

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



Tesis

**Política de crédito relacionado con morosidad de socios de Cooperativa de Ahorro y
Crédito Santa Catalina de Curahuasi – Apurímac 2019**

Asesor:

Mag. Ramirez Mamani, Antonio

Autores:

Huamán Delgado, Jeyson Abelardo

Robles Pimentel, Eddy

Para optar el Título Profesional de:

Contador Público

Abancay – Apurímac – Perú

2024

Acta de sustentación



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE EXAMEN FINAL DE TITULACIÓN N° 002-2025-UTEA-FCJCS-EPC-AB.

Reunidos los Jurados constituidos por los señores Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad:

- | | |
|---|---------------------|
| ✓ Dr. Wilmer COAQUIRA COAQUIRA | PRESIDENTE |
| ✓ Dr. Santos Apolinar FERRO CAITUIRO | DICTAMINANTE |
| ✓ Mg. Erika PIPA HUAMANI | REPLICANTE |

El (la) postulante al **TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

Don (ña): **HUAMAN DELGADO, Jeyson Abelardo** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.

MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**

INTITULADA: "POLÍTICA DE CRÉDITO RELACIONADO CON MOROSIDAD DE SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CATALINA DE CURAHUASI- APURÍMAC 2019".

Habiendo aprobado con la nota de: **ONCE (11)**

Se extiende el Acta a petición escrita del (la) interesado (a), conforme al Libro de Actas de Exámenes de Tesis que consta en folios(s) N° **99, 100.**

Abancay, 10 de enero del año 2025

Dr. Wilmer COAQUIRA COAQUIRA
PRESIDENTE

Dr. Santos Apolinar FERRO CAITUIRO
DICTAMINANTE
Mg. Erika PIPA HUAMANI
REPLICANTE



Universidad Tecnológica de los Andes

Transformando vidas

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE EXAMEN FINAL DE TITULACIÓN N° 001-2025-UTEA-FCJCS-EPC-AB.

Reunidos los Jurados constituidos por los señores Docentes de la Escuela Profesional de Contabilidad:

- | | |
|---|---------------------|
| ✓ Dr. Wilmer COAQUIRA COAQUIRA | PRESIDENTE |
| ✓ Dr. Santos Apolinar FERRO CAITUIRO | DICTAMINANTE |
| ✓ Mg. Erika PIPA HUAMANI | REPLICANTE |

El (la) postulante al **TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

Don (ña): **ROBLES PIMENTEL, Eddy** ha cumplido con las exigencias del Reglamento General de Grados Académicos y Títulos Profesionales de la Universidad Tecnológica de los Andes.

MODALIDAD: **SUSTENTACIÓN DE TESIS.**

INTITULADA: "POLÍTICA DE CRÉDITO RELACIONADO CON MOROSIDAD DE SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SANTA CATALINA DE CURAHUASI- APURÍMAC 2019".

Habiendo aprobado con la nota de: **ONCE (11)**

Se extiende el Acta a petición escrita del (la) interesado (a), conforme al Libro de Actas de Exámenes de Tesis que consta en folios(s) N° **99, 100.**

Abancay, 10 de enero del año 2025

Dr. Wilmer COAQUIRA COAQUIRA
PRESIDENTE

Dr. Santos Apolinar FERRO CAITUIRO
DICTAMINANTE

Mg. Erika PIPA HUAMANI
REPLICANTE

Reporte de similitud

Política de crédito relacionado con morosidad de socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi - Apurímac 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	6%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.unamba.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Metadatos

Datos de los autores		
Apellidos y nombres	:	Huamán Delgado, Jeyson Abelardo
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	77680801
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0001-3294-8192
Apellidos y nombres	:	Robles Pimentel, Eddy
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	44164019
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0000-8347-8111
Datos de la asesora		
Apellidos y nombres	:	Mag. Ramirez Mamani, Antonio
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	31031542
URL ORCID	:	https://orcid.org/0009-0000-8337-8801
Datos de la investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales
Escuela Profesional	:	Contabilidad
Línea de Investigación	:	Contabilidad Pública, Privada y Negocios
Rango de años en que se realizó la investigación	:	noviembre 2019 – marzo 2024
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciada
Porcentaje de similitud	:	19%
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 5.09.02

Dedicatoria

A mis padres, Esteban Huamán Quispe y Victoria Delgado Avalos, así como a mis hermanos Elizabeth, Roger, Omar y a mis amigos, por su constante apoyo, amor, esfuerzo y sacrificio a lo largo de todos estos años. Gracias a ustedes he alcanzado este logro y me he convertido en quien soy hoy, gracias al apoyo incondicional que me brindan día a día, ayudándome a ser una mejor persona para la sociedad.

Jeyson Abelardo

Agradezco a mis padres, Modesto Robles Córdoba y Lourdes Pimentel Atahui, a mis hermanas Ana, Yudi, Leidy, y a mi pareja Cynthia por su constante apoyo, amor, esfuerzo y sacrificio a lo largo de estos años. Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí, convirtiéndome en quien soy hoy. Su apoyo incondicional diario ha hecho realidad mi anhelo de convertirme en un profesional altamente competente.

Eddy

Agradecimiento

Expresamos nuestro más profundo agradecimiento a Dios por guiarnos en el camino de la verdad y por hacer posible el sueño de todo ser humano: alcanzar la meta de ser un profesional. Agradecemos a la Universidad Tecnológica de los Andes de Apurímac, por haber permitido formarnos profesionalmente, sobre todo a la Escuela Profesional de Contabilidad, los docentes quienes con las enseñanzas de su valioso conocimiento paciencia y dedicación hicieron que podamos crecer día a día.

Jeyson Abelardo

De igual manera agradecer a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi por brindar toda información necesaria para poder realizar este trabajo de investigación que será de impacto para la sociedad y la cooperativa para trabajo acorde al lineamiento de esta investigación. Finalmente queremos expresar nuestro agradecimiento al CPC Antonio Ramírez Mamani por guiarnos en este proyecto de investigación con su conocimiento permitió el desarrollo de este trabajo y así optar el título profesional.

Eddy

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la política de crédito y la morosidad de crédito de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, Apurímac, durante el año 2019. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 70 socios, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 60. Los datos fueron recolectados mediante una encuesta con cuestionario adaptado a una escala de Likert de cinco opciones de respuesta, validada por juicio de expertos. Los resultados indicaron que el 58% de los socios considera poco importante la implementación de políticas de crédito, debido a un desconocimiento generalizado sobre su impacto y función. Respecto a la morosidad, el 55% de los socios opina que es poco relevante, lo que refleja un desinterés o falta de conocimiento acerca de la gestión y la importancia de prevenir la morosidad en la cooperativa. Solo el 39% de los socios reconoció la importancia y necesidad de implementar políticas de crédito más eficientes para controlar y reducir la morosidad, lo que sugiere que aún hay un camino por recorrer en términos de concienciación y educación sobre la relevancia de dichas políticas. Se concluyó que existe una relación significativa entre las políticas de crédito y la morosidad, lo que subraya la importancia de ajustar y fortalecer estas políticas para mejorar la gestión de la morosidad dentro de la cooperativa.

Palabras clave: *políticas de crédito, morosidad.*

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the credit policy and the credit delinquency of the members of the Santa Catalina de Curahuasi Savings and Credit Cooperative, Apurímac, during the year 2019. The study adopted a quantitative approach, at a correlational level, with a non-experimental cross-sectional design. The population was made up of 70 members, of which a representative sample of 60 was selected. The data was collected through a survey with a questionnaire adapted to a Likert scale with five response options, validated by expert judgment. The results indicated that 58% of the partners consider the implementation of credit policies to be unimportant, due to a general lack of knowledge about their impact and function. Regarding late payment, 55% of members believe that it is not very relevant, which reflects a lack of interest or lack of knowledge about management and the importance of preventing late payment in the cooperative. Only 39% of members recognized the importance and need to implement more efficient credit policies to control and reduce delinquencies, suggesting that there is still a way to go in terms of awareness and education about the relevance of such policies. It was concluded that there is a significant relationship between credit policies and delinquency, which underlines the importance of adjusting and strengthening these policies to improve delinquency management within the cooperative.

Keywords: *credit policies, delinquency.*

Indices general

	Pág.
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iv
Metadatos	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
Indices general.....	x
Índice de tablas	xii
Índice de figuras	xiii
Índice de anexos	xiv
Acrónimos	xv
I. Introducción.....	16
II. Planteamiento del problema	18
2.1 Descripción y formulación del problema	18
2.2 Objetivos.....	22
2.2.1 Objetivo General.....	22
2.2.2 Objetivo Específicos	22
2.3 Justificación e importancia	23
2.4 Hipótesis	24
2.4.1 Hipótesis general.....	24
2.4.2 Hipótesis específica	24
2.5 Variables.....	24
2.5.1 Variable independiente	24
2.5.2 Variable dependiente	25
III. Marco teórico.....	27
3.1 Antecedentes.....	27
3.1.1 A nivel internacional.....	27
3.1.2 A nivel nacional	30
3.1.3 A nivel regional y local.....	33
3.2 Bases teóricas	35
3.2.1 Políticas de crédito.....	35
IV. Bibliografía.....	51
4.1.2 Morosidad	59

4.1.3	Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi	66
4.2	Definición de términos	67
V.	Metodología.....	70
5.1	Tipo y nivel de investigación.....	70
5.1.1	Tipo de investigación.....	70
5.1.2	Nivel o alcance de investigación.....	70
5.1.3	Diseño de investigación	70
5.2	Ámbito temporal y espacial.....	71
5.2.1	Ámbito temporal	71
5.2.2	Ámbito espacial	71
5.3	Población, muestra y muestreo	71
5.3.1	Población	71
5.3.2	Muestra	72
5.4	Instrumentos	73
5.5	Procesamientos	73
5.6	Análisis de datos.....	74
5.7	Consideraciones éticas.....	74
VI.	Resultados y discusión	75
6.1	Resultados.....	75
6.1.1	A nivel de variables	75
6.1.2	A Nivel de dimensiones	79
6.1.3	Tablas de contingencia.....	87
6.1.4	Prueba de Hipótesis	105
6.2	Discusión	108
VII.	Conclusiones.....	115
VIII.	Recomendaciones	116
IX.	Referencias	117
X.	Anexos.....	¡Error! Marcador no definido.

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	26
Tabla 2 <i>Políticas de crédito</i>	75
Tabla 3 <i>Morosidad</i>	77
Tabla 4 <i>Captación de clientes</i>	79
Tabla 5 <i>Evaluación crediticia</i>	80
Tabla 6 <i>Recuperación de crédito</i>	82
Tabla 7 <i>Morosidad vencida</i>	84
Tabla 8 <i>Morosidad de alto riesgo</i>	85
Tabla 9 <i>Tabulación cruzada dimensión captación de clientes</i>	87
Tabla 10 <i>Tabulación cruzada dimensión captación de clientes (factores de decisión)</i>	89
Tabla 11 <i>Tabulación cruzada dimensión captación de clientes (requisitos de decisión)</i> ..	90
Tabla 12 <i>Tabulación cruzada evaluación crediticia</i>	92
Tabla 13 <i>Tabulación cruzada evaluación crediticia (avales y garantías)</i>	94
Tabla 14 <i>Tabulación cruzada dimensión medios de recuperación del crédito</i>	95
Tabla 15 <i>Tabulación cruzada recuperación del crédito (notificaciones de cobranza)</i>	97
Tabla 16 <i>Tabulación cruzada dimensión morosidad vencida (variabilidad)</i>	99
Tabla 17 <i>Tabulación cruzada dimensión créditos vencidos (factores de afectación)</i>	100
Tabla 18 <i>Tabulación cruzada dimensión morosidad de alto riesgo (refinanciamiento)</i> ..	102
Tabla 19 <i>Tabulación cruzada dimensión morosidad de alto riesgo (judicialización)</i>	103
Tabla 20 <i>Nivel de significancia prueba de hipótesis general</i>	105
Tabla 21 <i>Nivel de significancia prueba de hipótesis específica 1</i>	106
Tabla 22 <i>Nivel de significancia prueba de hipótesis específica 2</i>	107
Tabla 23 <i>Nivel de significancia prueba de hipótesis específica 3</i>	108

Índice de figuras

Figura 1 Políticas de Crédito.	75
Figura 2 Morosidad	77
Figura 3 Captación de clientes.	79
Figura 4 Evaluación crediticia.....	81
Figura 5 Recuperación de crédito.....	83
Figura 6 Morosidad vencida.....	84
Figura 7 Morosidad de alto riesgo.....	86
Figura 8 La importancia de la utilización de medios de comunicación más usuales.	87
Figura 9 Importancia de los principales factores para la decisión de optar por un crédito.	89
Figura 10 Consideraciones principales de los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos.	91
Figura 11 La evaluación crediticia y su importancia para el otorgamiento de créditos.	92
Figura 12 Importancia de avales y garantías solicitadas en la evaluación crediticia.	94
Figura 13 Medios de notificación más importantes utilizados al vencimiento de la deuda.	96
Figura 14 Importancia de las notificaciones de cobranza recibidas	97
Figura 15 Importancia de las notificaciones de cobranza recibidas.	99
Figura 16 Consideraciones más importantes de los créditos vencidos que pueden afectar a la cooperativa.....	100
Figura 17 Importancia de los beneficios que otorga el refinanciamiento de las deudas en riesgo.	102
Figura 18 Aspectos en las que le afectaría la judicialización de las deudas no pagadas..	103

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de Consistencia	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 2. Instrumento de recolección de información	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 3. Responsables y Gerente	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 4. Relación de socios	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 5. Autorización	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 6.. Panel Fotográfico.....	¡Error! Marcador no definido.

Acrónimos

CAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

SCC: Santa Catalina de Curahuasi

SPSS: Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales.

I. Introducción

Las políticas de crédito constituyen una herramienta principal de gestión que implementan los establecimientos de índole financiero como herramienta para establecer los lineamientos establece los estándares de evaluación, contempla todos los requisitos que debe reunir un cliente para acceder al crédito que solicita. Sin embargo, la morosidad es pago tardío de las deudas en cuanto a los plazos programados, así como también el incumplimiento total de la deuda adquirida.

Esta investigación se realizó con la finalidad de determinar “la relación existente entre las políticas de crédito y la morosidad de los asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi”, a consecuencia de la existencia de una cartera morosa de clientes que no cumplen con los pagos, que piden refinanciamiento de deudas, deudas judicializadas, etc.

Para, la morosidad es, “la imposibilidad de cumplir con los requisitos legales u obligaciones previamente concluidas, y el término se utiliza cuando un deudor no paga los intereses o el capital de un préstamo o no cumple con otras obligaciones financieras que vencen”. Existen muchos factores para que un cliente no pueda cumplir con su deuda sin embargo este incumplimiento genera perjuicios a las instituciones financieras haciendo que no puedan cumplir con sus metas y planes previstos (Zavaleta, 2019).

En el Perú no es ajeno estos temas de que las políticas de crédito implementadas no funcionan eficientemente muestra de ello es que existe y persiste una gran cartera morosa, una cartera muy pesada para las instituciones financieras debido que mucha de ellas ha llevado a la quiebra.

En la región de Apurímac existen instituciones financieras de ahorro y crédito y principalmente las cooperativas de ahorro y crédito, en la mayoría de ellos se puede

evidenciar la existencia de carteras pesadas con mora, que en su mayoría es por los mismos socios de las cooperativas, es así que en el distrito de Curahuasi está ubicada la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi” con aproximado de 60 socios activos, quienes según sus necesidades solicitan préstamos, a los la cooperativa previa una evaluación les otorga para su retorno en plazos pre establecidos, sin embargo se ha notado que tiene cierta cantidad de cartera morosa que afecta el desarrollo y desempeño de la cooperativa.

Para desarrollar esta investigación en consecuencia de las políticas de crédito y su relación con la morosidad de los clientes, se creó con base a la estructura siguiente.

Capítulo I. describe las preguntas, el cuestionamiento y el establecimiento de objetivos del proyecto.

Capítulo II: se basa en precedentes en contextos internacionales, nacionales y regionales. a las políticas de crédito y morosidad, así mismo Este capítulo describe la teoría básica que define los tipos de pólizas de crédito y las causas de la morosidad.

Capítulo III: Apoya la metodología utilizada para desarrollar este estudio y manipular variables para definir las poblaciones de datos y los tratamientos utilizados para realizar el estudio.

Capítulo IV. admite resultados a nivel descriptivo de poblaciones, variables y dimensiones, así como su discusión y conceptualización general. Adicionalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones respectivas de este estudio.

II. Planteamiento del problema

2.1 Descripción y formulación del problema

El acrecentamiento de los países en América Latina especialmente los llamados emergentes y aquellos en procesos potenciales de crecimiento con economías más estables y a ritmos acelerados de crecimiento hacen que surjan emprendedores, empresas, organizaciones en la sociedad que activamente intervienen en el desarrollo económico.

Perú de los últimos años ha demostrado un ritmo de crecimiento económico estable y positivo, viéndose reflejado en todos los sectores de la economía nacional donde mucha gente logra aprovechar las oportunidades que trae consigo, es así también como parte del progreso económico, las instituciones financieras surgieron como pequeñas organizaciones que otorgan créditos a microempresarios, con una variedad de alternativas de acceso a los créditos así como aparición de cooperativas especializadas en el ahorro y el crédito como organizaciones sin fines de renta entre sus socios con una política donde los mismos asociados a ella son los más beneficiados y participan en la gestión de la cooperativa, con este mismo ritmo de crecimiento y cambios con que surgieron las instituciones financieras, cajas municipales pymes, etc., también la necesidad de regular y salvaguardar su continuidad, interviniendo políticas de crédito para estandarizar la gestión crediticia de impagos.

En las actividades empresariales, el crédito se utiliza como forma de financiación entre acreedores. de personas naturales y jurídicas, donde las políticas de crédito se convierten en instrumentos y herramientas valiosas para fijar las reglas del desempeño futuro que deberá tener un préstamo o crédito, de esta manera en el universo de las finanzas, las políticas de crédito es un procedimiento formal e indispensable al momento de vender sus productos y recuperación del mismo. Así como cada negocio al brindar un

crédito busca atraer más clientes, presentar una imagen financiera más saludable y generar más ganancias de sus préstamos (Zapata, 2014).

Desde la perspectiva (Espint & Campoverde, 2018), todas las empresas y particularmente las empresas financieras, al momento de otorgar créditos lo hacen con la finalidad de obtener ganancias, rentabilidad el cual viene a ser su actividad fundamental vender sus productos en forma de créditos que permita generar ganancia, este proceso se da continuamente en empresas de tipo financiero y cooperativas dedicadas al ahorro y al crédito, ha sido interrumpida por retrasos en los pagos que realizan los clientes convirtiéndose en morosidad según el tiempo en que estos retrasos ocurran y la frecuencia con que se suscita.

Parodi (2018) señala que el incumplimiento mide el riesgo de que un deudor no cumpla con sus obligaciones. En febrero de 2018, este índice alcanzó el 3,24%, el nivel más alto desde mayo de 2005. Al examinar a los deudores según el tipo de crédito, se observó que los valores más altos correspondieron a las pymes (9,14%), las medianas empresas (7,36%) y las microempresas (3,2%). En cuanto a la financiación al consumo, el incumplimiento fue del 3,50%, mientras que en los créditos hipotecarios fue del 2,8%. Para revertir esta situación, es crucial que el consumo privado aumente. El gobierno debe trabajar en incrementar los ingresos y reducir el gasto público. Además, es fundamental promover la inversión privada y las exportaciones.

Además, Flores (2018) señala que durante los periodos económicos prósperos y de crecimiento en las posiciones, existe un riesgo creciente en la cartera de crédito. Esto se debe a que los créditos otorgados a deudores con poca solvencia económica o capacidad de pago dudosa suelen incrementarse. Este aumento de la cartera dudosa puede resultar peligroso una vez que culmina la etapa de expansión económica, ya que la falta de pagos

por parte de los clientes afecta directamente la rentabilidad de cualquier institución financiera.

Por tanto, cuando el ciclo económico es muy favorable y el ritmo de emisión se acelera, las carteras activas tienden a ser más riesgosas a medida que aumenta el crédito a deudores de dudosa solvencia. El deterioro de esta cartera de crédito es muy peligroso al final de una expansión económica, ya que la solvencia de estos clientes morosos puede afectar directamente la rentabilidad de su cartera de crédito.

A pesar de que las instituciones que otorgan créditos han mostrado bajos niveles de morosidad y considerada como un éxito, la morosidad es un mal que estas organizaciones deben enfrentar y saber hacerlo, debido a que el alto costo del retraso de pagos constituiría la principal causa de quiebra y reducción de capital, debido a deficientes prácticas de políticas de crédito o ausencia de la misma en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi.

El desafío de la captación de clientes se ha intensificado en el contexto competitivo actual, donde las empresas deben diferenciarse constantemente para atraer y retener a su público objetivo. A menudo, las estrategias tradicionales de marketing no logran captar la atención de los clientes potenciales, lo que resulta en una tasa de conversión más baja de lo esperado. Además, la sobreabundancia de información y opciones disponibles puede llevar a la indecisión del cliente, complicando aún más su captación. Este problema se ve agravado por la necesidad de personalización y el enfoque en experiencias únicas, que exigen un profundo conocimiento del cliente y una implementación eficaz de tecnologías avanzadas. Por lo tanto, es crucial desarrollar estrategias innovadoras y adaptativas que respondan a las cambiantes preferencias y comportamientos de los consumidores, para lograr una captación de clientes efectiva y sostenible.

La “Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi es una organización sin fines de lucro”, cuyo papel fundamental contribuir y promover el progreso de tipo económico, social, cultural y educativo entre los socios que la conforman, su finalidad es brindar entre la comunidad los servicios y productos con mayor nivel de calidad que contribuya a optimizar los procesos cotidianos de los socios con respecto a sus metas de ahorro y al uso comprometido de los créditos y una forma de cooperación mutua. Se encuentra registrada en “el Registro de Cajas de Ahorro y Crédito de la Supervisión de Banca, Seguros y AFP (SBS)”. ofrecer servicios afines a la línea de créditos; a micro empresas, macro empresas, crédito personal, a sola firma y agropecuario. Además, también se ofrecen productos de ahorro como ahorro gratis, pases de cercanías, ahorro diario y aumento de sueldo.

El problema del incumplimiento por tanto perturba de forma directa el contexto financiero y económico de la “Cooperativa Santa Catalina de Curahuasi”. Reflejando un crecimiento continuo de la cartera con retraso de pago y riesgo de convertirse en cartera pesada o alto riesgo, como consecuencia de factores internos como deficientes prácticas en la evaluación crediticia, como descuido de analistas en realizar seguimiento y recuperación oportuna causando disminución de la cartera de clientes, afectando su rentabilidad por impagos que resultan pérdidas en utilidades de la cooperativa.

Las políticas de crédito implementadas recientemente han permitido manejar carteras con impago, pero sin efecto en la reducción de incumplimiento, debido a la metodología de evaluación de crédito poco efectiva en cuanto a análisis cualitativos y financieros, así como deficiente proceso de seguimiento y recuperación que se mencionan en “el manual de políticas de crédito de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Catalina de Curahuasi”.

- **Problema General**

¿Cuál es la relación de la política de crédito y la morosidad de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019

- **Problemas Específicos**

- ¿Cómo es la relación de la Captación de clientes con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019?
- ¿Cómo se relaciona las evaluaciones crediticias con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019?
- ¿Cuál es la relación existente de la recuperación de créditos con el nivel de morosidad de los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019?

2.2 **Objetivos**

2.2.1 *Objetivo General*

Determinar la relación existente entre la política de crédito y la morosidad de crédito de los socios Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019

2.2.2 *Objetivo Específicos*

- Conocer la relación existente de la captación de clientes con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019

- Determinar la relación existente de las evaluaciones crediticias con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019
- Determinar la relación de la recuperación del crédito con la morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi Apurímac 2019

2.3 Justificación e importancia

En lo académico servirá como precedente para futuras investigaciones respecto a políticas de crédito y su relación con la morosidad, investigación que enfoca evaluar las políticas crediticias implementadas y estándares que regulan el otorgamiento del crédito a personas jurídicas y naturales, como ausencia de estándares que permite identificar las causas de morosidad, mediante el método científico de investigación identificar el nivel de relación existente entre políticas crediticias y morosidad de los socios a través de los indicadores medibles siendo una herramienta de mejorar las políticas de crédito existente de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Catalina de Curahuasi y resultados sobre políticas crediticias permitirán incentivar una cultura de pago oportuno y de ahorro.

La presente investigación promoverá una cultura crediticia en socios con un historial crediticio adecuado normado bajo el reglamento de la institución en fin de tener una buena educación crediticio con calificación en central de riegos para futuras obtenciones de créditos en otras entidades financieras.

2.4 Hipótesis

2.4.1 *Hipótesis general*

Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019

2.4.2 *Hipótesis específica*

- La captación de clientes se relaciona significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019
- Las evaluaciones crediticias se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019
- La recuperación crediticia se relaciona directamente con el nivel de morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac 2019

2.5 Variables

2.5.1 *Variable independiente*

Políticas de crédito. Las políticas de crédito son directrices establecidas por la gerencia financiera de una institución para garantizar que los pagos a clientes se realicen dentro de los plazos acordados. Estas pautas tienen como objetivo asegurar que las transacciones de crédito sean viables y gestionadas eficientemente, facilitando así el cumplimiento de las obligaciones financieras en tiempos predefinidos. Además, permiten a la institución mantener el control sobre la gestión del crédito, minimizando riesgos y optimizando el flujo de efectivo, pautas que definen los pasos exactos que debe seguir un

asesor de crédito, para garantizar la solvencia de la empresa a través del retorno del dinero prestado en los plazos y periodos pactados con el cliente (Calderon, 2010)

2.5.2 *Variable dependiente*

Morosidad. El término se refiere a la incapacidad de cumplir con las obligaciones legales o financieras previamente acordadas. Este concepto se aplica cuando un deudor no paga ni los intereses ni el principal de su deuda, o incumple otras obligaciones financieras al llegar la fecha de vencimiento. La falta de pago o el incumplimiento de estos compromisos puede llevar a consecuencias legales y financieras para el deudor, afectando la relación con los acreedores. Es así que la morosidad se inicia a partir del incumplimiento de las obligaciones contraídas entre dos partes, una que es el acreedor y otra el deudor (Rosenberg, González, & Narain, 2009)

Tabla 1

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	
<p>Políticas de crédito</p> <p>Conjunto de métodos y procedimientos establecidos, que debe estar contenido en un manual interno, tiene el objetivo de establecer los lineamientos para otorgar préstamos.</p>	<p>Captación de clientes:</p> <p>Proceso mediante el cual se atraer a los clientes a que puedan adquirir una deuda mediante el préstamo.</p>	<p>Promociones de crédito</p> <p>Indagación de mercado</p> <p>Cartera de socios</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>Ordinal</p> <p>No tiene importancia</p> <p>No es necesario</p> <p>Poco importante</p> <p>Importante</p> <p>Indispensable</p>	
	<p>Evaluación crediticia:</p> <p>Procedimientos formales que permite identificar las características financieras y las capacidades económicas de una persona u organización.</p>	<p>Evaluación crediticia</p> <p>Tipos de crédito</p> <p>Calificación</p>	<p>4</p> <p>5</p> <p>6</p>		
	<p>Recuperación del crédito:</p> <p>Proceso mediante el cual se realiza el seguimiento y control del préstamo.</p>	<p>Seguimiento</p> <p>Notificaciones</p>	<p>7</p> <p>8 y 9</p>		
	<p>Morosidad</p> <p>Mal que acarrea a las instituciones financieras que les generan grandes pérdidas económicas y polibles .</p>	<p>Morosidad vencida:</p> <p>Mora que supera en retraso los plazos fijados.</p>	<p>Créditos acumulados</p> <p>Fuentes de ingreso</p> <p>Hábitos financieros</p>		<p>10 y 11</p> <p>12 y 13</p> <p>14 y 15</p>
	<p>Morosidad de alto riesgo:</p> <p>Mora que se encuentra en riesgo de pérdida, debido a incumplimientos.</p>	<p>Créditos refinanciados</p> <p>Acumulación de deudas</p> <p>Deudas judicializadas</p>	<p>16</p> <p>17</p> <p>18 y 19</p>		

Operacionalización de variables

Nota.

Elaboración

propia.

III. Marco teórico

3.1 Antecedentes

3.1.1 A nivel internacional

En el estudio realizado por (Torres Tirado, 2015), titulado “Políticas crediticias de cobranza y su impacto en la liquidez financiera de la fábrica de calzado Fadicalza”, se planteó como objetivo determinar cómo influyen las políticas de crédito y cobranza en la liquidez financiera de la empresa. La investigación adoptó un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), con un diseño de campo y documental, de nivel exploratorio-descriptivo y correlacional. La población estudiada incluyó a 36 personas, utilizando como técnica de recolección de datos la encuesta, y como instrumento, un cuestionario. Los resultados muestran que, de las 36 personas encuestadas, el 53% (19 personas) tiene conocimiento sobre los créditos que ofrece la empresa, mientras que el 47% (17 personas) desconoce esta información. La investigación concluye que Fadicalza no cuenta con políticas formales de crédito y cobranza, lo que la lleva a operar mediante métodos empíricos que generan dificultades en la gestión de las cuentas por cobrar. Además, se identificó la ausencia de capacitación financiera para los administradores y la falta de seguimiento y actualización de los datos de los clientes, lo que contribuye a la existencia de cuentas incobrables. No obstante, se destaca la disposición de los empleados para implementar mejoras en estos procesos.

(Guillén , 2017) en su estudio “Aplicación de procedimientos y políticas de crédito en la empresa de insumos agrícolas Tierra Fértil” , analizó la existencia de políticas de crédito en la empresa y propuso alternativas para mejorar el financiamiento. Empleó un enfoque cuantitativo con métodos analítico-sintético e hipotético-deductivo, utilizando entrevistas como instrumento principal. La población incluyó personas vinculadas a la gestión de crédito

de la empresa. Los resultados mostraron que el 50% de los entrevistados consideraba clave el nivel de confianza en las gestiones de crédito, mientras que el 38% lo calificó como poco importante y el 12% como nada importante. Respecto al nivel de riesgo en créditos para insumos agrícolas, el 50% lo percibió como alto, el 25% como medio y el 12% tanto como muy alto o bajo. Además, el 87,5% destacó la necesidad de una adecuada organización en el área de crédito y cobranza, asociándola con menores pérdidas económicas. Sin embargo, el 62,5% indicó que la gestión a carga de una sola persona no es nada eficiente. El estudio concluyó que las políticas de crédito son esenciales para el desarrollo sostenible de empresas agrícolas, y su éxito depende de su diseño, implementación y adecuación al contexto.

Muriel (2019) en su investigación titulada “Gestión de cobro y recuperación de cartera de la empresa Francisco Murillo SAS” , tuvo como objetivo analizar la situación actual de la cartera de la empresa, identificar las principales falencias, mejorar los procesos y diseñar estrategias de control para optimizar el área. La metodología empleada fue descriptiva, utilizando un enfoque de recolección de datos que permitió un análisis detallado de la problemática. La población estuvo conformada por los registros financieros de la empresa durante los años 2017, 2018 y 2019. Entre los resultados cuantitativos, se observará una disminución en la antigüedad de los créditos durante los tres años analizados, con una reducción del 7% en los créditos vencidos a más de 120 días al cierre de 2018. Sin embargo, la recuperación de cartera sigue siendo limitada, alcanzando únicamente un 5% del total, a pesar de las mejoras registradas en los últimos tres meses del período estudiado. La investigación concluyó que la implementación constante de estrategias de gestión de cobro permite reducir significativamente los días de recuperación de cartera. No obstante, subrayó la importancia de

mantener un seguimiento continuo para lograr un saneamiento completo y sostenible de la cartera, garantizando así la estabilidad financiera de la empresa.

Díaz y Turnes (2015) en su estudio titulado “Análisis comparativo de las conductas de morosidad en las entidades financieras y públicas privadas desde la creación de las carteras forzosas durante el período 2003–2009”, tuvo como objetivo identificar y analizar de manera cuantitativa el comportamiento de la morosidad en instituciones financieras públicas y privadas tras la implementación de carteras obligatorias. La investigación fue de tipo documental, basada en la recolección de información proveniente de los Balances Generales y los Estados de Resultados de grandes bancos privados en Imbabura, presentadas ante la Superintendencia de Bancos y Seguros de Ecuador. No se utilizó un instrumento definido debido a la naturaleza documental del estudio. Entre los resultados más relevantes, se encontró que la banca pública enfrentaba mayores niveles de morosidad, destacando casos como el antiguo Banfoandes con más del 10% y el Banco Industrial con hasta un 20%. Por su parte, la banca privada tuvo que lidiar con tasas y comisiones reguladas, así como con cinco gavetas obligatorias que representaban casi la mitad de su cartera de créditos. El estudio concluyó que la morosidad es un desafío significativo para las instituciones públicas, mientras que las privadas enfrentan dificultades asociadas a la regulación financiera. Esto subraya la necesidad de estrategias diferenciadas para mejorar la gestión

Espin y Campoverde (2018), en su investigación titulada “Diseño del manual de políticas de crédito y cobranzas para Livestravel S.A”, plantearon como objetivo principal diseñar un manual de políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez de la empresa. La investigación utilizó una metodología correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. La recolección de datos se realizó mediante encuestas aplicadas a 17

personas relacionadas con la gestión financiera de la empresa. Entre los resultados obtenidos, se identificó una relación positiva, media y significativa del 56.4% entre las políticas de crédito y el activo disponible, una relación positiva, media y significativa del 58.9% entre los procesos de cobranza y el activo disponible, y una relación positiva, pero baja, del 27.1% entre la evaluación de crédito y el activo disponible. La investigación concluyó que tanto las políticas de crédito como los procedimientos de cobranza tienen una relación media y significativa con el activo disponible, lo que evidencia su importancia para mejorar la liquidez. Sin embargo, la evaluación de crédito mostró una relación positiva, pero baja, indicando la necesidad de optimizar este aspecto para fortalecer el impacto global en la liquidez de la empresa.

3.1.2 A nivel nacional

En el contexto nacional hay varias investigaciones realizadas sobre las políticas de crédito y la morosidad en las instituciones financieras, es así que realizo una investigación que teniendo como objetivo principal;

Zavaleta (2019). en su investigación titulada “Determinación de la incidencia de las políticas de crédito en la morosidad de la financiera”, tuvo como objetivo analizar cómo las políticas de crédito influyen en el nivel de morosidad en una entidad financiera del distrito de Trujillo. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cualitativo, y utilizó un muestreo no probabilístico incidental, seleccionando al personal del área de cartera y cobro. Se emplearon entrevistas dirigidas a la gerente y al encargado de crédito, además de observaciones documentales y del sistema de clasificación de créditos y morosidad. Entre los hallazgos, el 60% de los ingresos de los clientes provienen de actividades informales, lo que genera inestabilidad laboral; el 63% no utilizó el crédito para el propósito solicitado; al 49% se

les otorgaron créditos sin cumplir las condiciones iniciales; y al 35% no se les verificaron referencias reales. Además, el 70% eligió la entidad por su servicio oportuno, mientras que el 76% fue captado por asesores. Se detectó que las políticas de crédito son aplicadas de manera inadecuada, especialmente en créditos de consumo, generando altos índices de morosidad. En 2017, la sucursal de Trujillo reportó la mayor morosidad a nivel nacional, concluyendo que las políticas de crédito inciden significativamente en este fenómeno.

Delgado y Lezama (2018), el estudio titulado “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque-Zaña” tuvo como objetivo determinar cómo la implementación de políticas de cobranza contribuye a reducir la morosidad en montos y usuarios. La investigación utilizó un diseño cuasi experimental y métodos de análisis estadísticos para evaluar la efectividad de estas políticas y las causas del índice de morosidad. Se recolectaron datos mediante hojas de registro y entrevistas al responsable del área. La población del estudio incluyó a 510 usuarios del Proyecto, de los cuales el 74% fueron clasificados como no morosos y el 26% como morosos. Los resultados evidenciaron que las políticas implementadas fueron fundamentales para disminuir la morosidad, al mejorar significativamente la recuperación de deuda. Esto se logró mediante el cumplimiento riguroso de los objetivos establecidos por el Proyecto, reforzando la gestión de cobranza y asegurando su efectividad. El estudio concluyó que la aplicación de políticas de cobranza bien diseñadas y ejecutadas influye positivamente en la reducción de la morosidad, logrando una recuperación sostenida y optimizando los procesos administrativos del Proyecto Especial Jequetepeque-Zaña.

(Trujillo & Cervantes, 2019) en su estudio titulado “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max-Lima 2017”, tuvieron

como objetivo determinar si la gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad. La investigación, de enfoque cuantitativo y tipo aplicado, utilizó un nivel correlacional y un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa, seleccionados mediante muestreo probabilístico aleatorio de una población total de 57. Para recolectar los datos, se empleó una encuesta con un cuestionario de 18 ítems en escala Likert. Los resultados revelaron que el 38% de los encuestados estuvo totalmente de acuerdo con que el personal de créditos y cobranzas cumple con los procedimientos, mientras que el 48% consideró que el procedimiento de cobranzas debe ser actualizado permanentemente. Además, el 58% afirmó que el nivel de morosidad en las municipalidades es alto, y un 46% opinó que se deben aplicar cláusulas más rígidas en los contratos. El análisis concluyó que la gestión de créditos y cobranzas influye directamente en la reducción del nivel de morosidad, respaldado por la aceptación de la hipótesis alternativa mediante la prueba de chi cuadrada. Asimismo, se identificó una relación significativa entre las carteras pesadas y los niveles de morosidad.

Pally (2016) , en su estudio titulado “Análisis de la gestión del riesgo del crédito y su impacto en los niveles de morosidad en una entidad de ahorro y crédito municipal de Piura, agencia Juliaca, periodo 2013–2014”, tuvo como objetivo principal establecer la influencia de la gestión del riesgo crediticio en el nivel de morosidad. Los objetivos específicos incluyeron analizar las políticas crediticias y evaluar el cumplimiento de funciones del sectorista en la gestión del riesgo crediticio. Se utilizó un enfoque descriptivo, analítico y deductivo, empleando encuestas, observación directa y revisión documental. La muestra estuvo conformada por 10 colaboradores del área de créditos y 20 clientes crediticios, seleccionados al azar y por conveniencia. Los resultados mostraron que las colocaciones totales

disminuyeron en un 34.75%, pasando de S/.11,488,593.89 en 2013 a S/.7,496,565.41 en 2014, debido a la reducción de la cartera, rotación de personal, envíos a castigo y cobranza judicial. El nivel de morosidad aumentó de 8.24% en 2013 a 11.39% en 2014. Se concluyó que la institución cuenta con políticas crediticias definidas y actualizadas según los estándares de la SBS, y que el personal tiene el conocimiento necesario para su aplicación, lo cual podría reducir los niveles de morosidad mediante el seguimiento adecuado de los clientes.

3.1.3 A nivel regional y local

A consecuencia de escasas investigaciones realizadas en el contexto local, las citas no precisan conjuntamente las políticas de crédito y la morosidad, sin embargo, si se hace referencia al mismo como variable en relación a otras como cobranza, riesgo crediticio y gestión de créditos.

Soriano,(2018), , en su estudio titulado “La gestión del riesgo de crédito y la lentitud en la cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad en dicha cooperativa. El estudio empleó un diseño descriptivo y correlacional, con una población de 362 socios de la cooperativa. Se utilizaron encuestas como instrumento principal para recopilar datos. Los resultados indican que el 51.1% de los encuestados afirmó que la mayoría de veces los analistas evalúan antecedentes financieros, el 51.4% señaló que los analistas verifican la garantía acorde al crédito, y el 67.7% destacó que se verifica el sobreendeudamiento. Asimismo, el 53.9% afirmó que los analistas cumplen frecuentemente con las políticas para el seguimiento de créditos, mientras que el 48.9% indicó que los analistas clasifican su cartera según los mayores saldos vencidos. El análisis estadístico mostró un coeficiente de correlación de Spearman de $r = 0.338^{**}$ ($p = 0.000 <$

0.05), evidenciando una relación positiva baja entre la administración del riesgo crediticio y la morosidad. Se concluyó que, aunque existen medidas de control, estas no son suficientes para minimizar significativamente el riesgo de morosidad en la cooperativa.

Moscoso (2013), en su estudio titulado “La Tecnología Crediticia y Nivel de Morosidad de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Arequipa Agencia Abancay, 2010”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la tecnología crediticia en la morosidad de los clientes. El enfoque fue cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo y un diseño no experimental, transeccional. Se utilizaron técnicas de revisión documental, encuestas y observación para recopilar información relevante. Los resultados revelaron que el nivel de morosidad promedio durante el periodo 2001-2010 fue de 4.84%, con un incremento a 5.66% al 31 de diciembre de 2010 en la Caja Municipal de Arequipa (CMAC). No obstante, la correcta aplicación de tecnologías crediticias permitió reducir los riesgos asociados a los créditos otorgados, implementando procesos más avanzados y estrategias efectivas para la recuperación de colocaciones crediticias. El uso eficiente de estas tecnologías facilitó el desembolso y recuperación oportuna de los créditos, disminuyendo progresivamente la morosidad de los clientes. La gestión integral del proceso crediticio, desde el seguimiento hasta el control eficiente, garantizó la solvencia y continuidad operativa de la institución. En conclusión, la tecnología crediticia fue una herramienta clave para mantener niveles controlados de morosidad y optimizar la gestión financiera.

Flores (2018) en su estudio titulado “La administración crediticia y elementos de dilación en el sector Mype, en la Asociación para el Crecimiento Empresarial en Apurímac, oficina Andahuaylas – 2018”, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la administración crediticia y las causas de dilación en el sector Mype. El enfoque fue

cuantitativo, con un tipo de estudio básico, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental y transeccional. La población incluyó los créditos morosos reportados al 31 de marzo de 2018, con datos proporcionados por el Subgerente del Área de Negocios. Se utilizaron encuestas como instrumento de recolección de datos. Los resultados indicaron que el 40.7% de los encuestados (33 personas) afirmó que los analistas casi siempre verifican las causas de dilación, mientras que el 4.9% mencionó que nunca lo hacen. Además, el 33.3% señaló que los procedimientos de evaluación de crédito son cumplidos casi siempre, aunque un porcentaje similar (33.3%) mencionó que ocurre algunas veces. La correlación de Spearman arrojó un coeficiente de $r = 0.433^{**}$ ($p = 0.000 < 0.05$), evidenciando una relación positiva moderada entre la administración crediticia y las causas de dilación. Asimismo, se encontró una relación positiva baja ($r = 0.315^{*}$, $p = 0.010 < 0.05$; $p = 0.010 < 0.05$) entre la evaluación crediticia y los factores de evaluación de crédito. En conclusión, la gestión crediticia de los socios para el desarrollo empresarial muestra un tipo de relación positiva y moderada respecto a los factores de la morosidad, así mismo la valoración crediticia y los elementos de la valoración crediticia indican un tipo de relación positiva, pero de nivel bajo y finalmente el control de los créditos otorgados que se llevan, indican tener un tipo de correlación positiva baja con los factores de recuperación de los créditos. En lo local a nivel distrital de Abancay no hay.

3.2 Bases teóricas

3.2.1 Políticas de crédito

Las políticas de crédito en el contexto empresarial, son herramientas que establecen los lineamientos, procedimientos, requisitos, estándares, las reglas de juego en las decisiones para

el otorgamiento de los préstamos, estos lineamientos deben estar diseñadas para salvaguardar los intereses de la empresa y dirigidos al logro de sus objetivos y metas.

Koontz et al. (2016), indican que las políticas son enunciados diseñados para orientar el proceso de toma de decisiones por parte de los gerentes. Estas políticas establecen un marco de referencia que guía su pensamiento, asegurando que las decisiones se mantengan dentro de parámetros predefinidos. De este modo, las políticas no solo facilitan la coherencia en la gestión, sino que también contribuyen a mantener la alineación con los objetivos organizacionales y los principios éticos establecidos.

Una forma precisa de definir una política de crédito es, que resulta ser una norma interna que implementan las empresas para establecer las pautas necesarias que les permita gestionar eficientemente el préstamo de sus activos a los clientes, asegurando que el retorno del mismo con las utilidades previstas y en el tiempo programado.

(Calderon, 2010) define las políticas de crédito como directrices empleadas por la gerencia financiera de una institución, con el objetivo principal de asegurar que los pagos por parte de los clientes se realicen dentro de un plazo previamente acordado. Estas políticas no solo establecen los criterios para evaluar la solvencia de los clientes, sino que también buscan garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras, minimizando el riesgo de incumplimiento y fortaleciendo la estabilidad económica de la institución.

Los procedimientos de las políticas de crédito definen los pasos exactos que debe seguir un analista de crédito o asesor de crédito, para garantizar la solvencia de la empresa a través del retorno del dinero prestado en los plazos y periodos pactados con el cliente, quien se

sujeta a ciertos límites de tiempo y espacio, así mismo conoce las sanciones en caso de incumplir con los acuerdos (Zavaleta, 2019)

(Zavaleta, 2019) explica que las políticas de crédito son procedimientos diseñados para aplicarse en situaciones recurrentes, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la institución. Estas políticas actúan como directrices claras que indican paso a paso cómo deben implementarse para asegurar el cumplimiento de las metas trazadas. Al seguir estas normas, se optimiza la toma de decisiones financieras, garantizando una gestión eficiente del crédito y reduciendo los riesgos asociados al incumplimiento.

Las políticas de crédito son reglas que determinan los pasos que debe seguir la empresa, propone los límites máximos y mínimos hasta donde puede la empresa puede ceder para el otorgamiento de un crédito y la recuperación con los intereses pactados, estas políticas deben cumplirse estrictamente, debido a que su incumplimiento puede llevar a situaciones críticas de insolvencia económica.

(Castillo Calle & Cordova de Pierola, 2017) sostienen que las políticas de crédito son un componente fundamental en las empresas, especialmente en un entorno de creciente competencia y diversidad en el mercado. La necesidad de estandarizar cada aspecto del proceso de crédito ha llevado a las organizaciones a considerar el riesgo asociado a cada préstamo, asegurándose de que no se conviertan en pérdidas definitivas. Para mitigar estos riesgos, las empresas implementan nuevos contratos y modalidades adaptadas a las condiciones actuales, garantizando así una gestión financiera más segura y eficiente.

Las políticas de crédito establecen también las acciones o medidas que deben adoptar las instituciones financieras cuando existe incumplimiento y se convierte en cartera pesada o

de alto riesgo, quiere decir que en muchos casos las deudas pasan a judicializarse y tanto el cliente como la empresa son conscientes de ello.

3.2.1.1 Políticas de crédito

Las políticas de crédito en una institución financiera, viene hacer la parte fundamental del soporte estratégico, debido a que es considerada un guía que les da la orientación necesaria para que los gestores del crédito puedan obtener los mejores resultados en cuanto a garantizar el retorno de los mismos, en el aspecto empresarial se busca la forma como considera apropiado la empresa ejecutar sus actividades de crédito, delimitando las acciones y procedimientos.

Por otro lado, en una entidad financiera, la gestión del riesgo es esencial para la administración del crédito a los clientes, funcionando como la columna vertebral del proceso. En este contexto, las políticas de crédito y cobranza actúan como el esqueleto que sostiene y facilita la aplicación práctica de los principios teóricos de la estrategia. Estas políticas permiten traducir la teoría en acciones concretas, asegurando una ejecución eficiente y coherente que alinea la estrategia con los objetivos de la institución, optimizando así la gestión del crédito y minimizando los riesgos asociados (Brachfield, 2009)

Claramente se puede indicar que una política de crédito es la estrategia más práctica que se puede aplicar en la empresa, su correcta utilización permitirá garantizar los resultados planteados y alcanzarlos en los periodos económicos planificados (Torres Tirado, 2015)

Reafirma al señalar que, las políticas de crédito y cobranza tienen como finalidad moderar el volumen total de saldos de beneficiarios y la calidad de su riesgo. Quiere decir que las políticas de crédito gestionadas adecuadamente permiten a las instituciones financieras

poseer el control absoluto y organizada a todos los clientes con sus respectivos tipos de crédito y el cumplimiento, retrasos que puedan estar surgiendo en las cuotas pactadas, y poder controlar los riesgos que puedan acarrear (Torres Tirado, 2015)

- ***La calidad del riesgo crediticio.*** Las políticas de créditos bien establecidas y definidas en las instituciones financieras determinan los niveles del riesgo, cuando las políticas establecen requisitos y procedimientos más rigurosos disminuye el riesgo del cliente, la calidad del riesgo crediticio definen los tipos de políticas crediticias, cuando es tipo restrictiva no permite la existencia de los clientes de alto riesgo, cuando es liberal eleva el riesgo en los clientes que no muestran ni garantizan la solvencia y de tipo racional permite manejar la calidad del riesgo a nivel óptimo.

Tirado (2015) destaca que la calidad del riesgo asociado a los clientes está directamente influenciada por la política de créditos de la empresa. Cuanto más estricta y rigurosa sea esta política, menor será el riesgo de incumplimiento por parte de los clientes. En efecto, una política de créditos bien diseñada no solo evalúa minuciosamente la solvencia de los clientes, sino que también establece criterios claros para la concesión de créditos, protegiendo a la empresa de posibles pérdidas financieras y contribuyendo a una gestión más segura y eficiente.

Definitivamente las políticas de crédito gestionadas adecuadamente y aplicadas correctamente garantizan la recuperación oportuna del dinero invertido de las instituciones en sus clientes, permitiéndoles mantener la solvencia necesaria en el mercado.

- ***Ventajas de una política de créditos bien definida.*** Las políticas de crédito bien definidas, trae consigo ventajas fundamentales a las instituciones financieras, las cooperativas,

etc., el primer plano de la ventaja es que garantiza el retorno de sus inversiones, mantiene la solvencia económica y haciéndola más competitiva.

Según (Torres Tirado, 2015) existe una serie de ventajas importantes de tener una política de crédito bien definida como la política de crédito en una entidad financiera al reconocer la figura del gerente de crédito y establecer una base consistente para fomentar una cultura de crédito entre los usuarios. Esta política otorga autoridad al gerente y proporciona un apoyo esencial para el desempeño adecuado de sus funciones profesionales. Además, clarifica a los empleados y anunciantes las condiciones del crédito comercial y actúa como un manual de instrucciones para todo el personal, facilitando así la capacitación de nuevos empleados. En ausencia del gerente, los trabajadores cuentan con un reglamento que ofrece diversas soluciones para gestionar situaciones de crédito. Asimismo, al jubilarse o retirarse el gerente, las disfunciones deben ser mínimas, garantizando que la prioridad sea recuperar la inversión en las cuentas de clientes de manera efectiva.

(Zavaleta, 2019) señala que, “existen tres tipos de políticas de créditos bien definidos como es; políticas restrictivas, políticas racionales y políticas liberales” (p. 23). También es importante señalar que “para las consideraciones de las políticas de crédito, se deben tener presentes los factores de orden interno y agentes de orden externo” (Credito y Cobranza , 2010)

Los agentes de orden interno. Constituyen los acontecimientos económicos y la fortaleza financiera que experimentan las naciones, en el instante en que se pretenda implementar políticas crediticias que deben pasar por un proceso de innovación permanente. Así mismo influyen los cambios que el mercado este experimentando en ese momento, en cuanto a los clientes, los proveedores y competidores actuales y potenciales (Zavaleta, 2019)

Los agentes de orden externo. - Tiene que ver con los propósitos fundamentas y la razón de existir de las empresas, en cuando a la capacidad de ofertar sus productos con la capacidad que el mercado requiere, focalizando la solvencia que pretende obtener, así mismo debe contar con la capacidad económica y la capacidad de gestión que le permita ser eficiente con los compromisos financieros que deba enfrentar.

- ***Políticas restrictivas.*** Las políticas restrictivas tiene la peculiaridad de establecer las reglas claras y precisas de los acuerdos financieros entre la empresa y el cliente, que principalmente puntualiza el tiempo en el que se deberá efectuar los pagos establecidos, como también las condiciones del acuerdo crediticio es más estricta y los requisitos son los más exigidos, la cualidad fundamental de las políticas restrictivas es de que la recuperación de la deuda muchas veces acarrea acciones legales, a los que el cliente desde la aceptación de la deuda asumió en caso de incumplimiento.

Según (Brachfield, 2009)este tipo de políticas generalmente permite créditos en el corto plazo de manera inmediata, aplican políticas duras, además sus métodos en cuestión de las cobranzas tienden a ser para nada de manera pasiva, sino todo lo contrario. Estos facilitan el método para minimizar los créditos que se encuentran en situaciones dudosas. A la par estas mismas políticas traen como consecuencia la baja de las ventas, así como de la utilidad, en este tipo de políticas las inversiones son mayormente más bajas.

Las dificultades que atraviesan con esta política es la creación de un flujo de pérdida de los clientes, por lo que no se puede realizar procesos de fidelización por que los procedimientos no lo permiten, al ser muy estrictas limitan reaciamente algún tipo de flexibilidad que requieran los clientes (Zavaleta, 2019)

Según (Delgado, 2018) las políticas que imponen restricciones estrictas a los créditos concedidos a corto plazo, junto con una política agresiva de cobro, pueden tener un impacto negativo en las ventas. La rigidez en las normas y la implementación de medidas estrictas para el cobro pueden disuadir a los clientes de solicitar crédito, lo que podría reducir la demanda y, en consecuencia, disminuir las ventas. Por lo tanto, es crucial encontrar un equilibrio entre el control del riesgo y la promoción de las ventas para mantener una salud financiera óptima en la empresa.

Se puede afirmar según las perspectivas teóricas señaladas anteriormente, este tipo de políticas son aplicadas especialmente a los clientes sean persona natural o jurídica que realizan actividades económicas muy activas, por lo que los periodos de recuperación establecidos son más cortos, así como también en caso de no cumplir, los procedimientos de cobranza son más agresivos, que en muchos casos se realizan los embargos de bienes.

- ***Políticas liberales.*** Las políticas crediticias de orden liberal tienen el aspecto de ser más flexibles en cuanto a los requisitos exigidos para adquirir la deuda y en muchas ocasiones no es drástica en cuanto al cumplimiento de la deuda, por lo que para muchas instituciones financieras es de muy alto riesgo debido al desconocimiento de la solvencia de los clientes.

En contraste, las políticas de crédito liberales tienden a ser más generosas al otorgar créditos, basándose en la evaluación de las competencias de los clientes sin ejercer una presión intensa en el proceso de cobro. Estas políticas moderan las exigencias y los plazos para el pago de las cuentas. Como resultado, suelen generar un aumento en las cuentas por cobrar y en los efectos pendientes, así como un incremento en las pérdidas por cuentas incobrables (Chalupowicz, 2018) Es esencial que las empresas evalúen cuidadosamente estas políticas para equilibrar el riesgo de impago con el potencial de crecimiento en ventas.

También, se puede afirmar que este tipo de política es la que más clientes atrae debido al atractivo proceso sencillo sin muchos requisitos de obtener un préstamo, y muchas veces las evaluaciones al cliente puede ser poco clara debido a que el cliente no de la información correcta de su solvencia económica (Zavaleta, 2019)

Para (Delgado, 2018), las políticas de crédito liberales, en contraste con las políticas restrictivas, tienden a ser más generosas. Estas políticas no aplican presiones estrictas ni intimidaciones durante el proceso de cobro. Sin embargo, esta flexibilidad puede llevar a un aumento en las cuentas incobrables, ya que la falta de rigor en el seguimiento y las condiciones de cobro puede resultar en una mayor acumulación de deudas impagas. Por tanto, es crucial gestionar cuidadosamente este tipo de políticas para mitigar el riesgo de impago mientras se aprovechan las oportunidades de crédito.

Sucintamente se puede corroborar que las políticas liberales o conocidas también como muy generosas tiene la particularidad de que el cliente no cumpla con los pagos correspondientes por lo que es donde se genera la mayor cartera de morosidad, justamente porque las condiciones a las que se sujeta el deudor no son muy estrictas, por lo que no se sienten afectados si cumplen con retrasos sus cuotas de crédito.

- ***Políticas racionales.*** Las políticas racionales muestran un aspecto de equilibrio en cuanto a la seguridad de la solvencia financiera del cliente y las garantías que aseguren el cumplimiento de la deuda, las instituciones financieras lo consideran como el procedimiento más indicado que de alguna forma les asegura la recuperación de la deuda y a la vez al cliente las opciones de poder cumplirla. Por tanto, según (Brachfield, 2009) se “Debe aplicarse de tal manera que se logre llegar a un flujo normal de crédito y cobranzas; la finalidad de ser implementadas es que se cumpla el objetivo de la administración de las cuentas por cobrar y

de la gerencia financiera” (p.12). Este objetivo tiene como finalidad maximizar el rendimiento sobre la inversión de la entidad financiera.

Se podría decir que el equilibrio que garantiza genera un beneficio mutuo, al cliente y a la empresa, permitiéndoles acceder al crédito a los clientes sin ajustarse a requisitos estrictos y modalidades agresivas de cobro y a la empresa poder manejar la captación y fidelización de sus clientes, pero manteniendo su capacidad financiera gracias a la solvencia de sus clientes (Zavaleta, 2019)A esto (Delgado, 2018) añaden que las políticas de crédito liberales también buscan promover un flujo normal de crédito y cobranza. Estas políticas tienen el objetivo de maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa al permitir un acceso más amplio al crédito sin imponer restricciones estrictas. Sin embargo, esta flexibilidad puede conducir a un aumento en las cuentas incobrables. Por lo tanto, es fundamental encontrar un equilibrio entre facilitar el crédito y gestionar los riesgos asociados para optimizar la rentabilidad de la empresa.

Ese flujo normal constituye la cartera más rentable y segura de las empresas financieras, porque mantiene un ritmo de colocaciones de crédito y crecimiento que se puede medir sin la necesidad de verse perjudicadas por los niveles de morosidad.

3.2.1.2 Captación de clientes

El proceso de captación de clientes se realiza en periodos especialmente donde el comportamiento del mercado es próximo a generar grandes movimientos económicos, es así que en su mayoría las instituciones financieras y las cooperativas ofrecen promociones de crédito sea para consumo o empresa, por ejemplo, se tiene el crédito escolar para los padres de familia y la campaña escolar para los microempresarios, igual ocurren fiestas patrias, navidad, etc.

- **Promoción de créditos.** Las promociones constituyen ofertas de crédito que realizan las instituciones financieras, es así que ofertan una variedad de créditos a tasas y plazos que para el cliente es más asequible, tiene la finalidad de lograr mayores colocaciones y compiten estrechamente entre instituciones, utilizando los medios más estratégicos que les permita persuadir y captar nuevos clientes (Chalupowicz, 2018)

- **Indagación de mercado.** Indagación o estudio de mercado, también se puede sintetizar en una mera observación del mercado, es importante no solo para las empresas que dan créditos sino para todas las empresas de bienes y servicios conocer el comportamiento del mercado, los cambios que se aproximan, especialmente las instituciones financieras observan los cambios del mercado en cuanto a los movimientos económicos, la demanda y las necesidades de las personas y las empresas, para poder diseñar una cartera o líneas de crédito que pueda adaptarse mejor al cliente de allí que manejen varios tipos de créditos (Chalupowicz, 2018)

- **Cartera de socios.** Está compuesta por todos quienes forman parte de las cooperativas de ahorro y crédito, especialmente para ellos viene a ser todos los socios legalmente inscritos, y la oferta de créditos para ellos también está diseñada según las necesidades que ellos tengan, es más sencillo poder diseñar un tipo de créditos para socios porque se puede obtener con mayor facilidad las características personales, familiares y económicas (Chalupowicz, 2018)

3.2.1.3 Evaluación crediticia

Procedimientos que permiten determinar las características particulares de cada cliente, en el que se arma un historial de carácter netamente económica, vale decir las actividades económicas a que se dedica, las fuentes de ingreso y principalmente si es sujeto con capacidad de solvencia económica, por lo que un analista de créditos o asesor arma un

expediente con las consideraciones necesarias para el tipo de crédito que el cliente pretenda acceder.

(Pally, 2016) señala que la valoración crediticia es más un arte que una ciencia exacta, ya que no existen esquemas o principios rígidos que guíen el proceso de manera fundamental. En lugar de seguir reglas estrictas, la valoración crediticia requiere creatividad y dinamismo por parte del evaluador. Es esencial contar con un buen criterio y un análisis basado en el sentido común para realizar una evaluación efectiva y ajustada a las circunstancias específicas.

De forma sucinta se dice que la evaluación crediticia consisten en realizar u obtener la información más detallada a profundidad de los clientes que soliciten un crédito, particularmente se obtiene el valor cuantitativo y cualitativo que posee un cliente debido a que ello garantizara de alguna forma la solvencia económica, debe estar basado en mutuo acuerdo de empresa cliente, en un compromiso de honestidad, pensando en entablar una relación a largo plazo, de esta manera la empresa también busca una forma de posicionarse en el mercado y el cliente la garantía de poder obtener lo que necesita (Flores, 2018)

3.2.1.4 Tipos de crédito

En el sector financiero la clasificación de los créditos les permite orientar y administra la cartera de sus clientes, es así que existen ocho diferentes modelos de créditos. De acuerdo con (Zavaleta, 2019) los créditos pueden clasificarse en ocho categorías diferentes, basándose en varios criterios clave. Estos criterios incluyen el nivel de ventas anuales del deudor, el grado de endeudamiento en el sistema financiero y el propósito específico del crédito. Esta clasificación permite una evaluación más detallada y personalizada de cada

crédito, facilitando así una mejor gestión y análisis de los riesgos asociados y de las oportunidades de financiamiento.

- ***Créditos corporativos.*** Este tipo de créditos son especialmente dirigidos a empresas grandes o corporaciones de carácter jurídico, que en sus actividades económicas hayan efectuado en sus transacciones comerciales los montos más altos en los que se puede considerar a los bancos, los gobiernos de alcance nacional, regional y local, a fondos de garantía e intermediarios del sistema financiero. Según (Zavaleta, 2019) los créditos destinados a personas jurídicas que han registrado ventas anuales superiores a S/. 200 millones durante los últimos dos años, basados en los estados financieros auditados más recientes, representan una categoría específica. Esta clasificación permite identificar a grandes empresas con un historial financiero sólido, facilitando así la evaluación de su capacidad crediticia y el riesgo asociado al otorgamiento de nuevos créditos, asegurando una gestión más efectiva y ajustada a su perfil financiero.

- ***Créditos a grandes empresas.*** Está diseñada exclusivamente para las grandes empresas con alcance internacional y que tiene negocios y varios países, organizaciones con personería jurídica que a través de instrumentos financieros logran realizar sus actividades financieras. Para (Zavaleta, 2019) los créditos se clasifican en una categoría específica cuando se otorgan a personas jurídicas que han registrado ventas anuales superiores a S/. 20 millones, pero no superiores a S/. 200 millones en los últimos dos años. También incluye a aquellos deudores que han emitido instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales durante el último año. Esta clasificación permite una evaluación más precisa de la capacidad crediticia y de la estabilidad financiera de estas entidades, facilitando así una gestión de riesgos más adecuada.

- ***Créditos a medianas empresas.*** Las medianas empresas, son aquellas que, según la clasificación en el estado peruano, realizan sus actividades comerciales, en el que sus transacciones no superen los montos establecidos por ley, a los que en el sistema financiero se les clasifica por contar con dichas características y se diseña el tipo de crédito más apropiada. En esa línea, (Zavaleta, 2019) indica que los créditos se conceden a personas jurídicas que han acumulado un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300,000 en los últimos seis meses, pero que no cumplen con los requisitos para ser clasificadas como corporativas o grandes empresas. Esta categoría de crédito se dirige a entidades que, a pesar de tener un nivel significativo de endeudamiento, no alcanzan el umbral de tamaño o categoría para recibir créditos de mayor envergadura. Esta clasificación permite una evaluación más precisa de su perfil de riesgo y sus necesidades financieras.

- ***Créditos a pequeñas empresas.*** Las pequeñas empresas son organizaciones que realizan sus actividades económicas en un ámbito de actuación mucho más reducida que las grandes empresas, especialmente en el campo de la producción, prestación de servicios y comercialización de b/s, el sistema financiero a diseñado este tipo de créditos más apropiado según sus actividades y los requisitos exigidos se ajustan a ella. Además, (Zavaleta, 2019) sostiene que los créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios se otorgan a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (SF) es superior a S/. 20,000 pero no excede S/. 300,000 en los últimos seis meses. Esta categoría de crédito está diseñada para apoyar a entidades que requieren financiamiento para sus operaciones, mientras se ajustan a un rango de endeudamiento específico que facilita su gestión y evaluación del riesgo.

- ***Créditos a micro empresas.*** Las micro empresas tienen un ámbito del desarrollo de sus actividades mucho más reducida, por lo que se puede identificar con facilidad si es de producción, servicios o comercialización, por lo que el crédito diseñado a su medida se destina a netamente a los aspectos del campo de su ocupación. (Zavaleta, 2019) afirma que los créditos destinados a apoyar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios se otorgan a personas naturales o jurídicas cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (SF) no excede S/. 20,000 en los últimos seis meses. Esta categoría de crédito está orientada a entidades con un nivel de endeudamiento relativamente bajo, facilitando el financiamiento necesario para sus operaciones sin imponer cargas financieras excesivas. Este enfoque permite una gestión más accesible y adaptada a las necesidades de pequeños y medianos prestatarios.

- ***Créditos de consumo.*** Este tipo de créditos está destinado especialmente para atender las necesidades de las familias que requiere de dinero para cubrir las primeras necesidades como bienes y servicios. Asimismo, (Zavaleta, 2019) plantea que los, “créditos autorizados a las personas naturales con el objetivo de atender el pago de los bienes, servicios o gastos no se encuentran relacionados con el giro comercial” (p. 48).

- ***Crédito hipotecario para vivienda.*** El crédito hipotecario fue diseñado para atender exclusivamente las necesidades de vivienda, vale decir para la construcción de sus viviendas de las personas, remodelaciones y los mejoramientos que puedan hacer, la garantía para este tipo de créditos es que el bien en el que se va realizar la inversión debe contar con los documentos necesarios que avalen su formalidad. De acuerdo con (Murillo y Huaman, 2012) este tipo de créditos está destinado a personas naturales y se utiliza para financiar la adquisición, construcción, reparación, remodelación, ampliación, mejoramiento o subdivisión de viviendas particulares. Para que estos créditos sean autorizados, deben estar respaldados

por hipotecas que estén debidamente registradas. Este proceso asegura que el préstamo esté asegurado adecuadamente, proporcionando una garantía adicional tanto para el prestamista como para el prestatario:

a. Verificación domiciliaria. La verificación domiciliaria es uno de los requisitos que las empresas financieras consideran importante, porque les permite tener la ubicación exacta del cliente, básicamente es el punto de referencia donde el cliente tiene permanencia, para cual es común pedir los recibos de agua o luz, la dirección exacta, referencias más conocidas del lugar, etc., con esos datos las empresas pueden realizar el seguimiento respectivo en cuanto al cobro del crédito.

b. Referencias. Las referencias consisten en obtener mediante un croquis la forma más sencilla y segura de poder ubicar el domicilio del cliente, es como una brújula que al analista del crédito le permite llegar al domicilio del cliente, en dicha referencia se diseña con precisión algún espacio físico más conocido de la zona y las direcciones de calles, avenidas, etc., con que, si desea de manera inopinada las empresas ubicar al cliente, lo puede hacer de forma más rápida y sencilla (Chalupowicz, 2018)

c. Calificación. Los sistemas de calificación diseñados en las instituciones financieras se han diseñado y desarrollado de forma cuantitativa para determinar la capacidad económica de los clientes al cumplir con el pago de los créditos otorgados, sin embargo, el juicio del analista en base a la información obtenida es determinante para el otorgamiento del crédito (Chalupowicz, 2018)

Antes de delimitar la valoración de los créditos, es fundamental aclarar dos conceptos relacionados revisados en la literatura. Primero, los "microcréditos" se definen como instrumentos financieros destinados a personas o grupos con acceso limitado o inexistente a

los sistemas financieros tradicionales, como aquellos en situación de vulnerabilidad o microempresas con escasos recursos. Estos créditos pequeños están diseñados para atender a prestatarios en condiciones socioeconómicas desfavorecidas. La mayoría de los estudios académicos utilizan el término “calificado” para describir estos préstamos menores, y los procedimientos financieros se enfocan en los créditos pequeños y calificados, reembolsados por prestatarios mediante el uso del crédito

IV. Bibliografía

(2018), R. (2019). *la morosidad es aquello que no fue pagado antes de vencer su plazo de cancelación*. peru: Universidad privada en Lurigancho-Chosica, Perú.

Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos. Obtenido de <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>

Angelo Moscoso, B. Z. (Noviembre de 2013). *La Tecnología Crediticia y Nivel de Morosidad de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa Agencia Abancay, 2010. La Tecnología Crediticia y Nivel de Morosidad de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa Agencia Abancay, 2010*. Abancay, Abancay, Peru: UNAMBA.

Angulo, R. (2016). *Perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela*. Peckin: McGraw-Hill Interamericana.

Banco Central de Reserva. (2010).

Barcelona, B. U. (2017). *españa*.

Belaunde. (2012). *El riesgo de liquidez*. <https://gestion.pe/blog/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html>.

Brachfield. (1 de Junio de 2009). *La formación en credit & collection management es crucial*.
Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-formaci%C3%B3n-en-credit-collection-management-es-pere-brachfield>

Calderon. (2010). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Lima: gestiopolis. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/208167132/Administraci%C3%B3n-an%C3%A1lisis-y-pol%C3%ADticas-de-cr%C3%A9dito-gestiopolispdf/>

Castillo Calle, M., & Cordova de Pierola, R. A. (Setiembre de 2017). *La Gestion de Creditos y Cobranzas y su Influencia en el Nivel de Morosidad en la Empresa Limpia Max-Lima 2017. La Gestion de Creditos y Cobranzas y su Influencia en el Nivel de Morosidad en la Empresa Limpia Max-Lima 2017*. Lima, Lima, Peru: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Chalupowicz. (2018).

Credito y Cobranza . (2010).

Delgado, L. (Junio de 2018). *Políticas de Cobranza para Reducir el Índice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque-Zaña, Año 2017. Políticas de Cobranza*

para Reducir el Indice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque-Zaña, Año 2017. Trujillo, Trujillo, Peru: UPAO.

Diaz Vargas, C. L., & Turnes Serrano, D. (Agosto de 2015). Analisis Comparativo del Comportamiento de la Morosidad en las Instituciones Financieras Publicas y Privadas desde el Establecimiento de las Carteras Obligatorias Durante el Periodo 2003-2009. *Analisis Comparativo del Comportamiento de la Morosidad en las Instituciones Financieras Publicas y Privadas desde el Establecimiento de las Carteras Obligatorias Durante el Periodo 2003-2009.* Barcelona, Barcelona, España: Universidad de Oriente.

Espint, & Campoverde. (Enero de 2018). *Diseño del Manual de Politicas de Credito y Cobranza para Livestravel S.A.* Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/360831948_UNIVERSIDAD_DE_GUAYAQUIL_FACULTAD_DE_CIENCIAS_ADMINISTRATIVAS_ESCUELA_DE_CONTADURIA_PUBLICA_AUTORIZADA_TESIS_PRESENTADA_COMO_REQUISITO_PARA_OPTAR_POR_EL_TITULO_DE_CONTADOR_PUBLICO_AUTORIZADO_TEMA_Dise

Flores, M. (Setiembre de 2018). Gestion Crediticia y Factores de Morosidad en el Mype, en la Asociacion para el Desarrollo Empresarial en Apurimac, Oficina Andahuaylas-2018. *Gestion Crediticia y Factores de Morosidad en el Mype, en la Asociacion para el Desarrollo Empresarial en Apurimac, Oficina Andahuaylas-2018.* Andahuaylas, Andahuaylas, Peru: UNAJMA.

G, A. (2004).

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de la administración financiera*. México: Pearson.

Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Guillén , S. (Enero de 2017). *Aplicacion de Procedimientos y Politicas de Credito en la*

Empresa de Insumos Agricolas Tierra Fertil. Milagro: UNEMI. Obtenido de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3246/1/TESIS%20SANDRO%20>

[GUILLEN.pdf](http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3246/1/TESIS%20SANDRO%20)

Guillen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria*. Lima:

Banco Central de Reserva del Perú. .

Hernandez, & Baptista. (2014). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: McGraw-Hill /

Interamericana.

Huaman y Murillo. (2012). *Políticas de Credito y su Insidencia en la Morosidad de la*

Financiera Mibanco del Distrito de Trujillo, Año 2017. Lima: Universidad de Cesar

Vallejo.

Linares. (2014). *Metodologia de investigación*. Chusicasa: Universidad Mayor.

Lizarraga N. (2013). *recurso de casación*. Cámara Federal de Casación Penal.

López. (2010).

Muriel , F. (2019). *Gestión de cobro y recuperación de cartera de la empresa Francisco*

Murillo S.A.S. Mexico: Universidad Iberoamericana. Obtenido de

<https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/88de5ab2-7cba-4e06-8850->

[515ab53f7264/content](https://repository.uniminuto.edu/server/api/core/bitstreams/88de5ab2-7cba-4e06-8850-)

Murillo y Huaman. (2012).

Pally, U. (Enero de 2016). Analisis de la Gestion de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014. *Analisis de la Gestion de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014*. Puno, Puno, Peru: UNA.

Parodi. (2018). *Efectos del incumplimiento*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pérez, & Gardey, A. (2016). *Crédito. Definición*. Lima.

Rosenberg, R., González, A., & Narain, S. (2009). Los nuevos prestamistas: ¿Se está explotando a los pobres con altas tasas de interés a microcréditos? *Estudio espacial*, 1-31. Obtenido de <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Occasional-Paper-The-New-Moneylenders-Are-the-Poor-Being-Exploited-by-High-Microcredit-Interest-Rates-Feb-2009-Spanish.pdf>

Royo. (2013). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. Lima: Espacio Actuarial.

RRodriguez, M. (2019). “*EL CONTROL DE LAS POLÍTICAS DEL CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, TRUJILLO 2019*”. España: HAS Agencia de Investigación Privada.

Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/>

Soriano, K. L. (12 de Diciembre de 2018). La Administracion del Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Santa Maria Magdalena, Provincia

de Andahuaylas-2018. *La Administracion del Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Santa Maria Magdalena, Provincia de Andahuaylas-2018*. Andahuaylas, Andahuaylas, Peru: UNAJMA.

Tamara Otzen1, 2. &. (2017).

Timana. (2017).

Torres Tirado, M. (10 de Abril de 2015). *Las Politicas de Credito y Cobranza y si Incidencia en la Liquidez de la fabrica de Calzado Fadicalza*. Ambato: Universidad Tecnica de Ambato.

Trujillo, S., & Cervantes. (Febrero de 2019). Incidencia de Politicas de Credito en el Indice de Morosidad en la Empresa Fiberlux S.A.C Lima 2016. *Incidencia de Politicas de Credito en el Indice de Morosidad en la Empresa Fiberlux S.A.C Lima 2016*. Lima, Lima, Peru: Universidad Privada del norte. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/21711/Mat%C3%ADas%20Cervantes%2c%20Fausto%20Oscar-Trujillo%20Zegarra%2c%20Severina%20Isidora%20%28Tesis%20parcial%2>

Zapata, P. (2014). *Contabilidad general*. Colombia: Sara Gallardo M.

Zavaleta. (Agosto de 2019). *Politicas de Credito y su Incidencia en la Morosidad de la Financiera Mibanco del Distrito de Trujillo, Año 2017*. Trujillo: UNT. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2ad0a8b2-e79a-4c63-a210-eb50186eb96f/content>

Zenteno. (2016). *Los Contratos Innominados en el Perú: Caso Factoring en Arequipa en el 2008-2009*. Universidad Católica de Santa María.

Respecto a la calificación del crédito se puede precisar que, principalmente a los que solicitan créditos en cantidades pequeñas o micro créditos, se debe elaborar la bibliografía suficiente y a la vez tener en cuenta las políticas de crédito establecidas, que al analista le permita tomar la decisión correcta de otorgar el crédito, pero salvaguardando el retorno del mismo (Gitman & Zutter, 2012)

Así mismo, la selección de crédito implica la aplicación de técnicas específicas para decidir qué clientes deben recibir financiamiento. Este proceso incluye una evaluación detallada de la capacidad crediticia del cliente, que se compara con los estándares de crédito establecidos por la empresa. Estos estándares son los requisitos mínimos que una empresa exige para otorgar crédito, asegurando que solo aquellos clientes que cumplan con estos criterios reciban el financiamiento necesario (Moscoso, 2013)

d. Documentos. La preparación y la elaboración de los documentos para acceder el crédito está a cargo de los analista de crédito, la parte documentaria constituyo el legajo de todos los requisitos que el solicitante a proveído y esto el analista de créditos luego de examinarlo lo tiene como el perfil del cliente, para más adelante utilizarlo como fuente de información en cuanto al desempeño de la deuda, e conclusión los documentos son el currículo vitae del cliente, con el la institución financiera procederá cuando el incumplimiento de los pagos se convierta en un problema (Moscoso, 2013)

4.1.1.1 Recuperación de crédito

La recuperación del crédito otorgado es el derecho de las instituciones financieras y la obligación asumida del prestatario de devolver el dinero adquirido con los intereses pactados y en el tiempo acordado, este logro es fundamental para las instituciones financieras debido que garantiza su continuidad y el cumplimiento de sus logros.

Es vital abordar las políticas de seguimiento y rescate de créditos y carteras, así como centrarse en la administración de cobranza y su impacto en la sostenibilidad financiera a largo plazo de una entidad. Una gestión inadecuada en estas áreas puede conducir a decisiones erróneas y costosas. Según Flores (2018), una administración efectiva del seguimiento y la cobranza es esencial para mantener la estabilidad financiera y evitar problemas significativos para la entidad.

- **Seguimiento.** Consiste en una de las actividades muy importantes después de haber otorgado el crédito, debe ser estratégicamente diseñado, debido a que permitirá proveer las circunstancias en el que el cliente no cumpla los plazos establecido, como también generar pérdidas cuando no se tiene control sobre los plazos, generalmente el seguimiento constituye, el estar pendiente de recordarles a los clientes los plazos que les toca pagar y si estos ya lo cumplieron, en caso no hacerlo insistirle en su cumplimiento o tomar las acciones según los reglamentos de la institución para salvaguardar la deuda.

Según (Soriano, 2018) las entidades de intermediación financiera deben realizar un seguimiento continuo de cada crédito en su cartera. Este proceso implica recopilar toda la información relevante sobre la situación de los créditos y las garantías asociadas, asegurando que se mantengan dentro de las proporciones mínimas establecidas en las políticas internas de

la entidad. Esta vigilancia es fundamental para garantizar la solidez y el buen estado de los créditos, así como para prevenir riesgos financieros.

Básicamente esto determina el cumplimiento de las políticas crediticias de la institución, clasificando adecuadamente las carteras de crédito y aplicando los instrumentos de identificación de algunos riesgos que puedan acarrear, el seguimiento constante del pago de las cuotas en caso de ver retrasos activar el procedimiento de cobranzas.

- **Notificaciones.** Conforme a los plazos del crédito otorgado, se le pone en conocimiento o se le recuerda al cliente sobre los pagos próximos que le toca realizar o bien sobre el incumplimiento del pago que debió realizar, específicamente consiste en tener el control del crédito otorgado. (Castillo Calle & Cordova de Pierola, 2017)afirman que el control empresarial sigue directrices específicas y se enfoca en el monitoreo continuo de las actividades económicas de una entidad financiera para evaluar los resultados obtenidos. Este proceso no debe ser visto como algo que solo se aplica al final de las actividades; por el contrario, debe integrarse a lo largo de todo el proceso. De esta manera, se pueden lograr resultados óptimos y aprovechar al máximo las ventajas del control continuo.

Dicho control las empresas financieras lo realizan a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto, visitas al domicilio del cliente, específicamente cuando se pierde el control por la, no ubicación del cliente queda en notificar para generar una respuesta del deudor (Flores, 2018)

4.1.2 Morosidad

De manera puntual la morosidad viene hacer el incumplimiento de los compromisos contraídos, quiere decir que las empresas o personas no cumplen en pagan en los plazos fijados el capital o los intereses de la deuda contraída anteriormente.

Según (Zavaleta, 2019) el término "demora" proviene de las palabras "mora" y "morosidad". En el ámbito económico, hace referencia a la situación en la que una persona física o jurídica no cumple con sus obligaciones de pago según los términos acordados. La morosidad se define como la incapacidad de cumplir con lo estipulado por la ley o con una obligación financiera previamente asumida. Se manifiesta cuando el deudor no paga el principal, los intereses de la deuda, o incumple otras obligaciones financieras en el momento de su vencimiento.

De forma precisa se dice que la morosidad se inicia a partir del incumplimiento de las obligaciones contraídas entre dos partes, una que es el acreedor y otra el deudor, según el tiempo de retrasos que esta tengas en el sistema financiero se puede considerarla como carteras pesadas, debido a que no garantiza la solvencia del deudor para pagar su compromiso en el tiempo pactados (RRodriguez, 2019)

(Zavaleta, 2019) argumenta que la morosidad no implica necesariamente un incumplimiento absoluto de la obligación por parte del deudor, sino que se refiere a un simple retraso en el cumplimiento de la misma. Este retraso conlleva el devengo de intereses moratorios, que actúan como indemnización por las afectaciones y perjuicios causados al acreedor debido al retraso en el cobro. Así, la morosidad representa un desvío temporal en el cumplimiento de la obligación. Sin embargo, el incumplimiento o retraso generado solo es por un periodo determinado de plazo, por lo que las instituciones financieras no deben escatimar en que no se cumplirá la deuda, así mismo aclara que en ese tiempo de retraso el deudor asume las sanciones como los intereses a consecuencia del retraso por lo que finalmente el acreedor es quien siempre obtendrá las ventajas en cuanto a ganancias (RRodriguez, 2019)

(Guillen, 2001)indica que: “hay una serie de razones que representan o reflejan un retazo significativo en el pago: políticas de crédito flexibles, las posibilidades de pago que no son favorables, la falta de experiencia del deudor en el historial de la empresa, el retraso en el pago, así como la morosidad de los beneficiarios; crean un problema para aquellas instituciones financieras acreedoras en mora y aumenta la provisión para préstamos morosos” (p. 56).

Las causas señaladas tienden ser comunes en la mayoría de las instituciones financieras, aunque estas busquen la manera más eficiente de superarlas, solo concluyeron en deudas atrasadas y judicializadas (Soriano, 2018).

4.1.2.1 Determinantes de la morosidad

(Huaman y Murillo, 2012)señalan que, “la conducta de la morosidad puede presentarse en muchas ocasiones en los siguientes casos; como los retrasos ocasionados por errores dentro de la organización, como retrasos debido al proceso de valoración y retrasos debido al proceso de recolección” (p. 12).

La mora causada por los errores de la organización, se inicia cuando las políticas crediticias no se encuentran bien definidas, las exigencias por querer obtener mayor cobertura en cuanto a las colocaciones lo que lleva a descuidar y flexibilizar los requisitos exigidos, debido a la organización poco sistémica en cuanto a funciones y obligaciones puede acarrear ciertos errores en la gestión crediticia, muchas veces se cometen errores cuando los aspectos laborales se entremezclan con los vínculos familiares, otra causa puede ser que el personal encargado de evaluar al cliente tenga poco conocimiento de los proceso de evaluación crediticia y finalmente el desconocimiento de las necesidades y características más

importantes del mercado o el sector a quienes se le otorga el crédito puede acarrear ciertos errores y dificultades (Zavaleta, 2019)

Los proceso de evolución tiene que ver estrictamente con la forma como se evalúa a los clientes, si son sujetos a crédito o no y el historial crediticio que se pueda obtener, cuando no se identifica las fuentes de ingreso del cliente y las capacidades de solvencia económica, cuando las garantías interpuestas no aseguran el cumplimiento de la deuda debido a su poca claridad que se tiene de ella, pueden también afectar los factores de parentesco a los que por confianza se les otorga el crédito con pocas garantías de pago, aquellos créditos que se les otorga solamente por el compromiso de pago del cliente, escasa información del cliente en cuanto a sus características económicas o bien que estos sean sesgados por falsa información, y en muchos caso son ocasionados de manera intencional, quiere decir por no mantener los principios profesionales en la tarea encargada.

Mora causada por los procesos de recuperación del crédito, ocurren cuando se tiene mucha flexibilidad en cuando a las exigencias del cumplimiento de la deuda, poca capacidad para utilizar estrategias de recuperación de deuda, mucha confianza entablada y relacionada con los acuerdos de la deuda pactada a si mismo falta de disciplina en cuanto a las funciones responsabilidades y compromisos asumidos.

4.1.2.2 Indicadores de morosidad o de calidad de cartera

No existe una forma de poder precisar los indicadores más apropiados para determinar el nivel de morosidad, sin embargo, algunos autores señalan ciertos indicadores como una forma de evaluar el nivel de morosidad en una institución financiera Aguilar et al. (2004).

(Zavaleta, 2019)señala que “no hay un consenso acerca de qué criterio es el que parece más adecuado a la hora de valorar el nivel de la morosidad en la cartera de inversiones en una institución crediticia. Las más utilizadas son: las carteras diferidas o morosa de alto riesgo y por ultimo las carteras pesadas” (p. 23).

La cartera morosa es sustentada por el ratio existente entre las colocaciones realizadas y las cobranzas judicializadas sobre el total de colocaciones efectuadas, la cartera de alto riesgo es considerada como un indicador más efectivo de la calidad de la cartera que define las cobranzas judiciales, los créditos refinanciados sobre el total de las colocaciones hechas y la cartera pesada se representa por la clasificación de los créditos como deficientes en cuanto a las pérdidas que puede ocasionar determinando el total de cuotas representadas como mora.

4.1.2.3 Morosidad vencida

(Delgado, 2018)afirma “Es una deuda que se encuentra fuera del plazo acordado para su liquidación y aun así no se ha podido cumplir con esa obligación del pago que ya se encontraba especificada, en cuyo caso es muy alto y se deben tomar las medidas correspondientes para que se pueda cumplir la obligación de manera específica” (p. 12).

- ***Créditos acumulados.*** El crédito es el compromiso que contrae un apersona con otra o bien una persona natural o jurídica con una institución financiera, los créditos acumulados desde la perspectiva del cliente o acreedor es el conjunto de créditos contraídos que tiene con distintas instituciones financieras, y desde la perspectiva de una institución financiera viene hacer la cartera de clientes con varias deudas impagados que poseen en un momento especifico (Flores, 2018)

- ***Créditos vencidos.*** Los créditos vencidos son aquellos que han sobrepasado en el tiempo el plazo de devolución y recuperación, también puede considerarse aquellos créditos en riesgo de no ser recuperados fácilmente y que acarrea costos adicionales para su recuperación, de esta forma cambiando los planes establecidos (Flores, 2018).

En esencia se trata de deudas que se encuentran vencidas para préstamos a micro y pequeñas empresas el saldo total se calcula 30 días hábiles después de la fecha que se acordó para realizar el pago; para préstamos de consumo no revolventes después de los 30 días hábiles solo paga el saldo de capital después de los 90 días hábiles para pagar en su totalidad el saldo de capital (Flores, 2018)

- ***Hábitos financieros.*** Básicamente significa la actitud del cliente respecto a la deuda que contrae con una institución financiera, existen mucha gente que por costumbre se acumulan de deudas y simplemente no les gusta para aun teniendo solvencia económica, por lo que de manera intencional no desear pagar su deuda y otros que por más teniendo voluntad de pagarla no cuentan con la capacidad económica o que bien tiene varias deudas y no pueden cubrirlas todas por lo que deben dejar pagar algunos (Flores, 2018).

Estos clientes voluntariamente no quieren saldar el adeudo pendiente además no muestran la intención de querer hacerlo, aun cuando cuentan con los recursos para liquidar sus obligaciones, la mayoría de estos beneficiarios presentan problemas crónicos acerca de su disposición para cumplir con su responsabilidad aparentemente el crédito pendiente es una cuestión que les incomoda, para poder ejecutar su cobro la empresa debe adoptar alternativas en cuanto a sus formas de cobro (Flores, 2018)

4.1.2.4 Morosidad de alto riesgo

Para las empresas financieras y las cooperativas, el riesgo crediticio significa la posibilidad de sufrir una pérdida y cuando es de alto riesgo son pérdidas significativas, como consecuencia de los impagos que puedan efectuar la contrapartida o los clientes, la morosidad de alto riesgo supone una variación en los resultados financieros de un activo financiero o una cartera de inversión tras la quiebra o impago de una persona o una empresas, quiere decir que pone en riesgo la situación financiera de la empresa, obstruyendo en el cumplimiento de sus planes y metas económicas y por ende en los resultados de rentabilidad esperadas alcanzar (Flores, 2018)

- **Créditos refinanciados.** El refinanciamiento de los créditos constituye la primera señal de la incapacidad de recuperación del crédito, la insolvencia del prestatario por lo que solicita la ampliación de los plazos para cumplir con los pagos.

Son prestamos que el beneficiario incumple y esto debido a los problemas de solvencia económica del deudor estos préstamos están sujetos a variaciones, tanto en la cantidad como en la duración del contrato original, dando como resultado la emisión de un nuevo crédito con una tasa de interés diferente, generalmente más alta que la anterior (primer contrato). (Flores, 2018)

a. Acumulación de deudas. La deuda es el compromiso que tiene una persona natural o jurídica, y es el resultado de todas las actividades económicas que realiza, el inicio de una deuda surge de la búsqueda de financiamiento de los cotidianos o bien para producción de bienes, servicios o comercialización de productos (Flores, 2018)

En muchos caso se ha visto a empresarios endeudados con distintas instituciones financieras, debido a la gran necesidad de mejorar sus negocios o sobre salir de una crisis, por lo que

acudir a distintas instituciones es una opción más relevante debido a que la misma con que se tiene una deuda no accederá a más créditos solo en casos de refinanciamiento y que también tiene un tope, de esta manera la acumulación de deudas se hace más clara en definirla como el conjunto de préstamos sumados de una misma persona natural o jurídica.

b. Deudas judicializadas. (Flores, 2018), alude que “El préstamo tiene más de 90 días de retraso, la demanda ha sido aceptada por una autoridad judicial para su debido procedimiento” (p. 25).

4.1.3 Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, nació como consecuencia de un suceso trágico que conllevaron grandes pérdidas económicas en la organización anterior, que por factores internos se perdió casi la totalidad del capital con que contaba y los préstamos que se habían realizado en casi todo el distrito de Curahuasi, respecto a esta situación los socios decidieron organizarse y rescatar la cooperativa de la quiebra, con la visión de tener un cooperativa que sea la imagen del distrito y pueda salvaguardar sus aportes económicos, por lo que su misión se resume ser una cooperativa solvente en el ámbito del distrito de Curahuasi brindando sus servicios con diferentes tipos de créditos a todos sus socios y aportando al desarrollo del distrito y su visión es lograr captar la mayor cantidad de socios posibles, construir su local propio y ser la primera cooperativa del distrito en cuanto a posicionamiento.

La cooperativa se fundó el 25 de noviembre de 2016 con tan solo 54 socios. Desde entonces, los miembros han realizado arduos esfuerzos para captar más socios y ganar la confianza de los ciudadanos de Curahuasi. Actualmente, la cooperativa está integrada en su mayoría por comerciantes, agricultores y productores del distrito de Curahuasi.

4.2 Definición de términos

Admisión de crédito.

Es el proceso mediante el cual un cliente accede a las ofertas de una entidad bancaria, estableciendo las condiciones necesarias y específicas requeridas por ambas partes (Pérez & Gardey, 2016).

Cartera.

Se refiere a la solvencia y la idoneidad moral del prestatario, que quiere decir que adquiere obligaciones frente a terceros (Pérez & Gardey, 2016)

Cartera vencida.

Los préstamos que los clientes no cancelan dentro del límite de tiempo especificados se consideran vencidos para poder pasar a la categoría de morosos (Banco Central de Reserva, 2010).

Capacidad de pago.

Esta es la cantidad que el beneficiario debe aceptar con la finalidad de poder cumplir con sus obligaciones.

Crédito vencido.

Es un saldo total del capital acerca de los préstamos que cuentan con días que han transcurrido después de su vencimiento, según el tipo de crédito que fue autorizado (Pérez & Gardey, 2016)

Castigo.

Es la cancelación de un préstamo cuando se ha acumulado suficiente evidencia de que los procedimientos formales para su cobro han sido agotados o cuando se determina que la recuperación del préstamo es inviable (Lizarraga N, 2013)

Carta notarial.

Documento que por su naturaleza ha sido formulado de manera escrita de correspondencia por el remitente en cual su contenido tiene la finalidad de recordar al receptor un determinado tipo de información (Timana, 2017)

Contrato.

En él se plasma el acuerdo de voluntades mediante el cual se crean o se transfieren derechos, así como obligaciones entre las partes (Zenteno, 2016).

Evaluación del riesgo.

Es un proceso mediante el cual se puede evaluar el nivel de riesgo tomando en cuenta el grado de probabilidad acerca de la ocurrencia y el rango de alce de sus efectos (Belaunde, 2012).

Política de crédito.

Una política crediticia es una serie de recomendaciones técnicas proporcionadas por el gerente financiero de una institución crediticia las cuales “permiten proporcionar a un cliente un medio oportuno de pago de manera particular (Belaunde, 2012)

Cooperativa de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito o de manera simple cooperativas de crédito, son sociedades que tienen como propósito el poder satisfacer las necesidades económicas de sus asociados y de terceros por medio de terceros y de sus actividades.

Riesgo crediticio.

Siempre existe la posibilidad latente de que sucedan acontecimientos fortuitos que no son favorables a la relación crediticia (Belaunde, 2012)

Morosidad.

Es un término que se utiliza frecuentemente por las instituciones financieras mediante la cual hacen referencia a los clientes que no han cumplido con el pago de su crédito, el cual ha quedado vencido ((Royo, 2013).

Evaluación de crédito.

Esta fase implica analizar la viabilidad de otorgar un préstamo financiero tanto al propietario como a la empresa.

Seguimiento de crédito.

Se refiere a las visitas periódicas realizadas a los socios para asegurar que el crédito otorgado no se desvíe hacia otros propósitos y para identificar posibles oportunidades de negocio (Royo, 2013).

Recuperación de crédito.

Es el proceso destinado a asegurar que el socio pague el crédito, especialmente en situaciones en las que no cumple con el pago o muestra reluctancia a hacerlo (Royo, 2013).

Mitigación del riesgo.

Son acciones preventivas destinadas a evitar la ocurrencia de eventos que puedan causar pérdidas.

V. Metodología

5.1 Tipo y nivel de investigación

5.1.1 Tipo de investigación

(Hernandez & Baptista, 2014), la investigación se enmarcó dentro del tipo básico, cuyo propósito principal es aportar al conocimiento existente, ampliando y enriqueciendo estudios previos.

Este tipo de investigación se orienta hacia la generación de nuevos conceptos y teorías que puedan servir de base para futuras indagaciones, permitiendo un análisis más profundo y detallado del fenómeno en cuestión. En la investigación se realizó considerando el método deductivo, por la recomendación teórica planteada en su libro metodología de la investigación, “en la investigación cuantitativa el método más indicado es el deductivo, debido a que utiliza la estadística para el procesamiento de los datos cuantificables y de la población en estudio sintetiza los resultados obtenidos estadísticamente” (Sampieri, 2014)

5.1.2 Nivel o alcance de investigación

En el desarrollo de la investigación, se utilizó el nivel correlacional, según lo señalado por Hernández et al. (2014), ya que este se refiere al análisis de la relación o asociación entre dos o más variables dentro de un mismo contexto. Este enfoque permite determinar el grado en que una variable está relacionada con otra, sin manipularlas directamente, lo cual resulta clave para comprender patrones y tendencias que pueden surgir entre las variables estudiadas.

5.1.3 Diseño de investigación

El estudio fue de diseño no experimental de corte transversal, ya que su objetivo principal fue recolectar la información necesaria para abordar el problema planteado. Según

Hernández et al. (2014), el término "diseño" se refiere al plan o estrategia ideada para obtener la información requerida, con el fin de responder adecuadamente al problema de investigación. En este sentido, este diseño permitió recolectar y analizar los datos en un momento específico, con el propósito de examinar las relaciones existentes entre las variables estudiadas.

5.2 Ámbito temporal y espacial

5.2.1 *Ámbito temporal*

El desarrollo de la presente se inició en el mes de febrero del año 2019, culminando con la sustentación en el mes de noviembre del año 2024.

5.2.2 *Ámbito espacial*

La presente investigación se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi 2019, que se encuentra ubicada en la región de Apurímac, provincia de Abancay, distrito de Curahuasi.

5.3 Población, muestra y muestreo

5.3.1 *Población*

Hernandez et al. (2014) afirman que una población se define como el grupo total de casos que cumplen con una serie específica de características o criterios. Es decir, la población incluye todos los elementos que se ajustan a las especificaciones establecidas para un estudio o análisis en particular. De acuerdo a la teoría señalada se definió población para esta investigación que estuvo conformada por todos los socios de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Catalina de Curahuasi en el periodo 2019, que constituyó en un total 70 socios activos.

5.3.2 Muestra

Según Hernández et al. (2014) la muestra es un subconjunto de la población objetivo del cual se recogerán datos. Este subgrupo debe ser claramente definido y delimitado con precisión antes de su selección, asegurando que sea representativo de la población total. Además, Linares (2014) afirma que “Para la determinación del tamaño de la muestra para esta investigación se realizó a través del muestreo probabilístico, mediante la fórmula de selección de muestra” (p. 114).

La muestra es esencia, un sub, grupo de población donde:

n= muestra

z= intervalo de confianza= 1.96

p= proporción de la población que posee las características = 0.5

q= proporción de la población que no posee las características =0,5

E= margen de error que se está dispuesto a aceptar = 0,05

N= tamaño de población = 70

La muestra de investigación se halla mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2(pq)}{e^2(N - 1) + Z^2(pq)}$$

5.3.2.1 Tamaño de muestra

La calidad de una muestra se determina por qué tan bien refleja las características de la población total. Cuanto más se asemeje la distribución de la muestra a la de la población, más precisa será. Este ajuste se logra al aumentar el tamaño de la muestra, ya que una muestra

más grande tiende a representar de manera más fiel la distribución de la población (Linares, 2014)

Para esta investigación se determinó la muestra según la fórmula apropiada para la determinación que recomienda

$$n = \frac{70(1.96)^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2(70 - 1) + (1.92)^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 60$$

5.4 Instrumentos

La técnica para el recojo de datos se empleó la encuesta a los socios de la cooperativa Santa Catalina de Curahuasi y cuyo instrumento fue el cuestionario. Este tipo de instrumento es una herramienta que el investigador emplea para recopilar información o datos sobre las variables que está estudiando. Su propósito es registrar de manera sistemática y organizada los datos necesarios para el análisis de la investigación (Hernandez & Baptista, 2014)

5.5 Procesamientos

Los datos cuantitativos fueron procesados mediante procedimientos técnicos utilizando el software estadístico SPSS versión 28.0. Este programa permitió obtener Tablas y figuras cuantificadas, a partir de los cuales se pudieron interpretar los resultados. Se realizaron análisis descriptivos para resumir las características principales de los datos y análisis inferenciales para determinar la relación entre las variables estudiadas, proporcionando una comprensión más profunda de los patrones observados.

5.6 Análisis de datos

Para el análisis de los datos se empleó el software estadístico SPSS 25, cumpliendo con dos momentos estadísticos, el primero responde al análisis descriptivo a fin de hallar la frecuencia y porcentaje referente a las variables y dimensiones; mientras que el segundo momento responde al análisis inferencial, con la finalidad de contrastar las hipótesis planteadas, por lo tanto se procedió a utilizar estadístico de prueba Rho de Spearman, ya que las variables responden a un comportamiento no paramétrico, con esta prueba se llegó a responder a los objetivos de la investigación.

5.7 Consideraciones éticas

La presente investigación, en cuanto al objeto de estudio, contó con el consentimiento de todos los involucrados para la recopilación de datos a través de encuestas. Los datos obtenidos de forma individual y privada no fueron revelados a personas ajenas a la investigación. Además, los datos se presentan de manera general en los resultados, sin ninguna variación. La investigación se compuso de datos inéditos recopilados y las teorías fueron citadas correctamente según las normas APA.

VI. Resultados y discusión

6.1 Resultados

6.1.1 A nivel de variables

6.1.1.1 Resultados a nivel descriptivo de la variable políticas de crédito.

Tabla 2

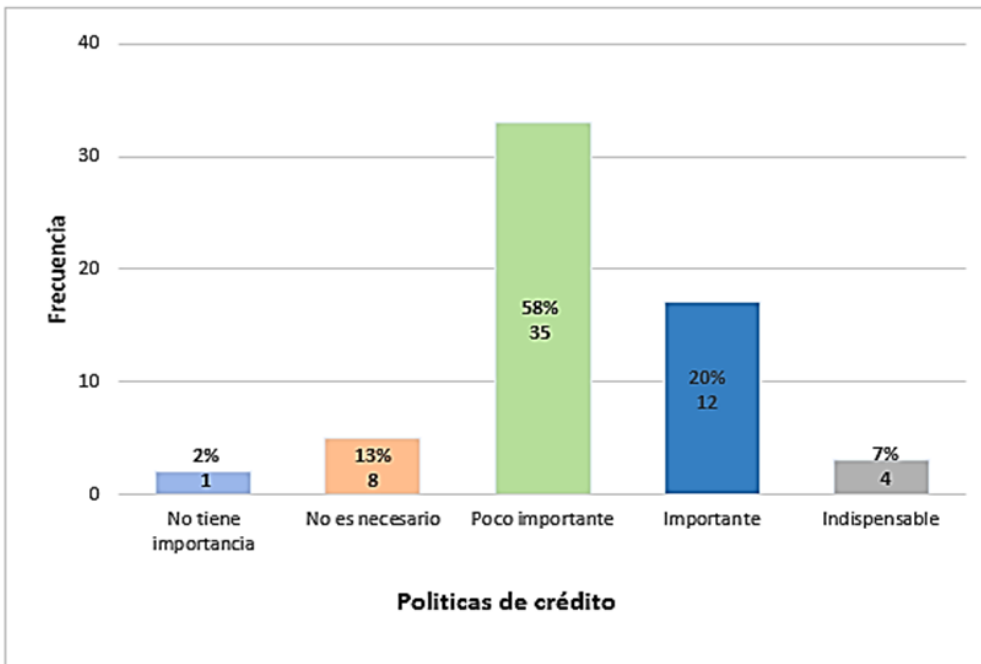
Políticas de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene importancia.	1	2,0
No es necesario.	8	13,0
Poco importante.	35	58,0
Importante.	12	20,0
Indispensable.	4	7,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 1

Políticas de Crédito.



Nota. Elaboracion Propia, aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 2, la variable políticas de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, el 58 % de los socios considera poco importante la implementación de las políticas de créditos, por desconocimiento de la importancia de dicho instrumento, el 20 % de los socios que las políticas de crédito son importante, consideran porque permite efectivizar el cumplimiento de los acuerdos crediticios, el 13 % de los socios señalan que las políticas de crédito no es necesario, el 7 % de los socios indica que las políticas de crédito son indispensables y el 2 % de los socios señalan que las políticas de créditos no tiene importancia.

Al respecto, precisa que, “Las políticas son directrices que orientan el proceso de toma de decisiones de los gerentes, garantizando que estas decisiones se mantengan dentro de determinados límites establecidos”. La importancia principal surge cuando dichas políticas permiten agilizar la toma de decisiones sobre el otorgamiento de los créditos, poniendo en prioridad los objetivos y metas institucionales (Angulo, 2016).

Por otro lado, las políticas de crédito como, es un conjunto de directrices que la gerencia financiera de una institución emplea para asegurar el cumplimiento del pago por parte de un cliente en el plazo acordado, citado por Esta precisión hace referencia al conocimiento que debe tener todos los miembros que conforman la institución, quiere decir que es la filosofía empresarial que de forma asociada y familiarizada se debe manejar en todas las acciones y decisiones crediticias (Calderon, 2010).

6.1.1.2 Resultados a nivel descriptivo de la variable morosidad

Tabla 3

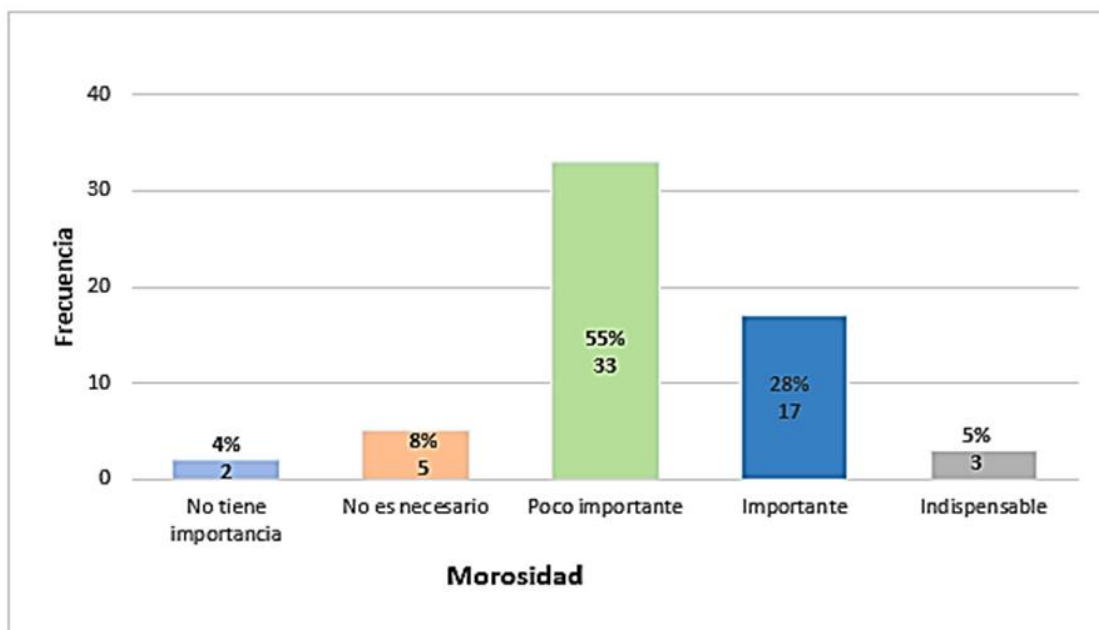
Morosidad.

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene importancia.	2	3,0
No es necesario.	5	8,0
Poco importante.	33	55,0
Importante.	17	28,0
Indispensable.	3	5,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, partir de encuesta aplicada a los socios de CAC SCC.

Figura 2

Morosidad



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de CAC SCC.

Se observa en la tabla 3 el resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, respecto a la importancia de la morosidad, el 55 % de los socios considera poco importante morosidad en la cooperativa, se puede precisar que los socios desconocen respecto a la gestión y dirección de la cooperativa no están involucrados ni comprometidos con el progreso y desarrollo de la cooperativa, así mismo el 28 % de los socios señalan que conocer la morosidad es importante debido a que les permite prevenir y evitar su propagación, y ser más competitiva a la cooperativa, el 8 % señalan que la morosidad no es necesario tener en cuenta, por querer mayor flexibilidad en los préstamos por parte de algunos socios, el 5 % señalan que la morosidad es indispensables debido a que existen algunos socios que aprovechan la débil estructura orgánica para evitar cumplir con los plazos de pago de sus cuotas, finalmente el 4 % de los socios encuestados señalan que el tema de la morosidad no tiene importancia, consideran innecesaria su tratamiento, conocimiento y prevención.

En el ámbito financiero, la "demora" proviene de los términos "mora" y "morosidad", y describe la situación en la que una persona física o jurídica no cumple con sus obligaciones de pago, tanto en términos de tiempo como de forma, lo que puede afectar negativamente a la cooperativa. Según Rossemberg, la morosidad se define como la incapacidad para cumplir con las exigencias legales o contractuales, manifestándose cuando el deudor no abona los intereses o el capital de su deuda, o incumple otras obligaciones financieras al vencimiento. Esta imposibilidad de cumplir puede ser causada por diversos factores (Zavaleta, 2019).

6.1.2 A Nivel de dimensiones

Tabla 4

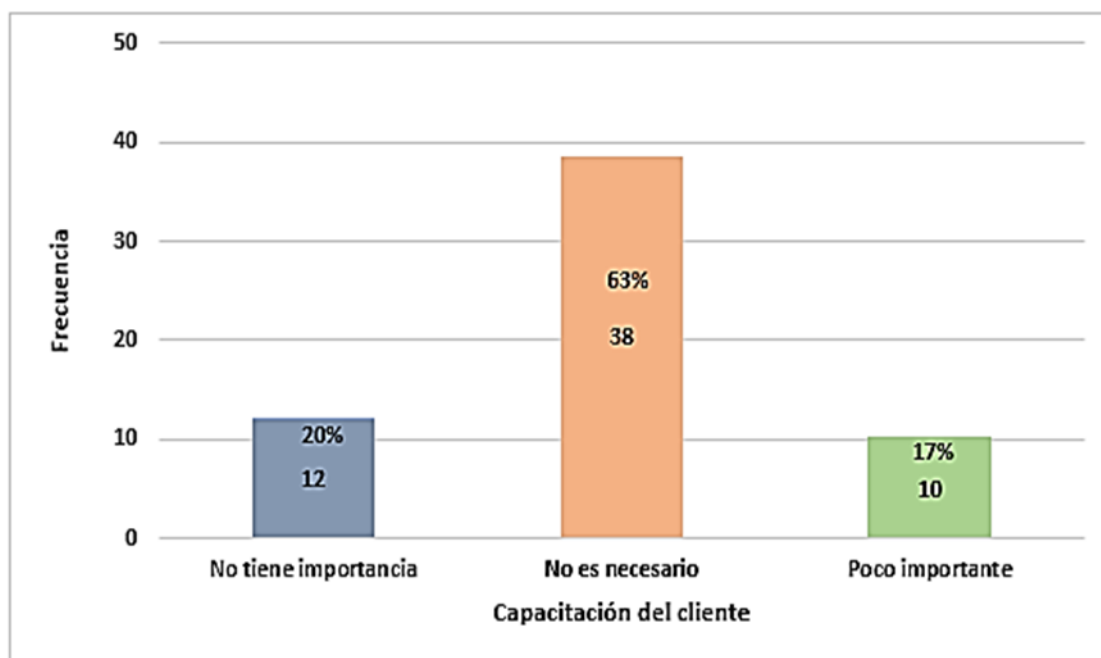
Captación de clientes

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene importancia.	12	20,0
No es necesario.	38	63,00
Poco importante.	10	17,00
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 3

Captación de clientes.



Nota: Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede observar en la tabla 4 y figura 3, el resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2018, respecto a la importancia de la captación de clientes para el otorgamiento de los créditos, el 63% de los socios encuestados consideran que no es necesario la captación de cliente,

mediante la aplicación de estrategias del marketing, promociones, publicidad a mediana y gran escala y medios ampliar la oferta de créditos, el 20 % de encuestados consideran poco importante captación de cliente y el 17 % encuestado consideran poco importante la captación a cliente, las posturas de socios es resultado del desconocimiento de los procesos de gestión y dirección de la cooperativa.

El proceso de captación de clientes se realiza en periodos especialmente donde el comportamiento del mercado es próximo a generar grandes movimientos económicos, es así que en su mayoría las instituciones financieras y cooperativas ofrecen promociones de crédito sea para consumo o empresa, ejemplo, el crédito escolar para los padres de familia y la campaña escolar para los microempresarios, igual ocurren fiestas patrias, navidad, etc.

La captación de clientes puede realizarse mediante utilizando o diversos medios o canales que permita conectar el mercado con intereses de la institución, el aprovechamiento de medios de comunicación oral y escrita son efectivas al momento de promocionar un producto o servicio, visitas domiciliarias, repartir volantes y otras estrategias de promoción más eficientes e interactivas permiten lograr resultados más efectivos.

Tabla 5

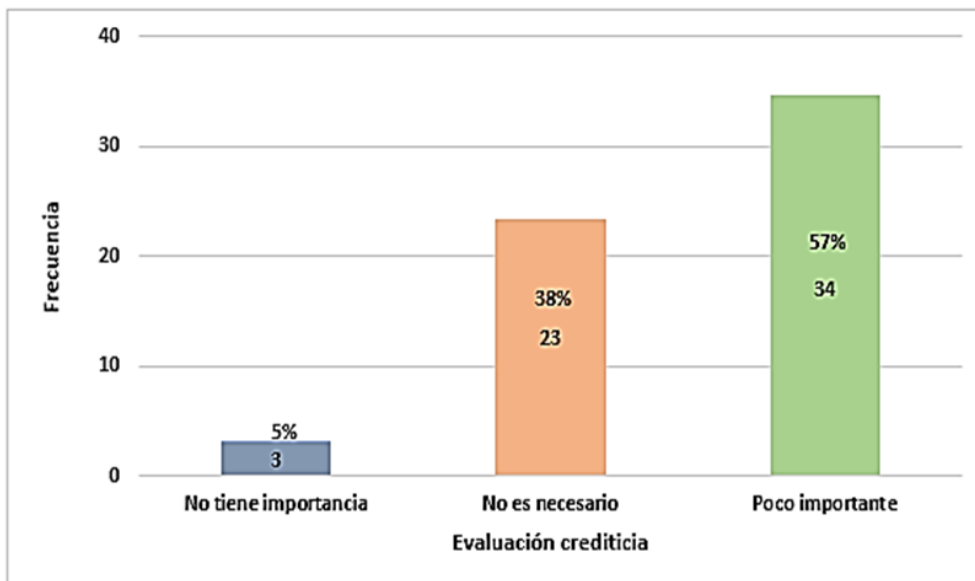
Evaluación crediticia

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene importancia.	3	5
No es necesario.	23	38
Poco importante.	34	57
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 4

Evaluación crediticia.



Nota: Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 5 y figura 4, el resultado de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, respecto a importancia de evaluación crediticia para otorgarles un préstamo, el 57% consideran poco importante evaluación crediticia antes de otorgar el préstamo, esta posición es resultado de pretender flexibilizar y ejecutar los préstamos con más liberalidad sin muchas exigencias que algunos socios no cumplen, sin embargo también conlleva a futuros incumplimientos en el pago de las deudas, el 38% consideran no necesario la evaluación crediticia para el otorgamiento de los préstamos, el 5 % consideran que no tiene importancia la evaluación crediticia.

En relación a esto, se afirma que la evaluación crediticia es un proceso que no sigue esquemas o principios estrictos, sino que requiere de creatividad y flexibilidad por parte del evaluador. Además, es fundamental contar con un buen criterio y un sólido sentido común

para llevar a cabo una evaluación efectiva. La evaluación crediticia constituye uno de los aspectos más importantes antes de otorgarse un préstamo, constituye en armar el legajo documentario detallado del cliente teniendo el historial actualizado de los antecedentes crediticios, posesiones, garantías, todos los bienes que pueda poseer el solicitante del préstamo con el que pueda garantizar el pago del préstamo, lo más importante en una evaluación crediticia es la solvencia del clientes, para ello el evaluador debe utilizar ciertas habilidades y capacidades que le permitan detectar que la información proporcionada no sea falsa o acondicionada solo para lograr el crédito, quiere decir que debe seguir ciertos procedimientos de filtros de información, evidencia de lo que se observa a fin de garantizar el préstamo y su retorno (Flores, 2018).

En cuanto a los tipos de crédito y su naturaleza, se destaca que la selección y los estándares de crédito involucran la aplicación de técnicas para decidir qué clientes deben recibir crédito. Este proceso requiere evaluar la capacidad crediticia de los clientes y compararla con los criterios establecidos por la empresa, es decir, con los requisitos mínimos que la empresa exige para conceder crédito. Las evaluaciones crediticias deben tener una estructura de acuerdo al tipo de crédito que solicita el cliente los filtros deben estar diseñadas para cada tipo (Angelo Moscoso, 2013).

Tabla 6

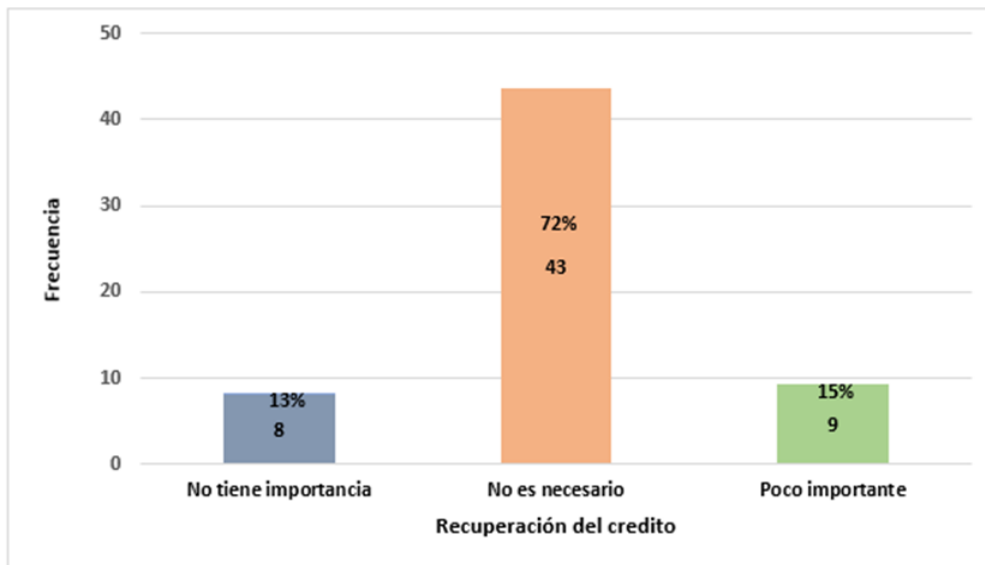
Recuperación de crédito

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene importancia.	8	13,0
No es necesario.	43	72,0
Poco importante.	9	15,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 5

Recuperación de crédito.



Nota: Elaboración Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 6 y figura 5 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, respecto a los procedimientos de la recuperación de los créditos cedidos a los socios, el 72 % consideran no necesario la recuperación del crédito, estos resultados demuestran las deudas acumuladas y no pagadas que tiene los socios con la cooperativa, el 15 % poco importante la recuperación del crédito y el 13 % la recuperación del crédito.

En este contexto, es crucial destacar la importancia de las políticas de seguimiento y recuperación de créditos y carteras. Enfocarse en la gestión de cobranza y comprender su papel es fundamental para asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa a largo plazo. Estas políticas garantizan un control efectivo sobre los créditos otorgados, lo que contribuye a

mantener la estabilidad económica de la entidad. En el proceso de recuperación del crédito debe existir un conjunto de actividades antes durante y después, quiere decir que el monitoreo y seguimiento de los clientes respecto al desempeño del crédito, monitorear los resultados que está obteniendo el crédito y la solvencia del cliente para prevenir mediante alternativas de cumplimiento de los pagos y finalmente las alertas oportunas para evitar la judicialización de los créditos no pagados (Flores, 2018). Flores Contreras (2018) reafirma que el control empresarial se basa en pautas específicas y se centra en el seguimiento de las actividades económicas de una empresa, con el objetivo de evaluar y asegurar la obtención de resultados. Este control no se aplica al final del proceso, sino que debe integrarse a lo largo de todas las etapas para garantizar el éxito y la eficiencia en los resultados alcanzados.

Tabla 7

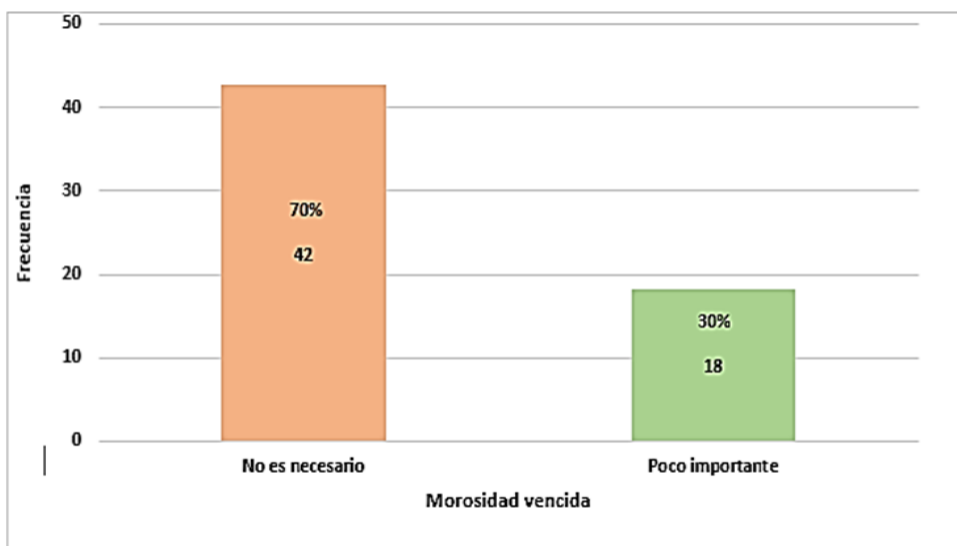
Morosidad vencida

	Frecuencia	Porcentaje
No es necesario.	42	70,0
Poco importante.	18	30,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 6

Morosidad vencida.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 7 y figura 6 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, respecto a morosidad vencida de los créditos accedidos, 70 % consideran no importante la morosidad vencida, el cual demuestra la existencia de deudas judicializadas y créditos en vencimiento, el 30 % consideran poco importante la morosidad vencida. Al respecto, señala que la morosidad, “Representa la deuda que ya cumplió su periodo de pago y aún dichas obligaciones de pago no han sido honradas” (Delgado y Lezama, 2018).

Tabla 8

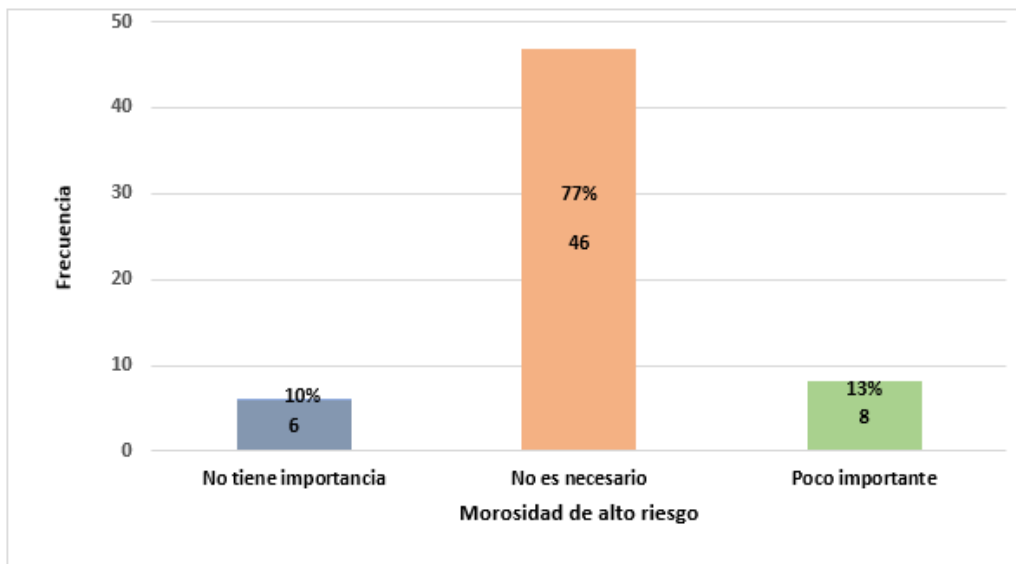
Morosidad de alto riesgo

	Frecuencia	Porcentaje
No tiene importancia.	6	10,0
No es necesario.	46	77,0
Poco importante.	8	13,0
Total	60	100,0

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 7

Morosidad de alto riesgo.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 8 y figura 7 los resultados obtenidos de la encuesta, respecto a la importancia de la morosidad de alto riesgo, el 77. % no morosidad de alto riesgo, el 13 % consideran poco importante tener en cuenta la morosidad de alto riesgo y el 10 % consideran no importante la morosidad de alto riesgo.

En relación con la morosidad de alto riesgo, se señala que estos créditos surgen cuando el deudor enfrenta dificultades significativas para cumplir con sus pagos. Para reconsiderar estos créditos, es necesario ajustar tanto el monto como el plazo del contrato original. Generalmente, esto implica emitir un nuevo crédito con una tasa de interés que suele ser más alta que la del contrato inicial. Estas dificultades demuestran la insolvencia de los clientes al momento de exigirles la devolución del crédito, en la mayoría d ellos casos esto ocurre debido a una lata flexibilidad de los créditos, una deficiente política de créditos contemplados en los reglamentos y procedimientos de la cooperativa, así como en deficiente proceso de evaluación

crediticia por falta de conocimientos o habilidades de filtro que realiza el evaluador de créditos (Flores, 2018).

Las deudas vencidas o morosidad de alto riesgos, son deudas que pasan a una etapa de demanda o judicialización, al respecto, puntualiza que él, “Un crédito que ha superado los 90 días de vencimiento y cuya demanda ha sido aceptada para su tramitación por el poder judicial”. La judicialización de la deuda debe ser considerada una pérdida para la cooperativa, debido a que las demandas adicionan gastos judiciales, gastos de abogado y otros que ya no se garantiza cargar al deudor debido a que su recuperación no será en su totalidad (Flores, 2018).

6.1.3 Tablas de contingencia

Tabla 9

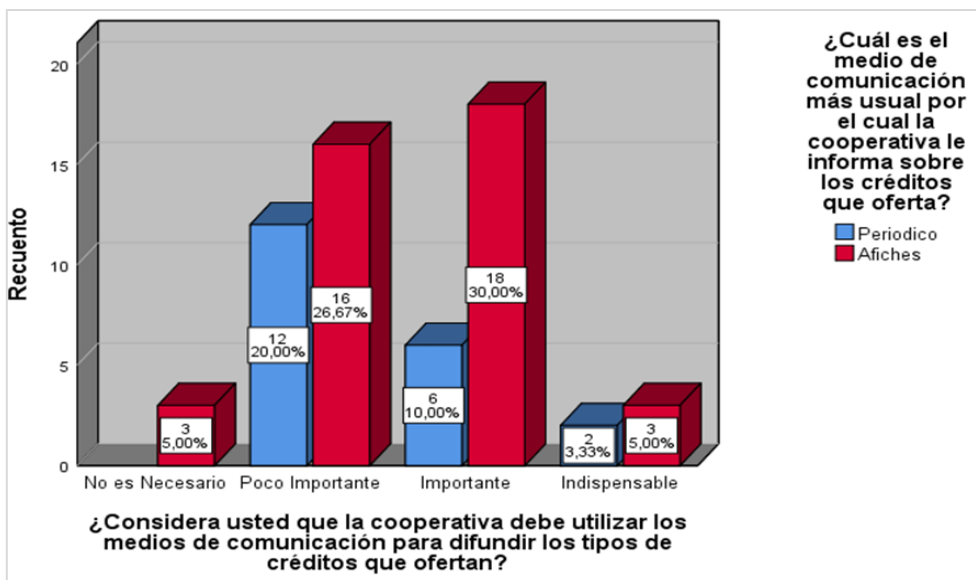
Tabulación cruzada dimensión captación de clientes.

	Periódico	Afiches	Total
No es Necesario	0	3	3
Poco importante	0,0%	5,0%	5,0%
Importante	12	16	28
de los medios de comunicación más usuales para la oferta de créditos.	20,0%	27,0%	47,0%
Importante	6	18	24
Indispensable	10,0%	30,0%	40,0%
	2	3	5
	3,0%	5,0%	8,0%
Total	20	40	60
	33,0%	67,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 8

La importancia de la utilización de medios de comunicación más usuales.



Nota. Elaboración Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede evidenciar en la tabla 9 y figura 8 los resultados respecto a la dimensión captación de clientes, la importancia de los medios utilizados para atraer más clientes a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, el 30 % indicaron la importancia, utilización de afiches como medio de publicidad para promocionar los créditos ofertados por la cooperativa, considerando que los afiches entregados personalmente en locales de la cooperativa o bien en las arterias y puestos más concurridos permitirían atraer más clientes y socios a la cooperativa, el 27. % no importante utilizar de afiches para promoción de oferta de créditos de la cooperativa, el 20 % poco importante la utilización de periódicos como medios de publicidad para la promoción de créditos de la cooperativa, el 10 % indicaron que las promociones en periódicos no necesario para la difusión de créditos que oferta la cooperativa, 5 % afirma indispensable la promoción mediante afiches y el 3.0 % considera indispensable periódicos como medios más eficientes y efectivos para conocimiento a la población de créditos que oferta la cooperativa.

Los medios de publicidad tienen un rol fundamental llegar a la población ofertas y promociones de bienes y servicios que ponen a disposición del mercado las empresas y personas, por esta razón que las organizaciones deben diseñar sus estrategias de promoción y segmentación de mercados para diseñar bienes y servicios a medida de los clientes.

Tabla 10

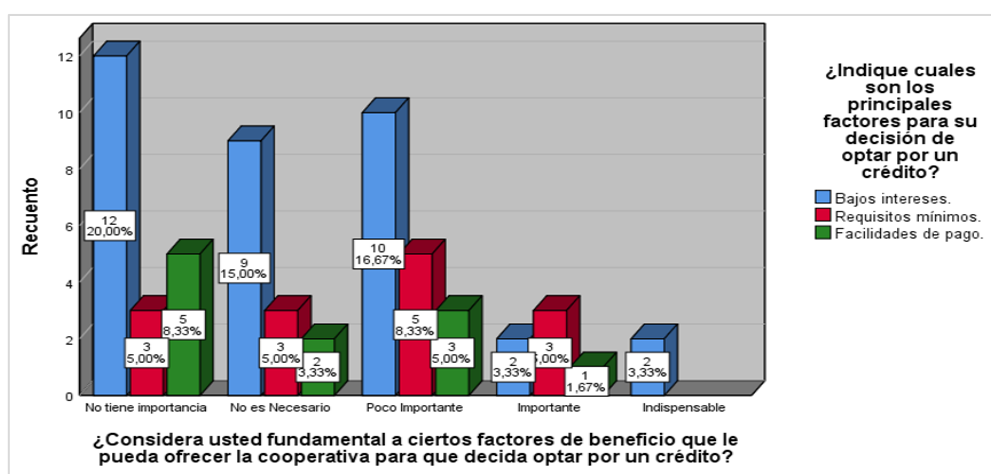
Tabulación cruzada dimensión captación de clientes (factores de decisión).

		Bajos intereses.	Requisitos mínimos.	Facilidades de pago.	Total
Importancia de principales factores para la decisión de optar por un crédito	No tiene importancia	12	3	5	20
		20,0%	5,0%	8,0%	33,0%
	No es Necesario	9	3	2	14
		15,0%	5,0%	3,0%	23,0%
	Poco Importante	10	5	3	18
		17,0%	8,0%	5,0%	30,0%
	Importante	2	3	1	6
	3,3%	5,0%	2,0%	10,0%	
	Indispensable	2	0	0	2
		3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
Total		35	14	11	60
		58,0%	23,0%	19,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 9

Importancia de los principales factores para la decisión de optar por un crédito.



Nota. Elaboración Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

En la tabla 10 y figura 9 se observa los resultados de la encuesta realizada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, respecto a la dimensión captación de clientes, sobre los factores para optar por un préstamo, el 20 % indicaron no importante que los créditos se ofertan a bajas tasa de interés, es decir tasas de interés bajas o altas no es determinante para solicitar un préstamo, el 17 % señalaron poco importante las tasa de interés como factor determinante para solicitar un préstamo, el 15 % precisaron no necesario las tasas de interés al momento de promocionar sus créditos, es promoción crediticias, ofertas al mercado el mensaje no debe narrar sobre las tasas de interés sino otros factores de flexibilidad de pagos, el 5 % sostuvieron factor determinante para acceder al crédito las flexibilización en los pagos de las tasas de interés, evaluaciones crediticias no sean muy exigentes en requisitos que se solicitan, 3 % indicaron la importancia indispensable las tasas de interés sean como factor para tomar en cuenta al momento de decidir para solicitar un crédito, quiere decir que este grupo de socios consideran que las tasas de interés son fundamentales debido a que les permite evaluar sobre la capacidad y solvencia que tendrán al momento de afrontar pagar el préstamo según esa posibilidad deciden acceder o no al préstamo de su interés.

Concluimos precisando que los socios de la cooperativa Santa Catalina de Curahuasi les resta importancia a las tasas de interés que pueda fijar la cooperativa para cada tipo de crédito, es como consecuencia de desconocimiento de lo fundamental que son las tasas de interés.

Tabla 11

Tabulación cruzada dimensión captación de clientes (requisitos de decisión).

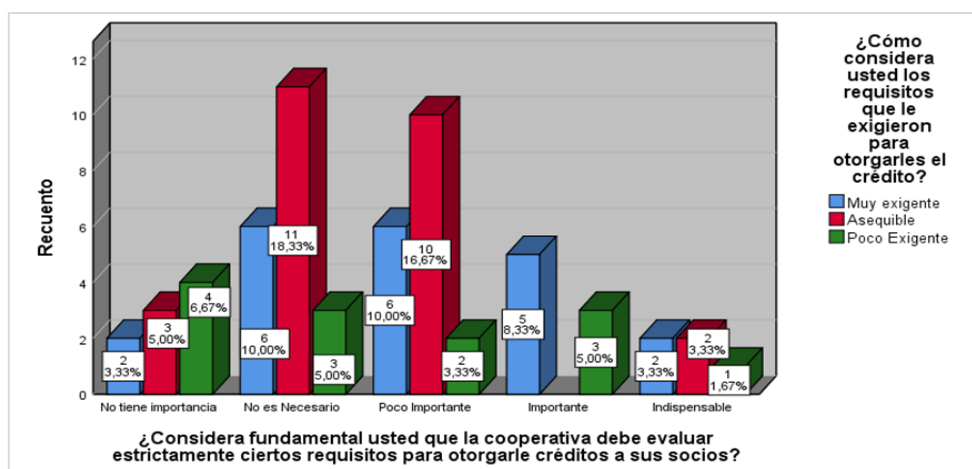
	Muy exigente	Asequible	Poco Exigente	Total
--	--------------	-----------	---------------	-------

Importancia de los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos	No tiene importancia	2	3	4	9
		3,0%	5,0%	7,0%	15,0%
	No es Necesario	6	11	3	20
		10,0%	18,0%	5,0%	33,0%
	Poco Importante	6	10	2	18
		10,0%	17,0%	3,0%	30,0%
	Importante	5	0	3	8
	8,0%	0,0%	5,0%	13,0%	
Indispensable	2	2	1	5	
	4,0%	3,0%	2,0%	9,0%	
Total		21	26	13	60
		35,0%	43,0%	22,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 10

Consideraciones principales de los requisitos exigidos para el otorgamiento de créditos.



Nota. Elaboración Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 11 y figura 10 los resultados respecto a la dimensión captación de clientes, sobre la importancia de los requisitos exigidos para el acceso y solicitud de un préstamo, el 18 % indicaron no necesario ser muy asequible al momento de evaluar los requisitos exigidos a los solicitantes, mucha flexibilidad podría producir incumplimiento de pagos y morosidad mismos, el 10 % señalaron que evaluaciones crediticias no se debe ser muy exigente en cuanto a los requisitos que deben cumplir los socios interesados en acceder a un préstamo, 8 % sostuvieron ser exigente al momento de realizar la evaluación de los requisitos

para otorgarles un préstamo, esto debido a que existen incumplimientos y los solicitantes crean y esconden información para lograr el préstamo y al momento de asumir la devolución se muestran la realidad de que el socio es insolvente, el 5 % consideran debe ser poco exigentes en los requisitos que debe cumplir los socios para acceder a un préstamo y finalmente el 3.3 % precisan ser muy exigentes con los requisitos es indispensable debido a que garantiza la recuperación el 3.3 % señala ser asequibles en los requisitos que deben cumplir los socios para acceder a un préstamo en la cooperativa.

Tabla 12

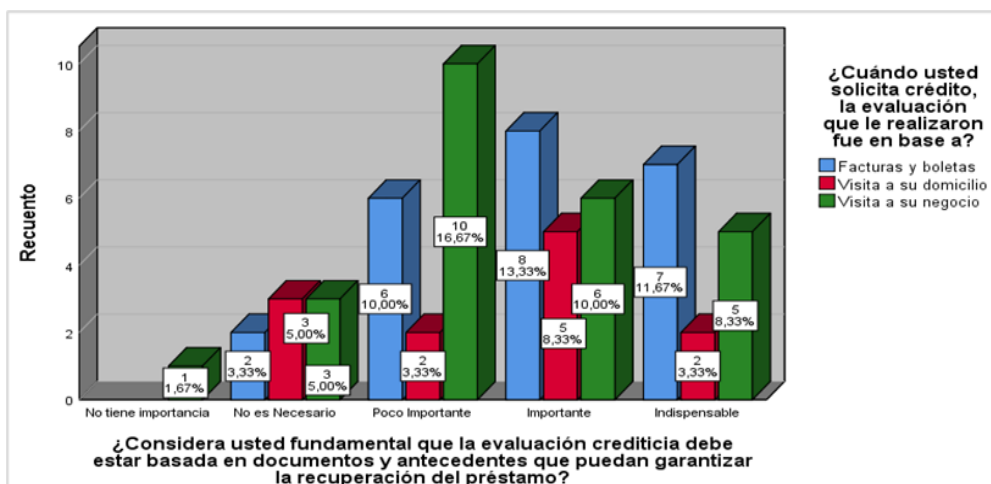
Tabulación cruzada evaluación crediticia.

	Facturas boletas	yVisita a domicilio	suVisita a negocio	su Total
No tiene importancia	0 0,0%	0 0,0%	1 1,7%	1 2,0%
No es Necesario	2 3,0%	3 5,0%	3 5,0%	8 13,0%
Importancia de las evaluaciones crediticias para el otorgamiento de créditos	Poco Importante 6 10,0%	2 3,3%	10 16,7%	18 30,0%
Importante	8 13,0%	5 8,0%	6 10,0%	19 32,0 %
Indispensable	7 12,0%	2 3,0%	5 8,0%	14 23,0%
Total	23 38,0%	12 20,0%	25 42, %	60 100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 11

La evaluación crediticia y su importancia para el otorgamiento de créditos.



Nota. Elaboración Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se observa en la tabla 12 y figura 11 los resultados obtenidos respecto a la dimensión evaluación crediticia, sobre los factores más exigidos en una evaluación crediticia, el 17,0 % indicaron poco importante la visita a los negocios que debe realizar el analista como parte de su evaluación financiera, ya que la visita al negocio es señal de mucha desconfianza, el 13,0 % sostuvieron la importante de demostrar de facturas, boletas y otro equivalente en la evaluación de los requisitos exigidos para acceder a un préstamo, así la evaluación crediticia debe basarse en documentos y antecedentes que puedan garantizar la recuperación del préstamo afirmando que las evaluaciones lo realizan en bases facturar y boletas, el 12,0 % indicaron indispensable la evaluación crediticia basada en documentos y antecedentes que puedan garantizar la recuperación del préstamo afirmando que las evaluaciones lo realizan a bases de facturar y boletas, 5 % indicaron no necesario la evaluación crediticia basándose en documentos y antecedentes que garantizan la recuperación del préstamo afirmando que las evaluaciones lo realizan a bases de visita a sus domicilios y negocios y el 2,0 % indicaron no importantes la evaluación crediticia que debe estar basada en documentos y antecedentes que

puedan garantizar la recuperación del préstamo afirmando que las evaluaciones lo realizan a bases de la visita a sus negocios.

Tabla 13

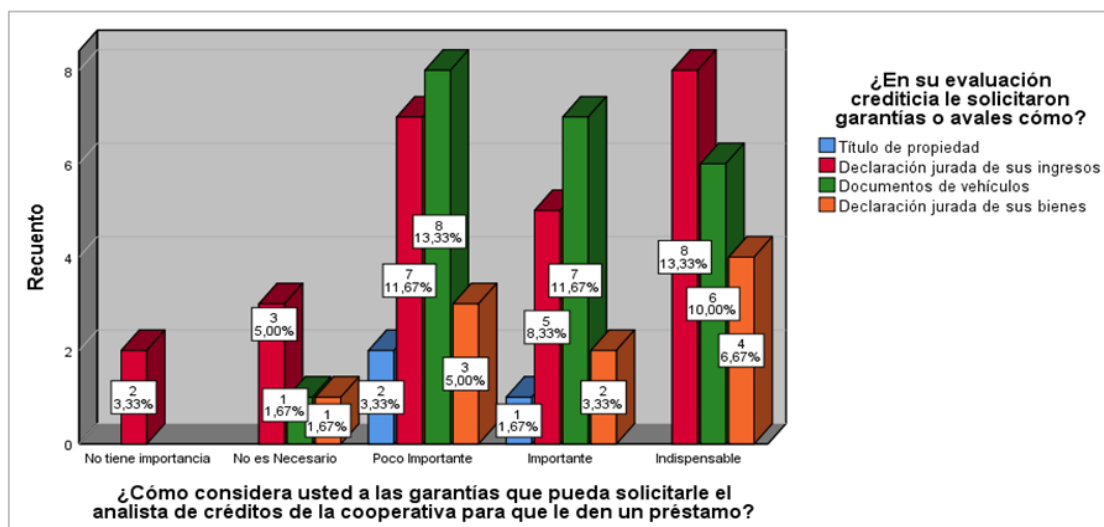
Tabulación cruzada evaluación crediticia (avales y garantías).

		Título de propiedad	Declaración jurada de sus ingresos	Documentos de sus vehículos	Declaración jurada de sus bienes	Total
Importancia de los avales y garantías solicitadas en la evaluación crediticia	No tiene importancia	0	2	0	0	2
	No es Necesario	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Poco Importante	0	3	1	1	5
		0,0%	5,0%	2,0%	2,0%	9,0%
	Importante	2	7	8	3	20
		3,0%	12,0%	13,0%	5,0%	33,0%
	Indispensable	1	5	7	2	15
	2,0%	8,0%	12,0%	3,0%	25,0%	
	0	8	6	4	18	
	0,0%	13,0%	10,0%	7,0%	30,0%	
Total		3	25	22	10	60
		5,0%	41,0%	37,0%	17,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 12

Importancia de avales y garantías solicitadas en la evaluación crediticia.



Nota. Elaboración Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 13 y figura 12 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi. en el año 2019”, el 13,3 % indicaron indispensable las garantías que pueda solicitarle el analista de créditos de la cooperativa para que le den un préstamo ya que en las evaluaciones crediticias le solicitan garantía o avales como la declaración jurada de ingreso, 12,0% indicaron la importancia de garantías que pueda solicitarle el analista de créditos de la cooperativa para que le den un préstamo ya que en las evaluaciones crediticias le solicitan garantía o avales como algún documento de un vehículo, el 12,0 % indicaron poco importante las garantías que pueda solicitarle el analista de créditos de la cooperativa para darles préstamo ya que en las evaluaciones crediticias le solicitan garantía o avales como la declaración jurada de ingreso, el 5 % indicaron no necesario las garantías solicitadas para el analista de créditos de la cooperativa para otorgarles préstamo ya que en las evaluaciones crediticias le solicitan garantía o avales como la declaración jurada de ingreso y 3,0 % indicaron no importante las garantías que pueda solicitarle el analista de créditos de la cooperativa para accederle a préstamo ya que en las evaluaciones crediticias le solicitan garantía o avales como la declaración jurada de ingreso.

Tabla 14

Tabulación cruzada dimensión medios de recuperación del crédito.

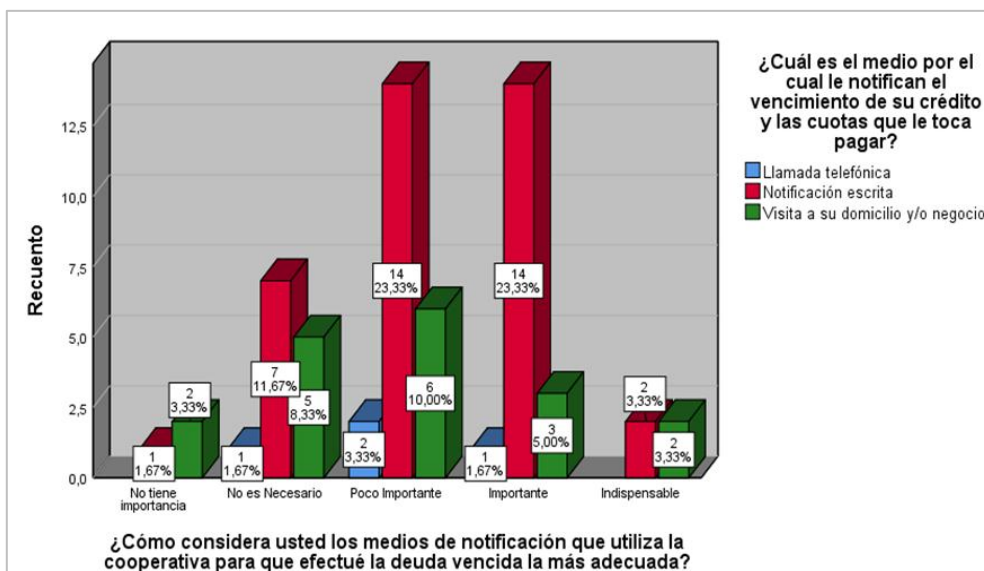
		Llamada telefónica	Notificación escrita	Visita a su domicilio y/o negocio	Total
Importancia de los medios de notificación utilizados para la notificación de las deudas vencidas	No tiene importancia	0 0,0%	1 2,0%	2 3,0%	3 5,0%
	No es Necesario	1 2,0%	7 12,0%	5 8,0%	13 22,0%
	Poco Importante	2 3,0%	14 23,0%	6 10,0%	22 36,0%
	Importante	1 2,0%	14 23,0%	3 5,0%	18 30,0%
	Indispensable	0 0,0%	2 3,0%	2 3,0%	4 7,0%

Total	4	38	18	60
	7,0%	63, %	30,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 13

Medios de notificación más importantes utilizados al vencimiento de la deuda.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 14 y figura 13 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019”, el 23 % indicaron poco importante los medios de notificación que utiliza la cooperativa para que efectúe la deuda vencida ya que piensan que el medio el cual le notifican el vencimiento de su crédito o las cuotas a pagar son las notificaciones escritas, el 23,3 % indicaron que es importante los medios de notificación que utiliza la cooperativa para que efectúe la deuda vencida porqué es medio de notificar el vencimiento de crédito o las cuotas a pagar son las notificaciones escritas, el 12 % indicaron no necesario los medios de notificación que utiliza la cooperativa para que efectúe la deuda vencida ya que piensan que el medio el cual le notifican el vencimiento de su crédito o las cuotas a pagar son las notificaciones escritas, 3,3 % indicaron es indispensable los medios de notificación que utiliza la cooperativa

para que efectuó la deuda vencida ya que piensan que el medio el cual le notifican el vencimiento de su crédito o las cuotas a pagar son las notificaciones escritas-visitas a sus domicilios-negocios y el 3 % indicaron no importante los medios de notificación que utiliza la cooperativa para que efectuó la deuda vencida ya que piensan que el medio el cual le notifican el vencimiento de su crédito o las cuotas a pagar son las visitas a sus domicilios y/o negocios.

Tabla 15

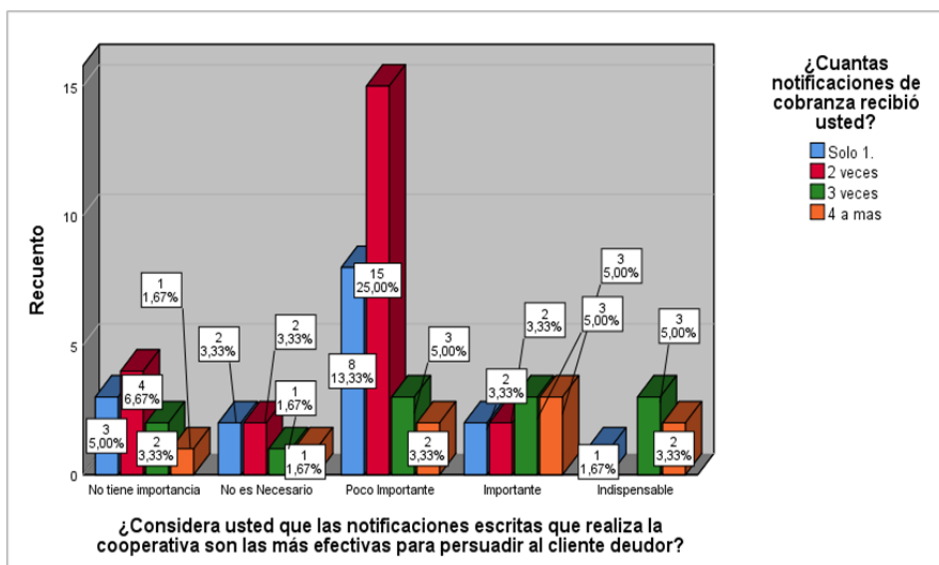
Tabulación cruzada recuperación del crédito (notificaciones de cobranza).

		Solo 1	2 veces	3 veces	4 a mas	Total	
Nivel de efectividad de las notificaciones de cobranza recibidas de la cooperativa	No tiene3		4	2	1	10	
	importancia	5,0%	7,0%	3,0%	2,0%	17,0%	
	No es	2	2	1	1	6	
	Necesario	3,0%	3,0%	2,0%	2,0%	10,0%	
	Poco	8	15	3	2	28	
	Importante	13,0%	25,0%	5,0%	3,0%	46,0%	
	Indispensable	Importante	2	2	3	3	10
			3,0%	3,0%	5,0%	5,0%	17,0%
			1	0	3	2	6
		2,0%	0,0%	5,0%	3,0%	10,0%	
Total		16	23	12	9	60	
		27,0%	38,0%	20,0%	15,0%	100,0%	

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 14

Importancia de las notificaciones de cobranza recibidas



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 15 y figura 14 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019, el 25 % indicaron poco importante las notificaciones escritas que realiza la cooperativa son las más efectivas para persuadir al cliente deudor ya que recibieron 2 notificaciones de pago de deuda, el 6,7 % indicaron no importante las notificaciones escritas que realiza la cooperativa son las más efectivas para persuadir al cliente deudor ya que recibieron 2 notificaciones de pago de deuda, 5 % indicaron importante la notificaciones escritas que realiza la cooperativa son las más efectivas para persuadir al cliente deudor ya que recibieron 3 y 4 notificaciones de pago de deuda, el 5 % indicaron indispensable que las notificaciones escritas que realiza la cooperativa son las más efectivas para persuadir al cliente deudor ya que recibieron 3 notificaciones de pago de deuda y el 3 % indicaron no necesario notificaciones escritas que realiza la cooperativa son efectivas para persuadir al cliente deudor ya que recibieron 1 y 2 notificaciones de pago de deuda.

Tabla 16

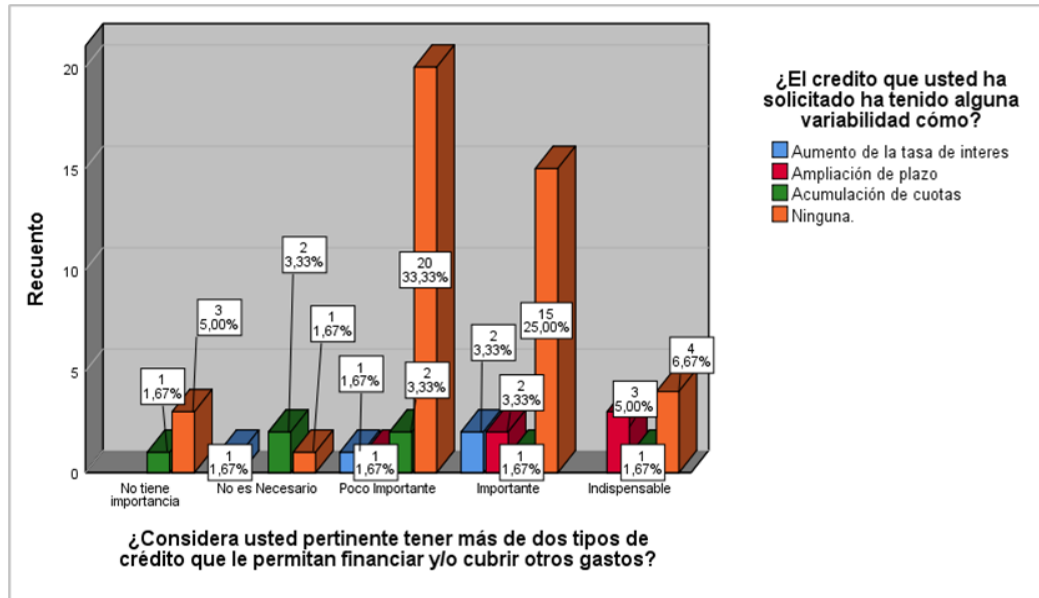
Tabulación cruzada dimensión morosidad vencida (variabilidad).

		Aumento de la tasa de interés	Ampliación de plazo	Acumulación de cuotas	Ninguna.	Total
Importancia de tener más de dos tipos de créditos para cubrir otros gastos	No tiene importancia	0 0,0%	0 0,0%	1 2, %	3 5,0%	4 7,0%
	No es Necesario	1 2,0%	0 0,0%	2 3, %	1 2,0%	4 7,0%
	Poco Importante	1 2,0%	1 2,0%	2 3, %	20 33,0%	24 40,0%
	Importante	2 3,0%	2 3,0%	1 2%	15 25,0%	20 33,0%
	Indispensable	0 0,0%	3 5,0%	1 1%	4 7,0%	8 13,0%
	Total	4 7,0%	6 10,0%	7 11,0%	43 72, %	60 100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 15

Importancia de las notificaciones de cobranza recibidas.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 16 y figura 15 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el

año 2019”, el 33,3 % indicaron poco importante tener más de dos tipos de crédito permitiéndole financiar y/o cubrir otros gastos puesto que piensan sobre el crédito solicitado no ha tenido ninguna variabilidad, el 25 % indicaron importante tener más de dos tipos de crédito permitiéndole financiar y/o cubrir otros gastos puesto que piensan sobre el crédito solicitado no ha tenido ninguna variabilidad, el 6,7 % indicaron indispensable tener más de dos tipos de crédito que le permitan financiar y/o cubrir otros gastos puesto que piensan sobre el crédito solicitado no ha tenido ninguna variabilidad, el 5 % indicaron no importante tener más de dos tipos de crédito que le permitan financiar y/o cubrir otros gastos puesto que piensan sobre el crédito solicitado no ha tenido ninguna variabilidad y el 3.3 % indicaron no necesario tener más de dos tipos de crédito que le permitan financiar y/o cubrir otros gastos puesto que piensan sobre el crédito solicitado se les ha acumulado las cuotas.

Tabla 17

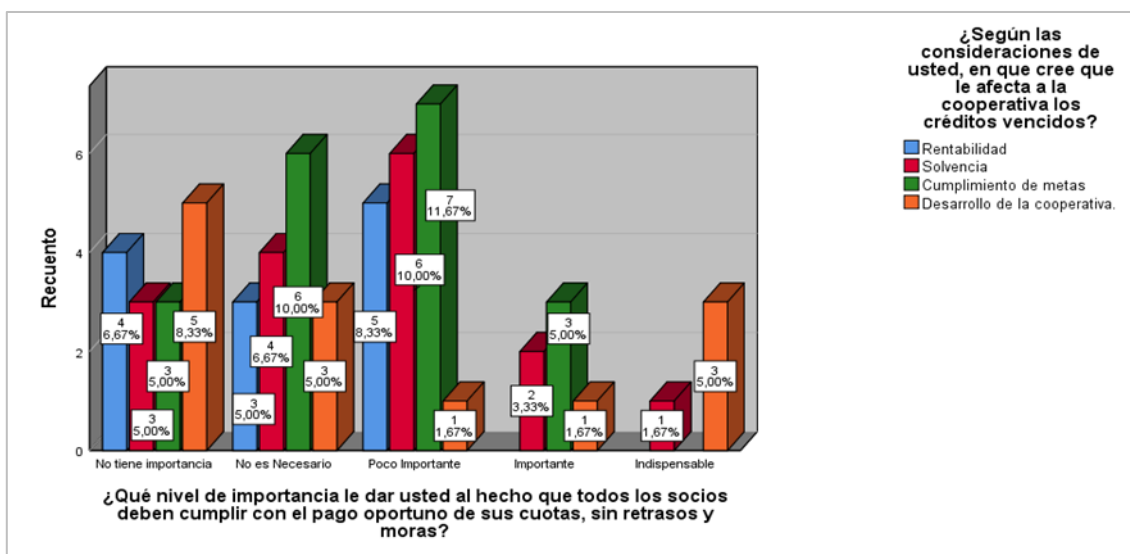
Tabulación cruzada dimensión créditos vencidos (factores de afectación).

		Rentabilidad	Solvencia	Cumplimiento de metas	Desarrollo de la cooperativa.	Total
Importancia del cumplimiento de las deudas de los socios con la cooperativa	No tiene importancia	4	3	3	5	15
		7, %	5,0%	5,0%	8, %	25,0%
	No es Necesario	3	4	6	3	16
		5, %	7, %	10, %	5,0%	27, %
	Poco Importante	5	6	7	1	19
		7, %	10,0%	12, %	2, %	31, %
	Importante	0	2	3	1	6
		0,0%	3, %	5,0%	2, %	10,0%
	Indispensable	0	1	0	3	4
	0,0%	2, %	0,0%	5,0%	7, %	
Total		12	16	19	13	60
		19, %	27, %	32, %	22, %	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 16

Consideraciones más importantes de los créditos vencidos que pueden afectar a la cooperativa.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 17 y figura 16 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019”, el 12, % indicaron poco importante el hecho que todos los socios deben cumplir con el pago oportuno de sus cuotas, sin retrasos y moras puesto que le afecta a la cooperativa el cumplimiento de sus metas los créditos vencidos, el 10 % indicaron no necesario el hecho que todos los socios deben cumplir con el pago oportuno de sus cuotas, sin retrasos y moras puesto que le afecta a la cooperativa el cumplimiento de sus metas los créditos vencidos, el 8, % indicaron no importante el hecho que todos los socios deben cumplir con el pago oportuno de sus cuotas, sin retrasos y moras puesto que le afecta a la cooperativa en el desarrollo de la misma, el 5 % indicaron importante el hecho que todos los socios deben cumplir con el pago oportuno de sus cuotas, sin retrasos y moras puesto que le afecta a la cooperativa el cumplimiento de sus metas los créditos vencidos y el 5 % indicaron indispensable el hecho que todos los socios deben cumplir con el pago oportuno de sus cuotas, sin retrasos y moras puesto que le afecta a la cooperativa en el desarrollo de la misma.

Tabla 18

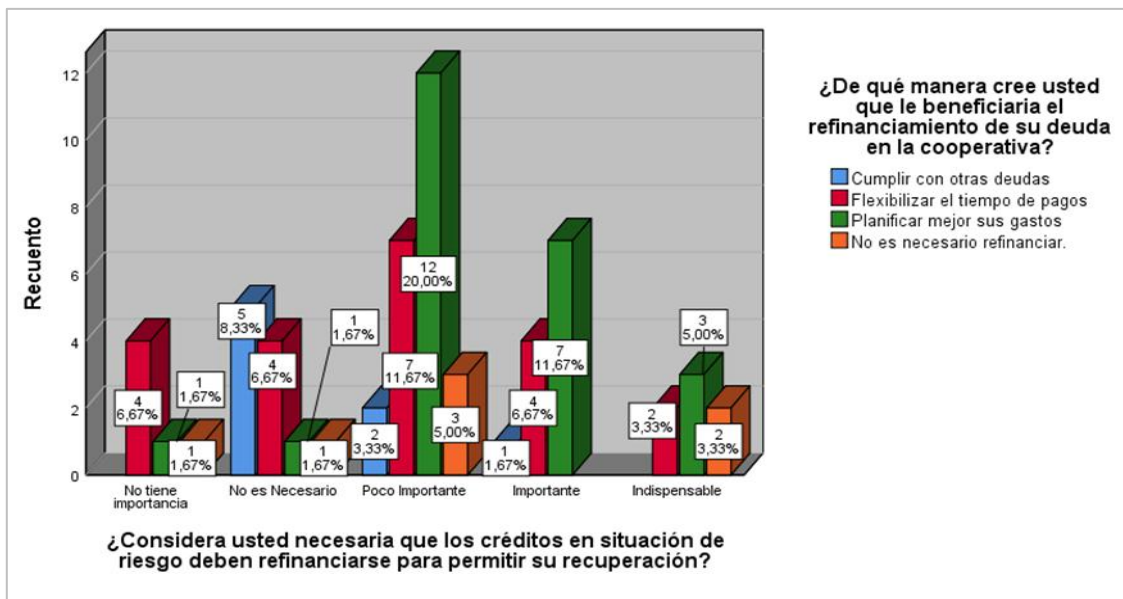
Tabulación cruzada dimensión morosidad de alto riesgo (refinanciamiento).

		Cumplir con otras deudas	Flexibilizar el tiempo de pagos	Planificar mejor sus gastos	No es necesario refinanciar.	Total
Importancia del refinanciamiento de las deudas en riesgo de incumplimiento	No tiene importancia	0 0,0%	4 7%	1 2%	1 2%	6 11,0%
	No es Necesario	5 8, %	4 6, %	1 2%	1 2%	11 18, %
		Poco Importante	2 3, %	7 12, %	12 20,0%	3 5,0%
	Importante	1 2%	4 7, %	7 11, %	0 0,0%	12 20,0%
		Indispensable	0 0,0%	2 3, %	3 5,0%	2 3, %
	Total		8 13, %	21 35,0%	24 40,0%	7 12, %

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 17

Importancia de los beneficios que otorga el refinanciamiento de las deudas en riesgo.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 18 y figura 17 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el

año 2019”, el 20 % indicaron poco importante que los créditos en situación de riesgo deben refinanciarse para permitir su recuperación ya que les beneficiaría en mejorar la planificación de sus gastos, el 12 % indicaron importante que los créditos en situación de riesgo deben refinanciarse para permitir su recuperación beneficiándoles para mejorar la planificación de sus gastos, el 8 % indicaron no necesario que los créditos en situación de riesgo deben refinanciarse para permitir su recuperación ya que les beneficiaría en cumplir con otras deudas, el 7, % indicaron no importante que los créditos en situación de riesgo deben refinanciarse para permitir su recuperación ya que les beneficiaría en flexibilizar el tiempo de pago y el 5 % indicaron indispensable que los créditos en situación de riesgo deben refinanciarse para permitir su recuperación ya que les beneficiaría en planificar mejor sus gastos.

Tabla 19

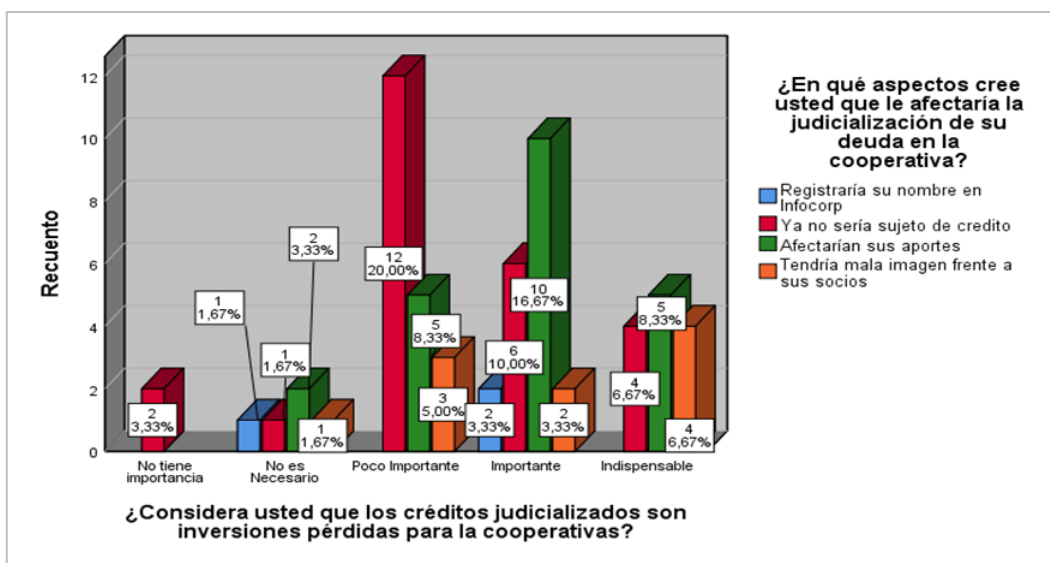
Tabulación cruzada dimensión morosidad de alto riesgo (judicialización).

		Registraría su nombre en Infocorp	Ya no sería sujeto de crédito	Afectarían sus aportes	Tendría mala imagen frente a sus socios	Total
Importancia de los aspectos que perjudicarían la judicialización de las deudas no logradas pagar	No tiene importancia	0	2	0	0	2
		0,0%	3, %	0,0%	0,0%	3,0%
	No es Necesario	1	1	2	1	5
		2,0%	2,0%	3,0%	2,0%	9,0%
	Poco Importante	0	12	5	3	20
		0,0%	20,0%	8,0%	5,0%	33,0%
	Importante	2	6	10	2	20
		3,0%	10,0%	17,0%	3,0%	33,0%
	Indispensable	0	4	5	4	13
		0,0%	7,0%	8,0%	7,0%	22,0%
Total		3	25	22	10	60
		5,0%	42,0%	36,0%	17,0%	100,0%

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Figura 18

Aspectos en las que le afectaría la judicialización de las deudas no pagadas.



Nota. Elaboracion Propia, Encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

Se puede apreciar en la tabla 19 y figura 18 los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019”, el 20 % indicaron poco importante que los créditos judicializados son inversiones pérdidas para la cooperativas debido a que ya no sería sujeto de crédito, el 17 % indicaron importante que los créditos judicializados son inversiones pérdidas para la cooperativas debido a que afectaría a sus aportes, el 8 % indicaron indispensable que los créditos judicializados son inversiones pérdidas para la cooperativas debido a que afectaría a sus aportes, 3 % indicaron no necesario que los créditos judicializados son inversiones pérdidas para la cooperativas debido a que afectaría a sus aportes y 3 % indicaron no importante que los créditos judicializados son inversiones pérdidas para la cooperativas debido a que ya no sería sujeto de crédito.

6.1.4 Prueba de Hipótesis

6.1.4.1 Contrastación de hipótesis general

H₁: Las políticas de crédito se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi- Apurímac, en el año 2019.

H₀: Las políticas de crédito no se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi-Apurímac, en el año 2019.

Nivel de significancia: (Alfa) al 5 % entonces es 0.05.

P valor o grado de significancia < alfa; se acepta la H₁.

P valor o grado de significancia ≥ alfa; se acepta la H₀.

Tabla 20

Nivel de significancia prueba de hipótesis general.

		Políticas de créditos	Morosidad
Rho de Spearman	Políticas de créditos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,697**
		N	60
Morosidad		Coefficiente de correlación	0,697**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	60

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

La correlación entre las variables Políticas de Créditos y Morosidad es positiva y moderada, con un coeficiente de 0,697 (69,7%) según la tabla de correlación de Spearman. La significancia del valor es (0,000 < 0,05), lo que valida la hipótesis de investigación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

6.1.4.2 Contraste de hipótesis específica 1

H₁: La captación de clientes se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019.

H₀: La captación de clientes no se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019.

Nivel de significancia: (Alfa) al 5 % entonces es 0.05.

P valor o grado de significancia < alfa; se acepta la H₁.

P valor o grado de significancia ≥ alfa; se acepta la H₀.

Tabla 21

Nivel de significancia prueba de hipótesis específica 1.

		Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Morosidad vencida	Coefficiente de correlación	0,697**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

La correlación entre la variable Captación de clientes y **Morosidad** es una correlación positiva moderada según la tabla de correlación Spearman, dando 0,697 o un 69,7 %. Por lo tanto, se observa que la significancia es (0,000 < 0,05); por lo que se acepta la hipótesis de investigación, asimismo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

6.1.4.3 Contraste de hipótesis específica 2

H₁: Las evaluaciones crediticias se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019.

H₀: Las evaluaciones crediticias no se relacionan significativamente con la morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi.

Nivel de significancia: (Alfa) al 5 % entonces es 0.05.

P valor o grado de significancia $<$ alfa; se acepta la H_1 .

P valor o grado de significancia \geq alfa; se acepta la H_0 .

Tabla 22

Nivel de significancia prueba de hipótesis específica 2.

			Evaluación crediticia	Morosidad
Rho de Spearman	Evaluación crediticia	Coefficiente de correlación	1,000	,467**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Morosidad vencida	Coefficiente de correlación	,467**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

La correlación entre la variable **Evaluación crediticia** y **Morosidad** es una correlación positiva moderada según la tabla de correlación Spearman, dando 0,467 o un 46,7 %. Por lo tanto, se observa que la significancia es ($0,000 < 0,05$); por lo que se acepta la hipótesis de investigación, asimismo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

6.1.4.4 Contraste de hipótesis específica 3

H₁: Los procesos de recuperación crediticia se relaciona directamente con el nivel de morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019.

H₀: Los procesos de recuperación crediticia no se relaciona directamente con el nivel de morosidad de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, en el año 2019.

Nivel de significancia: (Alfa) al 5 % entonces es 0.05.

P valor o grado de significancia < alfa; se acepta la H_1 .

P valor o grado de significancia \geq alfa; se acepta la H_0 .

Tabla 23

Nivel de significancia prueba de hipótesis específica 3.

			Recuperación de crédito	Morosidad
Rho de Spearman	Recuperación de crédito	Coefficiente de correlación	1,000	0,442**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Morosidad vencida	Coefficiente de correlación	0,442**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Nota. Elaboración propia, a partir de la encuesta aplicada a los socios de la CAC SCC.

La correlación entre la variable Recuperación de crédito y Morosidad es una correlación positiva moderada según la tabla de correlación Spearman, dando 0,442 o un 42,2 %. Por lo tanto, se observa que la significancia es ($0,000 < 0,05$); por lo que se acepta la hipótesis de investigación, asimismo por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

6.2 Discusión

En esta parte de la investigación se realizó la comparación de los resultados obtenidos con las teorías planteadas y otras investigaciones de diferentes autores, respecto a las políticas de créditos y su relación con la morosidad en las cooperativas de ahorro y crédito así como en otras instituciones financieras en el ámbito internacional, nacional y local, mediante una descripción y análisis de los procesos de captación de clientes, los procesos de evaluación crediticia la recuperación del crédito, morosidad vencida y morosidad de alto riesgo en la cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi.

En el ámbito de las políticas de crédito, se define que estas son pautas empleadas por la gerencia financiera de una institución para asegurar el cumplimiento de pagos en un plazo específico por parte de un cliente determinado. Zavaleta (2019) enfatiza su relevancia en la gestión de cualquier entidad que preste dinero, subrayando que estas políticas son fundamentales para la operación efectiva de la institución.

De manera similar, se indica que las políticas actúan como directrices que orientan a los gerentes en la toma de decisiones, garantizando que estas se realicen dentro de ciertos parámetros. Las políticas de crédito, en particular, sirven como un manual que guía las decisiones sobre la concesión de créditos a clientes o socios, asegurando que se sigan normas y límites establecidos (Angulo, 2016).

Del Valle sostiene que las políticas de crédito consisten en una serie de directrices a seguir en situaciones recurrentes, con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la institución. Estas políticas actúan como normas detalladas que orientan cómo deben aplicarse los procedimientos, facilitando así el logro de las metas propuestas (citado por Zavaleta, 2019).

Beltrán y Vásquez (2017) afirman que las políticas de crédito son fundamentales para las empresas debido a la creciente competencia y la diversidad del mercado. La estandarización de cada detalle es crucial, ya que cada crédito conlleva un riesgo potencial de impago. Por lo tanto, las organizaciones deben mitigar estos riesgos mediante contratos y otras modalidades disponibles en la actualidad.

La morosidad en las deudas constituye el incumplimiento por parte del prestatario o socio de una entidad financieras, este incumplimiento puede ser ocasionado por varios factores que se debió tener en cuenta en el momento de realizar una determinada evolución crediticia.

Rosemberg señala que la morosidad se refiere a la incapacidad de cumplir con las obligaciones legales o financieras previamente contraídas. Este término se aplica cuando el deudor no paga ni los intereses ni el principal de su deuda, o cuando incumple otras obligaciones financieras al vencimiento. Zavaleta (2019) añade que el incumplimiento de una deuda puede deberse a diversas razones del socio.

Zavaleta (2019) aclara que el término "demora" en el ámbito financiero proviene de las palabras "mora" y "morosidad". Se refiere a la situación en la que una persona física o jurídica no cumple con sus pagos obligatorios y acordados, tanto en tiempo como en forma, resultando en una falta de cumplimiento con sus obligaciones financieras.

Rodríguez (2019) señala que la mora no implica necesariamente un incumplimiento total de la obligación de pago, sino que se refiere a un retraso en el cumplimiento de la misma. Este retraso da lugar a la acumulación de intereses moratorios, los cuales compensan al acreedor por los daños y perjuicios ocasionados por el retraso en el cobro.

Soriano (2018) indica que la morosidad puede ser provocada por diversas razones, tales como políticas de crédito flexibles, capacidad de pago inadecuada, falta de experiencia del deudor en la gestión de su microempresa, uso inapropiado del préstamo y un nivel excesivo de endeudamiento por parte del cliente.

Murillo y Huamán (2012) afirman que la morosidad puede surgir en diversas etapas, incluyendo errores en la organización, problemas durante el proceso de evaluación y fallos en la fase de recuperación del crédito.

El objetivo principal de esta investigación fue, determinar la relación que existe entre las políticas de crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, los resultados muestran que las políticas de crédito se relacionan significativa positiva pero moderada con la morosidad de los socios, en lo que sostienen la poca importancia que le atribuyen a ambas variables, quiere decir que a un nivel bajo de evaluaciones crediticias habrá mayor número de morosidad y viceversa, en cuanto uno varia positivamente el otro varia negativamente (Zavaleta, 2019).

Los resultados obtenidos son comparables a los hallazgos de Tirado y María (2015), quienes estudiaron la incidencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza. Su investigación tuvo como objetivo principal determinar cómo estas políticas afectan la liquidez de la empresa y mejorar la eficiencia en la gestión crediticia.

La capacitación en los procesos de evaluación crediticia es muy escasa, de la misma forma no se cuenta con el reporte permanente de los usuarios en cuanto a los créditos y no se realizan los seguimientos de control de los pagos o impagos de los clientes Se detectó que la empresa sufre la falta de liquidez como consecuencia de la morosidad de sus clientes lo que ha llevado a la una crisis en cuanto al abastecimiento de los productos que oferta al crédito. De la falta de un documento normativo respecto a las políticas crediticias y la falta de liquidez que acarrear a la empresa, se consideró fundamental establecer un manual de políticas de crédito el cual sirva a los analistas de crédito evaluar y ajustar correctamente la cartera crediticia de

sus clientes, con la finalidad de lograr disminuir la morosidad de sus clientes y establecer las reglas básicas de garantía de los créditos otorgados.

Así mismo otra investigación realizada en el que se pretendió; “Determinar la existencia de políticas de otorgamiento de créditos en la empresa, mediante la aplicación del método Analítico-Sintético, Hipotético – Deductivo y la Entrevista, con la finalidad de ofertar alternativas de solución para minimizar la situación problemática”. Los resultados obtenidos demostraron que (Guillén , 2017):

Los factores internos de la empresa, como la administración, la gestión de los procesos y las decisiones poco acertadas por la gerencia, han generado un deficiente proceso de gestión de crédito y cobranzas. La falta de estructuración del departamento de finanzas, no permite realizar las actividades de crédito y cobranza de una forma más estructurada. Así mismo se detectó que al tipo de empresas estudiadas le haría bien contar con un departamento de créditos y cobranza para hacer más eficiente y efectiva dicha actividad.

Realizo una investigación que tuvo como objetivo principal; “determinar la incidencia de las políticas de créditos en la morosidad de la financiera mi banco del distrito de Trujillo, año 2017” (Zavaleta, 2019).

Se identificó que las políticas de crédito que rigen dentro de la financiera no son empleadas adecuadamente por los asesores de crédito o analista, debido a que, en el momento de realizar la evaluación crediticia y los requisitos mínimos exigidos, por un tema de informalidad en cuanto a la relación con el cliente se pierde de lado el cumplimiento de las políticas. Así mismo se pudo detectar que existe un alto índice de morosidad en cuanto al crédito de tipo consumo, debido a que las políticas de crédito son más flexibles en este tipo de

créditos, seguidamente están los créditos de micro empresa, créditos de pequeña empresa y los créditos hipotecarios, en todos ellos existe un nivel creciente de morosidad. Así también se identificó que la tasa de morosidad comparada a otras sucursales a nivel nacional la cede del distrito de Trujillo mantuvo en el año 2017 el índice de morosidad promedio más alta. Del mismo modo se determinó que las políticas de crédito inciden significativamente en el nivel de morosidad en la financiera mi banco del distrito de Trujillo.

Sobre “políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad, cuya finalidad fue; determinar de qué manera la aplicación de políticas de cobranza, contribuirá a reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque – Zaña, año 2017” (Delgado y Lezama, 2018).

Debido a la falta de un área determinada de la cobranza y la escasez de personal referido a las actividades de cobranza, se identificó un inadecuado sistema de cobranza. Se identificó un alto nivel de morosidad de los clientes debido a que las políticas crediticias son deficientes en cuanto a procedimientos de cobranza. Del diagnóstico de las políticas de crédito empleadas se precisa en que se debe rediseñar o replantear las políticas de crédito conforme a las cuotas atrasadas de los clientes. Las políticas de crédito diseñadas después del diagnóstico, permitió clasificar el nivel de morosidad de los clientes, con más exactitud y las condiciones de las cuotas atrasadas. Así mismo se observó que las políticas de crédito implementadas dieron resultados en cuanto a la reducción de los niveles de morosidad de los clientes en el proyecto Jequetepeque.

En cuanto a los resultados obtenidos de la presente investigación y los resultados de las teorías citadas en párrafos precedentes, se puede afirmar que las políticas de crédito son los que determinan el nivel de morosidad que habrá en una institución financiera, los resultados

obtenidos demostraron que existe un mayor nivel de morosidad cuando las políticas crediticias establecidas son más flexibles, y si estas resultan más rigurosas el nivel de morosidad disminuye, así mismo los resultados de las investigaciones anteriores demostraron que la morosidad fue consecuencia de una carencia de políticas crediticias bien delimitadas, por falta de implementación de las mismas y la falta de su correcta aplicación.

Así también se determinó la relación de las políticas de crédito con la morosidad mediante la determinación de la evaluación crediticia y la recuperación de los créditos, los resultados obtenidos respecto a la evaluación crediticia y la morosidad, determinaron que, los procesos de evaluación crediticia realizadas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi, se relaciona de forma positiva y moderada con la morosidad, quiere decir que si los procesos de evaluación son poco eficientes se puede predecir un alto nivel de morosidad, si los procesos de evaluación son más estrictas y exigentes, se afirma que los niveles de morosidad disminuirán significativamente.

De la misma manera la recuperación de los créditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Catalina de Curahuasi se relaciona de forma y positiva con la morosidad de los socios, quiere decir que los procesos de recuperación de los créditos es el resultado de los riesgos de morosidad que se está pronosticando, cuando se empieza a retrasar los pagos en días prolongados el proceso de recuperación se torna prioritaria debido a que empieza afectar los intereses institucionales y a cambiar los objetivos previstos.

Sobre la, “La administración del riesgo de crédito y la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito santa maría magdalena, provincia de Andahuaylas – 2018, concluyo que:

Existe una relación significativa de carácter positiva pero baja entre, la administración del riesgo crediticio y la morosidad, en el mismo rango de determinar la relación entre las variables, la evaluación crediticia y la cartera vencida se relacionan significativamente, así mismo la evaluación crediticia y los términos de acceso al crédito también indican tener un tipo de relación significativa, el seguimiento que se realizan a los créditos otorgados y la cartera vencida tiene una relación significativa, entre el seguimiento que se realiza a los créditos otorgados y los términos bajo los que se dieron definen tener relación positiva pero baja, los proceso de recuperación de créditos y la cartera vencida, la recuperación de los créditos y los términos, muestran entre si tener algún tipo de relación positiva o negativa, en conclusión existe relación moderada entre la administración del riesgo de crédito y la morosidad de los clientes. (Soriano, 2018)

VII. Conclusiones

Se determinó que las políticas de crédito se relacionan significativamente con el nivel de morosidad, debido a que el interés por implementar políticas de crédito más eficientes es de poca importancia, solo el 39 % de los socios considera que es importante, necesaria e

indispensable la implementación de políticas de crédito más eficientes a fin de controlar y disminuir la morosidad.

Se determinó a nivel de la Captación de clientes los factores exigidos, que los requisitos exigidos son de poca importancia debido a que no es indispensable para controlar los niveles de morosidad, donde solo el 25 % de los socios precisaron que es importante e indispensable que la Captación de clientes a nivel de factores y requisitos sea más estricta y exigente, haciendo precisar una relación positiva pero moderada de la evaluación crediticia con la morosidad.

Se determinó a nivel de evaluación crediticia las garantías solicitadas, precisando la importancia y lo indispensable de los requisitos que deben cumplir los socios solicitantes de un préstamo, permitiendo afirmar que existen una relación significativa entre los procesos de evaluación crediticia a nivel de requisitos exigidos y la morosidad.

Se concluyó que la morosidad vencida tiene poca importancia porque consideran que no afecta a los intereses de la cooperativa, donde el 28. % de los socios consideran su importancia y necesaria que son los procesos de recuperación de los prestamos vencidos mediante la utilización de medios e instrumentos necesarios, permitiendo precisar que existe relación positiva pero moderada entre la recuperación de los créditos y la morosidad vencida.

VIII. Recomendaciones

Se recomienda implementar políticas de crédito más eficientes y efectivas que permitan realizar una evaluación crediticia más detallada para el otorgamiento de créditos y

pueda garantizar el retorno sin llegar a la morosidad, y a la vez realizar mayores investigaciones respecto a las políticas crediticias y la morosidad, a fin de ampliar los conocimientos.

Se recomienda implementar factores efectivos de evaluación crediticia en cuanto a los requisitos de cumplimiento previo mejoramiento de conocimientos de los socios, a fin de garantizar el desempeño de las colocaciones y de la cooperativa, como también ampliar los conocimientos en investigaciones futuras.

Se recomienda precisar las garantías para el otorgamiento de los créditos a fin de garantizar el desempeño y retorno en los plazos establecidos, evitando la acumulación de la cartera morosa, como también ampliar los conocimientos en futuras investigaciones respecto al estudio.

Se recomienda implementar estrategias de recuperación de los créditos vencidos a fin evitar la judicialización de las deudas vencidas y evitar costos a la cooperativa, así mismo se recomienda ampliar los conocimientos en futuras investigaciones respecto al tema.

IX. Referencias

Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación*. Lima: Instituto de Estudios

Peruanos. Obtenido de <https://cies.org.pe/wp-content/uploads/2016/07/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>

Angelo Moscoso, B. Z. (Noviembre de 2013). La Tecnología Crediticia y Nivel de Morosidad de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa Agencia Abancay, 2010. *La Tecnología Crediticia y Nivel de Morosidad de Clientes en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Arequipa Agencia Abancay, 2010*. Abancay, Abancay, Peru: UNAMBA.

Angulo, R. (2016). *Perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela*. Peckin: McGraw-Hill Interamericana.

Beltran Espinoza, J., & Vasquez Vela, A. H. (Febrero de 2017). Incidencia de Políticas de Credito en el Índice de Morosidad en la Empresa Fiberlux S.A.C Lima 2016. *Incidencia de Políticas de Credito en el Índice de Morosidad en la Empresa Fiberlux S.A.C Lima 2016*. Lima, Lima, Peru: Universidad Peruana de las Americas.

Benitez, J. (Enero de 2017). Aplicacion de Procedimientos y Políticas de Credito en la Empresa de Insumos Agricolas Tierra Fertil. *Aplicacion de Procedimientos y Políticas de Credito en la Empresa de Insumos Agricolas Tierra Fertil*. Milagro, Milagro, Ecuador: UNEMI.

Brachfield. (1 de Junio de 2009). *La formación en credit & collection management es crucial*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/la-formaci%C3%B3n-en-credit-collection-management-es-pere-brachfield>

Calderon. (2010). *Administración, análisis y políticas de crédito*. Lima: gestiopolis. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/208167132/Administraci%C3%B3n-an%C3%A1lisis-y-pol%C3%ADticas-de-cr%C3%A9dito-gestiopolispdf/>

Castillo Calle, M., & Cordova de Pierola, R. A. (Setiembre de 2017). *La Gestion de Creditos y Cobranzas y su Influencia en el Nivel de Morosidad en la Empresa Limpia Max-Lima 2017. La Gestion de Creditos y Cobranzas y su Influencia en el Nivel de Morosidad en la Empresa Limpia Max-Lima 2017*. Lima, Lima, Peru: Universidad Inca Garcilazo de la Vega.

Chalupowicz. (2018). *La Administracion del Departamento de Credito y Cobarnzas en Empresas Farmaceuticas. La Administracion del Departamento de Credito y Cobarnzas en Empresas Farmaceuticas*. Mexico, Mexico, Mexico: Universidad

Delgado Baltodano, C. R., & Lezama Rios, N. (Junio de 2018). *Políticas de Cobranza para Reducir el Indice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque-Zaña, Año 2017. Políticas de Cobranza para Reducir el Indice de Morosidad de los Usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque-Zaña, Año 2017*. Trujillo, Trujillo, Peru: UPAO.

Diaz Vargas, C. L., & Turnes Serrano, D. (Agosto de 2015). *Analisis Comparativo del Comportamiento de la Morosidad en las Instituciones Financieras Publicas y Privadas desde el Establecimiento de las Carteras Obligatorias Durante el Periodo 2003-2009. Analisis Comparativo del Comportamiento de la Morosidad en las Instituciones Financieras Publicas y Privadas desde el Establecimiento de las Carteras*

Obligatorias Durante el Periodo 2003-2009. Barcelona, Barcelona, España:
Universidad de Oriente.

Espin Castro, D. E., & Campoverde Calderon, A. V. (Enero de 2018). Diseño del Manual de Políticas de Credito y Cobranza para Livestravel S.A. *Diseño del Manual de Políticas de Credito y Cobranza para Livestravel S.A.* Guayaquil, Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil.

Flores Contreras, M. (Setiembre de 2018). Gestion Crediticia y Factores de Morosidad en el Mype, en la Asociacion para el Desarrollo Empresarial en Apurimac, Oficina Andahuaylas-2018. *Gestion Crediticia y Factores de Morosidad en el Mype, en la Asociacion para el Desarrollo Empresarial en Apurimac, Oficina Andahuaylas-2018.* Andahuaylas, Andahuaylas, Peru: UNAJMA.

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de la administración financiera.* México: Pearson.
Obtenido de https://economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/pcipios-adm-finan-12edi-gitman.pdf

Guillen, J. (2001). *Morosidad crediticia y tamaño: un análisis de la crisis bancaria.* Lima: Banco Central de Reserva del Perú. .

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodologia de la Investigacion.* Mexico: McGraw-Hill / Interamericana.

Huaman y Murillo. (2012). *Políticas de Credito y su Insidencia en la Morosidad de la Financiera Mibanco del Distrito de Trujillo, Año 2017.* Lima: Universidad de Cesar Vallejo.

Linares. (2014). *Metodología de investigación*. Chusicasa: Universidad Mayor.

Lizarraga N. (2013). *recurso de casación*. Cámara Federal de Casación Penal.

Pally, U. (Enero de 2016). Analisis de la Gestion de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014. *Analisis de la Gestion de Riesgo Crediticio y su Incidencia en el Nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Credito de Piura Agencia Juliaca Periodo 2013 - 2014*. Puno, Puno, Peru: UNA.

Parodi. (2018). *Efectos del incumplimiento*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pérez Porto, J., & Gardey, A. (2016). *Crédito. Definición*. Lima.

Rosenberg, R., González, A., & Narain, S. (2009). Los nuevos prestamistas: ¿Se está explotando a los pobres con altas tasas de interés a microcréditos? *Estudio espacial*, 1-31. Obtenido de <https://www.cgap.org/sites/default/files/CGAP-Occasional-Paper-The-New-Moneylenders-Are-the-Poor-Being-Exploited-by-High-Microcredit-Interest-Rates-Feb-2009-Spanish.pdf>

Royo. (2013). *La gestión de la morosidad en entidades financieras*. Lima: Espacio Actuarial.

RRodriguez, M. (2019). “*EL CONTROL DE LAS POLÍTICAS DEL CRÉDITO Y COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA CAC SAN JOSÉ CARTAVIO, TRUJILLO 2019*”. España: HAS Agencia de Investigación Privada.

Sampieri, H. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico. Obtenido de <https://www.esup.edu.pe/>

Soriano, K. L. (12 de Diciembre de 2018). La Administracion del Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Santa Maria Magdalena, Provincia de Andahuaylas-2018. *La Administracion del Riesgo Crediticio y la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito Santa Maria Magdalena, Provincia de Andahuaylas-2018*. Andahuaylas, Andahuaylas, Peru: UNAJMA.

Tirado Torres y Maria Gabriela. (10 de Abril de 2015). Las Politicas de Credito y Cobranza y si Incidencia en la Liquidez de la fabrica de Calzado Fadicalza. *Las Politicas de Credito y Cobranza y si Incidencia en la Liquidez de la fabrica de Calzado Fadicalza*. Ambato, Ambato, Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.

Zapata, P. (2014). *Contabilidad general*. Colombia: Sara Gallardo M.

Zavaleta. (Agosto de 2019). *Políticas de Credito y su Insidencia en la Morosidad de la Financiera Mibanco del Distrito de Trujillo, Año 2017*. Trujillo, Trujillo, Peru: UNT.

Zenteno. (2016). *Los Contratos Innominados en el Perú: Caso Factoring en Arequipa en el 2008-2009*. Universidad Católica de Santa María.

Los anexos, panel fotográfico y otros documentos están resguardados en la oficina de repositorio digital institucional en la Biblioteca Central de la Universidad Tecnológica de los Andes