

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas
Carrera Profesional de Contabilidad y Finanzas

**POLÍTICAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA
“COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TRES MOLINOS” CAJAMARCA, 2019**

Tesina Presentada para Obtención del Grado de Bachiller

Autores:

Blas Benites, Nely Anali.

Ocas Cerna, Roxana.

Asesor:

Gil Jáuregui, Carlos Andrés

Cajamarca-Perú

Febrero-2021

ÍNDICE

DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRAC	vii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.1.2 Descripción de la Realidad Problemática	2
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.1 Problemas específicos.....	3
1.3 Objetivos de la Investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4 Justificación de la Investigación	4
1.4.1 Justificación Metodológica.....	4
1.4.2 Justificación Práctica	4
1.4.3 Justificación Teórica.....	4
CAPÍTULO II.....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
2.1 Antecedentes del Problema.....	5
2.1.1 A Nivel Internacional	5
2.1.2 A Nivel Nacional	7
2.1.3 A Nivel Local	8
2.2 Bases Teóricas	10
2.2.1 Políticas Crediticias	10
2.2.1.1 Definición	10
2.2.1.2 Tipos	11
2.2.1.2.1 Políticas de Crédito Normales	11
2.2.1.2.2 Políticas de Crédito Restrictivas.....	11

2.2.1.2.3 Políticas de Crédito Flexibles	11
2.2.1.3 Principios Básicos de las Políticas Crediticias	12
2.2.1.4 Elementos Principales de las Políticas Crediticias	12
2.2.1.5 Políticas de Cobranzas.....	12
2.2.1.5.1 Tipos de Políticas de Cobranzas	12
2.2.1.5.2 Créditos Otorgados	13
2.2.2 Tipos de Riesgos	13
2.2.2.1 Riesgo Operacional.....	13
2.2.2.2 Riesgo de Liquidez	14
2.2.2.3 Riesgo de Mercado	14
2.2.3 Morosidad	14
2.2.3.1 Definición	14
2.2.3.2 Tipos de Morosidad	15
2.2.3.2.1 Morosos Intencionales.....	15
2.2.3.2.2 Morosos Negligentes.....	15
2.2.3.2.3 Morosos Circunstanciales	15
2.2.3.3 Causas de la Morosidad	16
2.2.3.4 Efectos de la Morosidad	16
2.2.3.5 Factores de la Morosidad.....	17
2.2.3.5.1 Capacidad Financiera de Pago de Cartera de Clientes	17
2.2.3.5.2 Alto Índice de Tasas de Interés.....	18
2.2.3.5.3 Decrecimiento de Ingresos	18
2.2.3.6 Cartera Vencida	18
2.2.3.6.1 Índice de morosidad de créditos microempresas	19
2.2.3.6.2 Índice de morosidad de créditos Comerciales	19
2.2.3.6.3 Índice de morosidad de créditos de Consumo	20
2.2.3.6.4 Índice de Morosidad de Créditos Hipotecarios	20
2.3 Definición de Términos Básicos	20
2.3.1 Créditos.....	20
2.3.2 Capacidad	21
2.3.3 Cobranza.....	21
2.3.4 Políticas de Crédito.....	21
2.3.5 Morosidad.....	21

2.4	Hipótesis	22
2.5	Operacionalización de Variables	23
CAPÍTULO III.....		24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		24
3.1	Tipo y Nivel de Investigación.....	24
3.1.1	Tipo de Investigación.....	24
3.1.2	Nivel de Investigación	24
3.2	Método y Diseño de Investigación	25
3.2.1	Método de Investigación.....	25
3.2.2	Diseño de Investigación.....	25
3.3	Población y Muestra de la Investigación	26
3.3.1	Población.....	26
3.3.2	Muestra	27
3.4	Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos	27
3.4.1	Técnicas De Recolección de Datos.....	27
3.4.2	Instrumentos de Recolección de Datos	29
CAPÍTULO IV.....		29
RESULTADOS.....		29
4.1	Presentación de Resultados que se Esperan.....	29
CAPÍTULO V		30
ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN		30
5.1	Recursos.....	30
5.1.1	Recursos Humanos.....	30
5.1.2	Recursos Materiales	31
5.2	Presupuesto	31
5.3	Cronograma de Actividades.....	33
CAPÍTULO VI.....		34
CONCLUSIONES		34
6.1	Presentación de Conclusiones.....	34
6.2	Referencias Bibliográficas	35
ANEXOS		39
ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA		40
CUESTIONARIO DE PREGUNTAS CERRADAS.....		41

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación va dedicado a nuestros queridos padres, que gracias a su apoyo estamos logrando todas nuestras metas planteadas; asimismo gracias a ellos hemos aprendido que no debemos rendirnos ante las adversidades y que a pesar de las diferentes dificultades que se presenten seguir adelante para poder luchar y cumplir todos nuestros sueños.

También, a nuestros docentes por brindarnos sus conocimientos de una manera incondicional y guiarnos para ser mejores profesionales forjando valores éticos en nosotros, para poder enfrentarnos a un mundo laboral, permitiéndonos mostrar que todo lo que se propone uno en la vida lo puede lograr a base de voluntad.

Blas Benites, Nely Anali.

Ocas Cerna, Roxana

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradecer a Dios por la vida que nos brinda y por acompañarnos en cada paso que hemos dado para poder realizar este proyecto de investigación; asimismo, seguir adelante para lograr un sueño más anhelado que es ser un profesional titulado.

A nuestros padres por el apoyo incondicional e incentivarnos a seguir adelante, debido a que sin ellos no hubiésemos realizado nuestro proyecto de investigación ya que estuvieron constantemente impulsándonos a seguir para cumplir con nuestro objetivo y poder lograr nuestra meta planteada.

A nuestro asesor Carlos Andrés Gil Jáuregui, por brindarnos sus conocimientos y orientarnos a mejorar nuestro proyecto de investigación para poder lograr con nuestro objetivo.

Las autoras

RESUMEN

En la actualidad las Entidades Financieras principalmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito son una fuente muy importante de financiamiento, permitiendo una mejoría económica de sus accionistas y clientes. Pero muchas de estas entidades presentan un nivel de morosidad en sus créditos, dado que sus políticas crediticias no son aplicadas de una manera eficaz.

En relación a la problemática expuesta, nuestro trabajo de investigación tiene como fin principal, determinar cómo las políticas crediticias inciden en la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos; llegando a la hipótesis afirmativa de que las políticas crediticias inciden significativamente en la morosidad.

Para el análisis precedente, el tipo de investigación es aplicada de carácter Descriptivo, empleando un método de investigación Correlacional, por el cual no habrá manipulación de variables, sino todo se explicará a base de teorías fundamentadas.

Para la realización de dicha investigación tiene como población a toda la Cooperativa, pero para que sea más eficaz se tomará una muestra de cinco trabajadores que están relacionados directamente en los temas administrativos y contables de los créditos y la morosidad. Para la obtención de datos e información se utilizará como instrumento la encuesta, entrevista y asimismo un análisis de documentación para poder obtener datos que nos ayuden a llevar a cabo dicha investigación.

Palabras clave: Políticas crediticias, morosidad

ABSTRAC

Currently, financial entities, mainly savings and credit cooperatives, are a very important source of financing. Improving the economic benefits of their shareholders and clients, however, these entities present delinquency rates on their loans, because the application of the policies is not carried out properly and effectively.

That is why our research project has as its main objective, analyze how credit policies can reduce delinquencies, As a hypothesis, it is proposed: that credit policies have a significant impact on the delinquency of the Tres Molinos Savings and Credit Cooperative. The type of research is applied Descriptive character of correlational research method, which was taken as a sample of five workers from the accounting and management area of said financial entity. The survey, interview and also a documentation analysis were used as an instrument to be able to obtain data to help us carry out said investigation

Keywords: Credit policies, delinquency

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las Cooperativas de Ahorro y crédito cumplen un papel muy importante en el campo financiero, ya que otorgan créditos a personas naturales y jurídicas bajo ciertos criterios de evaluaciones de pago; brindándoles un financiamiento que ayuden a mejorar su economía a través de puesta en marcha un negocio, asimismo dándoles fechas futuras de pago y una cuota accesible de acuerdo a sus ingresos.

Por el cual, la investigación se llevará a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos en la ciudad de Cajamarca; donde se presenta este problema de créditos vencidos con una morosidad elevada; con el fin principal de determinar; ¿Cómo las políticas crediticias inciden en la morosidad? Para la cual se plantea la siguiente hipótesis: “Las políticas crediticias inciden significativamente en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos, Cajamarca 2019”.

Para obtener información se recurrirá a desarrollar un cuestionario por medio de una entrevista, con el fin de desarrollar un estudio más adecuado para poder conocer cuáles son las políticas crediticias que presentan, así evaluar y determinar de qué manera se puede disminuir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos para que pueda tener un mejor rendimiento.

El tema a desarrollar se plasmará en V capítulos; el primer capítulo encontramos la situación problemática de la cooperativa, en el segundo capítulo contamos con antecedentes, bases teóricas que sustentan nuestra investigación y la operacionalización de dichas variables, asimismo en el tercer capítulo se presenta los métodos de investigación, y en el último capítulo se presenta el detalle de la administración del presupuesto, recursos necesarios para la realización y que actividades se realizara para cumplir con nuestros objetivos establecidos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

1.1.2 Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad las cooperativas aportan a la economía de un País de manera favorable, permitiendo un financiamiento económico a los cooperativistas para satisfacer sus necesidades.

Gran parte de las cooperativas existentes para no presentar una morosidad alta, establecen políticas crediticias para reducir dichos problemas, de este modo poder tener una mayor rentabilidad. Asimismo, estas entidades financieras trabajan bajo la fiscalización y regularización de la SBS, que permite el cumplimiento de bases legales que está establece para su respectivo desarrollo en el mercado financiero.

En América Latina estas entidades financieras pueden reducir gran parte de los índices de morosidad y aumentar los niveles de rentabilidad cambiando las políticas sobre las cuales tienen control inmediato. Dentro de estas políticas crediticias figuran las tasas de interés sobre préstamos y sobre depósitos, así como los requisitos en cuanto a las garantías de préstamos y firmeza de las medidas de cobro. (Glen & Branch, 2000, pág. 2)

En nuestro País encontramos morosidad de los créditos que otorgan las cooperativas, este aumentado de 6.11% a un 6.42% en el mes de agosto del año 2019, el cual están pensando en analizar muy bien la aplicación de Políticas Crediticias debido a que estas no se vienen desarrollando de una manera eficaz; asimismo reducir las cuotas de cobranza y alargar el tiempo de los plazos de las cancelaciones; el cual esto afecta a los socios y microempresarios que acceden a un financiamiento. (Garcia, 2019, pág. 5)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos nace con el fin de poder satisfacer las necesidades financieras de los socios y así proveer el desarrollo socio económico en la región.

Se plantea el siguiente problema a investigar que viene hacer: ¿Como las Políticas Crediticias incide en la Morosidad?; asimismo el análisis y aplicación de estas políticas crediticias son necesarias, debido a que muchos socios no cumplen oportunamente con los respectivos pagos de sus créditos, de tal manera es importante realizar el análisis adecuado de la capacidad financiera de pago de los clientes para disminuir la morosidad en la cooperativa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo las políticas crediticias inciden en la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres molinos Cajamarca en el año 2019?

1.2.1 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tres molinos Cajamarca 2019?

¿Cuál es la relación entre la política crediticia y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos Cajamarca 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar cómo las políticas crediticias inciden en la morosidad de la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos Cajamarca 2019.

1.3.2 Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos en Cajamarca 2019.

Determinar cuál es la relación entre la política crediticia y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito tres molinos en Cajamarca 2019.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1 Justificación Metodológica

Esta investigación se realizará con el fin de lograr los objetivos de estudio, el cual recurrimos analizar, el problema planteado anteriormente; de tal manera se planteó a solicitar una entrevista con el personal que trabaja en la Cooperativa para la obtención de la información; con ello se pretende conocer y analizar qué relación existe entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad asimismo determinar qué relación existe entre la política crediticia y la morosidad. Así las deducciones de nuestra investigación se basarán en datos y métodos de investigación válidas, fundamentadas a criterios y objetivos verdaderos.

1.4.2 Justificación Práctica

Conforme con los objetivos establecidos su resultado permite encontrar soluciones concretas a los problemas, como es el alto nivel de los índices de morosidad, la capacidad financiera de pago de la cartera de los clientes y el análisis de la aplicación de las políticas crediticias el cual inciden en la rentabilidad y en la toma de las decisiones de la cooperativa.

Con tales resultados se podrá conocer como las políticas crediticias inciden significativamente en la morosidad, de este modo se contribuirá a tener mejores beneficios económicos para los socios cooperativistas.

1.4.3 Justificación Teórica

En el presente trabajo de investigación que se planteó contribuye en difundir y analizar mediante teorías y los conceptos básicos sobre las políticas de crédito, la morosidad y cartera de usuarios, de manera que se logre encontrar las explicaciones a situaciones internas (la baja rentabilidad, el aumento de la morosidad, las tasas de interés sobre préstamos y sobre depósitos) y externas (la situación económica del usuario cooperativista, el historial crediticio) que se presentan en la entidad, por el cual es importante analizar la capacidad financiera de pago de la cartera de los usuarios para disminuir la morosidad y también

describir las políticas crediticias como una alternativa para reducir significativamente la morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Problema

2.1.1 A Nivel Internacional

Aleaga (2014) en su tesis: Las Políticas de Crédito y su Incidencia en la Líquidez de la Cooperativa de Vivienda Villaflora en la Ciudad de Ambato; tuvo por finalidad establecer una relación de las políticas de crédito y liquidez, para disminuir el porcentaje de cartera vencida en la Cooperativa de Vivienda Villaflora. Las técnicas que han utilizado para recopilar los datos y lograr los objetivos de la investigación, han sido investigaciones de campo, explorativa y descriptiva. De tal manera la delimitación poblacional se realizará con la recopilación de datos que realizó a los socios cooperativistas, a sus Directivos, Gerente General y Área Administrativa. (pág. 9)

Asimismo Aleaga (2014) llegó a las siguientes conclusiones:

“Las políticas de crédito, no se trasmite al socio debido a que este las desconoce; debido a lo cual, dentro del proceso crediticio implica un incremento de la morosidad en la Cooperativa de Vivienda Villaflora” (pág. 47).

“Del mismo modo su liquidez se ve afectada por el hecho que no se conocen las políticas que orientan a un eficiente proceso, conllevando a la carencia de conocimiento al evaluar un crédito” (pág. 47).

En la tesis Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnica eficiente de Cobranzas realizado en la Universidad Politécnica, Guayaquil – Ecuador: Tuvo como fin indicar las principales causas por los beneficiarios de los créditos educativos que se atrasan en sus pagos

y mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal (Parrales, 2013, pág. 19).

Además, indica que:

“El departamento de cobranzas muestra debilidades, el cual son las próximas: no cuenta con personal suficiente para hacer una positiva administración de cobranzas y falta de capacitación permanente para la administración de cobranzas” (Parrales, 2013, p. 127).

Asimismo, el proceso de cobranzas muestra la carencia de actualización de la base de datos personales de los usuarios, además falta de mecanismos masivos de administración de cobranzas, como escasa apertura para el cobro por medio de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a usuarios que no tienen la posibilidad de cancelar sus cuotas. (Parrales, 2013, pág. 127)

Villavicencio (2008) en su tesis *Análisis del Comportamiento del Índice de Mora ante la Implementación de Políticas Internas de Control, Gestión y Recuperación de Créditos en Mora de Mutual la Paz* realizado en la Universidad Mayor de San Andrés - La Paz, Bolivia.

“Su objetivo fue establecer algunos mecanismos que permitan impulsar una eficiente gestión del riesgo de crédito, identificando las causas que originan la morosidad, con el fin de garantizar la calidad de la cartera de activos en el rubro de vivienda” (pág. 8)

De tal forma las técnicas que fueron empleadas para obtener los datos y conseguir con las metas del análisis, fueron un estudio documental y la entrevista, por la cual permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Si se estima que las entidades financieras, fueron creadas para ejercer el control y la regulación de las actividades de intermediación financiera en el país; debería entenderse por otro lado que en el aspecto operativo, constituye facultad de las entidades financieras del territorio, prolongar políticas y actividades orientadas a mejorar la administración del riesgo crediticio, como contributarios del control de las crisis que puede producir la mora en el

sistema financiero nacional. (Villavicencio, 2008, pág. 142)

Desde la perspectiva de la contribución económica y social; se considera que implementar mecanismos e elementos destinados a la administración del riesgo de crédito, permite fortalecer un sistema de gestión que ayudara a disminuir los índices de mora, así como en su recuperación eficaz; entendiéndose que, garantizar el flujo de recursos destinados a la adquisición y construcción de viviendas, facilitando satisfacer una necesidad social básica e importante para sectores de la población que requieren los recursos para satisfacer necesidades básicas insatisfechas. (Villavicencio, 2008, pág. 142)

2.1.2 A Nivel Nacional

Según Avila y Marin (2019) en su tesis titulada Implementación de Políticas Complementarias de Gestión de Riesgos Crediticios y su Contribución en la disminución del Índice de Morosidad en la Financiera Confianza S.A.A., Agencia El Porvenir realizado en la Ciudad Trujillo, Perú: Tiene como finalidad determinar en qué, medida se debe implementar las políticas complementarias de gestión de riesgos crediticios, ayudan a disminuir el índice de morosidad en la Financiera Confianza, Agencia Porvenir. (pág. 4)

Según Avila y Marin emplearon el diseño de investigación descriptivo-correlacional, de tal manera que las técnicas de recolección de datos fueron un análisis documental, la cual se trabajó con una muestra de no probabilística de 20 operaciones de 20 créditos vencidos a cuáles se tuvo acceso a la información con autorización de la gerencia de la entidad, el cual permitió llegar a los siguientes resultados:

- Se ha corroborado desde el enfoque administrativo que, si existe incumplimiento interno de las políticas y procedimientos del control de riesgo crediticio respecto al otorgamiento y seguimiento de créditos, lo cual este proyecto de investigación mejora notablemente las políticas ya establecidas y también los procedimientos en donde hay un mayor índice de incumplimiento. (Avila & Marin , 2019, pág. 58)

- “La implementación de políticas complementarias de gestión de riesgo en la financiera Confianza S.A.A., Agencia Porvenir, constituye un instrumento efectivo para reducir de manera significativamente el índice de morosidad” (Avila & Marin , 2019, pág. 58)

2.1.3 A Nivel Local

Céspedes (2015) en su tesis FACTORES DETERMINANTES DE LA MOROSIDAD EN LA FINANCIERA EDYFICAR EN EL DISTRITO DE SOROCHUCO- CAJAMARCA:

“Propone Políticas y Mecanismos, y tiene como objetivo principal establecer y evaluar los factores determinantes de la morosidad en la financiera Edyficar en el distrito de Sorochuco-Cajamarca y proponer las políticas y mecanismos para su disminución ”

El cual se aplicó el diseño no experimental, de corte transversal por lo que el estudio se realizó en un tiempo determinado. Asimismo el tipo de investigación es de carácter Descriptivo- Explicativo, pues se indaga las causas del índice de Morosidad por el sector económico en Financiera Edyficar, pretendiendo establecer y describir los elementos mas importantes del problema de investigación.

Según la metodología de investigación , se llegó a concluir: Que se debe establecer políticas orientadas a precisar los valores éticos en el personal encargado de la evaluación crediticia, para que pueden evitar que el personal acepte cambiar los resultados de las evaluaciones, este error también refleja una falta de control de la entidad financiera.

De tal modo que también existen evidencias de que no cumplen con sus políticas, normas de un crédito de la entidad, asimismo existe errores cuando se encuentra documentos falsos, créditos fraudulentos, sobredimensionamiento de la capacidad de pago del cliente, incrementando el volumen de ventas o el margen de utilidad, este caso muestra también las limitaciones del comité de crédito en el cumplimiento de sus obligaciones.

Según la tesis ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD EN LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO PIURA- AGENCIA CAJAMARCA EN EL AÑO 2017.

“Tiene como objetivo primordial determinar la relación de la administración de la cartera de créditos con la morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura- Agencia Cajamarca en el período 2017, evaluándose la relación del proceso crediticio, el seguimiento a los créditos y del control de la cartera de créditos con la morosidad (Santa Cruz, 2019).

Para la manifestacion favorable han empleado una investigación de tipo descriptivo-correlacional, directamente se plantea un estudio de diseño no experimental-transversal, pues se pretende recopilar información en un solo momento, en un tiempo determinado. Los resultados muestran que existen relación entre la evaluación del proceso crediticio y el nivel de morosidad de los créditos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Piura-Agencia Cajamarca con una asociación positiva y moderada.

De tal manera las recomendaciones que presentan a partir de los resultados son los siguientes:

- Se debe establecer políticas apropiadas a fin de realizar el seguimiento adecuado de los prestatarios con la finalidad de establecer una adecuada gestión y reducir los altos índices de morosidad.
- Se sugiere hacer una evaluación económica-financiera muy creativa de las personas que solicitan los créditos para tener una percepción objetiva del potencial cliente (ya que la mayoría de ellos son informales) para evitar el financiamiento de proyectos con un alto riesgo de pago.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Políticas Crediticias

2.2.1.1 Definición

Es aquel conjunto de principios, lineamientos y directrices utilizados por las autoridades monetarias para determinar el destino de los recursos financieros dirigidos a los diferentes agentes económicos en forma de créditos, induciendo el desarrollo de áreas o sectores económicos prioritarios y estratégicos, por medio del uso de instrumentos y mecanismos como la tasa de interés, tasa de acceso al redescuento, encaje legal. (Castillo , 2018, pág. 1)

Las Políticas Crediticias son aquellas pautas de las que dispone el gerente financiero de una empresa, con el fin de otorgar facilidades de pago a un cliente exclusivo, dicha política implica la determinación de la selección de crédito, ya sean las normas y condiciones de un crédito. (Anónimo, 2016)

Son acciones normales que le permiten a las entidades financieras crear un diseño de su propia política crediticia, el cual le facilitará los elementos necesarios en la instauración de estrategias que servirán para tomar mejores decisiones, en base al desarrollo del manejo de créditos (Sulena, 2013, pág. 1)

Según Calderón (2014) infiere lo siguiente: Son las diferentes normas y reglas que una entidad financiera establece con el fin de administrar los créditos y de esta manera puedan regir y garantizar una eficiente gestión de los créditos. De tal manera que para el desarrollo de las actividades crediticias las entidades financieras deben de establecer sus políticas y normas con el propósito de definir políticas que rige la normativa y los procedimientos de crédito, también definir las limitaciones del tratamiento a seguir en la atención de las solicitudes durante todo el ciclo crediticio.

Las políticas de crédito deben ser uniformes, por la cual se debe optar por los mismos lineamientos para todo tipo de crédito; asimismo, deben de ser flexibles ya que siempre

cambia nuestro entorno social y económico, de tal manera que toda empresa que decida otorgar créditos debe de contar con un manual de políticas de otorgamiento de créditos (Ruiz , 2018, pág. 19).

Las Políticas Crediticias son definidas como normas, alineamientos o como bases que permiten a una entidad financiera a tomar mejores decisiones respecto a lo que está pasando con los créditos otorgados a sus clientes, para que estos no tengan una alta morosidad o que lleguen hacer ya créditos vencidos y no pagados, el cual esto afecta a la entidad en su rentabilidad para los socios que buscan mejores beneficios económicos (Esteban , 2016, p. 22).

2.2.1.2 Tipos

2.2.1.2.1 Políticas de Crédito Normales

Las políticas tradicionales son las más convencionales y buscan la estabilidad en el peligro de sus clientes, aceptando en algunas ocasiones ciertos peligros y permitiendo los plazos de pago habituales en la industria, las organizaciones que adoptan esta clase de políticas van a tener que financiar moderadamente a sus consumidores y por esto deberán aceptar ciertos precios financieros (Brachfield, 2012, pág. 32)

2.2.1.2.2 Políticas de Crédito Restrictivas

Son aquellas en las que se destaca el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al precio del crédito y no a los efectos comerciales que logre significar la elección de asignar o denegar un crédito, las organizaciones que adoptan esta clase de políticas no poseen gigantes planes de aumento a corto plazo y se componen con conservar su cifra de ventas y cuota de mercado (Brachfield, 2012, pág. 33)

2.2.1.2.3 Políticas de Crédito Flexibles

Estas políticas flexibles o liberales se fundamentan en que lo más relevante es el aspecto comercial y el crédito es una herramienta para ganarnos al comprador, por lo cual las

concesiones de crédito son inversiones para fidelizar a los consumidores y ganar cuota de mercado (Brachfield, 2012, pág. 33)

2.2.1.3 Principios Básicos de las Políticas Crediticias

Según Avila y Marin (2019) nos menciona que: El tipo de cliente debería contestar al mercado objetivo determinado por la organización, este implica definir el perfil de los clientes con los que va operar, así como evaluar el peligro que está dispuesto a admitir, la rentabilidad mínima con lo cual trabajará, el control y seguimiento que se van a tener. (pág. 26).

Con mención al párrafo anterior es importante definir el perfil de los usuarios con los que se va a operar, asimismo evaluar el riesgo que esta dispuesto asumir.

2.2.1.4 Elementos Principales de las Políticas Crediticias

Tenemos el monto máximo de los créditos, determinación de los montos a otorgar estipulando los montos mínimos y máximos de créditos, actividades a financiar, los plazos de tiempo que se amortizara el crédito con capital e intereses, la forma de pago que puede ser mensual, trimestral, semestral y hasta quincenal, la tasa de interés y las garantías. (Esteban , 2016).

2.2.1.5 Políticas de Cobranzas

Las políticas de cobranzas con esos métodos que ejecuta una compañía o entidad financiera para cobrar sus cuentas una vez vencidas. “La efectividad de estas políticas se puede establecer con la evaluación del grado de estimación de las cuentas incobrables” (Ruiz , 2018).

2.2.1.5.1 Tipos de Políticas de Cobranzas

Según (Ruiz , 2018) nos afirma que hay tres tipos de políticas de cobro de las cuales son:

- Políticas restrictivas, son aquellas que se caracterizan por el otorgamiento de créditos en períodos demasiado cortos, normas de crédito precisas y una política de cobro agresiva.

- Políticas liberales, nace como contraposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser muy generosas, brindan créditos tomando en cuenta la competencia, son menos exigentes en las condiciones de los períodos de pagos, no presionan en el proceso de cobro.

- Políticas racionales, estas políticas son aquellas que tienen que aplicarse de tal forma que se pueda generar un flujo regular de crédito y de cobranzas; se implementan destinados a de que se cumpla el propósito de la gestión de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera generalmente.

2.2.1.5.2 Créditos Otorgados

Es fundamental considerar los créditos que otorga la organización para tener una mejor gestión de cobranzas, de tal manera nos ayudará analizar la evaluación respectiva del riesgo crediticio y así proponer algunas políticas de crédito que ayuden a la organización determinar aquellos créditos que se han otorgado del mismo modo influirá en la mejora de la toma de decisiones.

2.2.2 Tipos de Riesgos

2.2.2.1 Riesgo Operacional

Según el segundo acuerdo de Basilea II es: “El riesgo de pérdida resultante por fallas en los procesos internos, humanos y de los sistemas o por eventos externos” (Peralta , 2011, pág. 9).

De acuerdo lo expresado en el párrafo anterior el riesgo operacional puede provocar muchas pérdidas en una organización debido a las falacias de los humanos es por ello que se presenta como un indicador para poder determinar cómo las políticas de crédito inciden en la morosidad de la cooperativa.

2.2.2.2 Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez para la presente investigación es importante porque nos permitirá comprender y entender las secuelas que causa la insolvencia en el sistema financiero.

Previo a entrar a la temática es fundamental conocer la definición de Liquidez según el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (2008): “es la capacidad de un banco para financiar aumentos de activos y para llevar a cabo sus obligaciones de pago al vencimiento, sin incurrir en pérdidas inaceptables” (Curicama , 2016, pág. 26).

2.2.2.3 Riesgo de Mercado

Del mismo modo que los riesgos que se presentan anteriormente el riesgo de mercado es de suma importancia porque permite comprender la posibilidad de perdidas dentro y fuera de balance, derivada de fluctuaciones en los precios de mercado el cual se considera los siguientes riesgos como son: riesgo de la tasa de interés, riesgo de precio, riesgo cambiario.

Es por ello que el directorio y gerencia tiene la responsabilidad de establecer pautas para identificar y analizar los riesgos de mercado que afronta la organización.

2.2.3 Morosidad

2.2.3.1 Definición

(Catañeda y Tamayo, 2013) afirman que: “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos brindados en el instante de su vencimiento, destinadas para el su aumento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (pág. 12).

Es una disciplina dedicada a la indagación y contienda contra la morosidad a partir de una visión holística que posibilita comprender el fenómeno a partir de la perspectiva de las diversas relaciones que lo ocasionan y que permite una comprensión contextual del proceso de la morosidad, a partir de sus protagonistas y de su entorno, e investigando resoluciones

para esta lacra empresarial en oposición a lo cual varios creen, la morosidad es una realidad amplia (Brachfield, 2012).

Tenemos la posibilidad de mencionar que la morosidad, es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos que permanecen establecidos en el contrato al instante que se da el crédito, asimismo es un elaborado imprevisible en la vida de la compañía que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo cual ayuda a reducir la liquidez en dichas Entidades Financieras y la función de encarar obligaciones de pago.

2.2.3.2 Tipos de Morosidad

Estos tipos se dividen según los clientes morosos que tenga las Entidades Financieras que vienen hacer los siguientes:

2.2.3.2.1 Morosos Intencionales

Poseen la función de costear, sin embargo, no desean realizarlo, esta clase de consumidores tiene mala fe y a pese a tener la probabilidad de cancelar las deudas, se niegan a hacerlo y esperan triunfar más dinero aprovechándose de las compañías que han permitido postergar sus pagos. (Villar, 2017, pág. 1)

2.2.3.2.2 Morosos Negligentes

“Dichos deudores no se preocupan por saber lo que deben pagar dejan de lado la voluntad de una administración idónea sobre la abolición de sus deudas, más allá de ser conscientes del caso” (Villar, 2017, pág. 1).

2.2.3.2.3 Morosos Circunstanciales

Tiene la capacidad para cancelar las deudas, pero los propios deudores bloquean el pago de manera voluntaria al producirse un error o falla en los productos, estos morosos son de buena fe y pagarán la deuda una vez resuelta el inconveniente. (Villar, 2017, pág. 1)

2.2.3.3 Causas de la Morosidad

Para el autor Gonzales manifiesta que las causas de la morosidad se darían en tres grupos de los cuales son:

Las razones de los impagados imputables al acreedor, son los fallos en el proceso comercial que se hayan venido dando o en el procedimiento administrativo de la empresa acreedora, el cual produce una actitud negativa en el cliente, a modo de bloqueo del pago de sus créditos y tal cual posibilite generar mayor morosidad en el crédito obtenido (Gonzales, 2012).

“Causas de los impagados imputables a terceros, que intervienen en algún momento de la operación comercial, la mayoría de los impagados al deudor son intencionales, pero es indispensable entablar una distinción entre los grupos de deudores de mala fe” (Gonzales, 2012).

Causas de los impagados imputables al deudor, personas físicas particulares (usuarios particulares que hacen una adquisición a plazos o solicitan un crédito para su uso doméstico), así sea que se aumentó sus gastos o adeudo por arriba de sus ingresos, el cual no le permiten encarar todos sus compromisos de pago y se ven en la necesidad de no cancelar estos créditos a tiempo, de tal forma que el crecimiento de la morosidad va ser más alto (Gonzales, 2012).

2.2.3.4 Efectos de la Morosidad

Según (Estrada y Gutiérrez, 2017) nos hacen mención que:

“La morosidad presenta efectos negativos en los acreedores como también sobre el deudor, lo que obliga a ambas partes implicadas en una situación de mora a adoptar medidas para reducir la misma o neutralizar sus efectos”.

Para el acreedor, una elevada cartera morosa constituye un grave problema que compromete la viabilidad de largo plazo de la institución y finalmente del propio sistema.

En efecto, la fragilidad de una institución financiera debido a altos niveles de morosidad de sus créditos de tal manera la morosidad tiene efectos negativos sobre aquel deudor, puesto que si presenta un retraso en sus pagos implica la consideración de insolvente para el sistema financiero lo cual conduciría a que ninguna organización financiera le brinde un crédito y esto ocasionaría efectos en su negocio (Estrada & Gutiérrez, 2017).

2.2.3.5 Factores de la Morosidad

(Estrada y Gutiérrez, 2017) presentan los siguientes factores de morosidad:

- Factores internos, como la capacidad financiera de pago de la cartera de los usuarios, esto ocurre cuando no se realiza una idónea estimación del sueldo futuro del beneficiario, así mismo el monto del crédito y las tasas de interés que son concedidos.
- Factores externos, como el decrecimiento de ingresos del acreedor de un crédito, así sea por una mala gestión de nuestra economía y la carencia de idealización para invertir de manera correcta las ganancias.

Según lo mencionado anteriormente existen componentes que intervienen en la morosidad de un crédito, factores de los cuales causan efectos en un cliente para no cumplir con sus obligaciones ante un préstamo solicitado. Es por ello que se debe realizar un examen adecuado de crédito tanto interna como externa.

2.2.3.5.1 Capacidad Financiera de Pago de Cartera de Clientes

Es cuando un solicitante de un crédito tenga la “capacidad” de pago suficiente para afrontar sus obligaciones es quizás lo de mayor relevancia. Para decidir esa capacidad, el intermediario financiero investiga cómo es que el solicitante del crédito pretende encarar a sus obligaciones, tomando en cuenta sus flujos de efectivo, el calendario de pagos, su experiencia e historial de crédito. (Soto, 2019, pág. 45)

La capacidad financiera de pago de cartera de clientes, es la capacidad que tienen los usuarios o socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, para poder pagar los

montos de sus cuotas establecidas en un cierto plazo de tiempo, asimismo tenemos la posibilidad de mencionar que son las ganancias que tienen para conseguir por medio de una actividad económica donde les ofrece beneficios, de tal forma le posibilite cubrir el pago de dichos créditos.

2.2.3.5.2 Alto Índice de Tasas de Interés

Según (Roca, 2002) nos menciona brevemente que una tasa de interés es un precio o el costo de usar recursos ajenos y como el recurso ajeno que se usa en los mercados financieros es el dinero se suele decir que son tasas de intereses.

Entonces podemos decir que ahora en la actualidad los índices de tasas de intereses son altas, debido a que las entidades financieras buscan mayores beneficios económicos, tras trabajar solamente con prestar y ahorrar dinero por un lapso de tiempo. Esto influye directamente a que los socios o clientes al momento de sacar un préstamo no lo tomen debido a que la tasa de interés es alta y su economía no les permite pagar dichas cuotas de manera eficiente.

2.2.3.5.3 Decrecimiento de Ingresos

El decrecimiento de ingresos hace referencia a la baja de la economía que tiene un ser humano o una empresa en un transcurso del tiempo, asimismo se podría decir que ya no obtiene los mismos beneficios que los días anteriores.

2.2.3.6 Cartera Vencida

La cartera vencida en una organización es una parte de aquellos clientes también llamados deudores que por algunas circunstancias no han cumplido con el pago oportuno de sus deudas.

Es por ello que la cartera vencida representa el total de montos de los créditos que han sido incumplidos en sus pagos establecidos en un contrato de tal manera nos ayudará a poder

analizar el índice de morosidad que presenta la cooperativa y asimismo las políticas de crédito.

2.2.3.6.1 Índice de morosidad de créditos microempresas

Los créditos microempresas estas destinados a financiar aquellas actividades de producción, comercialización y del mismo modo a la prestación de servicios, el cual los dueños son personas naturales o jurídicas, cuya deuda total en el Sistema Financiero no supera los S/ 20,000 en los últimos seis meses. Este tipo de créditos va dirigido apoyar a las microempresas ya sea para un capital de trabajo o para invertir en sus activos. (Valdivia , 2019, pág. 22)

2.2.3.6.2 Índice de morosidad de créditos Comerciales

Para poder identificar el índice de morosidad de los créditos comerciales es fundamental conocer la clasificación del deudor el cual está determinada por la capacidad de pago que presenta asimismo es responsable de los tipos de créditos, es por ello que será clasificado conforme a los siguientes criterios:

- a) Categoría Normal (0): En esta categoría, si el deudor está clasificado significa que presenta una situación financiera liquida y es capaz de atender fácilmente todos sus compromisos financieros y de la misma manera cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
- b) Categoría con problemas Potenciales (1): Dentro de este rango en deudor presenta una buena situación financiera y puede atender la totalidad de sus obligaciones financieras asimismo si el flujo de caja tiende a debilitarse para cumplir con los pagos y presentan incumplimientos ocasionales y reducidos que no excedan los sesenta (60) días.
- c) Categoría Deficiente (2): En esta categoría los deudores presentarán una situación financiera débil y un nivel de flujo de caja que no van a poder atender el pago de la

totalidad del capital y los intereses de su deuda, del mismo modo presentara incumplimientos mayores a 60 días, que no exceden de 120 días.

- d) Categoría Dudoso (3): Dentro de esta categoría el flujo de caja del deudor es insuficiente, no alcanza para cancelar el capital ni interés, tiene escasa capacidad de generar utilidades y muestran incumplimientos más grandes a sesenta (60) días y que no exceda de ciento veinte (120) días.
- e) Categoría Pérdida (4): En esta categoría los deudores han suspendido sus pagos, además, se encuentran en estado de insolvencia presentando incumplimientos de pago mayores a 365 días.

2.2.3.6.3 Índice de morosidad de créditos de Consumo

Los créditos de consumo son aquellas que se otorgarán a personas naturales, con el objetivo de atender los pagos de bienes y aquellos gastos no relacionados con la actividad empresarial y se les otorga el crédito de acuerdo a sus ahorros que tienen en la entidad.

2.2.3.6.4 Índice de Morosidad de Créditos Hipotecarios

Son créditos otorgados a personas naturales para la compra, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de casa propia, siempre y cuando estos créditos se otorguen amparados con hipotecas debidamente inscritas; sea que dichos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro sistema de similares características. (Valdivia , 2019, pág. 18)

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1 Créditos

El crédito es un préstamo de dinero que una entidad financiera otorga a su cliente, con el compromiso de que, en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al

Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago). (Valdivia , 2019, pág. 28)

2.3.2 Capacidad

Es la destreza y vivencia en los negocios que tenga el individuo o empresa de su gestión y resultados prácticos. Para su evaluación se tiene presente la antigüedad, en incremento de la compañía, sus canales de distribución, actividades, operaciones, zona de influencia, número de empleados, sucursales, etc. (Calderón , 2014, pág. 29)

2.3.3 Cobranza

Es el proceso por medio del cual se hace positiva la percepción de un pago en criterio de una compra o de la prestación de un servicio, esta podría ser emprendida por la misma organización que debería recibir el pago o puede encomendársela a una organización.

Es por ello que es de suma importancia establecer una mejor administración de cobro en las organizaciones financieras y así mejorar la liquidez de tal modo se podrá recuperar el dinero que ha sido dado por medio de un préstamo.

2.3.4 Políticas de Crédito

Son normas definidas que establezcan fecha límite de crédito a cada cliente con el propósito de incurra en cartera vencida. La política de crédito debe tener un proceso de evaluación exhaustivo de tal modo que, si el cliente no reúne con el requisito exigido, no se le brindará el crédito. (Suárez, 2018, pág. 25)

De acuerdo al párrafo anterior cabe mencionar que las políticas de crédito son aquellas reglas que se establece la organización a un usuario que tiene un crédito y se acoge a las mismas.

2.3.5 Morosidad

La morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica en la que una obligación está en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación, de cualquier clase, aun

cuando frecuente identificarse primordialmente con la demora en el pago. (Avila y Marin , 2019, p. 26)

2.4 Hipótesis

Las políticas crediticias inciden significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, Cajamarca en el año 2019.

2.5 Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p>X: Políticas Crediticias</p>	<p>Se puede conceptualizar como el conjunto de reglas implícitas y explícitas que rigen para todas las etapas del proceso de créditos. Los procesos administrativos tienen que estar regidos por un criterio que sea compartido por todos y cada uno de los agentes que participan en las diversas etapas que lo conforman. (Esteban , 2016)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Políticas de Crédito. 2. Políticas de Cobranza. 	<p>Riesgo Operacional Riesgo de Liquidez Riesgo de Mercado.</p> <p>Créditos Otorgados.</p>	<p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p> <p>Análisis de documentación</p>
<p>Y: Morosidad</p>	<p>(Catañeda y Tamayo, 2013) afirman que: “La morosidad en el sistema micro financiero es el incumplimiento o retraso de los pagos de los créditos otorgados en el momento de su vencimiento, destinadas para el crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios” (p.12).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tipos de la Morosidad 2. Factores de la Morosidad. 3. Cartera Vencida 	<p>Índice Morosidad de créditos microempresas.</p> <p>Índice Morosidad de Créditos Comercial.</p> <p>Índice de Morosidad Crédito consumo.</p> <p>Índice de Morosidad de Crédito Hipotecario.</p>	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y Nivel de Investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

Presenta una investigación aplicada debido a que está sustentada en fuentes teóricas, que ayudan a explicar y entender de qué manera las políticas crediticias pueden reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos y busca comprobar estas teorías por medio de su aplicación e implementación.

La investigación aplicada también se le conoce como “investigación práctica o empírica”, que se caracteriza por que busca la aplicación de los conocimientos adquiridos, luego de llevar a cabo y sistematizar la práctica basada en el estudio. Del mismo modo la utilización del entendimiento y los resultados de indagación que da como consecuencia una forma estricta, estructurada y sistemática de conocer la realidad (Murillo, 2008).

3.1.2 Nivel de Investigación

La investigación será diseñada bajo el planteamiento metodológico del enfoque cuantitativo con un nivel descriptivo.

El enfoque cuantitativo usa la recolección y el análisis de datos para responder a las preguntas de investigación y probar la hipótesis planteada basado en la medición numérica y el estudio estadístico, con el objetivo de implantar pautas de comportamiento y probar teorías en una población. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4)

Según Arias (2012) infiere lo siguiente: “La investigación descriptiva consiste en la presentación de un acontecimiento, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (pág. 24). Los resultados de esta investigación se encuentran en un nivel intermedio en cuando a la profundidad de los conocimientos se refiere.

Por lo cual hemos considerado un nivel descriptivo, debido a que buscamos describir, analizar y explicar con bases teórica, las variables según nuestro estudio que vamos a realizar para demostrar eficientemente, de qué manera las políticas crediticias pueden disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos; del mismo modo que basándonos en datos reales y fenómenos que se dan en un determinado tiempo y espacio, podremos determinar si nuestra hipótesis es real o falsa.

3.2 Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Método de Investigación

Se aplicó el método de investigación correlacional, basado en la revisión y análisis de documentación que se relacionan directamente a las variables dependiente e independiente propuestas en la investigación, asimismo se pretende establecer si existe una relación entre dichas variables que están establecidas con el objetivo de saber de qué manera las políticas crediticias pueden reducir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, el cual nos va a permitir concluir con nuestros objetivos plasmados.

Para complementar con lo antes mencionado según (Arias , 2012) afirma que: “La investigación correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación (no causal) existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas de estadísticas, se estima la correlación”. Aunque la investigación correlacional no establece de forma directa relaciones causales, puede adoptar indicios sobre las posibles causas de un fenómeno. (pág. 25)

3.2.2 Diseño de Investigación

Dado que el objetivo del estudio será analizar de qué manera las políticas crediticias pueden reducir la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos, se recurrió a un diseño no experimental, ya que se realizará una investigación sin manipular

deliberadamente las variables, es decir no hacemos variar intencionalmente la variable independiente, sino que se hará a través de la observación como se van desarrollando o dando las variables en el período 2019. Asimismo, buscamos ver como se han ido relacionando en este determinado tiempo, el cual poder informarnos qué efectos han tenido o tienen, ya sean negativos o positivos para dicha entidad financiera.

De acuerdo con (Hernández , Fernández , & Baptista , 2010) la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes; “Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, sociedades o contextos que ya ocurrieron o se brindaron sin la mediación directa del investigador y además se conoce como investigación ex pos-facto (los hechos y variables ya ocurrieron), y observa variables e interrelaciones entre éstas su entorno natural para luego analizarlos”. (pág. 162)

Del mismo modo, Las investigaciones no experimentales son aquellas que se realizan sin manipular deliberadamente las variables de estudio. “En estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio, son observados en su ambiente natural y dependiendo en que se va a centrar la investigación” (Maldonado , 2016, pág. 12).

3.3 Población y Muestra de la Investigación

3.3.1 Población

La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.(Arias , 2012, pág. 81)

Para la realización de nuestro proyecto de investigación nuestra población está representado por todos los trabajadores del área de contabilidad y gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos; el cual tienen toda la información de los documentos que

muestran todas las funciones y movimientos que realiza dicha Cooperativa. El cual fue de tipo finita debido a que se conoce a dicha población de la cual se tomó en cuenta para la investigación para que sea eficaz y eficiente en obtener los resultados.

3.3.2 Muestra

La muestra es definida por Arias (2012) como “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (pág. 83). En el mismo sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que es, “en esencia, un subgrupo de la población digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (pág. 175).

Asimismo, se empleará el método de muestreo no probabilístico, en el cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) hacen mención que: “Es aquel subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación” (pág. 176). Como nuestra población es pequeña se tomará como muestra a 5 personas del área de contabilidad y gerencia que formen parte del estudio, de tal manera que ellos nos brindaran información acerca de cómo está el índice de morosidad, asimismo con que políticas crediticias cuenta la Cooperativa. Estos empleados presentan características de ser responsables, confiables y honestos; permitiéndonos obtener una información real y objetiva para poder evaluar o determinar si nuestro proyecto de investigación es viable.

3.4 Técnicas e Instrumentos de la Recolección de Datos

3.4.1 Técnicas De Recolección de Datos

Arias (2012) nos menciona que: Se entiende por técnica de recolección de datos como el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, asimismo las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, de tal manera sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general. (pág. 67)

Las técnicas de recolección de datos que se utilizará en el presente trabajo de investigación están conformadas por la encuesta, entrevistas y análisis documental; el cual nos permitirá demostrar y analizar de una manera eficiente el problema que se viene presentando en dicha Cooperativa.

Para Arias (2012) una encuesta es: “Como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (pág. 72).

Asimismo, García (1993) nos menciona que la encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población. (pág. 123)

De tal modo, Arias (2012) nos hace mención que la entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (pág. 73)

El análisis documental es una forma de investigación técnica, un conjunto de operaciones intelectuales, que buscan describir y representar los documentos de forma unificada sistemática para facilitar su recuperación. Comprende el procesamiento analítico- sintético que, a su vez, incluye la descripción bibliográfica y general de la fuente, la clasificación, indización, anotación, extracción, traducción y la confección de reseñas.

Es por ello que hemos creído conveniente utilizar una encuesta de preguntas cerradas junto con una entrevista y un análisis documental, que serán realizadas directamente al personal que labora en la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos, con el propósito de recibir de las áreas de contabilidad y áreas en relación la información acerca del objetivo de estudio.

3.4.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Un instrumento de recolección de datos es “Cualquier recurso que usa el investigador para registrar información o datos acerca de las variables que tiene en mente” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 199).

El instrumento que se utilizará en el presente trabajo de investigación es un cuestionario de preguntas cerradas, que permite entablar posibilidades de contestación para el encuestado y este pueda elegir según a su criterio que tenga, el cual permitió obtener resultados casi uniformes para nuestra sustentación de información de acuerdo a nuestra investigación.

En relación con lo mencionado anteriormente Arias (2012) establece que el cuestionario “Es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador y está presenta preguntas abiertas y cerradas” (pág. 74).

Del mismo modo se realizará la entrevista de forma formal, el cual los instrumentos a tomar fueron con una guía prediseñada que tiene las preguntas que van a ser formuladas al entrevistado; el cual además este dejará registrar las respuestas dadas, también se empleará un grabador o la cámara de video para recopilar dicha información.

Para el análisis documental, como instrumento se utilizará un cuadernillo de apuntes que nos permitió tener en orden los datos obtenidos en dicho análisis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación de Resultados que se Esperan

En el presente proyecto de investigación los resultados que se esperan son:

Un adecuado uso de las políticas crediticias en la cooperativa ya que hay clientes que por distintos motivos no realizan con el pago en la fecha dada de sus créditos adquiridos, esto ayudará a la organización a un mejor rendimiento en los cobros.

Identificar y socializar las políticas crediticias de la entidad financiera que rige en cada una de las áreas que tiene para un mejor rendimiento en sus actividades.

Cumplir con todas las normas y reglamentos de crédito que rigen a las cooperativas de ahorro y crédito.

Proponer políticas de crédito que ayuden en una mejora continua a la organización, antes de dar un crédito.

Dar a conocer que es importante establecer políticas de crédito, del mismo modo el personal del área encargada de dar créditos brindar charlas informativas para que los usuarios tomen conciencia en informarse sobre todos los intereses que cobra la cooperativa en consecuencia de no cancelar su crédito en el tiempo establecido.

Analizar la capacidad de pago de la cartera de los clientes para disminuir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos.

Determinar parámetros de los cuales se debe considerar antes del otorgamiento de un crédito.

CAPÍTULO V

ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

5.1 Recursos

5.1.1 Recursos Humanos

Según Arias (2012) nos infiere lo siguiente: “Los recursos humanos es uno de los aspectos administrativos necesarios para el desarrollo o ejecución de la investigación, entre los cuales se encuentran los asistentes de investigación, encuestadores o cualquier otro personal de apoyo” (pág. 112).

Para realizar esta investigación, que su aplicación y desarrollo sea eficaz hemos considerado que es fundamental contar con un asesor de proyectos en investigación, persona que nos orientó y brindó sus conocimientos para el desarrollo de dicha investigación, asimismo contamos con la ayuda de un metodólogo quien verificó la estructura del proyecto de investigación para saber si presenta un adecuado orden de realización.

5.1.2 Recursos Materiales

Según Arias (2012) afirma que: “Los recursos materiales son muy necesarios para el desarrollo de un proyecto de investigación entre los cuales se considera equipos de computación, accesorios, material de oficina” (pág. 112).

Para sustentar con lo antes mencionado, se realizó dicha investigación considerando los siguientes recursos materiales: Laptop, papel bond, empastados, lapiceros, un USB, llamadas telefónicas que realizaremos para obtener información, refrigerios e internet y otros recursos de servicios como movilidad.

5.2 Presupuesto

Arias (2012) nos infiere lo siguiente: “Son recursos financieros que se indican a través de un presupuesto, esto nos permitirá una mejor administración de los recursos” (pág. 112).

Es por ello, que hemos considerado en el presente proyecto de investigación un presupuesto que contiene los siguientes recursos:

Tabla 1

Recursos a utilizarse en el desarrollo del proyecto

Recursos	Costos
Recursos Humanos	
1. Asesor de proyecto de Investigación.	S/ 500.00
2. Metodólogo	S/ 250.00
Recursos Materiales	
1. Impresiones y Papelería.	S/ 20.00
2. Útiles de Oficina	S/ 10.00

3. Internet.	S/ 60.00
4. Llamadas Telefónicas.	S/ 10.00
5. Refrigerios.	S/ 60.00
6. USB.	S/ 25.00
7. Movilidad.	S/ 30.00
<hr/>	
Total	S/ 965.00

Nota. Fuente: Las Autoras

De acuerdo al presupuesto planteado en dicho proyecto de investigación el costo incurrido será la suma de S/ 965.00 soles.

5.3 Cronograma de Actividades

Año	2020								2021	
Tiempo (meses)	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.	ENE.	FEB.
ACTIVIDADES										
1. Presentación del Proyecto										
2. Ampliación del Marco Teórico										
3. Elaboración de los Instrumentos de Recolección de Datos										
4. Ejecución del Trabajo de Campo										
5. Aplicación de Instrumentos de Recolección de Datos										
6. Procesamiento de Datos										
7. Análisis e Interpretación de Resultados										
8. Elaboración del Informe										
9. Revisión por Parte del Asesor										
10. Presentación Final del Informe										

Fuente: Las Autoras

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

6.1 Presentación de Conclusiones

A las principales conclusiones que se llegó son:

Las políticas crediticias inciden significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, debido a que con su mejor aplicación se puede lograr que los clientes tengan un mejor compromiso de pago en las fechas acordadas, de tal manera no haya créditos vencidos y estos tengan una morosidad.

Las políticas de crédito van de la mano con la capacidad de pago de cartera de los clientes, es por ello que es fundamental analizar estos datos de quienes se retrasan en pagar sus créditos.

Antes de brindar un crédito se debe analizar que políticas crediticias se están aplicando para verificar si se están cumpliendo adecuadamente y de tal manera estas incidan en la morosidad.

Se debe dar a conocer las normas y reglamentos de crédito por las que se rige la cooperativa de tal manera socializar y compartir las políticas con cada área que tiene para mejorar sus actividades y poder reducir la morosidad.

Con la implementación y aplicación de las políticas crediticias adecuadas y eficaces se logrará disminuir el índice de a morosidad que presenta la cooperativa de ahorro y crédito Tres Molinos.

La Cooperativa pudo implementar y definir que políticas crediticias son las más eficientes que se deben establecer al cliente antes de brindarle un crédito.

6.2 Referencias Bibliográficas

- Aleaga del Salto, C. (2014). *Las Políticas de Crédito y su Incidencia en la Líquidez de la Cooperativa de Vivienda Villaflora en la Ciudad de Ambato*. Tesis de Licenciatura. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Anónimo. (2016). <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/12/la-politica-de-creditos-de-una-entidad-financiera/>. CONEXIONESAM, 1.
- Arias , F. (2012). *El Proyecto De Investigación*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Avila Raymondi, L. M., & Marin Manosalva , L. M. (2019). *Implemetación de Políticas Complementarias de Gestión de Riesgos Crediticios y su Contribución en la Disminución del Índice de Morosidad en la Financiera Confianza S.A.A Agencia EL Porvenir*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Avila, & Marin . (2019). *Implementación de Políticas Complementarias de Gestión de Riesgos Crediticios y su Contribución en la Disminución del Índice de Morosidad en la Financiera Confianza, Agencia El PorVenir*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego , Facultad de Ciencias Económicas, Trujillo.
- Brachfield, P. (2012). *BRACHFIELD-CREDIT&RISK CONSULTANTS. Obtenido de Políticas de crédito normales, restrictivas o flexibles:*
<https://perebrachfield.com/blog/riesgos-de-credito/politicas-de-credito-normales-restrictivas-o-flexibles/>
- Calderón , R. (2014). *La Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Agencia Sede Institucional- Periodo 2013*. Tesis de Licenciatura . Universidad Nacional de Trujillo , Trujillo .

- Castillo , D. (2018). *diccionario.leyderecho.org/política-crediticia/*. Obtenido de <https://diccionario.leyderecho.org/politica-crediticia/>
- Catañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La Morosidad y su Impacto en el Cumplimiento de los Objetivos Estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo .
- Céspedes , W. (2015). *Factores Determinantes de la Morosidad en la Financiera Edyficar en el Distrito de Sorochuco-Cajamarca: Una Propuesta de Políticas y Mecanismos para Disminuirla*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Esteban , S. (2016). *Políticas Créditicias de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A y su Relación con el Endeudamiento Financiero las Mypes*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Huancavelica , Huancavelica .
- Estrada, S., & Gutiérrez, A. (2017). *Proceso de Evaluación de Créditos y su Influencia en la Morosidad de los Clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de Crédito y Ahorro Trujillo en la Ciudad de Cajamarca*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca.
- García, E. (2019). *Aumenta Nivel de Morosidad de los Créditos otorgados por Cooperativas*. Diario Gestión, pág. 5.
- García, F. (1993). *El análisis de la realidad social- Métodos y técnicas de investigación* . España: Madrid.
- Glen , W., & Branch, B. (2000). *Dinero seguro de Cooperativas de Ahorro y Crédito eficaces en America Latina*. Washington: Sección de Publicaciones del BID.
- Gonzales, M. (2012). *MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS*. España: España.

- Hernández , R., Fernández , C., & Baptista , M. (2010). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Maldonado , T. (2016). *Investigaciones descriptivas o no experimentales*. Cabudare-Venezuela.
- Murillo, W. (18 de abril de 2008). *Redalyc*. *Obtenido de La investigacion científica*: <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Parrales Ramos, C. A. (2013). *Análisis del Índice de Morosidad en la Cartera de Créditos del IECE-Guayaquil y Propuesta de Mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnica Eficiente de Cobranza*. Universida Politécnica, Guayaquil , Facultad de Ciencias Empresariales Administrativas . Guayaquil: Tesis de Licenciatura.
- Roca, R. (2002). *LA TASA DE INTERÉS Y SUS PRINCIPALES* . Lima: FCE-UNMSM.
- Ruiz , I. (2018). *El Área de Créditos y Cobranzas y su Influencia en la Morosidad de la Cartera de Clientes de la Empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la Ciudad de Lima Período 2013-2015*. Tesis de Licenciatura . Universidad Ricardo Palma , Lima .
- Santa Cruz, L. (2019). *Administración de la Cartera de Créditos y la Morosidad en la Caja Municipal De Ahorro y Crédito Piura*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.
- Soto, Y. (2019). *Riesgo de Crédito y Tratamiento de las Cuentas Incobrables de la Cooperativa de Ahorro y Crédito PERU-INKA LTDA.SICUANI PERIODO 2018*. Tesis de Colegiatura. Universidad Andina de Cusco, Cusco.

- Suárez, V. (2018). *Diseño de un Manual de Políticas de Créditos y Cobranzas para Disminuir la Cartera Vencida de la Empresa Mueblerías Palito S.A.* Tesis de Licenciatura. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Sulena, Y. (18 de Febrero de 2013). *ClubEnsayos*. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Temas-Variados/La-Pol%C3%ADtica-Crediticia/550623.html>
- Valdivia , H. (2019). *La Política de Créditos y su Efecto en la Rentabilidad Económica y Financiera de la Caja Municipal Trujillo, Agencia Cruz de Piedra de Cajamarca.* Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca .
- Villar, M. (2017). *InterCobros. Obtenido de Tipos de morosos existentes:* <https://www.grupointercobros.com/tipos-morosos-existentes/>
- Villavicencio Girona, R. C. (2008). *Análisis del Comportamiento del Índice de Mora ante la Implementación de Políticas Internas de Control, Gestión y Recuperación de Créditos en Mora de Mutual la Paz.* Tesis de Licenciatura. Universidad Mayor de San Andrés, La Paz.

ANEXOS

ANEXO N° 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Políticas Crediticias y su Incidencia en la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca, 2019

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo las políticas crediticias inciden en la morosidad de la cooperativa de Ahorro y Crédito Tres molinos Cajamarca en el año 2019?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2019? • ¿Cuál es la relación entre política crediticia y morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2019? 	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar cómo las Políticas Crediticias pueden reducir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2019. <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2019. • Determinar cuál es la relación entre la política crediticia para reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos Cajamarca 2019. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Las políticas crediticias inciden significativamente en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos, Cajamarca en el año 2019</p>	<p>V. INDEPENDIENTE</p> <p>Políticas Crediticias</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Políticas de Crédito</p> <p>Políticas de Cobranza</p> <p>V. DEPENDIENTE</p> <p>La Morosidad</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Factores de morosidad</p> <p>Cartera Vencida</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Aplicada; porque busca profundizar y ser sustentada en bases teóricas, que ayudan a explicar y entender de qué manera las políticas crediticias pueden reducir la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos.</p> <p>Descriptiva- correlacional; Porque buscamos describir, analizar y explicar con bases teórica, las variables según nuestra investigación que vamos a realizar, de manera que basándonos en hechos reales y fenómenos que se dan en un determinado tiempo y espacio, podremos determinar si nuestra hipótesis es real o falsa.</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>NO EXPERIMENTAL</p> <p>Es un estudio que se realiza sin manipular deliberadamente las variables independientes en los que solo se observan los fenómenos para después analizarlos, según (Hernández , Fernández , & Baptista , 2010)</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Trabajadores del área de contabilidad y gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tres Molinos</p> <p>MUESTRA</p> <p>5 trabajadores del área de contabilidad y gerencia.</p>

