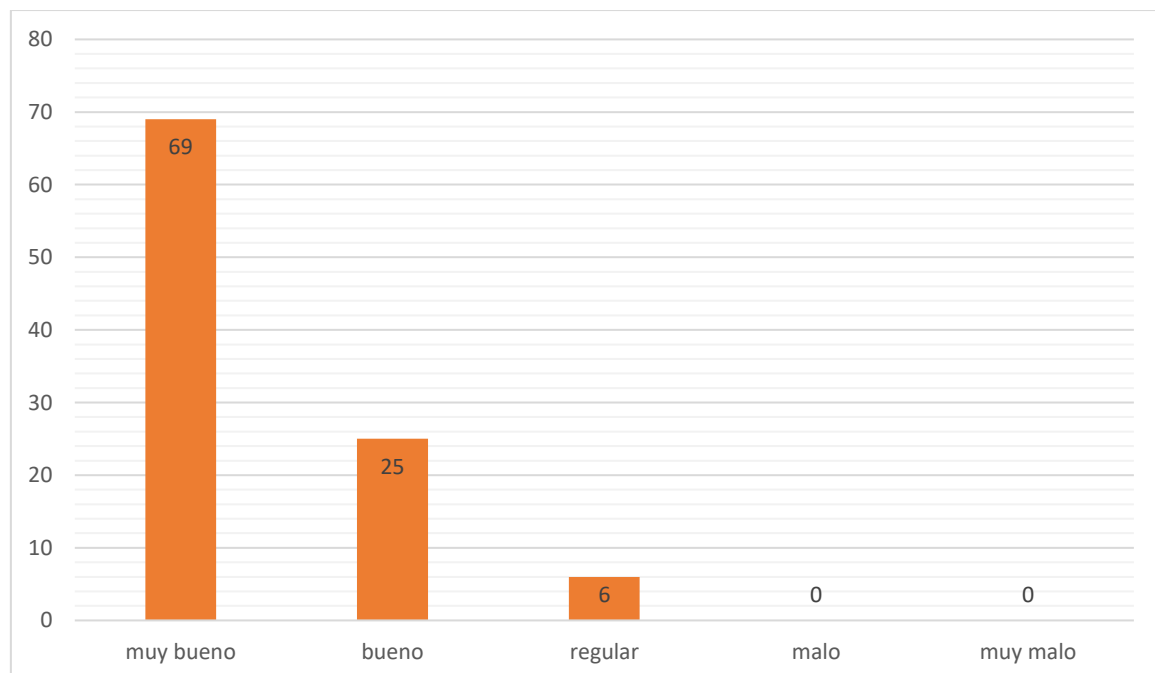
Tabla 9

Mora vencida

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy bueno	10	69
Bueno	4	25
Regular	1	6
Malo	0	0
Muy malo	0	0
Total	15	100

Figura 3

Mora vencida





Interpretación

Se observa que, del total de los encuestados, el 69% señalan que el nivel de Morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada es “Muy Bueno” y un 25% indican que es “Bueno” y el 6% refieren que es “Regular”. Esta información nos hace determinar que la administración de la Morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada está a la altura de las exigencias del mercado financiero local y regional, están controlando con eficiencia y calidad la cartera de crédito y cobranza.

6.1.4. Objetivo específico 3

Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara

limitada de la ciudad de Juliaca, 2024

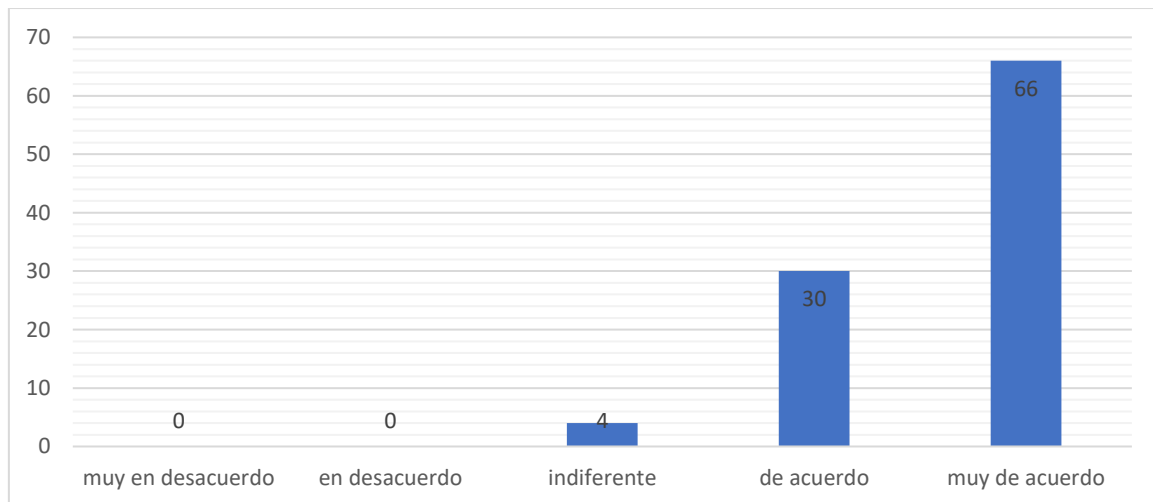
Tabla 10

Reducción de mora

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Indiferente	1	4
De acuerdo	4	30
Muy de acuerdo	10	66
Total	15	100

Figura 4

Reducción de mora



Interpretación

De la presente figura se observa que el total de los encuestados, el 66% indican que están muy acuerdo y el 32% señalan que están de acuerdo que la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada si tienen políticas estratégicas para reducir la mora, estas políticas establecen los procedimientos de recuperación y de esta manera evitar la morosidad.



6.2. Discusión de resultados

De acuerdo al análisis financiero que realiza la Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2018), señala que la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada, obtuvo un 7.03% en el indicador de morosidad, es un porcentaje inferior al año 2024 que fue de 10,5% de morosidad. Según el personal de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada han determinado una valoración de “Muy Bueno” 69% y de “Bueno” 25%; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad. A nivel de las dimensiones de la administración de morosidad se obtuvo un resultado alentador valorado por el personal de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada. La dimensión de “Capacidad y Garantía de Pago” el 64% del personal señala que está “De Acuerdo” y el 20% están “Muy de Acuerdo”. En la dimensión “Mora Vencida”, el 77% del personal señalan que están “Muy de Acuerdo” y el 20% están “De Acuerdo”. En la dimensión “reducir Morosidad”, el 59% indican que están “Muy de Acuerdo” y el 38% señalan que están De Acuerdo”. Estos resultados tienen relación con la tesis de Velasco (2017), quien determinó que la morosidad está en relación al tamaño de la cartera de riesgo que tiene la entidad, lo que deja de percibir por utilidad por mora; además indica que el otorgamiento de créditos al sector agrario es de alto riesgo. Además tiene relación con Talledo (2014), quien señala que la morosidad es un indicador que permite medir la gestión y estados financieros en un banco o empresa financiera; consiste en dividir el total de créditos atrasados entre el total de créditos vigentes en un periodo determinado; muchos investigadores consideran el indicador de morosidad como fundamental en la gestión de riesgo de crédito La administración de la morosidad es un aspecto fundamental para controlar la gestión de cobranza y otorgamiento de créditos, es necesario elaborar un plan de gestión de la morosidad que permita disminuir a la mínima expresión el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada. Este plan se describe las



diversas estrategias que se empelaran 50 para minimizar los riesgos de morosidad; se definen los mecanismos de implementación, sustentadas en la capacidad preventiva, políticas de crédito y riesgos, criterios para el análisis de riesgos; los elementos propuestos son: sistema de análisis de riesgos a nivel preventivo, dinamizar las capacitaciones sobre sistema crediticio y financiero, incluir en la agencia Jaén el sistema de información y comunicación de la central de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada. Estos resultados tienen similitud con las conclusiones de Castro y Vásquez (2015) que planteó un plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad y con ello contar con una garantía y solvencia y no afectar a la rentabilidad o la organización de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada; considera que el plan debe contener políticas crediticias, programa de sensibilización y capacitación, estrategias de evaluación y análisis de clientes y crédito



CONCLUSIONES

PRIMERA: La administración de la morosidad es un aspecto fundamental para mejorar el proceso entrega y recuperación de los créditos y el plan de administración de la morosidad que permita disminuir el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada. A partir de los resultados el plan contiene: mejorar el sistema de análisis de riesgos a nivel preventivo, dinamizar las capacidades profesionales del personal sobre sistema crediticio y financiero, incluir en la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada el sistema de información y comunicación de la cooperativa. Esto mostraría que aún hay factores que no se cumplen bien y que podrían ser un riesgo si no se toma acción pronto para evitar problemas futuros causados por actitudes, conductas y desempeños que priorizan intereses personales. Por lo tanto, con un P-Valor significativo. Como (0,000) es menor que (0,05), se concluye que los resultados son significativos y representan a toda la población.

SEGUNDA: De acuerdo al análisis financiero realizado por la Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2023), la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada, tiene una morosidad de 6%. Según el personal de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada ha determinado una valoración de “Muy Bueno” 69% y de “Bueno” 25% la administración de la Morosidad; eso significa que la cartera de crédito y cobranza está actuando de manera eficiente y controlando con solvencia la morosidad.

TERCERA: Las variables asociadas con la gestión de Morosidad han sido evaluadas de la siguiente forma: La dimensión "Capacidad y Garantía de Pago" presenta un



porcentaje del 64% que se califica como "De Acuerdo" o "Bueno". En la dimensión "Mora Vencida", un 77% de los participantes expresa "Muy de Acuerdo" o "Muy Bueno". En la dimensión "reducir Morosidad", se observa que un 59% de los participantes expresa "Muy de Acuerdo" o "muy bueno".



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada que al realizar un crédito los analistas revisen el historial crediticio del cliente con ello poder realizar un cliente con una calificación optima ya que al mostrar Ingresos verídicos se puede tener más confianza y una seguridad de que podrá solventar las cuotas que se le designaran y con ello poder pagar el crédito en su tiempo establecido.

SEGUNDA: Se recomienda al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada en especial a los analistas quienes otorgan el credito revisar su historial crediticio en especial enfocarse en las fechas de pago al no ver eso habrá una falta de pago y verificar la fecha límite para no incurrir en moras vencidas y con ende no mostrar cifras rojas a la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada

TERCERA: Se recomienda al gerente de la cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada en especial a los analistas a la hora de otorgar ver las ratios de ingreso y egresos de los clientes y así no caer en mora; es por ello que cuando se cae en mora desde el primer día que no se paga se cuenta en mora es allí donde los gestores de cobranza participan es por ello que se puede evitar siempre y cuando tengan una comunicación con el cliente y poder dar mil opciones para que no caiga en mora.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2014). Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF). *Economía. Revista del Departamento de Economía Pontificia Universidad Católica del Perú* Vol.XXV, No 50. , 65 - 122.
- Banco Mundial. (3 de abril de 2016). Perú: Panorama General. . Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/country/peru/overview>
- BBVA. (Julio de 13 de 2015). Observatorio Económico Colombia. Obtenido de <https://www.bbvaresearch.com/category/geografias/latinoamerica/colombia/Boletín> El Boletín: Diario de actualidad y finanzas. Obtenido de <https://www.elboletin.com/mercados/137983/paises-bancos-problemasmorosidad.html>
- Balderas, L. R. (2004). *Estadística para Administración y Economía* (Pearson Prentice Hall (ed.); 7ma ed.). <https://profefily.com/wp-content/uploads/2017/12/Estadisticapara-administración-y-economia-Richard-I.-Levin.pdf>
- Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagos*. Barcelona: PROFIT Editorial y ACCID.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (3.a ed.). Colombia: Pearson educación.
- Cabezas, G. (2017). Análisis de la Morosidad de la Cartera de Crédito y su impacto en la Rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador: Caso Cooperativas Segmento 1. Quinquenio 2010- 2015. Quito, Ecuador: Escuela Politécnica Nacional.



- Castro, L., & Vásquez, R. (2015). Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los socios en la Coopac Valle la leche en la provincia de Ferreñafe, año 2015. Pimentel, Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Catunta, M., & Moreno, F. (2015). El índice de Morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la Rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito acción católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 - 2013. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cervera, S., & López, R. (2017). Análisis y determinantes de la morosidad de los clientes de la Caja Municipal Sullana Oficina Lambayeque. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chavarín, R. (enero - junio de 2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revisata Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 71 - 83
- Águila, C. (2007). *El ABC del Derecho Administrativo* (San Marcos (ed.); 1ra ed.). <https://es.scribd.com/document/318135698/el-abc-del-derecho-administrativo-pdf>
- Clavijo, F. (2016). Determinantes de la morosidad de la cartera de microcrédito en Colombia. Bogota, Colombia: Banco de la República de Colombia
- Chiavenato, I. (2000). *Administracion de recursos humanos* (McGraw-Hill. (ed.); 2da ed.). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cb6.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestion de talento humano* (Mc Graw-Hill. (ed.); 3ra ed.). <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf>



- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (McGraw Hill (ed.); 8va ed.).
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Dávila, B. (2006). *Apuntes de Probabilidad y Estadística* (ITESM (ed.); 1ra Ed).
https://www.academia.edu/333861855/APUNTES_DE_PROBABILIDAD_Y_ESTADÍSTICA
- Dessler, G., & Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (Editorial Pearson (ed.); 5ta ed.).
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>
- Delgado, D., & Chavesta, M. (2017). Impacto de la morosidad de la agencia c.c. real plaza en la rentabilidad del banco Scotiabank, periodo 2010-2014, Chiclayo. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
- Escura, F., Escurra, A., Ruiz, N., Genové, P., Barriendos, M., & Morcillo, R. (2013). *Morosidad: Gestión, prevención y soluciones*. Madrid, España: HISPAJURI.
- Firth, B., & Greene, M. (2014). El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos. VisionFund International. *Gestión*, D. (10 de diciembre de 2014). Colocaciones de Cajas Municipales crecen en 9% al cierre de octubre. *Gestión*.
- Guillen, O.R., Sanchez, M.R., & Begazo, L.H. (2020). *Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional: bajo el enfoque cuantitativo, variable categórica, escala ordinal y la estadística no paramétrica*. (1.a ed.). Lima-Perú: Producción en DVD.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a d.). México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana S.A.



- Hernández Hermosillo, S. (2013). *Población y Muestra*.
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/maestria/documentos/LECT86.pdf
- Indeed Editorial Team. (01 de Marzo de 2021) Indeed. Obtenido de
<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/service-quality>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6.a d.). México, D.F.: Mc Graw-Hill/Interamericana S.A.
- Huertas, D. (2015). La colocación de Créditos MYPES y la relación con el nivel de morosidad en el Sistema Bancario Peruano del 2010 aL 2014 . Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Maldonado, O., & Torres, F. (2017). Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. Trujillo: Apoyo y Asociados.
- Morales, M., & Vargas, N. (2017). Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de Caso, 2016. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Mundo, E. (10 de 18 de 2017). La morosidad del sistema financiero repunta al 8,48% . Obtenido de ECONOMÍA:
<http://www.elmundo.es/economia/2017/10/18/59e711c8268e3eaa7a8b45b2.html>
- Méndez, C. (2011). *Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación con Énfasis en Ciencias Empresariales (E. L. de grupo nnoriega Editores (ed.); 4ta ed.)*.
<https://www.casadellibro.com/libro-metodologia-diseno-y-desarrollo-del-procesode-investigacion-con-enfasis-en-ciencias-empresariales-4-ed-incluyecd/9789589666982/1255269>



- Méndez Álvarez, C. E. (2003). *Metodología Diseño Y Desarrollo Del Proceso De Investigación* (Mcgraw-Hill Companies (ed.); 3 ra EDICI).
- Moisés-Ríos (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. (2.a ed.). Lima-Perú: San Marcos EIRL.
- Paredes, M. (2015). El riesgo de crédito y su incidencia en el índice de morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda, de la ciudad de Ambato. . Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pérez, J. (2014). Incidencia de la morosidad de cartera en la sostenibilidad financiera de la E.S.E. Hospital Emiro Quintero Cañizarez, durante el periodo 2010-2012. Ocaña, Colombia: Universidad Francisco Paula Santander Ocaña
- Pino, R. A. (2010). *Manual de investigación científica: Guías metodológicas para elaborar planes y tesis de pregrado, maestrías y doctoral* (Pinosa R.Lta (ed.); 1ra Ed).
<http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14436>
- Ramires, C., & Robles, M. (2016). La Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipald de Ahorro y Crpedito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. Truillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Robbins, S. (2010). *Administracion* (Pearson Educación (ed.); 10ma ed.).
<http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administración-Robbins.pdf>
- Romero, L., & San Martín, S. (2015). La Morosidad crediticia y su impacto en la rentabilidad financiera de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A. 2013 - 2014. Huánuco, Perú : Universidad Nacional Hermilio Valdizán Huánuco .
- Santillan, N., & Gonzales, Y. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la caja Municipal de Ahorro y Crédito Santa SA, distrito de Huarney, 2012. Ciencias Contables y Administrativas , 34 - 47



- Sierra, R. (2002). *Tesis doctorales y trabajo de investigación científica: metodología general de su elaboración y documentación*. (5ta. Edición). España: Paraninfo Editorial S. A
- Sánchez-Carlessi, H. & Reyes-Meza, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. (1.a ed.). Lima-Perú: Visión Universitaria.
- Tamayo, M. (2008). *El Proceso de la Investigación científica*. (4.a ed.). México D.F.: Limusa S.A.
- Talledo, J. (2014). La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito y su relación con la competencia. Lima: ESAN.
- Valderrama, O., & Velásquez, N. (2015). La Morosidad y su incidencia en la Rentabilidad de la Asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro" en Chimbote, 2013. *Ciencias Contables y Administrativas*, 20 - 31.
- Vela, L.; Uriol, J., Medina, M., Palacios F. y Pintado. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. Chiclayo: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Velasco, J. (2017). Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de Bancos Privados Grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016. Quito, Ecuador: Universidad Internacional SEK



ANEXOS



Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es la administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿En qué medida la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024? - ¿Cuál es la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024? - ¿Cómo es la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 - Analizar la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 - Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 	<p>HIPÓTESIS GENERAL La administración de la morosidad de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer la capacidad y garantía de pago de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente - Analizar la mora vencida de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente - Conocer la reducción de mora de la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca, 2024 es deficiente 	<p>Única Variable Administración de morosidad</p>	<p>1.1. capacidad de garantía y pago</p> <p>1.2. mora vencida</p> <p>1.3. reducción de mora</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Créditos altos - Créditos a largo plazo - Endeudamiento - Historial crediticio - Personal - PYME - Consumo - Hipotecario - Costos de riesgo - Patrimonio 	<p>ENFOQUE: Cuantitativo.</p> <p>DISEÑO: No experimental de corte trasversal</p> <p>TIPO: Básico aplicativo</p> <p>NIVEL: Descriptivo</p> <p>POBLACIÓN: 15colaboradores</p> <p>MUESTRA: 15 colaboradores</p> <p>TÉCNICAS: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>



Anexo 2: Matriz de datos

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	3	4
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	1
5	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	4	5	2	2	2	2	2	2	3
8	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	2	3	1	3	4	2	2	2	2	2	2	3
10	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2
11	4	1	2	5	3	2	2	2	2	2	2	3
12	5	4	1	1	2	3	3	3	3	3	3	1
13	1	5	2	3	3	5	3	5	4	5	4	2
14	1	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	3
15	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2



Anexo 3: Instrumento de acopio de datos

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Señor(a) cliente el presente cuestionario de encuesta se realiza con fines de investigación académica, ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024.

Por favor primero sírvase leer cuidadosamente las preguntas y luego marque con una "X" en el recuadro según la escala de valoración, la respuesta más apropiada que vea por conveniente.

ESCALA DE VALORACIÓN:

- Deficiente = 1
- Regular = 2
- Buena = 3
- Muy buena = 4
- Excelente = 5

ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
CAPACIDAD DE GARANTIA Y PAGO					
¿Ud como considera la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca que al entregar los créditos son altos y que da a los clientes oportunidad de pago?	1	2	3	4	5
¿Ud. Como considera a la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca frente los créditos de largo plazo que pueden ser pagado por los clientes ?	1	2	3	4	5
¿Ud. como considera a la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca que es favorable utilizar el historial crediticio como índice primario?	1	2	3	4	5
¿La evaluación financiera y económica se realiza a los clientes antes de entregar un crédito en la Cooperativa de ahorro y crédito D'Pukara limitada de la ciudad de Juliaca?	1	2	3	4	5



Ud. ¿Como considera a la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca frente el nivel de endeudamiento que permite acceder a un nuevo crédito?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

MORA VENCIDA

¿La Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca cuenta con políticas y estrategias para recuperar los créditos?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

¿La Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca cuenta con un plan de seguimiento a los clientes que no están cumpliendo con sus obligaciones de pago?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

¿En la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca realizan un reporte del índice de morosidad que existe en la cartera para la pequeña y micro empresa?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

¿La Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca tiene un plan de seguimiento para motivar a los clientes el pago puntual de sus obligaciones asumidas?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

¿En la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca el índice de morosidad es alto en las modalidades de créditos entregados?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

REDUCCION DE MORA

¿En la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca realizan análisis de riesgos a los clientes al entregar un crédito?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---

¿En la Cooperativa de ahorro y crédito D´Pukara limitada de la ciudad de Juliaca por el incremento del índice de morosidad hacen un análisis de costos?

	1	2	3	4	5
--	---	---	---	---	---



Anexo 4. Validación de instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

TÍTULO DE TESIS: ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: ROBERTO POYE COLQUEHUASI
- PROFESIÓN: LIC. ADM.
- CARGO ACTUAL: DOCENTE
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

Fuente:

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

.....
.....

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: 03 Setiembre 2024

Roberto Poye Colquehuasi
 Firma del experto
 DNI N° 02178441
 N° celular: 956-993377



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital

Fecha de entrega: 08/09/25

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: BRAYAN ROYER CCOPA FLORES

Dirección: Jr. Bolívar #147

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70851418

Teléfono: 921193721 email: brayanroyerccopaflores@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y MARKETING

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: ADMINISTRACIÓN DE LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO D'PUKARA LIMITADA DE LA CIUDAD DE JULIACA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Cooperativa, administración, Interés, Morosidad, Rentabilidad

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

2

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: ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311 – UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

08 de Setiembre del 2025

Fecha