



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA
CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA,
JULIACA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUZVELIA COILA UMIÑA

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

JULIACA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA
CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA,
JULIACA-2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. LUZVELIA COILA UMIÑA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15



"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 423-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 02 de julio del 2024

VISTOS: El Expediente N° CU – 06852 presentado por el (la) Bachiller: **COILA UMIÑA LUZVELIA**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad

CONSIDERANDO:

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

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

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **COILA UMIÑA LUZVELIA**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

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

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

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

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: VIERNES, 05 de julio del 2024
Hora	: 09:30 a.m.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

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



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

**RESOLUCIÓN N° 042 - 2024-D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 13 de marzo del 2024

Visto: El Oficio No 012-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 12 de marzo del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° 004050** presentado por el (la) (s) Bachiller (res): **COILA UMIÑA LUZVELIA**, quien(es) solicitan revisión de borrador de Tesis titulado: **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**, para optar el Título Profesional de **Contador Público**, y

CONSIDERANDO:

Que, el jurado dictaminador del Proyecto de tesis titulado **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**, ha emitido su dictamen favorable para su ejecución, el mismo que fue aprobado con Resolución N° **493-2023-D-FCCF-UANCV-J**.

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley N° Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias Contables y Administrativas.

Estando el Oficio favorable de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras y en uso de las atribuciones contenidas a la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, estando al dictamen de aprobación del jurado designado, informe del Presidente de la comisión de la Unidad de Investigación y del Director de la EP de Contabilidad.

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

Nombrar Jurado para la **REVISIÓN DEL BORRADOR DE TESIS** y posterior dictamen de la investigación **titulado: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**, presentado por el (la) Bachiller: **COILA UMIÑA LUZVELIA**, el mismo que está conformado por los docentes:

Presidente : Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro : Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

SEGUNDO:

El Jurado nominado dentro del plazo de quince (15) días calendarios elevará el dictamen correspondiente, indicando las observaciones y/o conformidades efectuadas al mencionado Borrador de Tesis para su levantamiento o aprobación para su sustentación.

TERCERO

Ratificar como ASESOR(a) DE TESIS a: **Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA**

CUARTO:

La Dirección de la Escuela Profesional de Contabilidad, el Jurado Dictaminador y el presidente de la Comisión de Grados y Títulos, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados
- Interesados
- Archivo

(3)
(1)
(1)



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

**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"****RESOLUCIÓN N° 493-2023- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 07 de agosto del 2023

VISTOS:

El Oficio No 079-2023-DUI-FCCF-UANCV de fecha 03 de agosto del 2023, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-06072 presentado por el (la) Bachiller: **COILA UMIÑA LUZVELIA**; quien solicita la aprobación del Proyecto de Tesis Titulado: **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

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

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

Ha emitido el dictamen favorable para que dicho Proyecto de Tesis pueda ser aprobado por Resolución.

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

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

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR el PROYECTO DE TESIS titulado: **FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023**, presentado por el (la) Bachiller: **COILA UMIÑA LUZVELIA**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO:

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

TERCERO:

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

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



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mgtr. BERTHA BEJAR PARRA
Decana (e) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CATEGORÍA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Andina Nestor
Caceres Velasquez

Trabajo del estudiante

3%

2

repositorio.uancv.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

2%

5

repositorio.upn.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.uta.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to ueb

Trabajo del estudiante

1%



METADATOS COMPLEMENTARIOS

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	LUZVELIA COILA UMIÑA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75520818
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-9966-6491
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01213364
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-5596-3435
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820



Datos de investigación	
Línea de investigación	CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Coordenadas: Latitud: -15.4930609 Longitud: -70.13838 https://maps.app.goo.gl/dNWCg8Padx6su6iS9
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2024 – Julio 2024
URL de disciplinas OCDE	Ciencias Sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

UNIVERSIDAD ANDINA
"Vicerrector Cayetano Velásquez"
[Firma]
Dra. Yudy Huacani Sacasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo LUZVELIA COILA UMIÑA, identificado con DNI
Nro. 75520818 en mi condición de egresado de:

- ☒ Escuela Profesional
☐ Programa de Segunda Especialidad,
☐ Programa de Maestría o Doctorado

CONTABILIDAD

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

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023

Asesorado por: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Es un tema original.

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

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

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

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

Juliaca 12 de JULIO del 2024


Firma del Asesor
(obligatoria)


FIRMA (obligatoria)


Huella



DEDICATORIA

A Dios por permitirme llegar a este extraordinario segundo en mi vida. A mi mamá por ser la persona que me ha acompañado durante toda mi etapa de estudiante y de vida, A mi papá que con su recomendación ha tenido la opción de encaminarme a terminar mi vocación de perito. A mis hermanos Rossi y Jorge Luis que me han apoyado durante toda mi vida profesional. A mis compañeros, por el grupo que formamos, llegamos hasta el límite de la calle. A mis profesores, gracias por vuestro tiempo, por vuestra ayuda y por la perspicacia que me comunicasteis en la mejora de mi preparación pericial.



AGRADECIMIENTO

“Agradezco a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez por su invaluable apoyo en mi formación académica. De igual manera, celebro el profesionalismo. Agradezco a mis amigas y compañeros por las risas y el apoyo durante toda mi carrera.

Por último, pero siempre en primer lugar, extendiendo palabras de gratitud a mis padres y hermanos, a quienes les deseo una larga vida para disfrutar de la cosecha que has sembrado en mi educación”.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. EL PROBLEMA	1
1.2. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	2
1.3. FORMULACION DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3.1. Problema general	2
1.3.2. Problemas específicos	2
1.4. JUSTIFICACIÓN	3
1.5. OBJETIVOS	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
1.6. HIPÓTESIS DE ESTUDIO.....	4
1.6.1. Hipótesis general.....	4
1.6.2. Hipótesis específica.....	5
1.7. VARIABLES	5
1.7.1. Variable independiente.....	5
1.7.2. Variables dependientes.....	5



1.7.3. Indicadores.....	5
1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.2. MARCO TEORICO INCIAL	13
2.2.1. Morosidad.....	13
2.2.2. Política de crédito.....	14
2.2.3. Política de cobranza.....	14
2.2.4. Calificación crediticia.....	15
2.2.5. Historial crediticio	17
2.2.6. Cartera de clientes	18
2.2.7. Funciones de la cartera de clientes	19
2.3. MARCO CONCEPTUAL	20
2.3.1. Morosidad.....	20
2.3.2. Crédito	20
2.3.3. Cartera de clientes	20
2.3.4. Empresas	20
2.3.5. Calificación crediticia.....	21

CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN.....	22
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	23
3.2.1. Población.....	23
3.2.2. Muestra.....	23
3.3. TÉCNICAS FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.3.1. Técnicas.	23



3.3.2. Fuentes.....	24
3.3.3. Instrumentos.....	24
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	24

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS	25
4.2. DISCUSION DE RESULTADOS	55
CONCLUSIONES.....	58
RECOMENDACIONES	59
BIBLIOGRAFIA	60
ANEXOS.....	65



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operación de variables	6
Tabla 2 Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.....	26
Tabla 3 La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza	29
Tabla 4 La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago (por ejemplo tarjeta de crédito)	32
Tabla 5 Está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.....	35
Tabla 6 La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes	38
Tabla 7 La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes	41
Tabla 8 La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes.....	44
Tabla 9 Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA.....	47
Tabla 10 Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA.....	50
Tabla 11 Porcentaje de morosidad de la cartera de clientes de la COOPAC...	53



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.....	27
Figura 2 La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza	30
Figura 3 La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago (por ejemplo tarjeta de crédito/debito)	33
Figura 4 Está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.....	36
Figura 5 La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes.....	39
Figura 6 La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes	42
Figura 7 La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes.....	45
Figura 8 Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA.....	48
Figura 9 Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA.....	51
Figura 10 Porcentaje de morosidad de la cartera de clientes de la COOPAC..	53



RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023" tiene como objetivo Estudiar la influencia de la morosidad en la cartera de clientes, estudiar la influencia de la cartera de clientes en la política de cobranza, la calificación crediticia y el historial crediticio

Materiales y método: para el presente estudio se tomó como muestra a 20 analistas, haciendo uso de un cuestionario pre codificado. Resultados: factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes son las políticas de cobranza que maneja esta entidad así como también se observó que la las facilidades de cobranza son un factor que influye en los índices de morosidad de la cartera de clientes, asimismo las opciones para el tipo de pago son un factor que influye en la morosidad de la cartera de clientes, por lo cual la entidad debe plantear estrategias para disminuir la morosidad y contar con una adecuada administración y tratamiento de los créditos. Se encontró que dentro de los factores de morosidad de la cartera de clientes se debe a que no existe una debida evaluación de los clientes, así como también existe una deficiencia en la evaluación de la capacidad, capital y condición de los clientes ($P < 0.05$), asimismo tenemos que el 39% de los encuestados cuentan con una cartera de clientes con los índices de morosidad alta. Conclusiones: se concluyó: la cooperativa de ahorro y créditos, debe modificar las políticas de cobranza, para que estas puedan estar acorde a las exigencias de la realidad de la población, así como también brindar facilidades de pago y tener el informe actualizado de la cartera de clientes.

Palabras clave: morosidad, cartera de clientes, créditos.



ABSTRACT

The present research work entitled "Factors that influence the delinquency of the client portfolio of the savings and credit cooperative CREDICONFIA, Juliaca 2023" objective objective To study the influence of delinquency on the client portfolio, to study the influence of the client portfolio on the collection policy, credit rating and credit history. Method: 20 analysts were sampled for this study, using a pre-coded questionnaire. Results: factors that influence the delinquency of the client portfolio are the collection policies managed by this entity and it was also observed that the collection facilities are a factor that influences the delinquency rates of the client portfolio, also the options for the type of payment are a factor that influences the delinquency of the client portfolio, so the entity must propose strategies to reduce delinquency and have an adequate administration and treatment of the credits. It was found that among the factors of delinquency of the client portfolio is due to the fact that there is no proper evaluation of the clients, as well as a deficiency in the evaluation of the capacity, capital and condition of the clients ($P < 0.05$) In addition, 39% of the respondents have a portfolio of clients with high delinquency rates. Conclusions: It was concluded that the savings and loan cooperative should modify its collection policies, so that they can be in accordance with the demands of the reality of the population, as well as provide payment facilities and have an updated report of the client portfolio.

Key words: delinquency, client portfolio, loans.



INTRODUCCIÓN

Este examen fue dirigido para conocer los elementos que inciden en la incorrección de la cartera de clientes en los fondos de reserva y crédito útil CREDICONFIA, esta exploración contiene cuatro partes, la sección principal, la investigación de la realidad peligrosa, la proclamación general y explícita de la cuestión, la defensa de la exploración, los objetivos generales y explícitos a los que el científico espera mostrar con el avance de esta exploración.

En el segundo capítulo se desarrolla el marco teórico, que comprende los antecedentes que guarden relación con la investigación, así mismo se desarrolla cada uno de los temas que se abordaran en el estudio del trabajo, y finalmente abordaremos el desarrollo del marco conceptual a fin de difundir la importancia de los términos utilizados para mejorar el examen.

En la tercera parte hablaremos del procedimiento utilizado para la auditoría del trabajo de exploración, así como de los métodos, fuentes e instrumentos utilizados y del aseguramiento de la población y la prueba.

En el cuarto capítulo se presenta los resultados a los cuales arribo la investigadora, con la aplicación de estadística, haciendo uso de tablas y gráficos basados en los resultados.

Este trabajo de examen se ajusta a las disposiciones del Reglamento n° 30220 del Reglamento del Colegio, que expresa que deben cumplirse unos modelos mínimos específicos para realizar trabajos de exploración.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. EL PROBLEMA

(Quiñagua Mamani & Colomo Lopez, 2017) Menciona que la mejora de un expreso, un país o un país, en cualquier pedazo del mundo del filo, espera en igual la presencia de activos adecuados o si nada más clave para el funcionamiento de ese estado o país. Los requisitos previos son varios; la instrucción, el bienestar general, la seguridad, la salvaguardia, el giro normativo, la mejora y numerosas partes diferentes de la existencia institucional de una nación requieren activos.

La entidad financiera cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, que corresponde al rubro de intermediación monetaria, esta empresa tiene como nombre comercial COOPAC CREDICONFIA se encuentra registrada en la SUNAT con el RUC 20602703402, brinda las facilidades de otorgamientos de crédito, y la morosidad sigue siendo una problemática respecto de la cartera de clientes de esta entidad financiera, así como ocurre en diversas entidades financieras.

1.2. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

La ciudad de Juliaca es considerada una de los ejes fundamentales del comercio después de la capital de Lima, todo ello debido a que en la ciudad de Juliaca impera el comercio ambulante, y con el devenir de los años se ha ido incrementado la consolidación de empresas (grandes y pequeñas), por lo cual también resulta necesario el apoyo al sector de las pequeñas y grandes empresas como a los mismos comerciantes.

La problemática surge debido a la falta de control en la evaluación, seguimiento y control de las cuotas, es decir, la evaluación de los riesgos y surtidos que tiene la sustancia monetaria, ya que está relacionada con la administración de los créditos concedidos a los clientes, principalmente de forma temporal, un tiempo de un año, por lo que la falta de estrategias de surtido están influyendo en la naturaleza de los créditos concedidos, y como resultado, la expansión en la tasa de mala conducta y la calificación inadecuada de la disposición del cliente de este elemento monetario.

1.3. FORMULACIÓN DEL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema general

- ¿Cómo influye la morosidad en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la cartera de clientes en la política de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023?



- ¿Cómo influye la cartera de clientes en la calificación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023?
- ¿Cómo influye la cartera de clientes en el historial crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023?

1.4. JUSTIFICACIÓN

Justificación teórica: La legitimación de una exploración es el segmento en el que se introducen todas y cada una de las razones que nos han impulsado a completar la investigación propuesta.

La cooperativa al ser una empresa dedicada al rubro de cambio monetario que tiene como actividad principal la intermediación de fondos, corre un sinnúmero de riesgos, que afectan negativamente el posicionamiento de la misma.

Por Esta exploración nos ayudará a averiguar cuáles son los elementos que inciden en la tasa de mala conducta para garantizar el surtido de anticipos realizados a los clientes, esto a su vez nos dará un aporte de aplicación a fin de prevenir problemas respecto de los riesgos asumidos por parte de entidades financieras, así como también nos ayudara a poder prevenir y disminuir tasa de mala conducta en las asociaciones de crédito CREDICONFIA.

Justificación metodológica: su aporte será respecto del nivel de investigación y aporte que será para trabajos posteriores relacionados con el tipo de nivel y plan de examen, ya que utilizamos técnicas con las que se puede recopilar información para obtener resultados que nos ayuden en la solución de los problemas planteados, y estos serán de gran aporte en futuras investigaciones.



1.5. OBJETIVOS

Son los recados esenciales que se satisfacen en la elaboración de una amplia gama de información lógica. Las metas son aquellos objetivos particulares que deben cumplirse para responder a una pregunta de exploración y que orientan la mejora del examen. (Briones, 2002).

1.5.1. Objetivo general

- Estudiar la influencia de la morosidad en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Estudiar la influencia de la cartera de clientes en la política de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.
- Analizar la influencia de la cartera de clientes en la calificación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.
- Estudiar la influencia de la cartera de clientes en el historial crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.

1.6. HIPÓTESIS DE ESTUDIO

1.6.1. Hipótesis general

- Existe influencia de la morosidad en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.



1.6.2. Hipótesis específica

- Existe influencia significativa de la cartera de clientes en la política de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.
- Existe influencia significativa de la cartera de clientes en la calificación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.
- Existe influencia significativa de la cartera de clientes en el historial crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.

1.7. VARIABLES

1.7.1. Variable independiente

- morosidad

1.7.2. Variables dependientes

- Cartera de clientes

1.7.3. Indicadores

- Política de cobranza
- Calificación crediticia (cumplimiento de las 5C)
- Historial crediticio
- Evaluación de crédito
- Finalidad de la cartera de clientes

1.8. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operación de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN	INDICADORES	INDICES
v. i. morosidad	(González Pascua, 2009) define la morosidad como el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada	- Política de cobranza - Calificación crediticia (cumplimiento de las 5C) - Historial crediticio	- Tipos de cobranza - Facilidades de cobranza - Rigor en la calificación crediticia - Carácter, capacidad, capital, colateral y condiciones
v. d. cartera de clientes	(Cuesta, 2014) define la cartera de clientes como aquel registro de clientes que generan ingresos significativos gracias al accionar de estos clientes, de esta manera la empresa o entidad queda satisfecha por el logro de sus esfuerzos establecidos	- Evaluación de crédito - Finalidad de la cartera de clientes	- Procedimiento de evaluación de crédito - Cumplimiento de procedimiento de evaluación de crédito - Cumplimiento de fidelización de la cooperativa - Cumplimiento de ampliación de la cooperativa en el mercado



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

(Ulloa Zuñiga, 2022) Menciona que la situación de la cartera de crédito en una fundación monetaria, ya sea que tenga un lugar en la banca convencional o en la economía conocida y fuerte, se ha convertido en una señal de extraordinario valor en la evaluación del movimiento y la solidez monetaria de los establecimientos, ya que se centra en el examen de la forma de comportarse de las tareas de crédito concedidas por el elemento. En este sentido, las fundaciones monetarias plantean diversos ciclos y enfoques en el espacio del crédito y los empréstitos y la recuperación de su cartera vencida, manteniéndose dentro del sistema de los lineamientos presentes en la Meta No. 129-2015 del Grupo Líder de la Estrategia de Dinero y Lineamientos Monetarios del Ecuador.

(Acosta de Rubira, 2016) Indica que la Superintendencia de Bancos, el marco monetario confidencial comprende ahora mismo 27 bancos confidenciales pequeños, medianos y grandes, 42 fondos de reserva y cooperativas de crédito, 10 organizaciones monetarias y 4 mutuas, diseminados por todo el país. Dentro de las tareas típicas de un banco, en particular su capacidad fundamental como especialista en préstamos, existen algunos tipos de peligros a los que están



sometidos constantemente, por ejemplo, que los prestatarios paguen sus partes con retraso o no lo hagan en absoluto, que los contribuyentes necesiten retirar su efectivo a un ritmo más rápido de lo que el banco había determinado, o que la inversión realizada por el banco en valores o empresas de propiedad privada pueda perder estima, entre otros. Los bancos, cooperativas y mutuales en el marco monetario ecuatoriano van a diferentes extremos al conceder créditos. Debido a que la Administración de Bancos dispuso dentro de las Normas Generales para los Establecimientos del Marco Monetario una directriz sobre la Capacidad de los recursos de riesgo y constitución de arreglos, las organizaciones monetarias pueden ordenar y ponderar la apuesta de cada uno de sus clientes y con estos datos pueden decidir no restringirse con ellos. La seriedad con la que los especialistas en préstamos evalúan a los prestatarios depende de las disposiciones crediticias de cada fundación monetaria, a través de las cinco C del crédito (Capital, Límite, Condiciones, Carácter y Seguridad) examinan los tipos de ingresos, la personalidad de la cuota, el valor y las garantías potenciales con las que pueden salvaguardarse del riesgo, y en consecuencia caracterizan independientemente de si son susceptibles de crédito.

(Ocaña Mazon, 2017) explica que Los exámenes experimentales sobre las razones de la mala conducta dependen de la investigación de los componentes que de alguna manera afectan a la mala conducta, por ejemplo, la cartera vencida y la competencia de la situación crediticia del consejo; el ciclo crediticio, el riesgo crediticio y la conexión entre el rápido desarrollo del crédito y los impagos; la investigación de los impactos de los choques a gran escala sobre los factores financieros; la conexión entre los factores macroeconómicos y el



riesgo crediticio; el desarrollo de la cartera y su resultado en el aumento de los acuerdos en los años siguientes. Se realizaron pruebas de causalidad, así como la capacidad de reacción de la motivación, que permitieron demostrar que la desintegración de la calidad de la cartera y la expansión de la tasa de desempleo son factores que afectan directamente a la expansión de la mala conducta, así como a la inversa.

2.1.2. Nacionales

(Castro Gonzales, 2022) Afirma que Uno de los temas que hoy en día muchas organizaciones alrededor del mundo, amplia y localmente es la mala conducta de los clientes y/o clientes, debido a múltiples factores y/o factores, mucho más con el surgimiento de la pandemia del Coronavirus, donde prácticamente todas o por mucho la mayoría de las empresas miniatura y privadas no estaban preparadas con el tema del trabajo virtual o a distancia en el cual no incluían las diferentes técnicas dentro del surtido los ejecutivos, lo cual así creaba la evasión de sus cuotas ideales cara a cara por parte de los clientes. En este estudio abarcaremos en cuanto al surtido de los ejecutivos todo lo relacionado a los enfoques de crédito, surtido convincente, técnicas de surtido y arreglos de surtido; asimismo en cuanto a la mala conducta daremos percepciones concernientes a los principales impulsores, tipos de morosos y clientes morosos en la tienda Zongshen de Pucallpa.

(Zevallos Toribio, 2022) Confirma que el marco monetario en el Perú tiene una importancia extraordinaria por la cantidad de activos que activa dentro de la economía pública, existiendo en la actualidad recursos bancarios que manejan más de la mitad de todos los ejercicios monetarios de la nación; en todo caso,



para la actividad de este marco existen procesos de riesgo crediticio que se refieren a partir de ascendentes medibles de mala conducta dentro de cada sustancia. En este examen se desglosa el riesgo crediticio del directorio y el grado de mala conducta al interior de las cooperativas monetarias civiles de la zona de Chupaca, en vista de la información adquirida de las sustancias y sus trabajadores. Fue factible establecer la presencia de una inmediata y alta conexión entre el riesgo crediticio del directorio y los grados de incorrección introducidos en las cajas de ahorro metropolitanas de la región de Chupaca en el período 2020, afirmado por la relación Rho de Spearman = 0,820 y con una $p = 0,000$, lo que apoya relevantemente que la viabilidad de los marcos de control en los procesos de confirmación fundamentales son frecuentemente modificados y tienen un examen y aprobación de información que no permiten obtener datos suficientes para una dinámica que permita limitar el riesgo crediticio en las fundaciones monetarias bajo estudio.

(Nole Zeña, 2015) Plantea por objetivo era decidir la conexión entre los sistemas de surtido y el mal funcionamiento de las instalaciones de la administración en la región de Ferreñafe. Asimismo, tiene dos especulaciones que se introducirán más adelante en la exploración. Material y técnica: El examen es gráfico - correlacional - proposicional. Se utilizaron dos revisiones para obtener la información, una coordinada a los compañeros de equipo con una población de 50 y la otra coordinada a los clientes con una población de 312, la cual fue igualmente sometida a la receta para ser proclamada de corrido. La configuración del examen es cuantitativa - no exploratoria y su técnica es científica. Resultat: El coeficiente de relación de Pearson arrojó (,719) lo que demuestra que existen metodologías de surtido y mala conducta de las



instalaciones de administración en EPSEL SA - Ferreñafe; para procesar y ordenar los datos se utilizó Word y Succeed 2013. Por último, se presumió que existen sistemas de surtido y el mal comportamiento de las cuotas de administración en EPSEL S.A - Ferreñafe; donde se prescribió proponer estrategias de surtido para trabajar sobre el mal comportamiento de las cuotas de administración en EPSEL S.A - Ferreñafe.

2.1.3. Regionales

(Quispe Quispe, 2022) Según información fáctica del Estudio Público de Proyectos Monetarios (2011-2019) dirigido por el INEI, hasta el periodo 2018 a nivel público, el 92.9% del total de familias en el Perú se acercan a la energía a través del organismo público. De esta manera, a lo largo del tiempo ha habido una expansión en el ingreso de familias a las administraciones energéticas, no obstante, aún hay familias que se quedan cortas en la ayuda. Asimismo, Pablo de la Flor, quien es el fiscalizador jefe de la Sociedad Nacional de Cultura Pública de Minería, Petróleo y Energía (SNMPE) destapó posiblemente el tema más grave que está influyendo en el segmento de la energía eléctrica, el agravio, producto de la falta de pago de los recibos de luz de las entidades del rubro, asimismo refirió que es un tema especializado y debe ser enfrentado.

(Vilca Carbajal, 2016) En su trabajo examina el impacto de la seguridad del cliente del consultor de negocios en la tasa de mala conducta (a mayor seguridad del cliente, menor mala conducta; a menor seguridad del cliente, mayor mala conducta), en organizaciones monetarias. This examination work estimated the degree of client assurance and the outcomes were that 54% of new borrowers got lacking and wasteful client security, falling straightforwardly to the issue of



wrongdoing in its various modalities, similarly in repetitive clients 61% of borrowers got deficient client assurance, this distinction is because of the advance conceding offices that are allowed. Para esta exploración se tomó como población el arreglo de clientes repetitivos (550) y clientes nuevos (150). No se trata de una ecuación objetiva, como la de Hernández Sampieri, con un ejemplo de 53 clientes nuevos y 193 repetitivos. Por último, se realizó un examen de arriba abajo de los ritmos de incumplimiento del informe de la cartera morosa, en el que se obtuvieron resultados como que en los nuevos clientes de los 150 prestatarios, 40 (27%) son fiables, se ajustan al pago de sus partes, 110 (73%) pagaron sus partes con retrasos, y en los clientes repetitivos de los 550 prestatarios, 152 (28%) son fiables, siguen pagando sus partes, 398 (72%) pagaron sus partes con retrasos.

(Caceres Ramos, 2020) Explica que la mala conducta crediticia se produce cuando un individuo, organización o empresa solicita un crédito a un elemento monetario y se centra en una estrategia y fecha de pago a plazos; sea como fuere, no consiente el entendimiento normal. En general, esta cuestión monetaria ha sido una de las principales variables en las emergencias financieras que han terminado en liquidación, esta circunstancia actual surge sobre la base de que la mala conducta no sólo va en contra de las organizaciones monetarias con respecto a la disolubilidad, pero, además, con respecto a la productividad. En otras palabras, al hacer créditos y no conseguir una llegada del efectivo y sus inclinaciones, en muchos eventos estas fundaciones se ven obligadas a utilizar sus beneficios para hacer frente a su impotencia para devolver las tiendas que tienen un lugar con sus otras carteras de clientes.



2.2. MARCO TEORICO INCIAL

2.2.1. Morosidad

(González Pascua, 2009) Define a la morosidad como la mala conducta se caracteriza como el aplazamiento en la satisfacción del pago de los compromisos contraídos, de esta manera, es una ruptura del acuerdo de pago en una fecha prevista.

La mala conducta ocurre cuando un individuo o elemento legítimo difiere el pago de cualquiera de sus obligaciones.

Comienza a evaluarse a partir de la fecha en que se consintió en realizar un pago sin que se efectuara o a partir del plazo legal previsto para esa actividad, posteriormente, se estima el nivel de impuntualidad o aplazamiento en el pago, que en ocasiones puede provocar la quiebra concluyente.

Se entiende por impuntualidad la forma en que el titular de una deuda deja de cumplir sus compromisos de pago a plazos en el momento prefijado. A partir de ese segundo momento, el titular de la deuda puede pasar a formar parte esencial de un documento o lista de morosos, dado que se dan las circunstancias previstas por la normativa para que esto ocurra. Pagar las obligaciones contraídas es una de las cuestiones esenciales para mantener un bienestar monetario digno. (BBVA - Continental, 2023)

Al respecto (Castillo, 2016) caracteriza a un cliente moroso como aquel que no paga a tiempo sus partes de crédito, lo que incluye intereses y, sorprendentemente, capital.

Algunos creadores plantean que la morosidad es un factor de alto riesgo para una sustancia, ya que influye en su productividad y tener una cartera morosa es un indicio de que el elemento financiero está causando una desgracia.



(Quillatura, 2017) hace referencia a que este tipo de riesgo es la principal apuesta a la que debe enfrentarse una sustancia.

2.2.2. Política de crédito

La productividad existe posiblemente asumiendo que el valor actual neto del crédito que permite es positivo, los componentes que deben considerarse para la dispensación de efectivo son las consecuencias para:

Remuneración: Suponiendo que el cliente obtenga el crédito, éste influirá en la retribución del banco, pudiendo ponerla en serio peligro.

Costes: El crédito concedido por el banco podría influir en la estructura de gastos en caso de que los plazos no se devuelvan cuanto antes.

La obligación: el cliente debe garantizar el reembolso del efectivo. En caso contrario, debe esperar que los peligros cubran la falta de liquidez.

Morosidad: hay que evaluar la probabilidad de reembolso del crédito, para después elegir con antelación.

Reembolso por pronto pago: existen límites para los clientes que pagan pronto o lo antes posible. (Ross, 2010)

2.2.3. Política de cobranza

Las estrategias de surtido son la metodología que cada organización debe seguir para reunir los créditos concedidos a los clientes. Para que un sistema de surtido funcione correctamente, debe recibir dinero.

La variedad de créditos concedidos a los clientes será un método para estimar y establecer estrategias de surtido. (EDIFACT, 2023)

Las políticas de cobro pueden tener diferentes características:

Prohibitivo: Descrito por la concesión de crédito en periodos muy breves, los principios de crédito son severos y de esta manera se utiliza una estrategia de surtido contundente.

Liberales: En oposición a las estrategias prohibitivas, las liberales serán generalmente enormes, el crédito se concede teniendo en cuenta los enfoques utilizados en las organizaciones de los contendientes, no tienen grandes áreas de fuerza para aplicar en el ciclo de surtido y son menos exigentes en las condiciones y la fundación de períodos para la entrega de registros.

Objetivo: Se describen concediendo créditos a plazos razonables según las cualidades de los clientes y los costes de surtido; se aplican creyendo los surtidos a realizar y que dan unos ingresos netos razonables. (JACOBRA, 2023)

2.2.4. Calificación crediticia

La calificación crediticia, también llamada rating o calificación de la obligación, mide la capacidad de una nación, gobierno u organización para respaldar su obligación. Cuanto mayor es el riesgo de impago, más lamentable es la calificación, en vista del riesgo que conlleva invertir recursos en ella. De este modo, en principio, debido a la calificación que reciben las emisiones de obligaciones, los posibles financiadores saben a qué riesgo de impago se enfrentan al invertir recursos en dicha obligación.

La calificación la realizan las organizaciones de calificación. Las organizaciones de calificación, u oficinas de calificación, califican las partidas monetarias o los recursos de organizaciones, estados o legislaturas territoriales. (DATOSMACRO, 2023)



Para otorgar una puntuación FICO, las oficinas tienen en cuenta tanto el historial de pagos a plazos como el recurso continuo del avalista de la obligación para la proporción de la obligación. La puntuación FICO proporciona a los bancos esperados con una proporción inequívoca y directa del garante de la obligación, por lo que pueden medir la cantidad que deben cobrar por el crédito que hacen, así como lo que garantiza adicional (seguridad) debe ser recordado por el acuerdo para limitar el riesgo de incumplimiento. En el caso de los bonos, una puntuación FICO permite a los avalistas financieros decidir el riesgo reconocido y evaluar si la prima ofrecida es razonable en función de la apuesta esperada. (Investor glossary, 2022)

Para (Ross, 2010) evalúa la fiabilidad a la luz de las 5 C, cada una de las 5 C aborda una cualidad de la posible solidez financiera del prestatario.

Carácter: El carácter alude a cómo te verá un especialista en préstamos desde el punto de vista de tu validez y fiabilidad. Se trata más de una evaluación de su personalidad como persona que de una evaluación de su negocio, por lo que es importante reconocer el tipo de cliente que reembolsará el crédito lo antes posible.

Límite: Comprende una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago del cliente, esto es de suma importancia para las organizaciones monetarias que conceden créditos, las fundaciones monetarias evalúan el límite en conjunto con respecto a la historia monetaria y diferentes límites, como su obligación de proporción de liquidez, y las proclamaciones de ingresos de su negocio.



Capital: Se compone de la prueba reconocible de los activos accesibles para el cliente, que alude a la cantidad de dinero en efectivo que se ha puesto recursos en la solicitud para que el negocio tenga éxito.

Seguro: El seguro (también llamado aseguramiento o aseguramiento) alude a cualquier recurso que pueda ser utilizado para conseguir o asegurar el crédito mencionado por lo que es importante considerar algún recurso que asegure en caso de caer en incumplimiento.

Condiciones: Cuanto mejores sean las circunstancias que rodean a esa persona y a su negocio, más seguro estará de reembolsar el crédito según indiquen las condiciones pactadas por lo que tener en cuenta la situación monetaria del cliente es fundamental.

2.2.5. Historial crediticio

El registro es un informe que monitoriza su manera de comportarse de la multitud relativa de artículos monetarios que usted ha solicitado. Cada avance o crédito que se ha mencionado desde el comienzo de la existencia monetaria de las personas regulares y legítimas hasta el momento actual se registra, pero no sólo eso, del mismo modo se registra la forma de comportarse que ha solicitado la persona o entidad haya tenido respecto a estos productos: si el pago fue realizado a tiempo, si existió algún retraso o incumplimiento de pago de las obligaciones, quedaran registrados en el historial crediticio.

Todas las personas que son dinámicas desde el punto de vista monetario tienen un registro y los bancos o las distintas entidades de la zona pueden examinarlo y evaluar si usted reúne los requisitos para obtener otro elemento, como un crédito. Asimismo, esta evaluación respecto del historial crediticio

puede ser negativo, cuando esto ocurre es la consecuencia de algún retraso de pago a plazos de cualquier obligación o simplemente no se ha caído. Esto traerá un registro negativo como un informe de los consumidores en los departamentos de crédito.

Es fundamental comprender que todo el mundo tiene un historial financiero. En el momento en que se tienen tarjetas Mastercard, libros de contabilidad y se realizan pagos a plazos o se obtiene un crédito, los departamentos de crédito recopilan datos para crear nuestro historial de reembolso de préstamos.

Todos los residentes que han iniciado su vida crediticia tienen un registro como consumidores. Se trata de un conjunto de datos en el que se registran nuestros datos financiera y determina nuestra solvencia y capacidad de endeudamiento.

2.2.6. Cartera de clientes

La cartera de clientes se caracteriza por ser aquel registro de clientes que crean grandes ganancias gracias a las actividades de estos clientes, de esta manera la organización o elemento se alegra con la realización de sus esfuerzos trazados. En la actualidad existen numerosos desajustes en estos términos ya que ciertas organizaciones mantienen al cliente como componente de un recurso pensando en el doble trato de un similar en un tiempo decidido. (Cuesta, 2014)

Así que cuando necesitamos estimar una cartera de clientes debemos pensar en estos focos, es decir, debemos considerar: la antigüedad de la paga dada por el cliente, la antigüedad del impacto positivo disponible por el cliente, la antigüedad de la paga producida como impacto adverso disponible por los



clientes, y cuánto tiempo ha sido un cliente dinámico comparable a la organización. (Villalobos Carrasco, 2021)

2.2.7. Funciones de la cartera de clientes

Así como la cartera de clientes es un ente por el cual se generan ingresos hacia la empresa o entidad al tener un registro de potenciales clientes y los de riesgo, este también cuenta con otras funciones en el ámbito de las cooperativas, las cuales se pasan a detallar de la siguiente manera.

Ampliar el mercado: a medida que una organización o elemento se desarrolla, la cantidad de clientes se amplía, por lo que es esencial seguirle la pista y al mismo tiempo tener un sueño de desarrollo.

Dedicación: como sin duda sabe, mantener una conexión decente con los clientes ofrece puertas abiertas más prominentes para que se vuelvan constantes y le sugieran. Con un arreglo de clientes usted querrá realmente darse cuenta de quiénes son los más continuos o las personas que han estado en la búsqueda durante bastante tiempo. Con estos datos tienes la posibilidad de buscar metodologías, por ejemplo, avances u ofertas para quedarte con ellos atraídos por la o sustancia.

Busque nuevas puertas abiertas: del mismo modo que una cartera de clientes es útil para ampliar el espacio dentro del mercado, también es estupendo ponerse en contacto con las personas que una vez fueron clientes, pero nunca volvieron. Le permite fomentar nuevos procedimientos para atraerlos y convertirlos en clientes habituales.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Morosidad

La morosidad es la formación por la cual una persona endeudada, ya sea un particular o una sustancia legítima, deja de pagar cuando se espera su compromiso. Por esta situación, la persona endeudada se conoce como moroso.

(SUMUP, 2022)

2.3.2. Crédito

El crédito es un anticipo de efectivo que una parte concede a otra, con la responsabilidad de que, posteriormente, el prestatario reembolsará el anticipo de forma escalonada (mediante el pago de cuotas) o en una sola cuota y con una prima extra que reembolsa al banco por no disponer constantemente del efectivo.

(EDUCA, 2023)

2.3.3. Cartera de clientes

La cartera de clientes se caracteriza por ser aquel registro de clientes que crean retribución crítica gracias a las actividades de estos clientes, de esta forma la organización o elemento se alegra del cumplimiento de sus empeños trazados.

(Cuesta, 2014)

2.3.4. Empresas

Una organización es un tipo de asociación donde al menos dos individuos se asocian para fomentar una acción monetaria y cumplir un objetivo típico, que es obtener beneficios o ventajas; es una unidad útil de trabajo y productos, cada organización es responsable de una administración que regula los RRHH y los bienes materiales. (Azkue, 2023)



2.3.5. Calificación crediticia

La calificación FICO, también llamada rating o calificación de la obligación, mide la capacidad de una nación, gobierno u organización para respaldar su obligación. Cuanto mayor sea el riesgo de impago de la obligación, menor será la calificación, debido al riesgo que conlleva invertir recursos en ella. (DATOSMACRO, 2023)



CAPÍTULO III

MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. METODO DE INVESTIGACIÓN

Es la estrategia de la exploración, ya que son los sistemas, ciclos o procedimientos utilizados en la recopilación de información o pruebas para el examen, para encontrar nuevos datos o hacer una comprensión superior de un tema.

La estrategia lógica se compone de una serie de medidas que pueden aplicarse en el ciclo que da lugar a la investigación y, por lo tanto, es una idea general en el entorno de la comunidad académica, por lo que el procedimiento lógico hace referencia a un conjunto de puntos de vista funcionales necesarios para dirigir un estudio. (Cabezas Mejía y otros, 2018, pág. 42)

La decisión de una estrategia de examen dependerá en general de las preguntas a las que intente responder como parte de su exploración, lo que decidirá la dirección del trabajo y, de este modo, la disposición de metodologías, procedimientos y dispositivos para obtener información sustancial.



3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según (Wodowski S., 2010) la población es la disposición completa de personas, artículos o estimaciones que tienen unas cualidades normales perceptibles en un lugar y un momento determinados. A la hora de realizar cualquier exploración, deben tenerse en cuenta algunas cualidades fundamentales a la hora de elegir la población objeto de estudio.

La población está conformada por 20 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA de la ciudad de Juliaca durante el año 2023 al igual que la población.

3.2.2. Muestra

"El ejemplo en el ciclo de examen es una reunión, ocasiones, acontecimientos, redes, etc., sobre los que se recabará información, sin ser fundamentalmente ilustrativos del universo o la población objeto de estudio." (Hernandez Sampieri y otros, 2007)

Por lo tanto la muestra queda conformada por 20 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA de la ciudad de Juliaca durante el año 2023

3.3. TÉCNICAS FUENTES E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Técnicas.

La técnica utilizada en el examen y el surtido de la información y de los datos con respecto a la materia para explorar cuál es los factores que impactan la mala acción del arreglo de clientes de los fondos de reserva y del crédito provechosos. CREDICONFIA, juliaca 2023



3.3.2. Fuentes

Esta se recopiló mediante páginas web, libros, artículos de revistas, y trabajos antecedentes que tengan como base el estudio de los factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes.

3.3.3. Instrumentos

Cuestionario

3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Los planes no exploratorios son estudios en los que los factores no se diferencian a propósito para ver su impacto. Los planes de examen no exploratorios pueden ordenarse en basados en valores y longitudinales. El principal tipo de configuración tiene por objeto describir los factores y desglosar su aparición en un momento dado. Por otra parte, se espera que los planes longitudinales recojan información a largo plazo para llegar a inferencias sobre el cambio y los resultados (Hernandez y otros, 2014)



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

La motivación de esta sección es presentar y retratar la información adquirida en su exploración, y después descifrarla y equilibrarla con la hipótesis, la condición de la investigación y el examen real.

Para obtener los resultados, se realiza un examen legítimo de los resultados obtenidos a través de la visión general de 20 investigadores de crédito de la asociación de crédito. CREDICONFIA de la ciudad de Juliaca, a quienes se les realizó una encuesta pre codificada contenida de 09 presuntas, para poder obtener datos verídicos a través de del instrumento, a continuación tenemos los resultados obtenidos por la investigadora.

Tabla 2

Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA

Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	4	22.2%	4	22.2%
a veces	2	11.1%	4	22.2%	3	16.7%	9	50.0%
casi siempre	3	16.7%	1	5.6%	0	0.0%	4	22.2%
siempre	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

 $X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

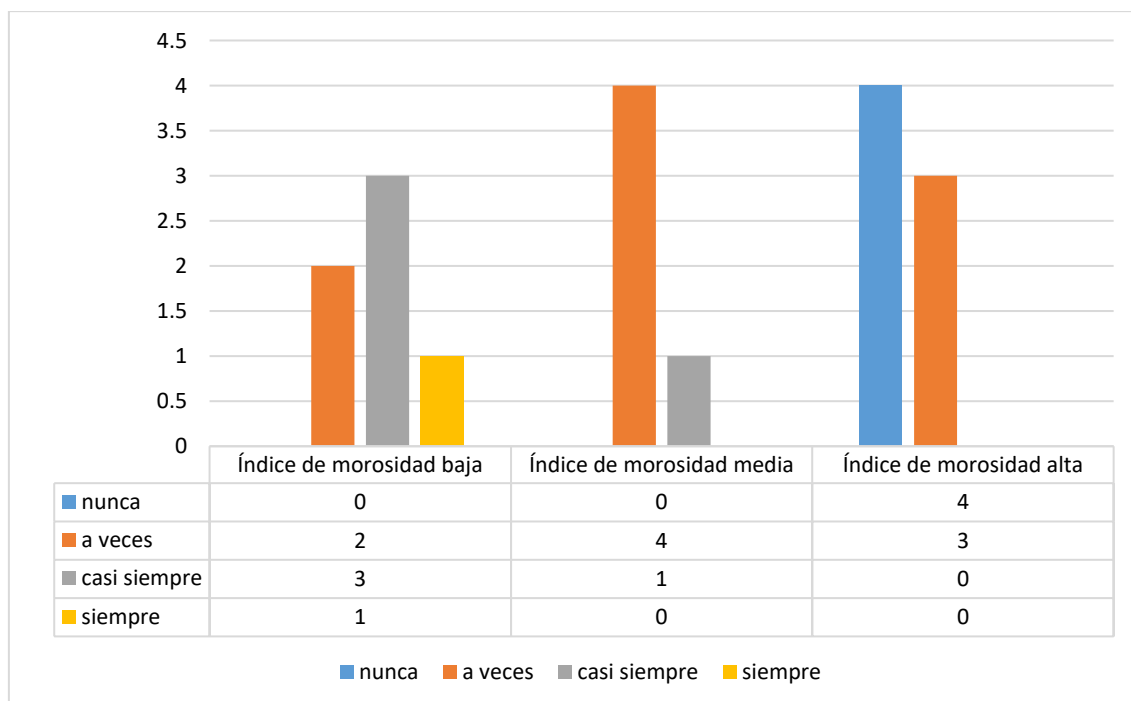
 $X^2_{\text{cal}} = 13.240$

P = 0.039

ES SIGNIFICATIVO

Figura 1

Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA



Nota. Tabla 02

ANÁLISIS

Según la tabla N° 02 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA? el 50% señala que a veces, el 22.2% señalo que casi siempre, el 22.2% señalo que nunca, y el 5.6% señaló que siempre está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.



Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señalo que casi siempre, el 11.1% señalo que a veces, el 5.6% señalo que siempre y el 0.0% señalo que nunca está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 22.2% señalo que a veces, el 5.6% señalo que casi siempre, el 0.0% señalo que siempre y el 0.0% señalo que nunca está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 22.2% señalo que nunca, el 16.7% señalo que a veces, el 0.0% señalo que casi siempre y el 0.0% señalo que siempre está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Al someter los resultados a la prueba estadista de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 13.24$ que resulto mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor nos indica que las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA si influyen en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.



Tabla 3

La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza

La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	5	27.8%	5	27.8%
a veces	3	16.7%	2	11.1%	2	11.1%	7	38.9%
casi siempre	2	11.1%	3	16.7%	0	0.0%	5	27.8%
siempre	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

$X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

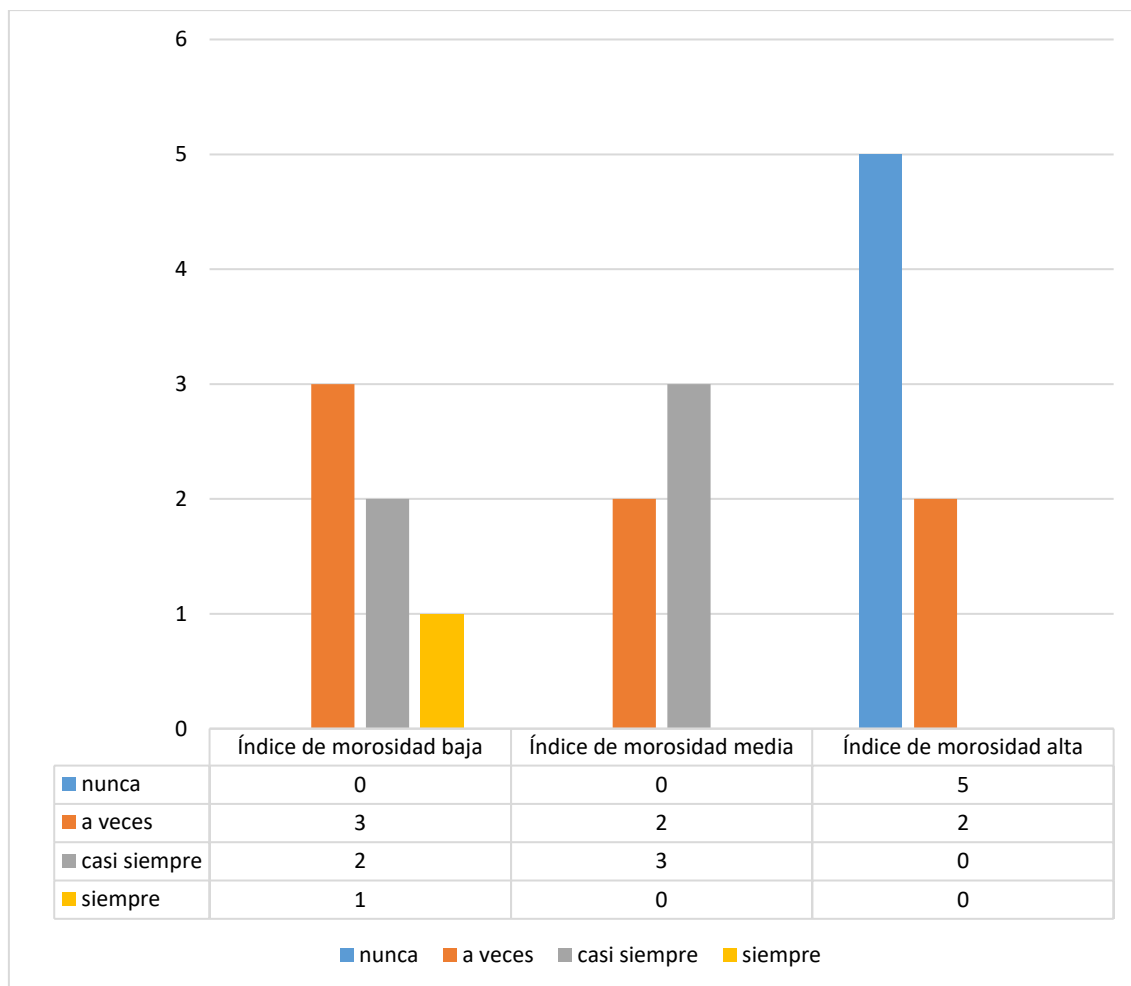
$X^2_{\text{cal}} = 14.120$

P = 0.028

ES SIGNIFICATIVO

Figura 2

La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza



Nota. Tabla 03

ANÁLISIS

Según la tabla N° 03 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza? el 38.9% señala que a veces, el



27.8% señalaron que casi siempre, el 27.8% señalaron que nunca, y el 5.6% señalaron que siempre, la COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señalaron que a veces, el 11.1% señalaron que casi siempre, el 5.6% señalaron que siempre y el 0.0% señalaron que nunca, la COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señalaron que casi siempre, el 11.1% señalaron que a veces, el 0.0% señalaron que siempre y el 0.0% señalaron que nunca, la COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 27.8% señalaron que nunca, el 11.1% señalaron que a veces, el 0.0% señalaron que casi siempre y el 0.0% señalaron que siempre, la COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 14.12$ que resultó mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica que las facilidades que brinda la COOPAC CREDICONFIA sí influyen en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023

Tabla 4

La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago (por ejemplo tarjeta de crédito)

La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago (por ejemplo, tarjeta de crédito/debito)	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	7	38.9%	7	38.9%
a veces	3	16.7%	2	11.1%	0	0.0%	5	27.8%
casi siempre	2	11.1%	3	16.7%	0	0.0%	5	27.8%
siempre	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

$X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

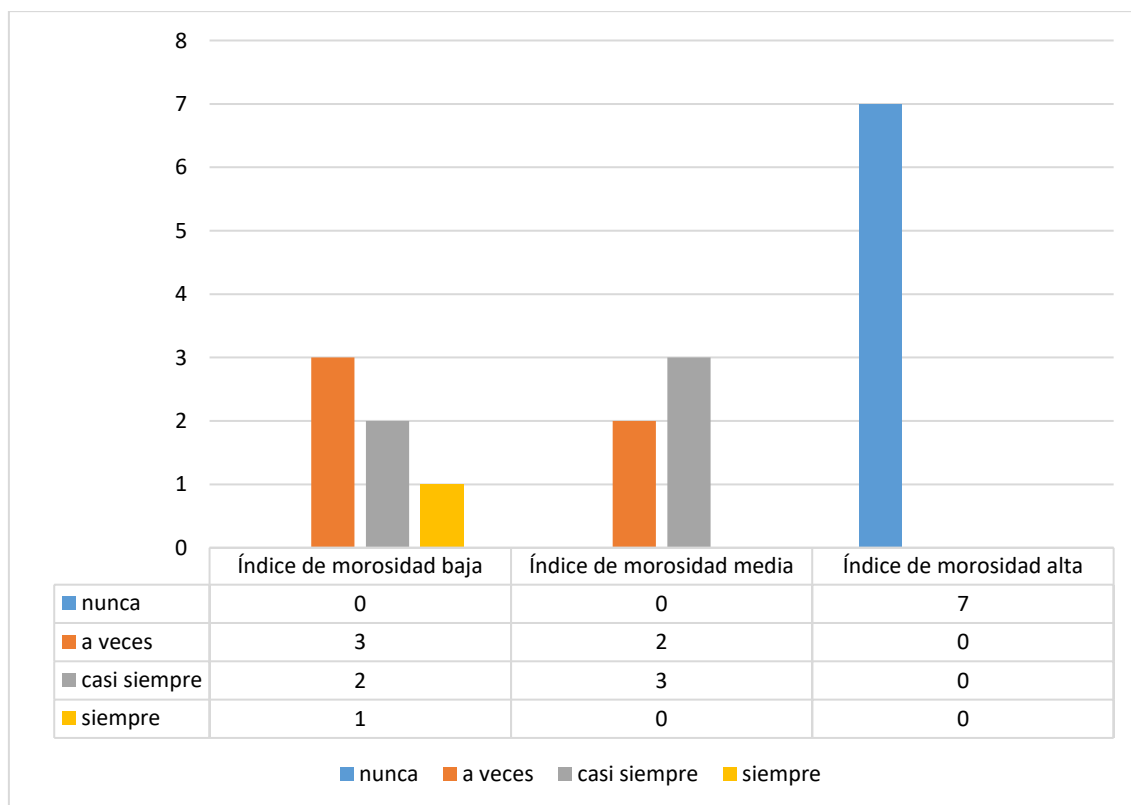
$X^2_{\text{cal}} = 20.16$

P = 0.002

ES SIGNIFICATIVO

Figura 3

La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago (por ejemplo, tarjeta de crédito/debito)



Nota. Tabla 04

ANÁLISIS

Según la tabla N° 04 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago (por ejemplo tarjeta de crédito/debito)? el 38.9% señala que nunca, el 27.8% señalo que a veces, el 27.8% señalo que casi siempre, y el 5.6% señaló que siempre, La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señaló que a veces, el 11.1% señaló que casi siempre, el 5.6% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señaló que casi siempre, el 11.1% señaló que a veces, el 0.0% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 38.9% señaló que nunca, el 0.0% señaló que a veces, el 0.0% señaló que casi siempre y el 0.0% señaló que siempre, La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de opciones para el tipo de pago.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 20.15$ que resultó mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica que las facilidades que brinda la COOPAC CREDICONFIA para el tipo de pago (ejemplo tarjeta de crédito/ débito) si influyen en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 5

Está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA

Está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	6	33.3%	6	33.3%
a veces	1	5.6%	3	16.7%	1	5.6%	5	27.8%
casi siempre	2	11.1%	2	11.1%	0	0.0%	4	22.2%
siempre	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	16.7%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

 $X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

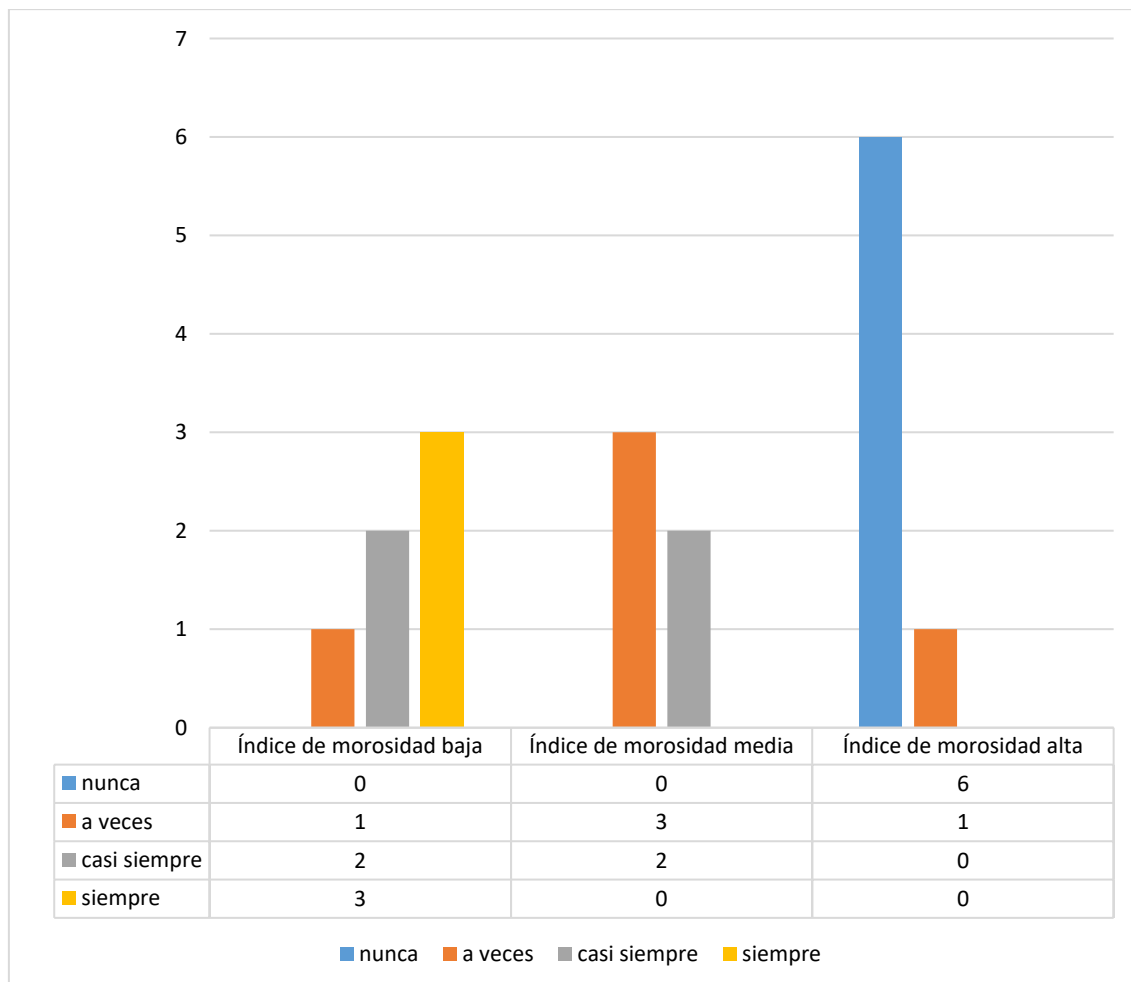
 $X^2_{\text{cal}} = 20.622$

P = 0.002

ES SIGNIFICATIVO

Figura 4

Está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA



Nota. Tabla 05

ANÁLISIS

Según la tabla N° 05 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿Está de acuerdo con el rigor



de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA? el 33.3% señala que nunca, el 27.8% señalo que a veces, el 22.2% señalo que casi siempre, y el 16.7% señaló que siempre, está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señalo siempre, el 11.1% señalo que casi siempre, el 5.6% señalo que a veces y el 0.0% señalo que nunca, está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señalo que a veces, el 11.1% señalo que casi siempre, el 0.0% señalo que siempre y el 0.0% señalo que nunca, está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 33.3% señalo que nunca, el 5.6% señalo que a veces, el 0.0% señalo que casi siempre y el 0.0% señalo que siempre, está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA.

Al someter los resultados a la prueba estadista de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 20.62$ que resulto mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica el rigor en la calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA si influyen en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.



Tabla 6

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	5	27.8%	5	27.8%
a veces	0	0.0%	2	11.1%	1	5.6%	3	16.7%
casi siempre	3	16.7%	3	16.7%	1	5.6%	7	38.9%
siempre	3	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	3	16.7%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

$X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

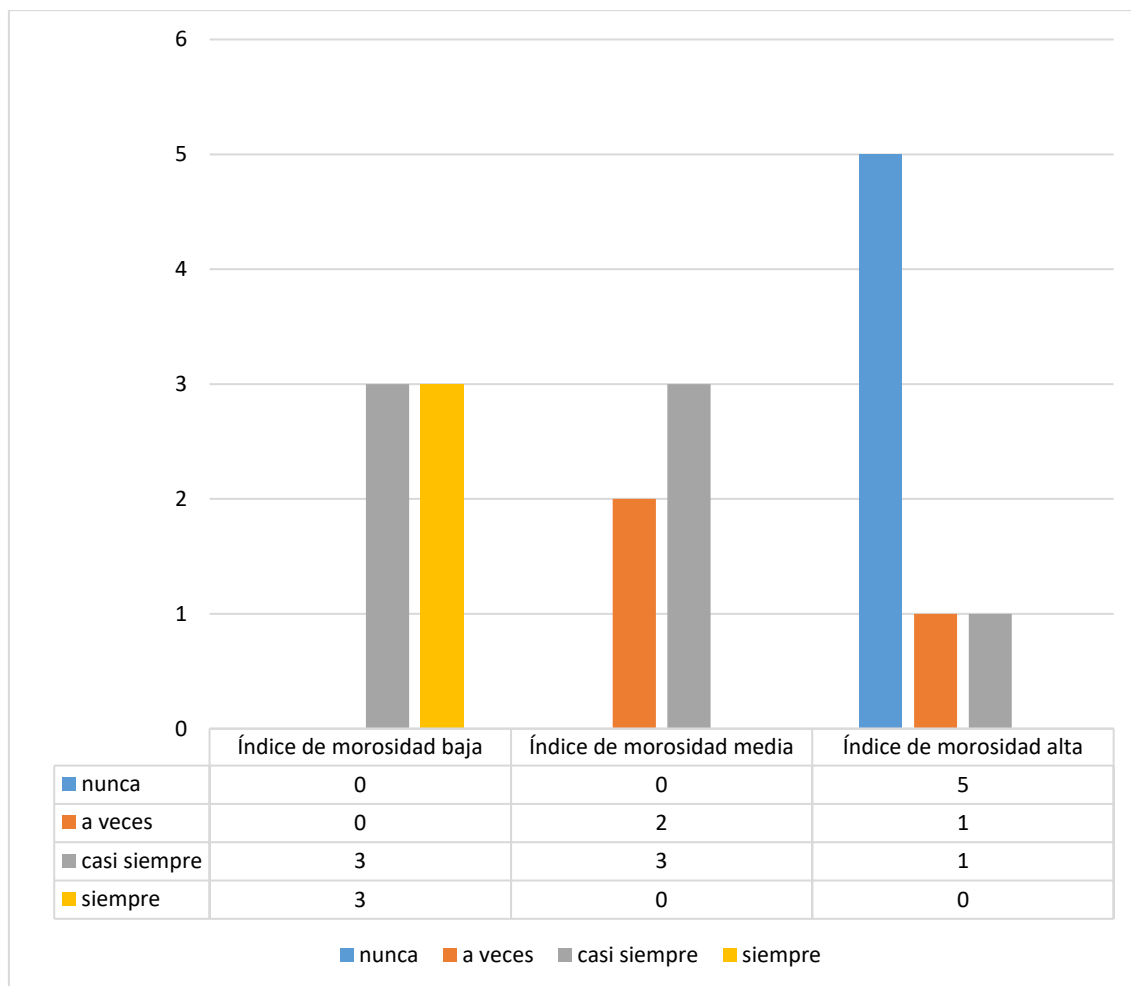
$X^2_{\text{cal}} = 18.367$

P = 0.005

ES SIGNIFICATIVO

Figura 5

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes



Nota. Tabla 06

ANÁLISIS

Según la tabla N° 06 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes? el 38.9% señala que casi siempre, el 27.8% señalo que nunca, el 16.7% señalo que a

veces, y el 16.7% señaló que siempre, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señaló siempre, el 16.7% señaló que casi siempre, el 0.0% señaló que a veces y el 0.0% señaló que nunca, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señaló que casi siempre, el 11.1% señaló que a veces, el 0.0% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 27.8% señaló que nunca, el 5.6% señaló que a veces, el 5.6% señaló que casi siempre y el 0.0% señaló que siempre, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 18.36$ que resultó mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica tomar en consideración la capacidad real de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA si influye en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.



Tabla 7

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	4	22.2%	4	22.2%
a veces	0	0.0%	2	11.1%	1	5.6%	3	16.7%
casi siempre	2	11.1%	2	11.1%	1	5.6%	5	27.8%
siempre	4	22.2%	1	5.6%	1	5.6%	6	33.3%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

$X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

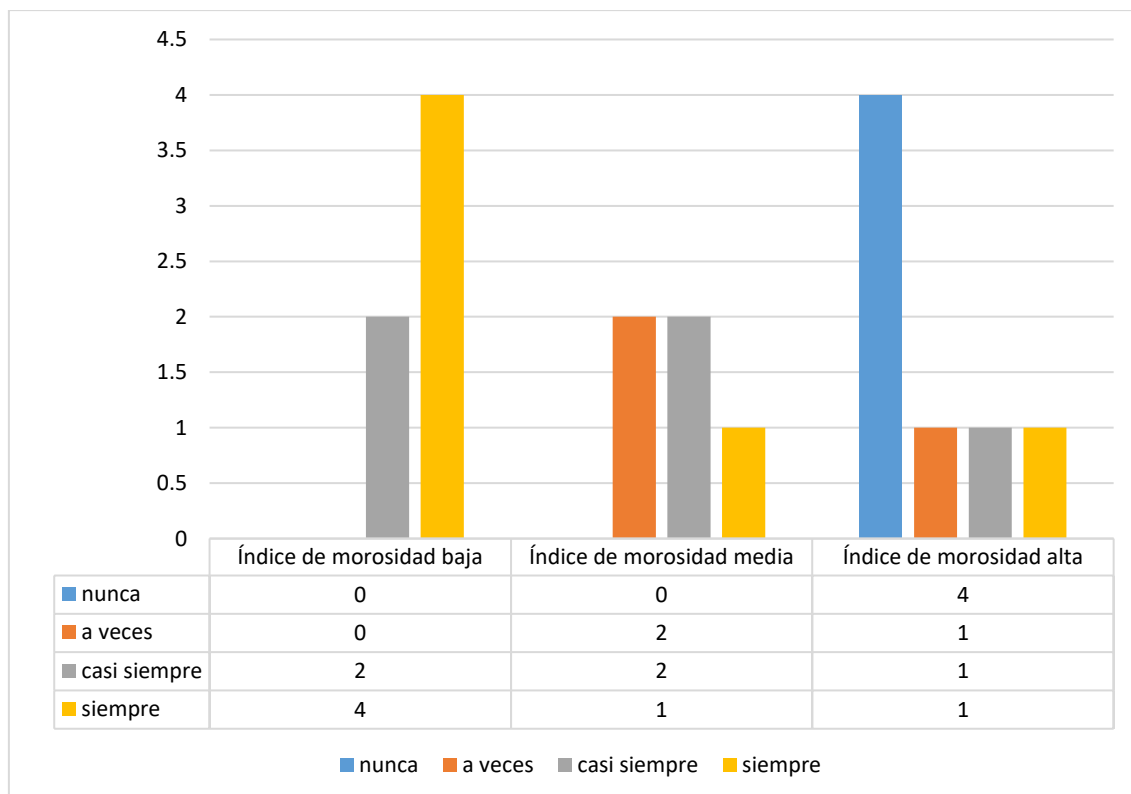
$X^2_{\text{cal}} = 12.765$

P = 0.046

ES SIGNIFICATIVO

Figura 6

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes



Nota. Tabla 07

ANÁLISIS

Según la tabla N° 07 respecto del tema de investigación titulado "Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023"

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes? el 33.3% señala que siempre, el 27.8% señalo que casi siempre, el 22.2% señalo que nunca, y el 16.7% señaló que a veces, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 22.2% señalo siempre, el 11.1% señalo que casi siempre, el 0.0% señalo que a veces y el 0.0% señalo que nunca, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 11.1% señalo que casi siempre, el 11.1% señalo que a veces, el 5.6% señalo que siempre y el 0.0% señalo que nunca, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 22.2% señalo que nunca, el 5.6% señalo que a veces, el 5.6% señalo que casi siempre y el 5.6% señalo que siempre, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes.

Al someter los resultados a la prueba estadista de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 12.76$ que resulto mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica tomar en consideración el capital real de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA si influye en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.

**Tabla 8***La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes*

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	5	27.8%	5	27.8%
a veces	1	5.6%	3	16.7%	1	5.6%	5	27.8%
casi siempre	3	16.7%	2	11.1%	1	5.6%	6	33.3%
siempre	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

 $X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

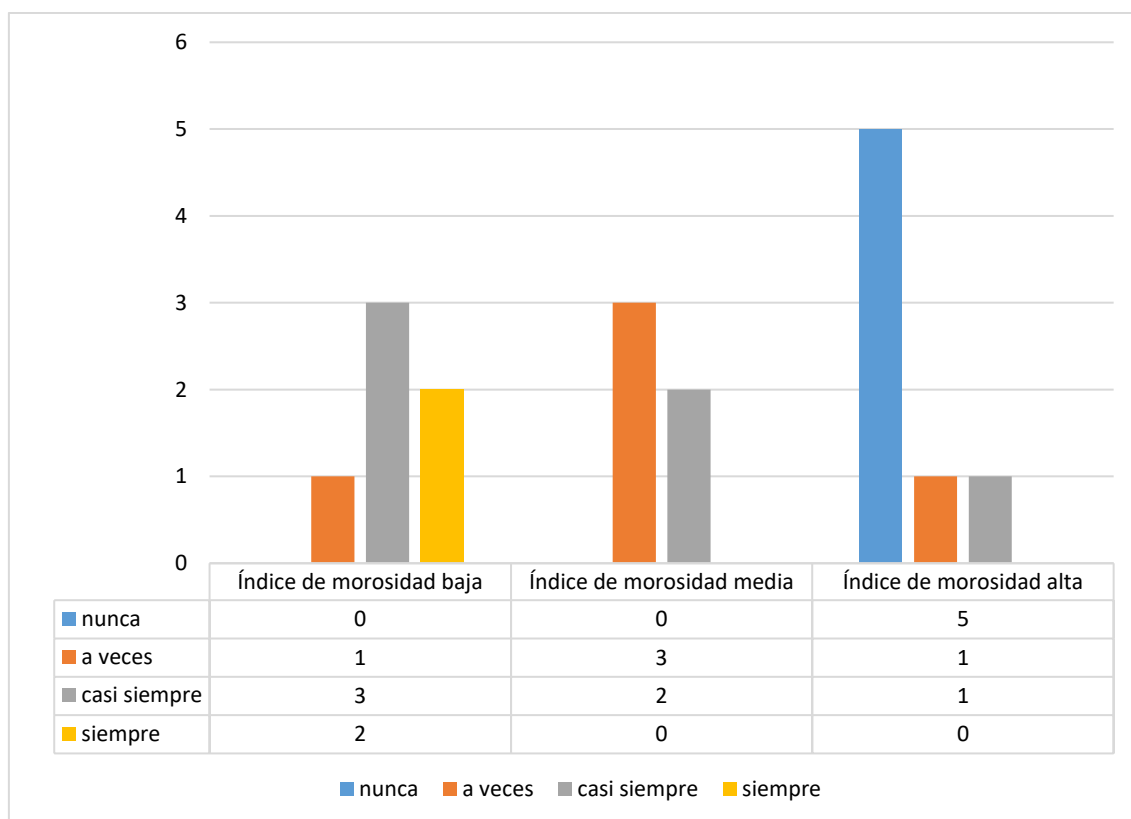
 $X^2_{\text{cal}} = 15.78$

P = 0.015

ES SIGNIFICATIVO

Figura 7

La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes



Nota. Tabla 08

ANÁLISIS

Según la tabla N° 08 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes? el 33.3% señala que casi siempre, el 27.8% señalo que a veces, el 27.8% señalo que

nunca, y el 11.1% señaló que a veces, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señaló que casi siempre, el 11.1% señaló que siempre, el 5.6% señaló que a veces y el 0.0% señaló que nunca, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señaló que a veces, el 11.1% señaló que casi siempre, el 0.0% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 27.8% señaló que nunca, el 5.6% señaló que a veces, el 5.6% señaló que casi siempre y el 0.0% señaló que siempre, la COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 15.78$ que resultó mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica tomar en consideración las condiciones de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA si influye en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.



Tabla 9

Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA

Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	5	27.8%	5	27.8%
a veces	3	16.7%	3	16.7%	2	11.1%	8	44.4%
casi siempre	2	11.1%	2	11.1%	0	0.0%	4	22.2%
siempre	1	5.6%	0	0.0%	0	0.0%	1	5.6%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Nota. Encuesta

$X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

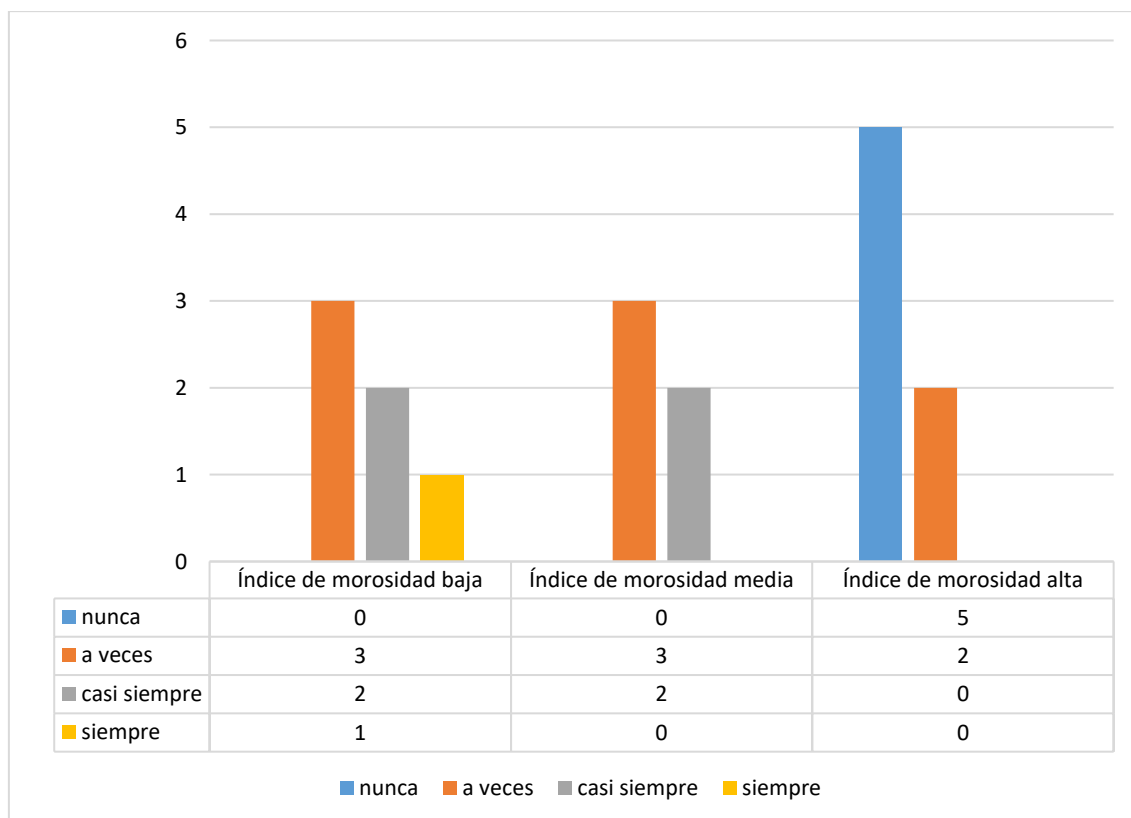
$X^2_{\text{cal}} = 13.16$

P = 0.040

ES SIGNIFICATIVO

Figura 8

Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA



Nota. Tabla 09

ANÁLISIS

Según la tabla N° 09 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA? el 44.4% señala que a veces, el 27.8% señalo que nunca, el 22.2% señalo que casi

siempre, y el 5.6% señaló que siempre, existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señaló que a veces, el 11.1% señaló que casi siempre, el 5.6% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señaló que a veces, el 11.1% señaló que casi siempre, el 0.0% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 27.8% señaló que nunca, el 11.1% señaló que a veces, el 0.0% señaló que casi siempre y el 0.0% señaló que siempre, existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 13.16$ que resultó mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica que la existencia de una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA si influye en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.



Tabla 10

Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA

Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA	ÍNDICE DE MOROSIDAD BAJA		ÍNDICE DE MOROSIDAD MEDIA		ÍNDICE DE MOROSIDAD ALTA		TOTAL	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
nunca	0	0.0%	0	0.0%	3	16.7%	3	16.7%
a veces	1	5.6%	2	11.1%	4	22.2%	7	38.9%
casi siempre	3	16.7%	3	16.7%	0	0.0%	6	33.3%
siempre	2	11.1%	0	0.0%	0	0.0%	2	11.1%
TOTAL	6	33.3%	5	27.8%	7	38.9%	18	100.0%

Elaboración: Propia

Fuente: Encuesta

$X^2_{\text{tab}} = 12.592$

GL = 6

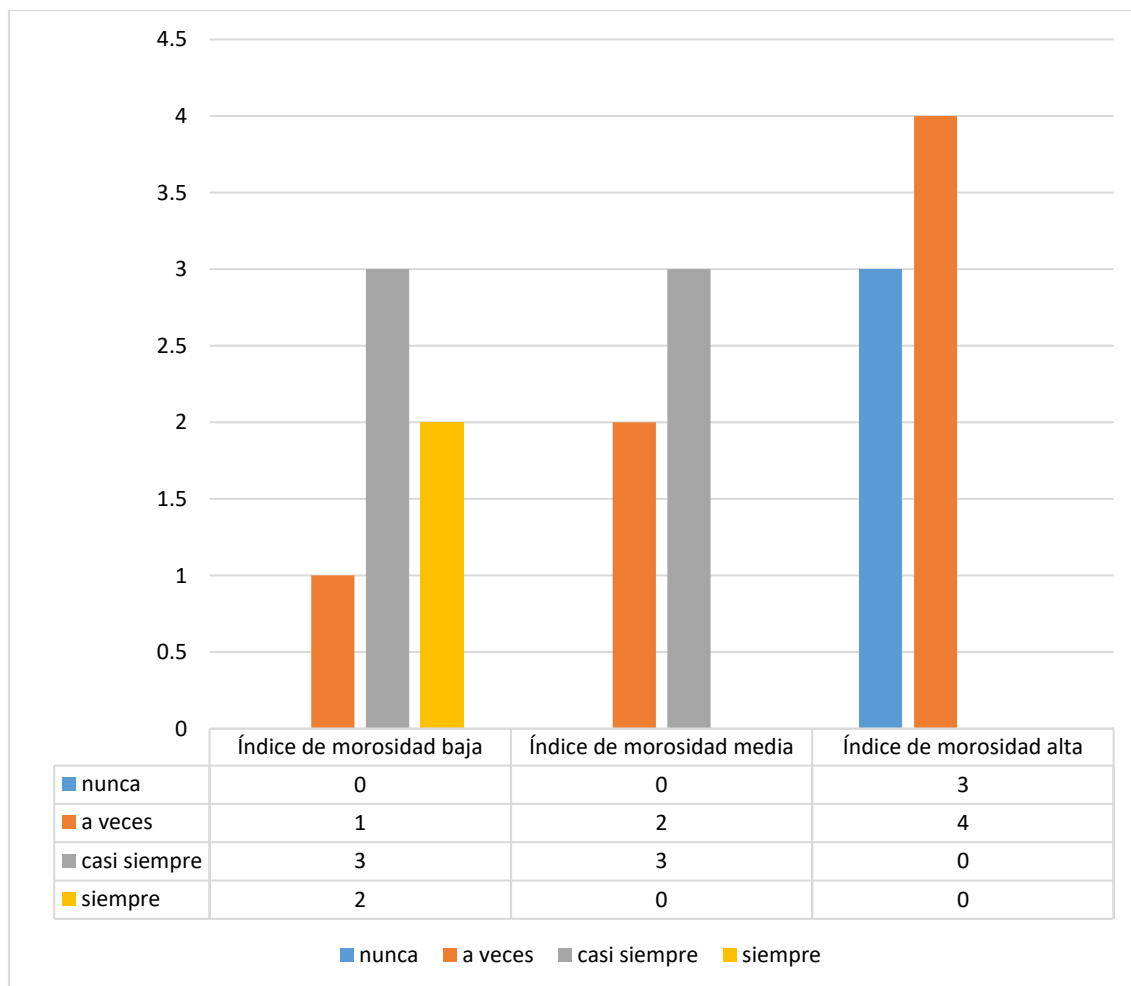
$X^2_{\text{cal}} = 13.97$

P = 0.029

ES SIGNIFICATIVO

Figura 9

Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA



Nota. Tabla 10

ANÁLISIS

Según la tabla N° 10 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”

La variable morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023, a la interrogante ¿Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA? el 38.9% señala que a veces, el 33.3% señalo que casi siempre, el 16.7% señalo que nunca, y el



11.1% señaló que siempre, existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad baja" el 16.7% señaló que casi siempre, el 11.1% señaló que siempre, el 5.6% señaló que a veces y el 0.0% señaló que nunca, existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad media" el 16.7% señaló que casi siempre, el 11.1% señaló que a veces, el 0.0% señaló que siempre y el 0.0% señaló que nunca, existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA.

Del grupo de analistas con cartera de clientes con "índice de morosidad alta" el 22.2% señaló que a veces, el 16.7% señaló que nunca, el 0.0% señaló que casi siempre y el 0.0% señaló que siempre, existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA.

Al someter los resultados a la prueba estadística de chi cuadrado, se obtuvieron los siguientes resultados $X^2_{cal} = 13.97$ que resultó mayor al $X^2_{tab} = 12.59$, para 6 grados de libertad y nivel de significancia ($P < 0.05$), el cual resulta menor y nos indica que la existencia de un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA si influye en los índices de morosidad presentados en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023.

Tabla 11

Porcentaje de morosidad de la cartera de clientes de la COOPAC

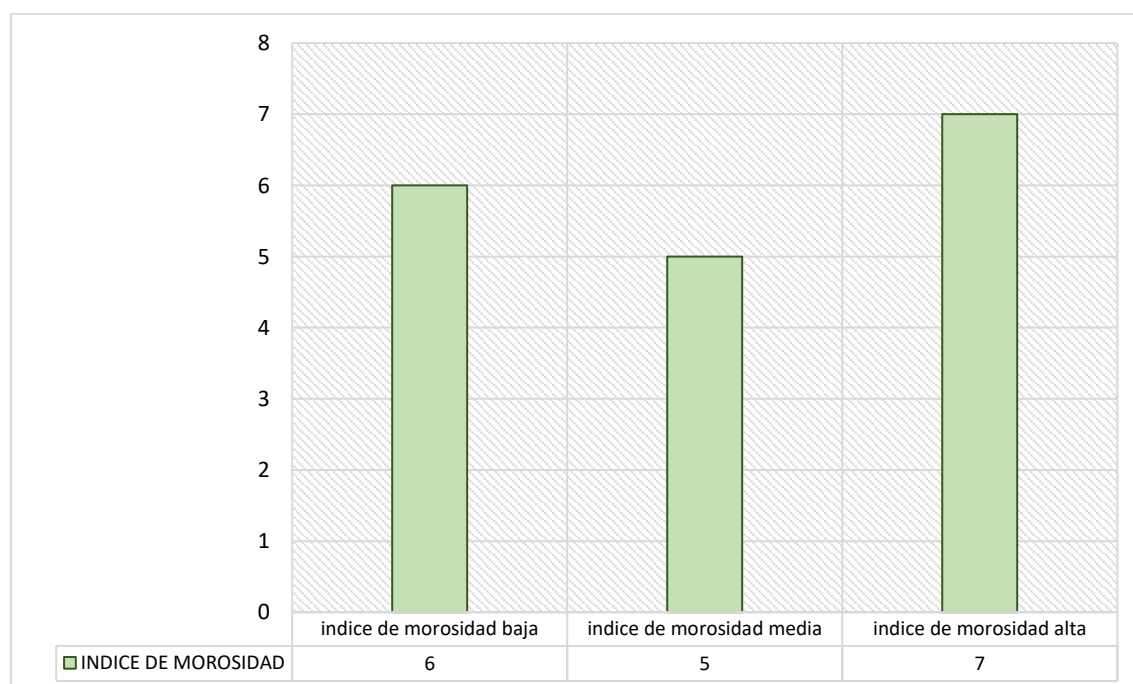
INDICE DE MOROSIDAD	Fi	%
índice de morosidad baja	6	33%
índice de morosidad media	5	28%
índice de morosidad alta	7	39%
TOTAL	18	100%

Elaboración: Propia

Nota. Cuestionario

Figura 10

Porcentaje de morosidad de la cartera de clientes de la COOPAC



Nota. Tabla 11



ANÁLISIS

Según la tabla N° 11 respecto del tema de investigación titulado “Factores que influyen en la morosidad de la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Crediconfia, Juliaca 2023”.

Tenemos que 7 de los encuestados cuentan con una cartera de clientes con los índices de morosidad alto, lo que corresponde al 39% de los encuestados; 6 de los encuestados cuentan con una cartera de clientes con los índices de morosidad baja, lo que corresponde al 33% de los encuestados; y 5 de los encuestados cuentan con una cartera de clientes con los índices de morosidad media, lo que corresponde al 28% de los encuestados.

Por lo tanto, se tiene como resultado que existe un mayor porcentaje de analistas de crédito que cuentan con una cartera de clientes con un índice de morosidad alto.

4.2. DISCUSION DE RESULTADOS

De acuerdo a los objetivos planteados el cual fue estudiar la influencia de irregularidades en la cartera de clientes de la asociación de crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023 se observó que existe influencia significativa de la morosidad en la cartera de clientes, esto debido a las políticas de cobranza que maneja la entidad así como también se observó que las facilidades de cobranza son un factor que influye en los índices de morosidad de la cartera de clientes, también obtuvimos como resultado que las opciones para el tipo de pago son un factor que influye en la morosidad de la cartera de clientes, por lo cual la entidad debe tener en consideración la modificatoria de las políticas de cobranza y plantear estrategias para disminuir la morosidad y contar con una adecuada administración y tratamiento de los créditos.

Paredes y Ugarte (2015) encontraron iguales resultados En su exploración sobre los factores que inciden en el grado de mal comportamiento de la cartera de anticipos en un banco metropolitano peruano de fondos de reserva, los creadores razonaron que una de las metodologías para controlar el mal comportamiento en los bancos civiles de fondos de inversión es contar con una administración corporativa satisfactoria y un diseño jerárquico que no permita el desarrollo incontrolado del riesgo crediticio, Deben tener componentes y aparatos avanzados que les permitan reconocer y clasificar a sus clientes, así como regiones de observación y control que les permitan lidiar con el grado de arreglos que influyen en el beneficio de las fundaciones y, si es fundamental, establecer arreglos deliberados para aliviar lo que está sucediendo que podría influir en los resultados de la organización. (Paredes León & Ugarte Vargas, 2015)

Asimismo (Acosta de Rubira, 2016) señala que la seriedad con la que los prestamistas evalúan a los prestatarios depende de los enfoques crediticios de cada establecimiento monetario, a través de las cinco C del crédito (Capital, Límite, Condiciones, Carácter y Seguridad) diseccionan los tipos de ingresos, el carácter de las cuotas, el valor y las garantías potenciales con las que pueden protegerse del riesgo, y así caracterizan si el prestatario es susceptible de crédito.

También se encontró que dentro de los factores de morosidad de la cartera de clientes de la Cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA se debe a que no existe una debida evaluación de los clientes, así como también existe una deficiencia en la evaluación de la capacidad, capital y condición de los clientes.

Similares resultados encontró Mendoza (2020) en su trabajo sobre los determinantes de la mala conducta en la Caja Civil de Ahorro y Crédito Huancayo en la Región Padre Abad Aguaytia, División de Ucayali, donde observó que los determinantes de la mala conducta son la desafortunada evaluación crediticia en los anticipos concedidos, la desafortunada administración de los peligros monetarios construirán el grado de mala conducta en la Organización Caja Huancayo. (Mendoza Asencios, 2020).

Acosta de Rubira (2016) en su trabajo La seriedad con la que los bancos evalúan a los prestatarios depende de los planteamientos crediticios de cada fundación monetaria. A través de las cinco C del crédito (Capital, Límite, Condiciones, Carácter y Seguridad) investigan los tipos de ingresos, la idea de plazo, el valor y las garantías potenciales con las que pueden protegerse del riesgo, y en consecuencia caracterizan si el prestatario es susceptible de crédito. (Acosta de Rubira, 2016)



Por lo tanto, existe similitud en los resultados encontrados debido a que las políticas internas ayudan en la prevención de riesgos, así como también el tener datos verídicos y actualizados ayudar a prevenir situaciones de riesgo en la cartera de clientes.

Asimismo (Nole Zeña, 2015) en su trabajo de El examen sobre las metodologías de surtido y su relación con la mala conducta de las instalaciones de administración en la región de Ferreñafe del proveedor de administraciones de desinfección de Lambayeque muestra que existe una conexión entre los sistemas de surtido y la mala conducta de las instalaciones de administración en EPSEL SA - Ferreñafe.

CONCLUSIONES

- PRIMERA** : Se encontró que existe un índice de morosidad alta en la cartera de clientes, asimismo los factores que inciden en la morosidad de la cartera de clientes de la Cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, son las políticas de cobranza que maneja esta entidad, así como también se observó que la las facilidades de cobranza son un factor que influye en los índices de morosidad ($P < 0.05$).
- SEGUNDA** : Las políticas de cobranza que tiene la entidad financiera es un factor que guarda relación significativa ($P < 0.05$) en la cartera de clientes y los índices de morosidad encontrados en la cooperativa de ahorro y crédito durante el periodo 2023.
- TERCERA** : Las calificaciones crediticias con la que cuentan los ciudadanos que han iniciado su vida crediticia es un factor que guarda relación significativa ($P < 0.05$) en la cartera de clientes y los índices de morosidad encontrados en la cooperativa de ahorro y crédito durante el periodo 2023.
- CUARTA** : El historial con la que cuentan los ciudadanos que han iniciado su vida crediticia también es considerado un factor que guarda relación significativa ($P < 0.05$) en la cartera de clientes y los índices de morosidad encontrados en la cooperativa de ahorro y crédito durante el periodo 2023.

RECOMENDACIONES

- PRIMERA:** Se recomienda al gerente y al área administrativa, brindar capacitaciones constantes dirigidas personal y en especial a los analistas de crédito, a fin de poder ayudar a disipar las dudas respecto a la calificación y métodos de cobranza para así disminuir los índices de morosidad que existe en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y créditos CREDICONFIA.
- SEGUNDA:** A los analistas de la entidad financiera ser partícipes en el planteamiento de modificatorias en las políticas de cobranza, para que estas puedan estar acorde a las exigencias de la realidad de la población, así como también brindar facilidades de pago y tener el informe actualizado de la cartera de clientes.
- TERCERA:** Al jefe del área de asesoría legal buscar alternativas en las opciones del tipo de pago y también realizar capacitaciones para poder dotar de conocimiento a los encargados de área de cobranza para que estos conjuntamente con los analistas puedan brindar información a los clientes respecto de las facilidades de cobranza, a fin de mejorar las calificaciones crediticias de la cartera de clientes.
- CUARTA:** A los analistas de la entidad financiera poner en práctica acciones que puedan ayudar a los clientes a cumplir con los pagos, brindando facilidades y opciones de pago, tomando en consideración las condiciones de los clientes para mejorar el historial crediticio de la cartera de clientes.



BIBLIOGRAFÍA

- Acosta de Rubira, I. L. (2016). *Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero*. Quito: Pontificia Universidad Católica Del Ecuador .
- Azkue, I. (14 de febrero de 2023). *Empresa*. Enciclopedia Humanidades: <https://humanidades.com/empresa/>.
- BBVA - Continental. (Sabado de Enero de 2023). *Qué es la morosidad y qué consecuencias tiene*. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Instituto Colombiano Para El Fomento De La Educación Superior, Icfes. <https://doi.org/https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-guillermo-briones.pdf>
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaria, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Sangolqui - Ecuador: ESPE.
- Caceres Ramos, M. (2020). *“La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano”*. Puno: universidad Nacional Del Altiplano.
- Castillo, A. &. (2016). *Factores determinantes de la morosidad en las cajas municipales de ahorro y crédito en el Perú*. Universidad del Pacífico. <https://doi.org/http://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1933>



Castro Gonzales, E. J. (2022). *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda zongshen de Pucallpa, 2021*. Pucallpa Peru: Universidad Nacional De Ucayali.

Cuesta, F. (2014). *Gestión de la cartera de clientes*. Cámaras de Comercio - Madrid. <https://doi.org/http://de-lucio.es/doc/manu/carteraclientes.pdf>

DATOSMACRO. (26 de febrero de 2023). *Calificación crediticia o rating*. <https://datosmacro.expansion.com/diccionario/calificacion-crediticia-o-rating#:~:text=La%20calificaci%C3%B3n%20crediticia%2C%20tambi%C3%A9n%20llamada,que%20implica%20invertir%20en%20ella>.

EDIFACT. (18 de enero de 2023). *Ejemplos de políticas de cobranza*. <https://www.edifact.com.mx/masinfo/ejemplos-de-politicas-de-cobranza.html>

EDUCA. (13 de febrero de 2023). *¿Qué es el Crédito?* <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html#:~:text=El%20cr%C3%A9dito%20es%20un%20pr%C3%A9stamo%20de%20dinero%20que%20una%20parte,que%20no%20tuvo%20ese%20dinero>.

González Pascua, J. (2009). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días*. unizar. https://doi.org/http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongreso_aeca/cd/111b.pdf

Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Pilar Baptista, L. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. Madrid - España: McGraw-Hill.



Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill.

Investor glossary. (26 de octubre de 2022). *Calificación de crédito*.
<http://www.investorglossary.com/credit-rating.htm>

JACOBRA. (02 de marzo de 2023). *¿Qué son las políticas de cobranza de una empresa?* <https://www.jacobra.com.py/post/qu%C3%A9-son-las-pol%C3%ADticas-de-cobranza-de-una-empresa>

Mendoza Asencios, J. J. (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo en el Distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. Tingo Maria: Universidad Nacional Agraria de la selva.

Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque* (Escuela Académico Profesional De ed.). (F. D. Empresariales, Ed.) Pimentel: Universidad Señor De Sipan.

Ocaña Mazon, E. (2017). *Determinantes de la morosidad en el sistema bancario ecuatoriano*. Ecuador: Superintendencia De Bancos.

Paredes León, M., & Ugarte Vargas, S. (2015). *Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una caja municipal del Perú*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.



Quillatura, H. (2017). *Determinantes de la morosidad del Banco Agropecuario para el periodo 2016*. Universidad Nacional Agraria La Molina.
<https://doi.org/http://repositorio.lamolina.edu.pe/handle/UNALM/3234>

Quiñagua Mamani, D., & Colomo Lopez, M. A. (2017). *Cultura tributaria y obligaciones tributarias en las empresas unipersonales de venta de prendas de vestir artesanales en la ciudad de la paz*. Universidad Mayor de San Andres - Facultad De Ciencias Economicas Y FinancieraS.
<https://doi.org/https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14370/DT-V-XII-007%20cultura%20tributaria%20y%20obligaciones%20tributarias%20en%20las%20empresas%20unipersonales%20de%20venta%20de%20prendas%20de%20vestir%20en%20la%20ciudad%20de%20la%20paz%20artesana>

Quispe Quispe, M. P. (2022). *Morosidad en la cartera de clientes y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa electro puno S.A.A., periodos 2017-2018*. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano.

Ross, S. A. (2010). *Finanzas corporativas*. McGraw Hill Interamericana Editores S. A.

SUMUP. (22 de diciembre de 2022). *Morosidad - ¿Qué es la morosidad?*
<https://www.sumup.com/es-es/facturas/glosario/morosidad/>

Ulloa Zuñiga, G. F. (2022). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la cooperativa de ahorro y credito Fasayñan*. Cuenca ecuador: universidad politecnica salesiana.



Vilca Carbajal, Y. I. (2016). *Protección al cliente y su influencia en la tasa de morosidad de mi Banco ag Puno 2015*. Puno: Universidad Nacional Del Altiplano. <https://doi.org/oai:repositorio.unap.edu.pe:UNAP/2963>

Villalobos Carrasco, E. (2021). *Gestión de la cartera de clientes en la agencia mibanco de la victoria, chiclayo 2019*. Universidad Señor De Sipan. <https://doi.org/Facultad de ciencias empresariales>

Wodowski S., J. (14 de julio de 2010). *Metodología de la investigación: Población y muestra*. Metodología en investigación: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Zevallos Toribio, J. L. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020*. Huancayo: Universidad Continental.



ANEXOS



ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICONFIA, JULIACA 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODO	POBLACION Y MUESTRA
Problema general. ¿Cómo influye la morosidad en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023?	Objetivo general. Estudiar la influencia de la morosidad en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023	Hipótesis general. Existe influencia de la morosidad en la cartera de clientes de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023	Variable 1. morosidad	- Política de cobranza - Calificación crediticia (cumplimiento de las 5C) - Historial crediticio		
Problemas específicos. ¿Cómo influye la cartera de clientes en la política de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023? ¿Cómo influye la cartera de clientes en la calificación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023? ¿Cómo influye la cartera de clientes en el historial crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023?	Objetivos específicos. Estudiar la influencia de la cartera de clientes en la política de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023. Analizar la influencia de la cartera de clientes en la calificación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023. Estudiar la influencia de la cartera de clientes en el historial crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.	Hipótesis específica. Existe influencia significativa de la cartera de clientes en la política de cobranza de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023. Existe influencia significativa de la cartera de clientes en la calificación crediticia de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023. Existe influencia significativa de la cartera de clientes en el historial crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA, Juliaca 2023.	Variable 2. cartera de clientes	Evaluación de crédito Finalidad de la cartera de clientes	Método cuantitativo, analítico, descriptivo, de diseño no experimental	Población: La población estará conformada por trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA de la ciudad de Juliaca durante el año 2023 Muestra: 10 trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito CREDICONFIA de la ciudad de Juliaca 2023



ANEXO 3

ENCUESTA

NOMBRES Y APELLIDOS : _____

TITULO : FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE
LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CREDICONFIA, JULIACA 2023

0 = Nunca	1 = A veces	2 = Casi siempre	3 = Siempre
-----------	-------------	------------------	-------------

I. MOROSIDAD					
		0	1	2	3
1.	Está de acuerdo con las políticas de cobranza aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA				
2.	La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades de cobranza				
3.	La COOPAC CREDICONFIA brinda facilidades opciones para el tipo de pago (por ejemplo, tarjeta de crédito)				
4.	Está de acuerdo con el rigor de calificación aplicadas en la COOPAC CREDICONFIA				
5.	La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración la capacidad de los clientes				
6.	La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración el capital de los clientes				
7.	La COOPAC CREDICONFIA toma en consideración las condiciones de los clientes				
II. CARTERA DE CLIENTES					
		0	1	2	3
8.	Existe una adecuada evaluación de la cartera de clientes de la COOPAC CREDICONFIA				
9.	Existe un adecuado cumplimiento de evaluación de la COOPAC CREDICONFIA				

Muchas gracias.



ANEXO N° 02

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES : Bach:

II. TITULO : FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDICONFIA, JULIACA 2023

Apellidos y nombres: Huacani Pucasaca Yoly

Instrumento de investigación: Encuesta

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		1-20	21-40	41-60	61-80	81-100
Claridad	lenguaje apropiado					X
Objetividad	conductas observables					X
Organización	lógica entre variables					X
Suficiencia	cualitativos y cuantitativos					X
Intencionalidad	Contenido científico.					X
Consistencia	problema, objetivos e hipótesis					X
Metodología	Corresponde al propósito de la investigación					X

II. Promedio de valoración: 99%

Lugar y fecha: Juliaca, 05 de Mayo 2023


Firma.



ANEXO N° 02

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES : Bach:

II. TITULO : FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD
DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y
CREDITO CREDICONFIA, JULIACA 2023

Apellidos y nombres: _____

Instrumento de investigación: _____

Indicadores	Criterios	Deficiente 1-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy buena 61-80	Excelente 81-100
Claridad	lenguaje apropiado				X	
Objetividad	conductas observables				X	
Organización	lógica entre variables				X	
Suficiencia	cualitativos y cuantitativos					X
Intencionalidad	Contenido científico.				X	
Consistencia	problema, objetivos e hipótesis				X	
Metodología	Corresponde al propósito de la investigación				X	

II. Promedio de valoración: _____

Lugar y fecha: Juliaca 01 de 05 2023


Firma.



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

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

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 12-07 - 2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: LUZVELIA COILA UMIÑA

Dirección: Jr. 29 de marzo Mz F lote 8

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75520818

Teléfono: 946 597 277

email: coilaluz984@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____

email: _____

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

Escuela Profesional o Mención: ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO

Asesor: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐

Tesis ☒

Trabajo de Suficiencia Profesional ☐

Trabajo Académico ☐

Título: FACTORES QUE INFLUYEN EN LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES EN LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDICONFIA, JULIACA-2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Morosidad, cartera de clientes, créditos.

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

1

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

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



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

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

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

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

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

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

Autorizo su publicación (marque con una X)

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

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

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

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

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

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

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

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

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

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

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: CONTABILIDAD ECONÓMICA – P15

Firma de Autor



huella digital

12 - 07 - 2024

Fecha