



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda
militar y policial, Lima 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTORA:

Ríos Lopez, Katherine Jasmin (ORCID: 0000-0003-1563-2011)

ASESOR:

Mg. Gonzales Matos, Marcelo Dante (ORCID: 0000-0003-4365-5990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi hija, ya que es la fuente inspiradora y la razón por la que me esfuerzo por el presente y el mañana, eres mi razón y mi motivación más grande para llegar a concluir con éxito esta tesis.

A mis padres por haberme inculcado principios y valores, a su vez no dejarme vencer ante las adversidades presentadas en el camino.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por darme la vida y bendecir mi camino.

A mi madre, padre y hermanos, que me ayudaron y me acompañaron en todo momento.

A mi tía, Liz Rios Beteta, que fue la primera persona que apostó y confió en mí, para el inicio de mi carrera, y gracias a ella puedo decir que “cien soles, puede ser la mejor inversión de tu vida”

A los docentes asesores quienes me brindaron su apoyo en el desarrollo y estructura del trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	35
3.2. Variables y operacionalización	37
3.3. Población, muestra y muestreo	38
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.5. Procedimientos.....	51
3.6. Métodos de análisis de datos	51
3.7. Aspectos éticos	52
IV. RESULTADOS.....	54
V. DISCUSIÓN.....	107
VI. CONCLUSIONES	110
VII. RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS	114
ANEXOS.....	119

Índice de tablas

Tabla 1. Calificación y puntuación del cuestionario	40
Tabla 2. Calificación y puntuación del cuestionario	41
Tabla 3: Rangos de Fiabilidad	47
Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad.....	48
Tabla 5. Estadísticasde Fiabilidad totales de las variables.....	48
Tabla 6. La empresa cumple el objetivo de los fondos de vivienda militar y policial, de acuerdo a la Ley 24686.	54
Tabla 7. Los fondos de vivienda, realiza un correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo.....	55
Tabla 8. Se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito.....	56
Tabla 9. Se identifica dentro de las políticas de crédito, el destino del crédito a brindar ..	57
Tabla 10. Se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo.....	58
Tabla 11. Verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.....	59
Tabla 12. Se identifica en las políticas de crédito, si existe un límite de préstamo a brindar.	60
Tabla 13. Existe el cumplimiento de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite de crédito, en base a la escala de préstamo.....	61
Tabla 14. Se consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito	62
Tabla 15. Se cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito	63
Tabla 16. Existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular	64
Tabla 17. Se verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones.....	65
Tabla 18. Evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades de préstamo.....	66
Tabla 19. Se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo	67
Tabla 20. Se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo.....	68
Tabla 21. Se cumple con verificar, el tiempo para la entrega del desembolso	69

Tabla 22. Las capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas se realizan de forma constante	70
Tabla 23. El personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso	71
Tabla 24. Se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios.	72
Tabla 25. La empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago.....	73
Tabla 26. Se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.	74
Tabla 27. Las conciliaciones son consideradas como una última etapa en la cobranza morosa.....	75
Tabla 28. La ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes.	76
Tabla 29. Se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas.	77
Tabla 30. La empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales.....	78
Tabla 31. Se cumple los requisitos para el refinanciamiento de deuda	79
Tabla 32. Se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.	80
Tabla 33. Se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento	81
Tabla 34. Se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza.....	82
Tabla 35. La empresa aplica como campañas de cobranzas las cartas masivas a los clientes morosos.....	83
Tabla 36. El fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas se considera como alternativas de pagos.....	84
Tabla 37. Se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas.....	85
Tabla 38. La empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa y así pueda disminuir el número de cuotas.	86
Tabla 39. Se verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos.	87
Tabla 40. Políticas de crédito (Agrupada)	88
Tabla 41. Procedimiento de Crédito (Agrupada)	89

Tabla 42. Gestión de Riesgo (Agrupada).....	90
Tabla 43. Políticas de cobranza (Agrupada)	91
Tabla 44. Proceso de cobranza (Agrupada).....	92
Tabla 45. Estrategia de cobranza (Agrupada).....	93
Tabla 46. Morosidad (Agrupada)	94
Tabla 47. Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Morosidad	95
Tabla 48. Tabla cruzada Políticas de crédito*Morosidad.....	97
Tabla 49. Tabla cruzada Procedimiento de Crédito*Morosidad.....	99
Tabla 50 Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Políticas de cobranza	100
Tabla 51. Prueba de Hipótesis para Gestión de riesgo y Morosidad	103
Tabla 52. Pruebas de Hipótesis para Políticas de crédito y Morosidad	104
Tabla 53. Pruebas de Hipótesis para Procedimiento de Crédito y Morosidad	104
Tabla 54. Pruebas de Hipótesis para Gestión de Riesgo y Políticas de cobranza.....	105

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. La empresa, cumple el objetivo de los fondos de vivienda militar y policial, de acuerdo a la Ley 24686.	54
Figura 2. Los fondos de vivienda, realiza una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo.....	55
Figura 3. Se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito.....	56
Figura 4. Se identifica dentro de las políticas de crédito, el destino del crédito a brindar .	57
Figura 5. Se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo.....	58
Figura 6. Verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.....	59
Figura 7. Se identifica en las políticas de crédito, si existe un límite de préstamo a brindar.	60
Figura 8. Existe el cumplimiento de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite de crédito, en base a la escala de préstamo.....	61
Figura 9. Se consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito.	62
Figura 10. Se cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito	63
Figura 11. Existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular.....	64
Figura 12. ,Se verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones.....	65
Figura 13. Evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades de préstamo.....	66
Figura 14. Se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo	67
Figura 15. Se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo.....	68
Figura 16. Se cumple con verificar, el tiempo para la entrega del desembolso	69
Figura 17. Las capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas se realizan de forma constante.....	70
Figura 18. El personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso	71

Figura 19. Se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios.....	72
Figura 20. La empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago.....	73
Figura 21. Se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.....	74
Figura 22. Las conciliaciones son consideradas como una última etapa en la cobranza morosa.....	75
Figura 23. La ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes.	76
Figura 24. ,Se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas.	77
Figura 25. La empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales.	78
Figura 26. Se cumple los requisitos para el refinanciamiento de deuda.....	79
Figura 27. Se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.	80
Figura 28. Se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento	81
Figura 29. Se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza.....	82
Figura 30. ,La empresa aplica como campañas de cobranzas las cartas masivas a los clientes morosos.....	83
Figura 31. ,El fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas, se considera como alternativas de pagos.....	84
Figura 32. ,Se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas.....	85
Figura 33. La empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa y así pueda disminuir el número de cuotas.	86
Figura 34. Se verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos.	87
Figura 35. Políticas de crédito (Agrupada)	88
Figura 36. Procedimiento de Crédito (Agrupada).....	89
Figura 37. Gestión de Riesgo (Agrupada).....	90
Figura 38. Políticas de cobranza (Agrupada)	91
Figura 39. Proceso de cobranza (Agrupada)	92
Figura 40. Estrategia de cobranza (Agrupada).....	93

Figura 41. Morosidad (Agrupada)	94
Figura 42. Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Morosidad	96
Figura 43. Tabla cruzada Políticas de crédito * Morosidad	98
Figura 44. Tabla cruzada Procedimiento de Crédito *Morosidad	100
Figura 45. Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Políticas de cobranza	102

Resumen

El presente estudio de investigación; “Gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018”, objetivo principal determinar la relación que existe entre la Gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018. Asimismo, la relevancia del estudio de investigación radica en querer demostrar la gestión de riesgo y la morosidad, están relacionadas y a falta de aplicación de una buena gestión de riesgo en entidades del sector financiero, trae consigo pérdidas económicas.

Metodológicamente tiene enfoque cuantitativo, tipo básico, el nivel de indagación es descriptivo-correlacional, siendo un diseño no experimental de corte transversal. El universo a estudiar la constituyen 2 empresas, con muestra no probalística de 30 asesores de crédito. La técnica empleada para recabar la información requerida fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el cuestionario, para que el instrumento sea confiable se utilizó el Alpha de Cronbach.

El estudio del análisis de datos arroja dicha conclusión; a raíz de los resultados alcanzados y un coeficiente de correlación de 0,911 lo cual es interpretado, que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

Palabras claves: Gestión de riesgo, morosidad, crédito.

Abstract

This research study; "Risk and delinquency management, in military and police housing funds, Lima 2018", main objective of determining the relationship between Risk and delinquency management, in military and police housing funds, Lima 2018. In addition, the relevance of the research study lies in wanting to demonstrate risk management and delinquency, are related and in the absence of the application of good risk management in financial sector entities, it brings with it economic losses.

Methodologically it has quantitative approach, basic type, the level of research is descriptive-correlal, being a non-experimental cross-sectional design. The universe to be studied is made up of 2 companies, with a non-probalistic sample of 30 credit advisors. The technique used to gather the required information was the survey and the instrument applied was the questionnaire, for the instrument to be reliable the Cronbach Alpha was used.

The study of data analysis yields this conclusion; as a result of the results achieved and a correlation coefficient of 0.911 which is interpreted, that there is a very strong positive relationship between risk and delinquency management, in military and police housing funds, Lima 2018.

Keywords: Risk management, delinquency, credit.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de riesgo y morosidad son variables muy prescindibles, al que se debe tomar en cuenta en toda entidad financiera, tal como lo afirma Aguilar y Camargo (2004), donde indican que el efecto que produce una deficiente gestión del riesgo es el aumento en el grado de morosidad dentro de las entidades financieras; en otras palabras, el tamaño de la cartera que se tiene en calidad de vencida sufre un incremento. En este contexto el incumplimiento en los pagos viene a ser el fundamental causante de los problemas que cruzan los sistemas financieros del mundo y de igual manera una gran cantidad de entidades financieras establecidas en el país.

El principal factor que produce riesgos en toda entidad financiera o empresa que brinda préstamos, es la morosidad (lo cual se refiere a la falta de pagos por préstamos otorgados), como es el caso de los grandes bancos multinacionales los cuales pasan por muchas dificultades para poder acelerar el retorno de las mismas, en el tiempo acordado, esto es también a que no se evaluó correctamente al brindar dichos préstamos, y realizar correctamente una buena gestión de riesgo, para así evitar posibles clientes morosos. Asimismo teniendo una buena gestión de riesgo, podemos medir las posibles riesgos en cualquier inversión financiera, es por ello que exista la posibilidad de que los clientes no cumplan con las partes del contrato o no asuma sus obligaciones, llevando consigo a una morosidad, que es ocasionada por una obligación contraída con una entidad del sector financiero, la cual respalda su crecimiento por medio de distintas variables en el mercado de crédito que promocionan a sus potenciales clientes, en este caso a personal policial y militar, que son beneficiados por los Fondos de vivienda militar y policial, ya que son entidades u organismos especiales de derecho público, los que tienen como finalidad brindar bienestar permanente a sus aportantes, permitiéndoles acceder a una vivienda propia y digna. El Fondo de Vivienda Policial – FOVIPOL, siendo una institución la cual se encuentra incluida dentro de la distribución orgánica de la Policía Nacional del Perú y fue fundada por Ley 24686 del 17 de junio de 1987, sufriendo posteriormente una modificación mediante el Decreto Legislativo 732 del 8 de noviembre de 1991. El Fondo de Vivienda de la Marina – FOVIMAR,

considerada un organismo de patrimonio particular de la Marina de Guerra del Perú constituido también por Ley N.º 24686. Esta ley para ambas instituciones es la Ley de Creación de los Fondos de Vivienda Militares y Policial, y han sido creadas con la única finalidad que es brindar una vivienda a los integrantes tanto de las Fuerzas Armadas que está conformada por el Ejército, La Marina de Guerra, la Fuerza Aérea del Perú y la Policía Nacional, otorgando todas las facilidades para poder realizar su adquisición.

Dada la trascendencia del estudio que se realizó y teniendo en cuenta el origen, las teorías y definiciones señaladas por diferentes autores, se efectuó plantear los siguientes problemas, teniendo como fundamento las dimensiones e indicadores: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima - 2018?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la política de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima - 2018?, ¿Cuál es el nivel de relación entre el procedimiento de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima - 2019?, ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión de riesgo y las políticas de cobranzas, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018?

Siendo temas muy relevantes en la actualidad esta indagación, va a realizarse teniendo diferentes propósitos considerando las alternativas teóricas, prácticas y metodológicas. La presente investigación que se realizará se considera muy importante ya que permitirá identificar una inadecuada gestión de riesgo y si esta, conlleva a un alto índice de morosidad, partiendo si se emplea o no, una buena evaluación de crédito, cumpliendo las políticas y procedimientos de créditos.

Seguidamente en el tema práctico, este examen es ejecutado debido a que se debe establecer cuál es la relación entre ambas variables (gestión de riesgo y morosidad), de manera que las entidades financieras puedan tomar elecciones, con las cuales puedan administrar correctamente sus provisiones y proteger la rentabilidad de la empresa.

El presente estudio va a permitir conocer que, al aplicar correctamente la gestión de riesgo en la evaluación de un préstamo, traerá consecuencias trascendentales para la eficacia de una organización del sector financiero, motivo por el cual están en una constante búsqueda, de herramientas adecuadas que le permitan tener un adecuado control de las variables. En el actual estudio partiendo desde una perspectiva metodológica, se procederá a aplicar técnicas y métodos para la recolección de datos, lo que permitirá conseguir los objetivos que se han propuesto, los cuales se utilizará el cuestionario de preguntas, el cual será procesado para precisar si existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad. Posteriormente de obtener los resultados, estos serán analizados por medios válidos, lo que respaldara que los datos encontrados sean confiables.

Ante los problemas señalados y luego de conocer las definiciones de las variables, dimensiones e indicadores, se puede determinar qué objetivos busca alcanzar esta indagación: Determinar qué relación existe entre la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Determinar qué relación existe entre las políticas de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Determinar qué relación existe entre el procedimiento de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Determinar qué relación existe entre la gestión de riesgo y las políticas de cobranza, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Toda investigación tiene como finalidad aceptar o rechazar las propuestas planteadas por el investigado, en este caso las hipótesis que se formulan son las siguientes: Existe relación entre el la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Existe relación entre las políticas de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Existe relación entre el procedimiento de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Existe relación entre la gestión de riesgo y las políticas de cobranza, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Del Castillo (2018) , afirma que la modalidad con la que funcionan estos fondos es el descuento de un determinado porcentaje a todos los integrantes de dichas instituciones, y aunque este descuento se enmarca bajo un principio de solidaridad tal como lo es el Seguro Social o el Fondo de Pensiones, existe un 70% de los aportantes que no tienen expectativa de recibir nada y tienen que aceptar que se les descuenta sin obtener algún beneficio, planteándose proyectos de ley para exigir que se les devuelva el dinero aportado, además indicó que instituciones como el Fovipol, no cuentan con un mecanismo de auditoría permanente, por lo que sus estados financieros no son auditados.

Ramos (2018), señala que las moras en Fovipol se han reducido sustancialmente, y que el descuento es solamente para aquellos miembros que no cuentan con una vivienda propia. Por su parte el legislador Ramírez (2018), denunció supuestas irregularidades encontradas en el uso de los Fondos de Vivienda del Ejército, Marina de Guerra, Fuerza Aérea y Policía Nacional del Perú, tras la ejecución de una acción de control requerida por su despacho a la Contraloría General de la República, en dicho informe se señaló que se han identificado "hechos que suponen un potencial en riesgo para alcanzar los objetivos propuestos o resultados de la administración, uso y destino de los recursos captados" por las mencionadas instituciones, como, gastos operativos, administrativos y de mantenimiento. Ello, debido a que estos montos excederían el tope dispuesto en la normativa, lo cual afecta el interés de los aportantes y genera el riesgo de que los recursos presupuestales se utilicen para fines distintos a los autorizados por ley. Y en el caso particular del Fondo de Vivienda Policial - FOVIPOL, realizó la observación de que su sistema no aplica pagos de deudas, y que la carga masiva de reportes es errónea, y por último la morosidad se realiza manualmente.

La gestión de riesgo no está siendo evaluada cualitativamente, ni manejado correctamente, lo que genera muy graves consecuencias concernientes al aumento de la morosidad; por lo cual, de no subsanar esta problemática, ya sea al corto o

mediano plazo, traerá consigo considerables perjuicios económicos en los fondos de vivienda. El examen cualitativo, generalmente está vinculado a una destreza en los riesgos que usa criterios de carácter cualitativo. Como se puede observar en el contexto líneas arriba mencionadas, estas instituciones estatales tienen un pilar para su buen funcionamiento, y es la gestión de las mismas, existen entonces dudas con respecto al manejo de estos sistemas y el riesgo que trae como consecuencia, y de si existe o no problemas como la morosidad que atentan con el buen funcionamiento y cumplimiento para las que fueron creadas, por ello es que se realiza esta investigación, ya que en estos últimos años el fondo de vivienda ha entregado una considerable cantidad de financiamientos y obviaron dar interés al retorno de los mismos fondos, creando así clientes morosos.

Hay investigaciones referentes a este tema, de las cuales se puede destacar las siguientes:

Gárate (2017) en su investigación denominada: Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016. Investigación destinada a adquirir el grado académico de Maestro en Gestión Financiera y Tributaria presentada en la Universidad César Vallejo. Teniendo como objetivo principal de esta investigación; establecer la relación que existe entre la gestión del riesgo crediticio y la morosidad en clientes del segmento de las entidades del BBVA Continental de la Ciudad de Moyobamba en el año 2016. Para la aplicación metodológica, el estudio fue descriptiva correlacional, además, se aplicó el tipo de diseño no experimental (sin alterar las variables), de igual forma la población de análisis estuvo conformada por treinta y dos informes de crédito referente a la cartera deudora de los clientes de la entidad del BBVA Continental de la provincia de Moyobamba durante el año 2016, la muestra fue considerada como la totalidad del universo considerado, debido a ser una población pequeña. El análisis documental y la observación fueron los métodos que se emplearon en esta investigación, y los instrumentos utilizados fueron el análisis documental y una lista de verificación, seré cabo información de la variable de gestión de riesgo crediticio la cual está integrada por 17 ítems, asimismo, se utilizó herramientas para almacenar datos de la variable morosidad,

conformada por 14 ítems. El investigador determinó en que si existe relación entre ambas variables de estudio, y que el motivo fundamental de esta relación fue comprobar que los deudores no contaban con el perfil requerido para otorgarles un financiamiento.

De igual forma, Mogollón (2016), a través de su investigación la cual lleva por título Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII de Trujillo año 2015, presentando como objetivo principal, determinar la incidencia de la gestión de riesgo de crédito en la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, asimismo analizar la gestión de riesgo de financiamiento del área de riesgo de la Cooperativa. El estudio emplea un diseño no experimental con corte transversal, donde se aplicó un grado de asociación que se evidenciaba entre dos variables en un contexto en específico, de igual manera, los instrumentos utilizados fueron la entrevista y la evaluación documental; adicionalmente, posteriormente a la capacitación aconsejada, se concluye que la relación entre la gestión de riesgo de crédito y nivel de morosidad es directa, por lo tanto, de un elevado índice en el cumplimiento a generado que el nivel de deudores morosos tienda a decrecer, alcanzando de esta manera ser inferior al promedio aconsejable. Contrariamente, la administración de riesgo de crédito no fue implementada del todo, siendo por tal un motivo para recomendar tener especiales cuidados en el reconocimiento de riesgos tanto internos como externos, para evitar mayores provisiones y el incremento de créditos de cobranza judicial. Para finalizarse menciona la relación del estudio realizado con la tesis en la determinación del riesgo (interno y externo) que pueden estar sujetas las entidades originadas por los créditos brindados, el cual deben establecerse por medio delimitaciones que no perjudiquen los ingresos de las organizaciones.

Asimismo, Ticse (2015), en su trabajo de investigación: Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar oficina especial – El Tambo, distrito de Huancayo, año 2015. Tesis presentada para adquirir el título de Contador Público en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Esta investigación tiene como fin principal de indicar la importancia en la efectiva en la administración del riesgo crediticio en el desempeño con los objetivos

a largo plazo. Para que puedan realizar esta investigación se empleó como instrumento la entrevista, la revisión y el análisis de documentos relacionados con las operaciones de la empresa. Tuvo como propósito principal que el planeamiento tributario permitiría obtener mejores resultados y un efectivo positivo previniendo futuras contingencias tributarias que generan pérdida de liquidez. Es necesario que un planeamiento tributario este realizado de acuerdo con las normas actuales, para que se puedan acoger a los beneficios fiscales y cumplir a tiempo con las obligaciones con el propósito de prevenir futuras contingencias.

Consiguientemente, Calderón (2014), en su investigación que llevó como título: La Gestión del Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Sede Institucional – Período 2013. La cual es presentada para alcanzar el título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Nacional de Trujillo. El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la Gestión del Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. – Agencia Sede Institucional – Período 2013. La metodología aplicada fue el método descriptivo no experimental, tuvo como asiento la investigación bibliográfica, análisis de información documental y la recolección de información como técnicas de investigación, y el instrumento fue la encuesta. El autor concluyó; La Gestión de Riesgo Crediticio influyó de tal forma que disminuyo los grados de morosidad en la Agencia Sede Institucional de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A. en el período 2013.

Por otro lado, Gómez (2014), artículo denominado: La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. Un estudio de caso, investigación presentada para la Revista Científica de la Universidad del Cono Sur de las Américas en Asunción Paraguay. El objetivo principal de esta investigación se fundamentó ante el requerimiento de estudiar los instrumentos de evaluación en la banca minorista y de cómo la adecuada administración del crédito favorece a los resultados que finalmente colocaran a la entidad en una situación favorable con respecto a su competencia. La metodología abarcó un diseño cuantitativo, utilizando razones financieras correspondientes a los estados

financieros de los períodos 2007 al 2010, análisis de contenido y observación de campo. La conclusión a la que llegó el autor fue; a pesar de la implementación de una metodología dentro de las áreas de riesgos de la organización motivo de análisis no alcanzado la eficiencia esperada, no obstante fue apropiada y alcanzo los niveles esperados en la generación de beneficios.

De igual manera Gomez (2017), en su tesis que tiene como título: La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco – 2017. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad de Huánuco facultad de Ciencias Empresariales. Esta tesis tiene como objetivo el describir como la evaluación de un crédito interviene en la morosidad de créditos comerciales de la financiera. La metodología utilizada en el proceso de esta investigación es con un enfoque cualitativo, de tipo descriptivo no experimental, de tipo de investigación en donde se recogen datos en un tiempo definido, como población para el análisis de estudio fue conformada por 20 trabajadores de la Financiera Confianza S.A.A. donde laborar en la ciudad de Huánuco, con muestra se tiene 9 analistas de crédito, por lo que ellos se encuentran directamente relacionados con la evaluación crediticia. Se concluye que al evaluar un crédito influye en la morosidad de préstamos comerciales, por lo que si se realiza una buena y responsable evaluación de créditos se lograra reducir el porcentaje de morosidad de pagos. Su recomendación fue realizar un seguimiento, supervisión y control de los procesos de evaluación de créditos, asimismo capacitar en tecnología crediticia, para así poder aumentar el nivel de autonomía y poder aprobar créditos de alto riesgo, donde se podrá reducir el tiempo de atención a los clientes.

Jimber (2015), en su investigación que le da por título: Riesgo de crédito. Estudio Econométrico. Tesis para obtener el título de doctor en Economía Financiera y Contabilidad en la Universidad de Córdoba de España. La finalidad del trabajo investigativo fue ejecutar una evaluación a las más importantes entidades del rubro financiero y además, medirla capacidad en el cumplimiento de la exigencias de carácter legales y de los Reales Decretos que protegen del sistema financiero en el país de España, además de los elementos internos que se separan del balance y de las partidas que corresponden a las pérdidas y ganancias, así

también de las diferentes razones económicas y financieras. La modalidad de investigación fue bibliográfica y de campo, de tipo cualitativo y cuantitativo, igualmente se efectuó la evaluación de los datos tomados del balance y de los elementos correspondientes a las pérdidas y ganancias que obtuvieron las entidades de actividades financieras españolas en los períodos 2004-2010, por lo que la técnica utilizada fue el análisis documental. Se consideró una muestra conformada por 44 empresas carentes de reestructuración financiera, 7 entidades las cuales son absorbentes, de igual forma 16 que fueron absorbidas, 17 las cuales pasaron por el proceso de fusión en posición de homogeneidad y finalmente 4 nacionalizadas. La conclusión a la que llegó el investigador fue que la variable tiempo impulsaba el desarrollo de políticas nacionales e internacionales, y que mayor fue la posibilidad de desarrollar estas prácticas en bancos en proceso de reestructuración como entidades absorbentes.

Vidal (2017), en su investigación: La Morosidad y la Rentabilidad de los Bancos en Chile, memoria para optar el título de Ingeniero Civil Industrial para la Universidad Técnica Santa María Departamento de Industrias Valparaíso – Chile. El objetivo general planteado fue determinar si el incumplimiento ocasionado por la morosidad, en las obligaciones de financiamientos, causaban efectos en la rentabilidad de los entes financieros del país Chile. Investigación que para la recolección de datos se utilizó el análisis documental, siendo una investigación cuantitativa. El autor empleo una metodología basada en los datos de Panel, en donde la data requerida para el análisis fue tomada de las bases de datos publicadas en la SBIF, Sernac, Banco Central. La evaluación ha permitido respaldar la hipótesis concerniente a que la existencia de morosidad si impacta de manera negativa en la rentabilidad de los Bancos establecidos en Chile, el cual es representando por un alto nivel de significancia y predictibilidad.

El marco teórico de los temas abordados incluye el marco histórico, la conceptualización y los modelos teóricos, en los siguientes términos:

“La connotación más común del entendimiento financiero, presenta sus orígenes en la economía, pero dirigido a terminar los imprevistos y el riesgo con la

intención de alcanzar un mayor valor agregado para las entidades y sus beneficiarios. A comienzos del siglo XX, donde hizo su aparición, atravesó por diferentes enfoques los cuales han dirigido su estructuración presente de una disciplina independiente, madura y con un elevado grado de firmeza, lo cual es ocasionado por la gran variedad de sus enfoques y tipos de la realidad económica para discernir cual es la mejor decisión a nivel corporativo.” (Flores, 2008, págs. 147-148)

La gestión del riesgo es de esencial relevancia para una adecuada elección en las decisiones a tomar dentro de una entidad financiera. Garate, manifiesta que el riesgo producto de brindar un crédito es la potencial pérdida originada por el incumplimiento en el pago parte del cliente o la contraparte en actividades directas e indirectas que de igual manera ocasionan la falta de pago, el efectuado solo de manera parcial o el pago a destiempo de las obligaciones adquiridas (2017).

Fernández (1996), afirma que la gestión de riesgo se usa generalmente para referirse a cualquier clase de incertidumbre valorada desde la perspectiva de una circunstancia desfavorable; lo que quiere decir, que es la pérdida potencial que se sufriría si una posición dada no sucediera. Asimismo, la gestión, es considerada la herramienta aplicada en los entes o empresas que brindan financiamientos o créditos, para alcanzar a recuperar el monto otorgado a terceros, teniendo consigo que implementar lineamientos, métodos y estrategias que le permitan alcanzar el debido retorno de los compromisos generados.

Según Mogollón, explica que se produce un riesgo cuando existe la posibilidad de que algo negativo ocurra o que algo positivo no suceda, la ventaja que tiene una empresa es que conozca perfectamente los riesgos oportunos y puedan tener la capacidad para afrontarlos (2016). Es así que el riesgo está relacionado con el daño o perjuicio potencial que pueda manifestarse durante el desarrollo de cualquier actividad.

Morales (2014), señala que la crisis de los créditos de este nuevo ciclo XXI fue originada por varios factores, uno de ellos fue la manera en que brindaron

créditos los bancos hacia los clientes para adquirir viviendas en Estados Unidos, llamados créditos subprime. Siendo éste el origen podemos indicar que el otorgamiento de créditos tiene un alto riesgo ya que los beneficiados solo llegaban a cancelar la mensualidad del crédito, puesto que en el año 2008 se incrementó las tasas de interés lo que fue el detonante para que la mayoría de los acreditados dejaran de cancelar la mensualidad de su crédito.

El conceder un financiamiento es una acción de solvencia brindada en este caso de medios monetarios por fiabilidad y evaluación a una persona o a una organización frente a una proposición de cancelación, asimismo, se puede decir del pago efectuado de forma adelantada o conceder un periodo para percibir una cancelación obligatoria. Desde la perspectiva netamente jurídico se indica que el crédito es un crédito o de también una venta realizada a plazos; sin embargo en la realidad, la realización de un crédito se formaliza, tanto por movimientos de fondos o sino por el logro de una firma, estos se clasifican conforme con el dependiente, lo cual puede ser público o privado; también se clasifica por el destino que lleva el crédito, que puede ser para la producción de una empresa de acuerdo al giro de negocio o para el consumo; y el plazo del crédito otorgado, son de corto, mediano o largo plazo respectivamente.

Según Tafur (2017), manifiesta que las políticas de crédito son pautas que constituyen los lineamientos, para decidir si se brinda un préstamo al solicitante y cuál es la cantidad a otorgar, es una parte primordial saber los errores en la aplicación de las políticas para el crédito, no produce resultados óptimos.

Es por ello, que toda entidad que brinda préstamos cuenta con una política para el otorgamiento de créditos donde destaca un rol muy importante del asesor económico, quien, empleando un análisis y una evaluación a los clientes, servirá mucho para el establecimiento, además es necesario el correcto empleo de las políticas respecto al crédito brindado.

Consiguientemente, se afirma sobre las políticas de crédito; constituyen todas las reglas establecidas por las entidades financieras con el objetivo de

administrar y llevar un adecuado control de los préstamos otorgados. De igual manera, registrarán y garantizarán una eficiente gestión en cuanto al financiamiento que se otorga, los procedimientos que se establezcan provienen de los directivos de cada empresa y que al aplicarse buscan alcanzar los objetivos planteados. La capacidad para desarrollar las acciones crediticias planteadas, las empresas deben definir un portafolio de normas y procedimientos que aplicar, es por ello que en este fondo de vivienda policial se rige mediante guías de procedimientos como es la nueva escala y la guía de procedimiento de la ampliación de crédito.

(Morales Castro & Morales Castro, 2014), define a las políticas de crédito como normas de conducta o de acción dictadas por la dirección que deben observar todos los trabajadores o colaboradores de la entidad. Las políticas de crédito se implantan conforme con la finalidad que espera alcanzar la organización y lo que desea cada departamento.

Los fondos de vivienda militar y policial fueron creados por la Ley N°24686, el que son entidades u organismos especiales de derecho público, con autonomía funcional, económica, técnica, financiera y administrativa, conforme a la Ley y su reglamento.

Estos fondos de vivienda son contemplados por la Ley, ya que se tiene por finalidad brindar el bienestar permanente a sus aportantes activos, permitiéndoles acceder a una vivienda propia y digna, para lo cual, deberá planear, organizar, dirigir, administrar, ejecutar, coordinar, controlar y contribuir a dar soluciones a la falta de vivienda propia concerniente al personal tanto militar como policial encontrándose en actividad, disponibilidad o retiro con derecho a pensión y sus derechos habientes. En esta ley se menciona que se tiene como prioridad a todo aquellos que se encuentren determinados en invalidez y derecho habientes cuyo titular haya fallecido en acción de armas, mediante los programas de vivienda y la entrega de préstamos dirigidos a la adquisición de una vivienda a sus aportantes de los respectivos fondos.

Como un lineamiento de las políticas de crédito, debe considerar la capacidad de pago de los clientes, que es un elemento fundamental al momento de brindar un préstamo o solvencia desde un ente financiero, los entes bancarios son los encargados de identificar un cliente potencial, el cual debe tener la posibilidad de hacer frente a una deuda al adquirir un préstamo.

Según Salazar (2016), en su artículo menciona que la capacidad de pago es un indicador que permite conocer la probabilidad que se tiene que cumplir con las obligaciones financieras. Existen métodos mediante los cuales las entidades financieras realizan el análisis de la capacidad de pago del deudor, varían de una entidad a otra, asimismo existen bancos exclusivamente en el índice de endeudamiento, sin embargo, en la actualidad las entidades recaudan una mayor cantidad de información que soporte sus evaluaciones, como el flujo de sus ingresos y egresos, como también si el deudor financia un proyecto con el crédito.

De lo mencionado anteriormente de acuerdo al destino del crédito, podría ser un otorgamiento de crédito para la elaboración de la empresa, esto permitirá financiar las inversiones productivas, proporcionando a las pequeñas, medianas y micro empresas tener recursos para su capital de trabajo, lo cual pueden ser como para las inversiones en maquinarias o equipos, donde ayudará a la elaboración de productos o servicios, asimismo se consigue catalogar el préstamo a la capacidad de fabricación de acuerdo al rubro que se dedique, como pueden ser la pesca, el comercio, la agricultura, la construcción, el transporte, entre otras. En el caso el destino del crédito sea por gasto o consumo, son préstamos dirigidos a personas que necesitan conseguir bienes, como puede ser el gasto inmediato o de bienes de gasto prolongado, como, por ejemplo, el crédito hipotecario.

Asimismo, el tiempo de duración de un crédito puede clasificarse en corto, mediano y largo plazo, esto es debido al destino económico al que se va a dirigir el crédito brindado. Es así, si el crédito es a corto plazo, lo que quiere decir no mayor a doce meses, incrementará el capital corriente de las entidades industriales, comerciales, o dedicadas a brindar servicios, apoyándolas en la cancelación de salarios y compra de insumos, a esperas de mejores entradas que provienen de

sus ventas. Si fuera el caso de ser un crédito o préstamo a mediano plazo, es frecuentemente que se utilizara para el progreso de los medios de elaboración o como también podría ser el financiamiento de un proyecto, lo que respecta al tiempo es mayor a un año. Y por último se otorga créditos de largo plazo, lo cual permite la compra de activos fijos a la organización de acuerdo al giro de negocio, como pueden ser la compra o financiamiento de maquinaria, equipo e inmueble, donde el plazo de duración del crédito será a más de un año. Cabe mencionar que, al brindar un crédito se debe realizar una evaluación de la capacidad de cancelación del interesado, este análisis contiene un perfil que permite considerar que el préstamo, con intereses, se va a restablecer en el tiempo estipulado.

En toda entidad financiera que brinda prestamos, existe un límite de crédito que estos pueden utilizar y conceder a sus clientes. La línea de crédito se define como un contrato por el que la entidad financiera brinda a disposición del usuario un cierto monto dinerario por un plazo de tiempo acordado.

Durante el tiempo pactado, el cliente o usuario puede usar una parte o toda una línea de crédito, sin embargo finalizando el mes, el deudor tendrá un plazo de tiempo para devolver lo gastado o consumido más los intereses generados, por la parte utilizada de la línea de crédito.

Para que una política de crédito, se adecuada para llegar al objetivo, se debe aplicar lo siguiente: Establecerse por escrito y dar validez, debe estar redactado de forma clara y precisa, debe tener un alcance a todas áreas donde se interpretaran y aplicaran, debe ser coordinado y llevar de la mano, con todas políticas, revisar constantemente, guardar razonabilidad y ponerse en práctica, guardar coherencia con los objetivos de la entidad y ser flexible.

Para poder realizar un proceso de crédito, primero se inicia mediante una simulación de crédito, lo que se considerará en primera instancia, estar al día en los aportes, conforme a la nueva escala, también se tomara en cuenta la remuneración del efectivo policial o militar, asimismo la capacidad de crédito que tiene actualmente, esto siempre llevando consigo a una buena evaluación crediticia.

El manual de procedimientos de préstamos del Fondo de Vivienda Policial 2018, fue autorizada por el un Acta N°540 en sesión del Directorio del 15 de Septiembre del 2017. Esta guía debe ser tomada por conocimiento a todo aportante del fondo de vivienda policial antes de solicitar un beneficio o préstamo. Asimismo, en esta guía se indica que para determinar el monto del préstamo que pueda otorgar el Fovipol, se debe considerar estar al día en los aportes, conforme a la nueva escala, asimismo se evaluará la remuneración, la capacidad de crédito y a su vez estará sujeta a una evaluación crediticia. Mediante esta guía de se indica que el tiempo límite de pago permitido para todos los financiamientos que brinde los fondos de vivienda será hasta treinta (30) años (360 cuotas); previa evaluación crediticia y aprobación del seguro de desgravamen.

El pago del aporte y financiamiento brindado será por medio de descuento mediante la Dirección de Economía y Finanzas de la PNP (DIRECFIN-PNP), Dirección de Economía de la Marina (DIRERCOMAR), Caja de pensiones Militar y Policial (MILPOL) u otras entidades financieras autorizadas por los fondos de vivienda militar y policial. Cabe mencionar que se debe ser contribuyente en vigencia y contar con un mínimo de cinco (05) años o sesenta (60) cuotas de aportación. Para el segundo caso por acuerdo de directorio según disponibilidad de los recursos financieros.

El análisis o evaluación de crédito se basa del monto que se le apruebe, este análisis puede ser un estudio cualitativo y cuantitativo, del mismo modo la garantía puede ser moral o real.

Los criterios para otorgar un crédito son indispensables para que se pueda terminar el proceso de una manera segura y que no llegue a implicar un aumento del riesgo en la entidad financiera. Asimismo, el otorgar un crédito está basado en la capacidad de pago que tiene el solicitante, asimismo definida en el flujo de ingresos, como también en antecedentes crediticios, así como clasificaciones crediticias fijadas por otras entidades financieras.

El otorgar un crédito tiene sus ventajas, como el brindar una prestación que por lo general asegurara futuras ventas, asimismo incrementa el volumen del negocio, por consiguiente se llega a esperar el incremento de ingresos, pero también conlleva a futuros riesgos, como la falta de liquidez por abundancia de préstamos brindados y el mal cumplimiento de los clientes, asimismo el aumento en gastos administrativos, como por ejemplo las acciones que se deben tomar para realizar la cobranza y la apreciación de cuentas de cobranza incierta.

Se puede indicar que tomar una decisión en ceder o rechazar un crédito, depende mucho en la investigación que se le realiza al cliente o solicitante del crédito, pues se tiene que conocer si en un futuro podrá pagar el préstamo brindado.

Si se va a brindar un crédito a un cliente o persona, por un determinado tiempo, no es de vital importancia el respaldar la deuda con el total de bienes, anteponiendo el interés si el cliente o ente tiene la capacidad de alcanzar el efectivo líquido a devolver; es ahí donde llega la importancia de los analistas de créditos, donde indagan varias medidas de liquidez.

Ante ello, se debe tomar en cuenta la capacidad de endeudamiento que mantiene el cliente, ya que el crédito a brindar puede ser concedida tanto a personas físicas como jurídicas. Esto se basa a que es la cantidad considerada como máxima posible por parte del cliente a la hora de recibir un crédito o un préstamo, esto llevando a un compromiso en devolver íntegramente el mismo, junto a unos intereses sin poner el riesgo su posición económica en particular.

Según Sánchez (2019) en su artículo, manifiesta que el nivel de capacidad de endeudamiento para ser considerado como estándar tiene que situarse en torno al 30-40% de los ingresos para personas físicas. Es deseable a que nunca se debe asumir deudas cuyos pagos periódicos superen más del dicho porcentaje sobre el total de ingresos, por lo que se garantiza que un 60-70% resta para cumplir con compromisos básicos y así se puede realizar con normalidad las actividades económicas cotidiana. En el caso del fondo de vivienda policial, a los aportantes no se les cobrar mayor a 30% de su planilla de pensión o remuneración consolidada.

De acuerdo a la Guía de procedimiento de la nueva escala de préstamos del fondo de vivienda policial (2017), menciona que para poder realizar una evaluación de un crédito, el beneficiario deberá estar al día en los pagos y no deberá exceder la edad permitida lo cual es planteada por las entidades que brindan seguros de impuesto de préstamos. En el eventual caso se detectará una anomalía o enfermedad ya existente en el beneficiario la cual no fue mencionada ante la firma del convenio, la totalidad en la responsabilidad será ocupada por el cónyuge o sus herederos legales.

De la misma manera para poder ser beneficiario de un crédito o préstamo, existe una negociación de la póliza de seguro abarcando todo imprevisto o riesgo, que es importante para todo aportante y/o beneficiario; de no contratar dicho seguro, la restitución concerniente al préstamo no estará afecto por esas situaciones, continuando expresamente el aportante y/o beneficiario estar exigido a seguir con la cancelación de las cuotas de su préstamo concedido y los aportes correspondientes.

El desembolso del préstamo a otorgar es la última etapa del procedimiento de crédito, sin pasar por alto un control previo de los documentos que se presentó para obtener el beneficio de un crédito, realizando una vez la verificación de todos los documentos, se procede a efectuar el desembolso del dinero.

Según Brachfield, (2015), La morosidad es el incumplimiento de pagos la cual es exigida por la ley o como un compromiso asumido anteriormente esta expresión se utiliza cuando el sujeto pasivo no cumple con cancelar el interés o el capital de su adeudo o falta a las políticas de cobranza, esto también llamado como financiamientos no cobrables y de las cuales se cargarán a las partidas de déficit. Se puede indicar en este caso que la morosidad es toda persona natural o jurídica que ha incumplido con su responsabilidad de cancelación a vencimiento. La morosidad para toda entidad financiera es un problema que, aunque no se consigue extinguir, al menos se puede prevenir con una apropiada gestión de riesgo, pasa así eludir el aumento de la cartera morosa.

La morosidad es también conocida como el incumplimiento de los plazos que se determinaron cuando se le brindó el préstamo o crédito otorgado. Toda empresa aplica una planificación de su organización y éste contiene los flujos de ingreso de efectivo esperado; esto indica que la morosidad afecta toda planeación depurando los ingresos deseados en el departamento de tesorería y en consecuencia. Asimismo, la tardanza en los pagos consiste en el retraso del retorno de un financiamiento u compromiso, denominando como moroso al sujeto que no efectuó los abonos convenidos en el contrato. Como consecuencia de este suceso se genere espontáneamente un aumento en el monto a pagar, dado que, se originan adicionalmente intereses correspondientes bajo el porcentaje efectivo ya estipulado en las cláusulas pactadas.

De igual forma, se describe a la morosología; como una doctrina que estudia y trata de prevenir la morosidad, lo cual brinda un acceso a entender el fenómeno que lo provoca, de igual manera posibilita un conocimiento teórico del desarrollo de la morosidad, así como de sus participantes y de su entorno. Por tal se categoriza como un contexto meticuloso. (Brachfield, 2000).

En finanzas la morosidad se entiende como el atraso del incumplimiento de una obligación o deuda, de un plazo plasmado en un contrato, cuando el sujeto pasivo del crédito incumple con los plazos ya pactados, éste cae en mora y por lo tanto las entidades aplican y ejecutan una penalización expresadas como intereses moratorios, lo que significa en porcentajes, intereses más altos que los normales.

El faltar al compromiso en el pago, simboliza uno de los primordiales elementos que influyen en los problemas financieros. Una empresa del sector financiero que empieza a sobrellevar un menoscabo de su cartera de financiamiento consecuentemente se verá castigada en capacidad para ser rentable, dado que, el aumento en el tamaño de los préstamos que contienen intereses por falta de pago, además de ocasionar un desbalance en la rotación de fondos y el incremento del aprovisionamiento por los pagos no cobrados, lo que inminentemente reducirá los beneficios de la organización. Por tal motivo, un incremento representativo en los pagos incumplidos se refleja de manera directa

en una deficiente rentabilidad y ocurre lo mismo con la liquidez y sin obviarlos problemas de solvencia cuando la entidad comience a producir más pérdidas y déficit en las provisiones. (Guillen, 2001, p.91 y 92).

Aguilar y Camargo (2014), explican que la morosidad representa un problema grave para las entidades financieras a nivel nacional, ya que causa grandes pérdidas a dicho sector. Se entiende por este término una demora en el pago pactado de la deuda, pero generalmente es empleada cuando el sujeto pasivo no realiza el pago ya sea de los intereses o la cuota íntegra de su préstamo a su fecha de vencimiento, es así que se llama moroso a un reembolso al presentarse una demora no permitida de tiempo en el pago de las letras convenidas.

Según, (Reyes, 2002) define como políticas de cobranza a los modelos habituales los cuales tienen por objetivo dirigir el hecho, permitiéndoles a los jefes más espacio para las decisiones correspondientes a su competencia, de modo que, son empleadas para enunciar, explicar o sustituir las normas precisas.

Las políticas de cobranza se basan específicamente a que el encargado de financiamiento le corresponde realizar los trabajos que sean posibles, por un lado para recuperar lo que adeudan a la empresa o entidad, de igual forma, gestionar dichos retornos con mayor rapidez. Cabe resaltar que dentro de las políticas de cobranza existen cuatro causas necesarias para realizar los cobros, el cual se detallan de la siguiente manera: Si el cliente o beneficiario del crédito se retrasa con los pagos, la posibilidad de que se genere pérdidas por considerarse no recuperables con el tiempo serán mayores. Una política de recuperación simple pero sólida, colabora mantener la consideración del cliente, el cual se refleja en su comportamiento, a los sacrificios de transacción de la empresa. La reputación que genera una empresa a causa de sus lineamientos de cobranzas, comprende por si solos un formato primordial que incide grandemente en el cumplimiento de los abonos pactados. De igual forma las políticas serán determinadas y estructuradas de acuerdo a los requerimientos mostradas en las distintas entidades, las cuales estarán plasmadas dentro de las normas a cumplir en el instante más oportuno para ejecutarlas.

Morales (2014) manifiesta que esta cobranza, es usada a través de medios tradicionales entre ellos, la emisión del estado de cuenta o factura al momento de pago, con ello el cliente tiene conocimiento de la evolución del crédito. (p.153).

La cobranza normal se lleva a cabo en todos los fondos de vivienda militar y policial, donde es ejecutado a través de la Gerencia de Finanzas unidad Recuperación de Crédito y Cobranza, es esta área donde toma el conocimiento de la deuda atrasada o vencida dentro de los 30 días hábiles

Según (Ettinger & Golieb, 2000), se evidencian distintos métodos de acciones primordiales de recuperación, la cual identificaremos en los próximos indicadores: Notificaciones de forma escrita, este indicador se define como el envío de cartas en términos formales, el cual va dirigido a los clientes o beneficiarios del crédito, por medio del cual se exige la pronto cancelación a sus deudas asumidas. Comunicaciones vía telefónica, es aquí en donde la entidad o empresa que brinda el crédito realiza las llamadas correspondientes para exigir el pago rápido de la deuda. Cabe señalar que si el cliente o beneficiario presenta o manifiesta una explicación adecuada, se podría dar el caso de brindar una prórroga. Visitas personales, este indicador o técnica de procedimiento de cobranza es muy conocida a respecto al préstamo para un cliente del tipo natural, sin embargo su empleo también puede dar para los proveedores fabriles. Oficina de cobro, toda aquella entidad que puede trasladar las partidas incobrables a una oficina o a un letrado para que asuman la deuda. Medios legales, este recurso pertenece a la opción más rigurosa en todo proceso de cobro, el cual simboliza una alternativa antes de emplearla agencia de cobranza, y el proceso de cobranza cuenta con una sucesión de acciones a ejecutarse, los cuales se deben de aplicar de forma eficiente, ágil y firme, que tome en consideración los tiempos permitidos como morosos, el compromiso de pago de los sujetos pasivos del crédito.

Gomez (2002) define a la notificación como carta, sin embargo, cuenta con las mismas características, según este autor, se envía al deudor una carta recordándole el pago de su deuda, en este caso sobre el tipo de cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una deuda o préstamo

brindado por una entidad financiera, por concepto de una compra de un producto, bien o servicio. Existen varios diferentes procedimientos de cobro que aplican para diferentes tipos de empresa que están regulados y determinados por sus políticas generales de cobranza, uno de ellos es el refinanciamiento de la deuda.

Consiguientemente, el volver a financiar es la acción que se emplea concerniente al financiamiento, por el cual, se originan distorsiones tanto en los plazos y/o de igual forma en la cantidad del convenio inicial generalmente se deben a los problemas que presentan los deudores en su capacidad de pago. Por tal motivo se generan novedades en las condiciones de solvencia, pudiendo tener diferentes tasas y plazos de pagos a los anteriormente estipulados. Este pacto entre las partes convenientes, son las que originan los nuevos pactos o cláusulas, originando menores intereses o un pago preliminar a estos, de igual manera, el importe a refinanciar pasaría a ser el nuevo saldo a pagar de la deuda con sus respectivos intereses generados a la fecha. Teniendo en cuenta que todo refinanciamiento contará con el respectivo sustento, en este caso un reporte de préstamo, adecuadamente documentado y a su vez considerando principalmente la solvencia de pago del sujeto pasivo, determinándose por lo tanto que el incremento en el monto prestado será recuperable bajo las situaciones de interés y plazos convenidos. (Hebell, 2015).

Fernández (2012) define la estrategia como una forma en donde la entidad u organización, realiza los esfuerzos para alcanzar sus objetivos propuestos, aplicando sus principales recursos con cursos de acción para poder obtener como finalidad el de asegurar el logro óptimo de los objetivos de la empresa.

Según Molina,V (2005) expresa sobre la estrategia de cobranza; siendo el comienzo de un trabajo de recuperación con gran energía, posteriormente de un tiempo se descarta esta labor hasta el momento preciso donde la gestión para recuperar una cuenta no prosigue, se tiene claro que cobrando es la única manera segura en la que se puede recuperar una cuenta por cobrar. Adicionalmente, Morales A y Morales, J (2014) detallan referente a una gestión de recuperación; se

dan como los planes para fraccionar la cartera de clientes según las particularidades existentes entre los clientes y sus disponibilidades.

La cobranza preventiva, se realiza el recordatorio a los clientes de las fechas de vencimiento de los créditos otorgados próximos a vencer, primero a través de llamadas telefónicas, mediante correo, mensajes, etc. En el caso que no se haya podido realizar ningún tipo de contacto con el cliente, se debe establecer la visita en su domicilio por el gestor de cobranza de la zona.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

Se desarrolla dentro del presente estudio la básica ya que utilizaremos el método científico para obtener información y construir una base teniendo en cuenta, la información ya preexistente, este tipo de investigación ayuda a aumentar la comprensión, planteando y confeccionar nuevas teorías para la comprensión del entorno.

Según Fresno, las investigaciones básicas también se les conocen como puras, que es aquella que se dirige a llegar a entender las reglas habituales en los fenómenos anteriormente analizados, diseñando teorías de alcance representativo. El único fin que persigue este modelo de investigación, se plasma en detectar, describir y explicar las particularidades y/o deficiencias encontrados, que se dan al interior de una sociedad (2019).

Los niveles de investigación estudian el grado de profundidad de ciertos fenómenos dentro de una investigación; el nivel de investigación explica y detallan la profundidad del estudio, así como el nivel de comprensión que se tiene al tema al que se va a investigar.

Para Hernández, define que la investigación correlacional como un modelo de análisis, que tiene como finalidad valorar el vínculo existente entre las variables. Los estudios cuantitativos correlacionales miden los grados o niveles de relación que posee una variable con la otra (2014).

El nivel descriptivo correlacional, es la medición de cada variable presuntamente relacionando, además de eso analizan la correlación que tiene entre uno y otro. Las cuales se redactan en hipótesis las cuales son puestas a prueba.

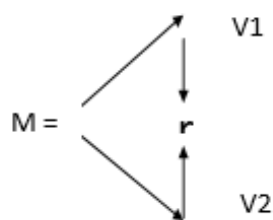
El presente estudio está realizado en base a un nivel descriptivo y correlacional, lo que quiere decir que se encontrará explicar el grado o significancia, que tiene una variable sobre la otra, el cual en este caso es gestión de riesgo y la morosidad.

Diseño de investigación

El diseño de una investigación se conceptualiza como la agrupación de técnicas que ayudan a la recopilación de indicadores, asimismo descripciones sobre interrogaciones relacionadas a los distintos términos para ser observadas. Según Ñaupas, el diseño de una investigación será como la columna que ayudará al investigador, poder dirigirlo para que así logre responder al problema que en un principio se planteó (2014).

El diseño del estudio efectuado es no experimental, puesto que no se busca explicar la conducta de las variables, describiendo los fenómenos como estos se manifiestan en nuestro entorno sin alterar su comportamiento, es decir, no se manipula las variables de la investigación, simplemente las estudian.

Para Yuni& Urbano, el indagador anota la averiguación que brinda el fenómeno, hechos que ya existen en la realidad. El nivel de investigación que abarca son estudios descriptivos (2014).



Dónde:

M: Representa 2 empresas de fondos de vivienda.

V1: Representa a la variable Gestión de Riesgo

V2: Representa a la variable Morosidad

r: Representa la relación de la Gestión de riesgo y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial.

El corte del trabajo de investigación es de corte transversal, debido a que se puede medir toda información recolectada en un solo momento, donde se observa, explora y analizan los fundamentos recolectados.

De acuerdo a Yuni & Urbano, las investigaciones transversales permiten alcanzar información relacionado a la situación de un fenómeno en un momento determinado de tiempo. La medición se realiza una sola vez sobre casos independientes y muestran una fotografía de la realidad en un momento dado (2014).

Enfoque de investigación

Es considerada como una progresión sistemática, la cual mantiene un vínculo con el método deductivo e inductivo. El estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo, pues emplea la recogida de información para permitir evaluar las variables o definiciones comprendidas en las hipótesis, teniendo como sustento a la valoración del tipo numérico y la evaluación por medio de tratamientos estadísticos, el enfoque mencionado tiene siempre en cuenta la relación que existe entre las variables que han sido cuantificadas, accediendo de esta manera conseguir la interpretación de los resultados.

Según Baena, el enfoque cuantitativo facilita una base útil para poder constituir ciertas comparaciones con la investigación cualitativa, se irán rechazando las hipótesis mientras se realiza la investigación y el fin es narrar los hechos como se provoca en la realidad (2017).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de riesgo (cualitativa)

Variable 2: Morosidad (cuantitativa)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Según Ventura, la población es conformada por elementos que estudiaran, el cual tendrá condiciones semejantes, lo que se les conoce como individuo (2017).

La población de la actual indagación está desarrollada por dos empresas, el cual está comprendido por el Fondo de Vivienda Policial y el Fondo de Vivienda de la Marina.

La población es un conjunto desarrollado cualesquiera los compendios a aprender. Estos tienen tipologías y caracteres equivalentes a la problemática imaginada por el pensador. Cada indiviso de los compendios que conciernen a la localidad se les conoce como individuo.

Muestra.

En este estudio de investigación se emplea como muestra a 30 personas de los que se encuentran laborando en los fondos de vivienda para militares y policías, que se encuentran dentro de la empresa, en el área de counter.

Muestreo.

Para Otzen y Manterola, menciona que el muestreo va a evaluar la relación existente entre la variable X en la población Y (2017).

En esta investigación se ha realizado el tipo de muestreo no probabilístico, lo cual solo se tomará en cuenta las firmas que serán el estudio de investigación, lo que será considerado al criterio del indagador, en este caso a los fondos de vivienda de la marina y policial.

$$n = 30$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos.

La encuesta es la técnica empleada en el presente estudio, el cual es utilizado para recabar los datos y con ello poder obtener información acerca de la gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018. Esta investigación se divide en dos grupos donde la primera variable es la gestión de riesgo, lo cual cuenta con dos dimensiones y la segunda variable es la morosidad, lo cual cuenta con tres dimensiones, empleándose trece indicadores, dando un total de 34 preguntas, en donde se tiene respuestas que estarán de acuerdo a la escala de Likert. En resumen, la técnica de recolección de datos, ayuda al investigador estudiar medidas numéricas que posteriormente se llegan a interpretar mediante gráficos y tablas.

El método de búsqueda es largamente utilizado como procedimiento de exploración, ya que permite conseguir y fabricar fichas de forma diligente y eficiente, se alcanza precisar a la indagación como: un ejemplo que manipula un incorporado de instrucciones estandarizados de exploración a través de los cuales se almacena y examina una sucesión de antecedentes de un modelo de asuntos característicos de una muestra o universo más extenso, del que se intenta examinar, contar o exponer una continuación de características.

Para López y Fachelli, la encuesta es un dispositivo de acumulación de información (entrada) y un método formal para crear preguntas, que se controla al cuadrado o una recomendación punto por punto a través de un acuerdo en el que la identidad del sujeto es una marca registrada (2015). Es decir, la búsqueda se utiliza en la realización de preguntas sobre un tema específico acerca de una problemática que esta siendo investigada.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento utilizado para extraer y registrar lo que se observa. Es de suma importancia elegir investigación de carácter honesta y legal, ya que será puesto en el documento de pregunta, de acuerdo al grado de Likert con 5 niveles

de contestación, se logrará la información de las variables y así se podrá precisar la dificultad del artículo del que se está indagando.

Según López y Fachelli, el cuestionario es una herramienta de recolección de testimonios y de carácter solemne en elaborar interrogaciones que se dirige a la muestra o un ejemplo amplio de ella a través de una audiencia en que es propio el anonimato del sometido (2015).

Cédula práctica de la variante Gestión de riesgo

Nombre: Cuestionario para medir la variable gestión de riesgo, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima - 2018.

Autor: Rios Lopez, Katherine Jasmin

Año:2019

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

Contenido: Está desarrollado por 16 ítems, constituidos en dos dimensiones y seis indicadores.

Administración: propia

Calificación: Este sondeo de gestión de riesgo se ejecuta mediante cinco potenciales respuestas (1, 2, 3, 4, 5), según la escala Likert.

Seguidamente, se muestra en la tabla 1 la clasificación de respuestas:

Tabla 1. Calificación y puntuación del cuestionario

Alternativas	puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Ficha técnica de la variable Morosidad

Nombre: Cuestionario para medir la variable Morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima - 2018.

Autora: Rios Lopez, Katherine Jasmin

Año: 2019

Objetivo: Determinar la relación de la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

Contenido: Conformado por 18 ítems, el cual consta en tres dimensiones y siete indicadores.

Administración: original

Calificación: la lista de morosidad se ejecuta mediante cinco potenciales respuestas (1, 2, 3, 4, 5), según la escala Likert.

Seguidamente, se muestra en la tabla 2 la codificación de respuestas:

Tabla 2. Calificación y puntuación del cuestionario

Alternativas	puntuación	Afirmación
1	1	Nunca
2	2	Casi nunca
3	3	A veces
4	4	Casi siempre
5	5	Siempre

Fuente: Elaboración propia.

Validez

La legitimidad en el contexto del argumento de la herramienta va a compararse y estimarse en el sistema SPSS, lo que nos brindará datos sobre la confiabilidad y validez de nuestro cuestionario.

“La legitimidad de implícito encarna el inicial escalón de fuste que da cuenta de la comunicación sobre la conjetura y la característica del desusado indagado” (Urrutia, 2014, p. 657). La autenticidad de una herramienta para una investigación se toma en cuenta al valor en que se logre alegar a las incógnitas explicadas.

Validez de contenido

Según Vara (2015), manifiesta que los ítems del instrumento elaborado son indicadores de lo que se desea medir.

Consiste en comprobar si existe alguna relación los indicadores establecidos con cada preguntada plasmada en el cuestionario elaborado.

La validez de la presente investigación se realizó a través de la V de Aiken. García (2018), la V de Aiken es el coeficiente adecuado para evaluar la relevancia y validez de los ítems respecto a un conjunto de juicios a partir de las valoraciones de N jueces. Este coeficiente combina la facilidad del cálculo y la evaluación de los resultados a nivel estadístico.

Validez del constructo

Carrasco (2017), menciona que para este tipo de investigación se requiere conocimiento y un buen dominio del tema por parte del investigador para que así los instrumentos sean plasmados apropiadamente, consiguiendo que los resultados tengan validez de teoría científica. Es decir, que el investigador debe conocer el tema elegido y tenga criterio para formular las preguntas, de tal modo que se puedan medir las respuestas de manera correcta.

Validez de expertos

Según Sampieri, menciona que la validez de experto es aquella que gestiona los expertos fijando en si un contenido para las preguntas que debería tener el instrumento y como consecuencia verificar que tan adecuado es el instrumento en relación con su prudencia (2014).

Juicio de expertos

Es aquel método conformado por el conjunto de personas (profesionales) que tienen un grado de conocimiento elevado, asimismo es necesario para determinar la aceptación o validez del instrumento. La actual investigación cuenta con la aprobación de jurados expertos dando la credibilidad de los instrumentales que se está aplicando para recabar la información y antecedentes adquiridos para el estudio de investigación.

Dicha validación esta realizado por 3 magíster temáticos; especialistas en el tema, donde constaran el instrumento de la investigación como ajustable en su credibilidad.

Juicio de expertos

EXPERTOS	GRADO	ESPECIALISTA
Mg. Vásquez Vásquez Maribel	Magister	Temático
Mg. Medina Guevara María Elena	Magister	Temático
Mg. Castillo Bravo William Marcial	Magister	Metodólogo

Fuente: Elaboración propia

Según la tabla la confirmación de los jurados expertos se observa que la evaluación general del instrumento por los expertos consultados es aplicable debido a que se considera confiable.

Los resultados, mediante el coeficiente V de Aiken, indicaron un amplio grado de acuerdo entre los jueces con intervalos de confianza del 90%.

Validez vasado en el contenido a través de la V de Aiken

Nº Ítems		□	DE	V Aiken
Ítem 1	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 2	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.666667	0.58	0.89
Ítem 3	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 4	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 5	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78

Ítem 6	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 7	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 8	Relevancia	3.666667	0.58	0.89
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 9	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 10	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.666667	0.58	0.89
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 11	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 12	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 13	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 14	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 15	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 16	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 17	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78

	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 18	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 19	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 20	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 21	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 22	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 23	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 24	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 25	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 26	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 27	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 28	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
Ítem 29	Relevancia	3.333333	0.58	0.78

	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 30	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 31	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 32	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 33	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78
	Relevancia	3.333333	0.58	0.78
Ítem 34	Pertinencia	3.333333	0.58	0.78
	Claridad	3.333333	0.58	0.78

Nota. J1, J2, J3 jueces. IA muestrario de admisibilidad. V autenticidad

Confiabilidad

Según Hernández, Baptista y Collado (2014) indican que la confiabilidad es un componente que nos brinda resultados exactos, para dar precisión y coherencia al proyecto de investigación.

Para seguir con el proceso de la evaluación de nuestro instrumento de confiabilidad, lo que se toma en cuenta en primer lugar es el padrón de estadística de Alpha de Cronbach, con lo que se corroborará lo confiable que debe ser el desarrollo del trabajo de investigación. La expresión estadística será la siguiente:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_j^2}{S_r^2} \right]$$

Dónde:

- K: El número de ítems
- Si2: Sumatoria de Varianzas de los ítems
- Sr2: Varianza de la suma de los ítems
- α: Coeficiente de Alpha de Cronbach

De tal manera, aplicando a nuestro material de investigación, la estabilidad interna del Alpha de Cronbach a nivel de las variables de dicha investigación (gestión de riesgo y morosidad) y el general (ambas variables). Con lo que se determinó que cada categoría se posicionó por un valor superior al del rango de fiabilidad a 0.8 que se solicita.

Asimismo, Sánchez señala que la confiabilidad es la herramienta que va a representar el nivel en que su empleo replica tanto al sujeto u objeto que provoca las deducciones semejantes (2018).

Se entiende que la relación con la confiabilidad es el nivel de exactitud, en donde se obtiene coherencia de los resultados obtenidos, ya que si utilizamos con mucha frecuencia el instrumento producirá similar correlación, este examen de fiabilidad resulta vital importancia dado que confirma si lo obtenido es adecuado o no lo es para el interés del estudio que se está presentando para poder aplicarlo con la SPSS y adquirir un efecto confiable o de ser el caso, no confiable.

Tabla 3: Rangos de Fiabilidad

Metodología de la investigación

Criterio	Rango
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,76 a 0,89
Alta confiabilidad	0,90 a 1

Fuente: Hernández *et al.* (2014). *Metodología de la investigación*.

Interpretación:

A continuación, se representa los parámetros con sus respectivos criterios para la fiabilidad, las cuales van desde el valor de -1 (la cual es interpretada como no confiable) a 1 (entendiendo este rango como una alta confiabilidad).

De igual forma, se trabajaron los datos recopilados y a continuación se muestran los resultados de acuerdo a la confiabilidad, de las variables de la investigación son:

Tabla 4. Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,991	34

Interpretación:

De la tabla 4, podemos afirmar que el instrumento de investigación es altamente confiable, debido a que muestra un Alfa total de 0.991, demostrando de esta manera que nuestro instrumento es de alta confiabilidad. Cabe mencionar, que el análisis de los datos y posteriormente los resultados obtenidos fueron mediante el programa estadístico SPSS V. 24.

Tabla 5. Estadísticas de Fiabilidad totales de las variables.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlació n total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se cumple el objetivo de los fondos de vivienda militar y policial, de acuerdo a la Ley 24686.	101,77	293,564	,965	,990
Se establece una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo.	101,77	300,323	,867	,991
Se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito.	101,03	307,206	,860	,991
Se verifica dentro de las políticas de crédito, que indiquen el destino del crédito a brindar	104,23	306,392	,883	,991
Se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo que se brinda.	104,33	307,954	,835	,991
Verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.	103,83	292,902	,954	,990

Se identifica, si en las políticas de crédito, existe un límite de préstamo a brindar.	101,23	306,392	,883	,991
Verifica si existe el cumplimiento, de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite de crédito, en base a la escala de préstamo.	101,70	295,045	,955	,990
Con que frecuencia consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito	100,93	310,478	,729	,991
Cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito	101,30	307,252	,858	,991
Existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular	101,60	296,386	,933	,990
Verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones	102,17	305,937	,901	,991
Evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades que le puede convenir al cliente	102,13	305,982	,901	,991
Se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo	101,73	294,064	,968	,990
Se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo	102,03	307,206	,860	,991
Se cumple con verificar, el tiempo para la entrega del desembolso.	103,03	307,206	,860	,991
Las capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas, se realizan de forma constante.	102,30	307,252	,858	,991
El personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente moroso.	103,67	296,092	,941	,990
Se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios.	103,13	305,982	,901	,991

La empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago	103,07	306,685	,876	,991
Se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.	103,17	305,937	,901	,991
Las conciliaciones son consideradas como una última etapa en la cobranza morosa.	103,03	307,206	,860	,991
La ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes.	102,03	307,206	,860	,991
Se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas.	103,17	305,937	,901	,991
La empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales	103,17	305,937	,901	,991
Se cumplen los requisitos para el refinanciamiento de deuda	102,33	307,954	,835	,991
Se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.	102,30	307,252	,858	,991
Se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento	103,37	308,861	,803	,991
Se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza	102,13	305,982	,901	,991
La empresa aplica como campañas de cobranzas las cartas masivas a los clientes morosos.	103,30	307,252	,858	,991
Se realiza el fraccionamiento de deudas vencidas como alternativas de pagos de las deudas morosas.	103,10	306,300	,889	,991
Se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas de pago.	103,63	297,275	,924	,990

La empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa y así pueda disminuir el número de cuotas.	102,50	294,879	,931	,991
Se verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos.	102,77	295,426	,948	,990

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

Según la tabla 5, se puede mostrar que cada una de las preguntas se encuentran con un rango de confiabilidad buena, la cual según el rango de confiabilidad del instrumento se encuentran que son muy confiables lo cual indica que se encuentran correctamente elaboradas, para lo cual si queremos obtener buenos resultados de la investigación debemos de dirigirnos al público correcto, para obtener respuestas coherentes con el propósito de la investigación.

3.5. Procedimientos

Se seguirá para recoger los datos que corresponde a los siguientes pasos: Desarrollo de los cuestionarios en base a la operacionalización de las variables en línea con los objetivos del estudio, visita de acuerdo al programa de visitas para encuestar y por último, aplicación del instrumento para medir la variable.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información conseguida a través del empleo de los estadígrafos oportunos y las medidas estadísticas, recurren a los informantes o fuentes también ya mencionados, es así que se aplica a partir del análisis los datos recolectados y se elabora una base de datos usando el programa SPSS V.24.

En dicha investigación se plantearon las siguientes variables:

V1 = Cualitativa (Gestión de riesgo)

Una vez obtenido los datos de esta variable su análisis se representa mediante porcentajes.

V2 = Cualitativa (Morosidad)

Estadística descriptiva:

Se empleará con el fin de determinar el procesamiento de datos de las frecuencias descriptivas en relación con la información obtenida en la ejecución de las herramientas de cogida de datos, tomando en cuenta el nivel indicado del objetivo estudiado.

Prueba de hipótesis:

De cada procedimiento que se establece se usa la prueba de correlación no paramétrica de tau b de kendall, dado que ambas variables presentan escalas de medidas ordinales.

3.7. Aspectos éticos

El actual aspecto sirve para desarrollar la tesis, se observa que hay un desde el punto de vista conocido con los fundamentos principales de lo social y discreto, a través de pautas y estándares de conducta.

En este momento de entregar granazón del examen de la hipótesis, el vigilante se da a la prudencia del trabajo, del lugar de trabajo explícito a los conceptos básicos de puro, en el enfoque maestro mediante métodos para los estándares y principios de señal que están conectados en este examen

Desde la comprensión hasta la capacidad de pulverizar a Vallejo, una parte de sus códigos de tolerabilidad nos revela lo que ocurrirá:

En el artículo 6º La confiabilidad del asiento pulverizado Vallejo nos retrata en sus mandatos.

En lo que respecta a estos pensamientos, deberíamos depender de sistemas específicos para dar a la cultura que nuestros datos serán sólidos, ya que deberíamos advertir de manera confiable a los futuros científicos de la salida, ya que somos honestos con el tributo de diferentes creadores que los mencionaron. ¿Qué mensaje artístico se origina a partir de esta declaración que nos alimenta para recibir nuestra instrucción y para contratar correspondencia genuina a fin de aprobarla para que se incluya en mi examen, lo que nos permitirá hacer arreglos más adelante y comprender? Algunos datos de acuerdo con alguna honestidad básica que ofrecemos.

En la noticia 9º Responsabilidad de las reglas, nos revelamos a nosotros mismos que esta visión general ha sido exhaustiva con los requisitos legales legítimos y la confianza total que ofrecemos en relación con las condiciones que desarrollamos en un plan expansivo que lo hacemos, siendo de Estructura capaz de designar el aviso de que el virtuoso César Vallejo nos solicita por la guía de la llanura oriental que alcanzamos en nuestra textura de exploración.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tablas de frecuencia ítem por ítem

Tabla 6. La empresa cumple el objetivo de los fondos de vivienda militar y policial, de acuerdo a la Ley 24686.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	40,0	40,0	40,0
	Casi siempre	9	30,0	30,0	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

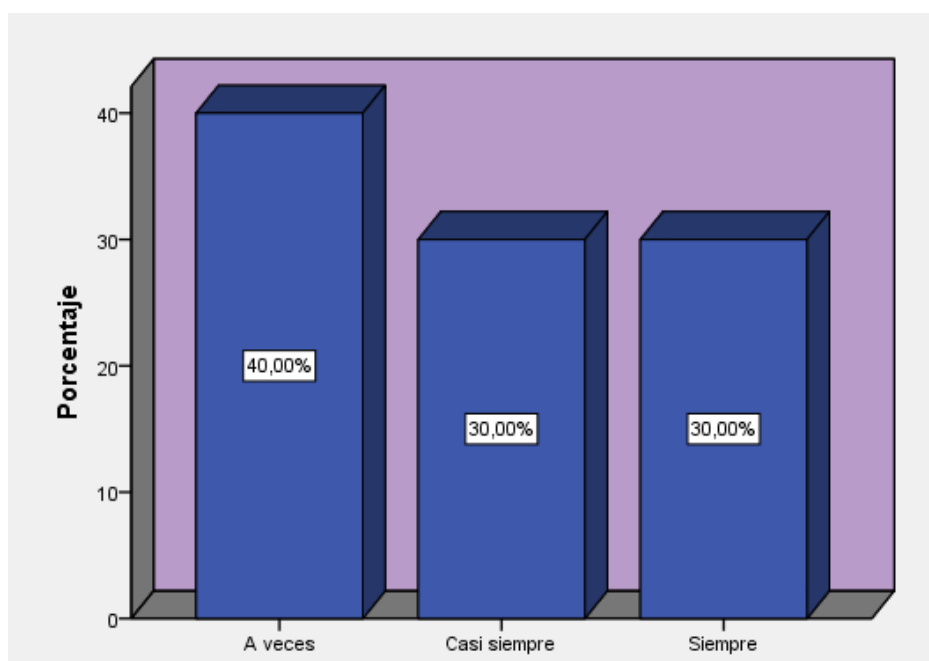


Figura 1. La empresa, cumple el objetivo de los fondos de vivienda militar y policial, de acuerdo a la Ley 24686.

Interpretación:

Según la tabla 6 y figura 1, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde se obtuvo el 40% del total de entrevistados, 12 consideran que a veces la entidad cumple con el objetivo de acuerdo a la ley 24686, además el 30% de entrevistados, 9 confirman que casi siempre se cumple con el

objetivo, finalmente el 30% de los encuestados, 9 respondieron que siempre la empresa con el objetivo propuesto.

Tabla 7. Los fondos de vivienda, realiza una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	30,0	30,0	30,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	80,0
	Siempre	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

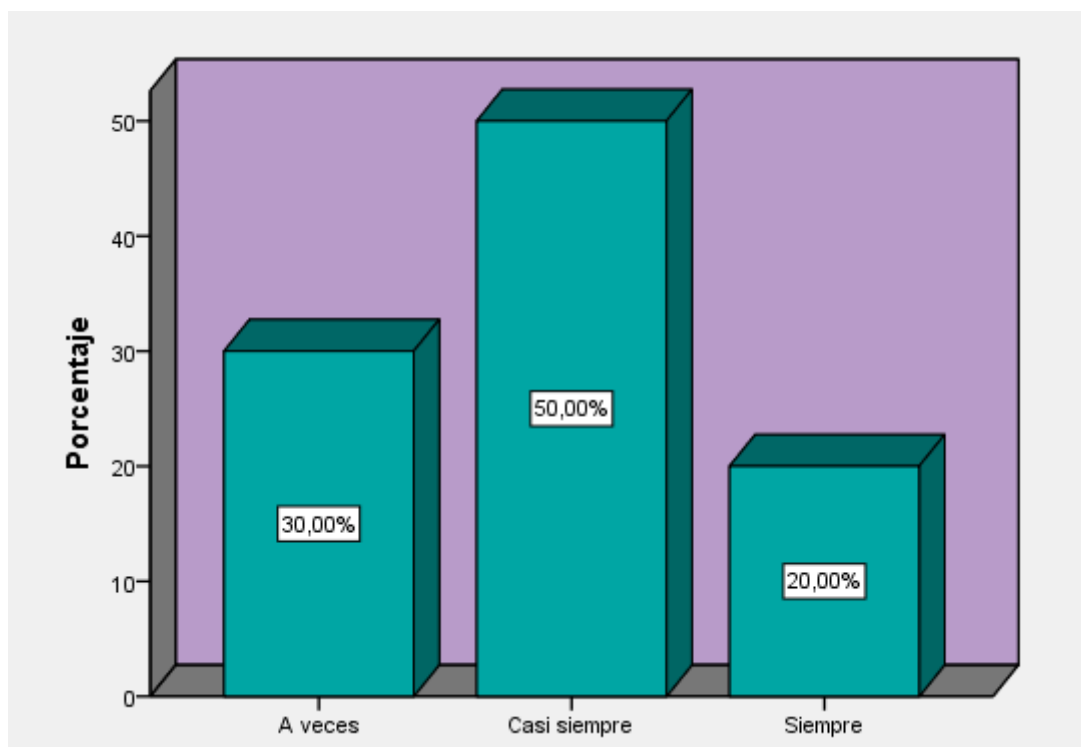


Figura 2. Los fondos de vivienda, realiza una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo

Interpretación:

Según la tabla 7 y figura 2, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, un 30% del total, es decir 9 entrevistados afirman que a veces realizan una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo, el 50% de los encuestados, 15 respondieron que casi siempre los fondos de vivienda realizan una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar

un préstamo y un 20% de los encuestados, 6 respondieron que siempre los fondos de vivienda realizan una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo.

Tabla 8. Se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	36,7	36,7	36,7
	Siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

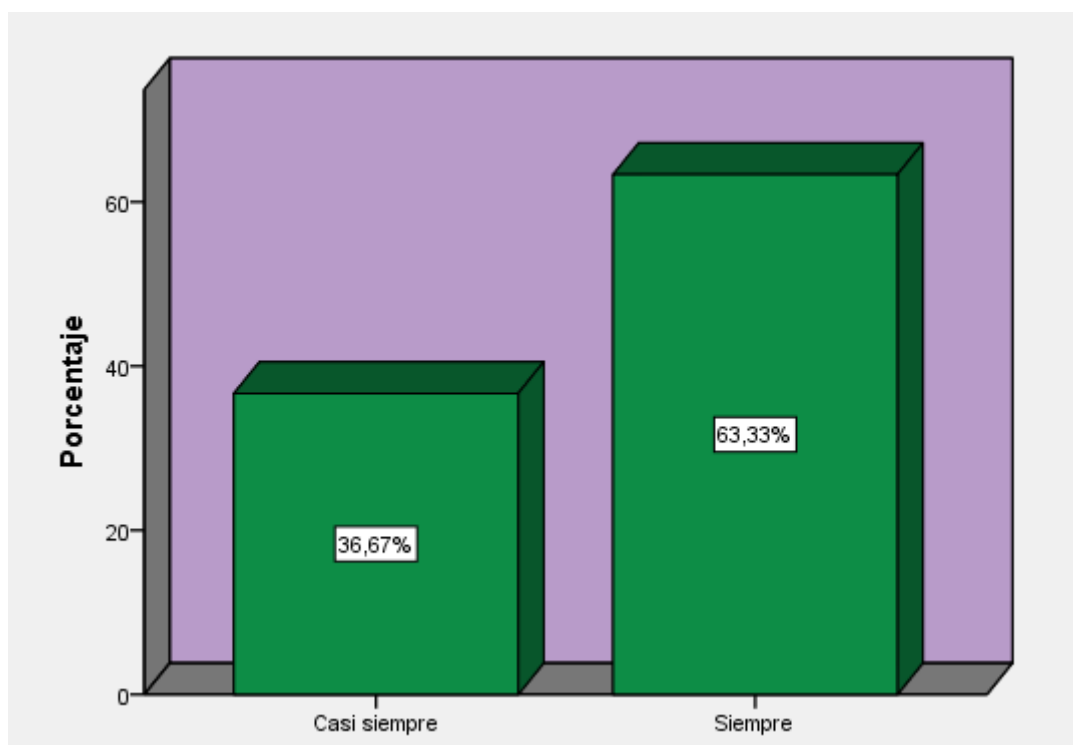


Figura 3. Se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito.

Interpretación:

Con respecto a la tabla 8 y figura 3, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde un 36.67% es decir, 11 entrevistados que casi siempre se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito y un 63.33% de los encuestados, 19

respondieron que siempre se determina la selección del préstamo a brindar, mediante lo establecido en las políticas de crédito.

Tabla 9. Se identifica dentro de las políticas de crédito, el destino del crédito a brindar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	56,7	56,7	56,7
	Casi nunca	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

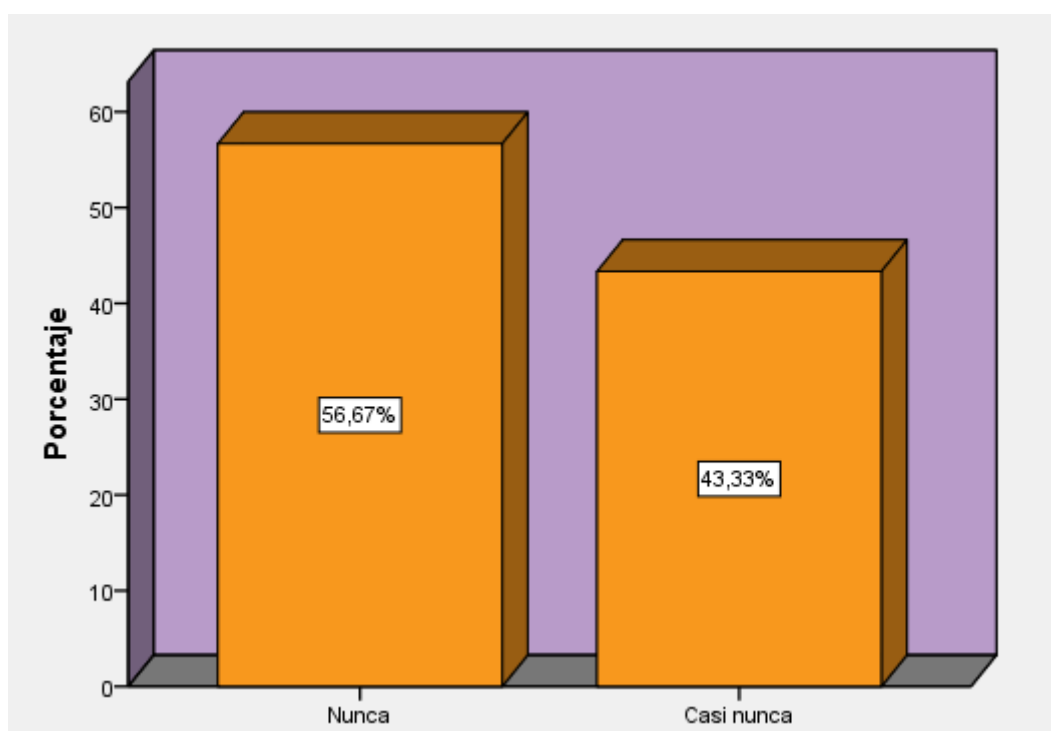


Figura 4. Se identifica dentro de las políticas de crédito, el destino del crédito a brindar

Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 4, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 56.67% que lo conforma 17 entrevistados consideran que nunca se identifica dentro de las políticas de crédito, el destino del crédito a brindar y el 43.33% de los encuestados, 13 respondieron que casi nunca se identifica dentro de las políticas de crédito el destino del crédito a brindar.

Tabla 10. Se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	66,7	66,7	66,7
	Casi nunca	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

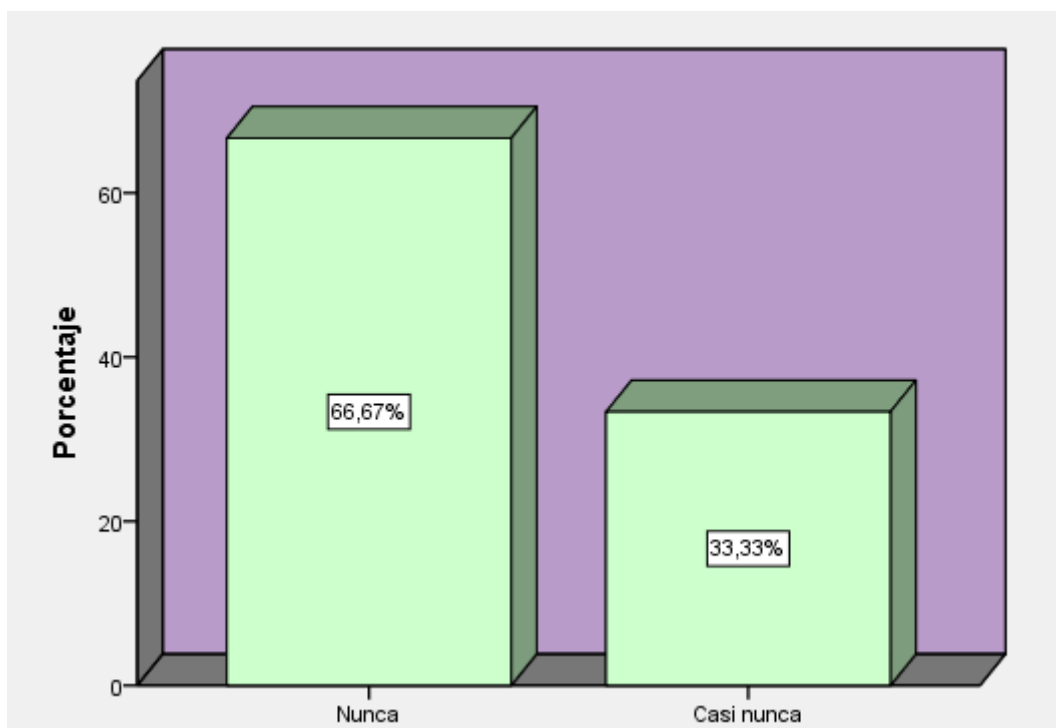


Figura 5. Se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo.

Interpretación:

Según la tabla 10 y figura 5, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 66.67% compuesto por 20 entrevistados expresan que nunca se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo y el 33.33% de los encuestados, 10 respondieron que casi nunca se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo.

Tabla 11. Verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	46,7	46,7	46,7
	Casi nunca	7	23,3	23,3	70,0
	A veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

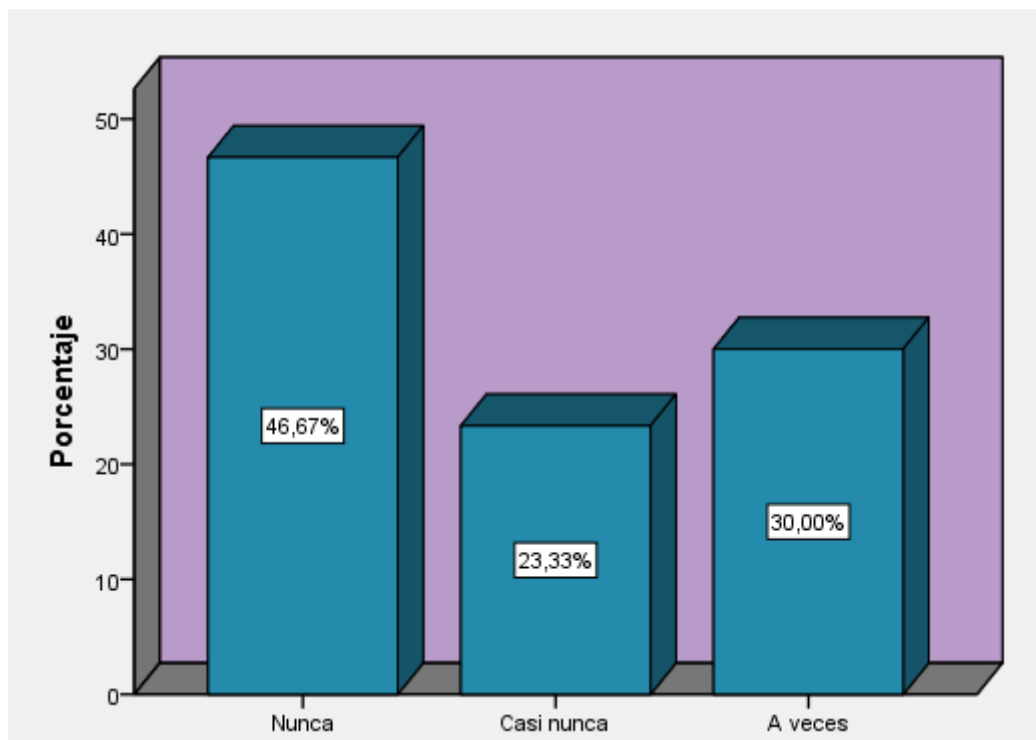


Figura 6. Verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.

Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 6, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 46.67% de los entrevistados, es decir 14 manifiestan que nunca se verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado, un 23.33% de los encuestados, 7 respondieron que casi nunca se verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado y finalmente el 30% de los encuestados, 9 respondieron que a veces se verifica si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.

Tabla 12. Se identifica en las políticas de crédito, si existe un límite de préstamo a brindar.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	17	56,7	56,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

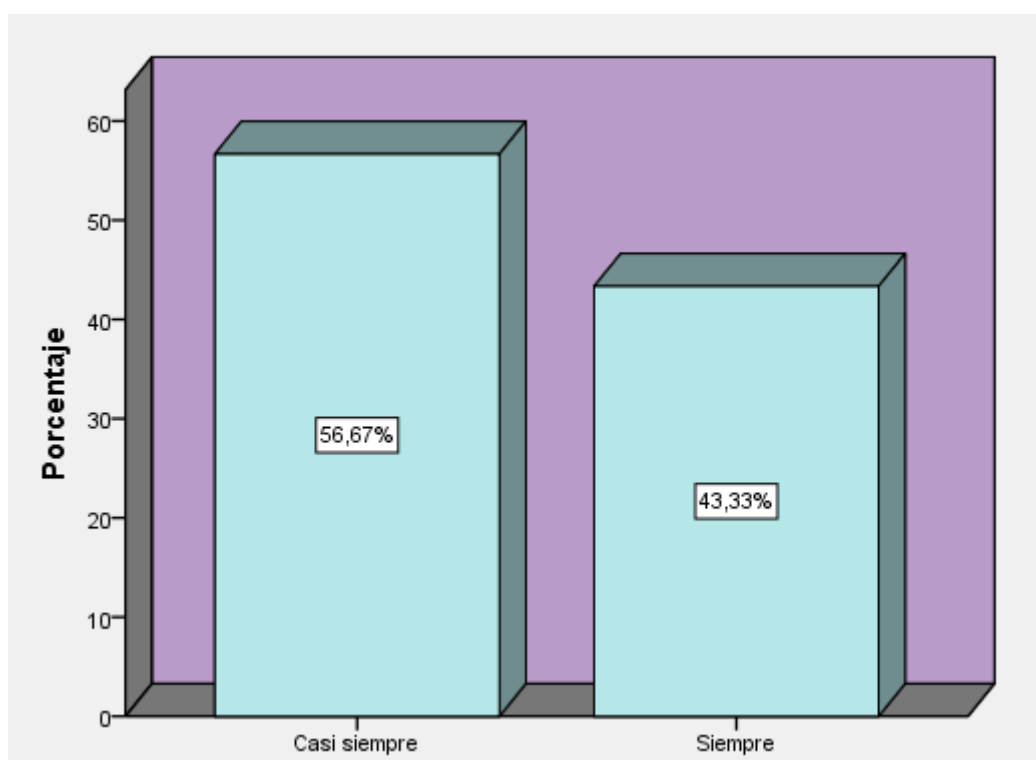


Figura 7. Se identifica en las políticas de crédito, si existe un límite de préstamo a brindar.

Interpretación:

Según la tabla 12 y figura 7, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 56.67% del total de entrevistados, 17 afirman que casi siempre se identifica en las políticas de créditos existe un límite de préstamo a brindar y el 43.33% de los encuestados, 13 respondieron que siempre se identifica en las políticas de crédito, si existe un límite de préstamo a brindar.

Tabla 13. Existe el cumplimiento de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite de crédito, en base a la escala de préstamo.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	33,3	33,3	33,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

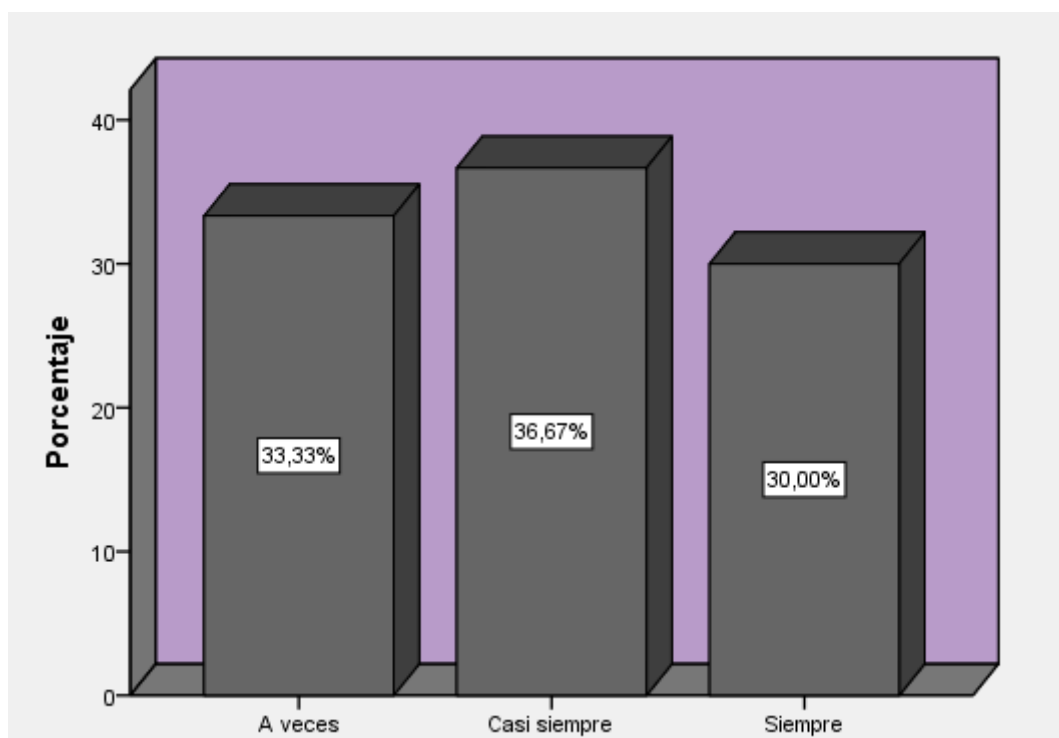


Figura 8. Existe el cumplimiento de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite de crédito, en base a la escala de préstamo.

Interpretación:

Como se puede apreciar la 13 y además la figura 8, muestran los resultados de un total de 30 asesores de crédito, donde el 33.33% de entrevistados, siendo 10 quienes detallan que a veces existe el cumplimiento, el 36.67% de los encuestados, 11 respondieron que casi siempre existe el cumplimiento y el 30% de los encuestados, 9 respondieron que siempre existe el cumplimiento de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite de crédito en base a la escala de préstamo.

Tabla 14. Se consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	26,7	26,7	26,7
	Siempre	22	73,3	73,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

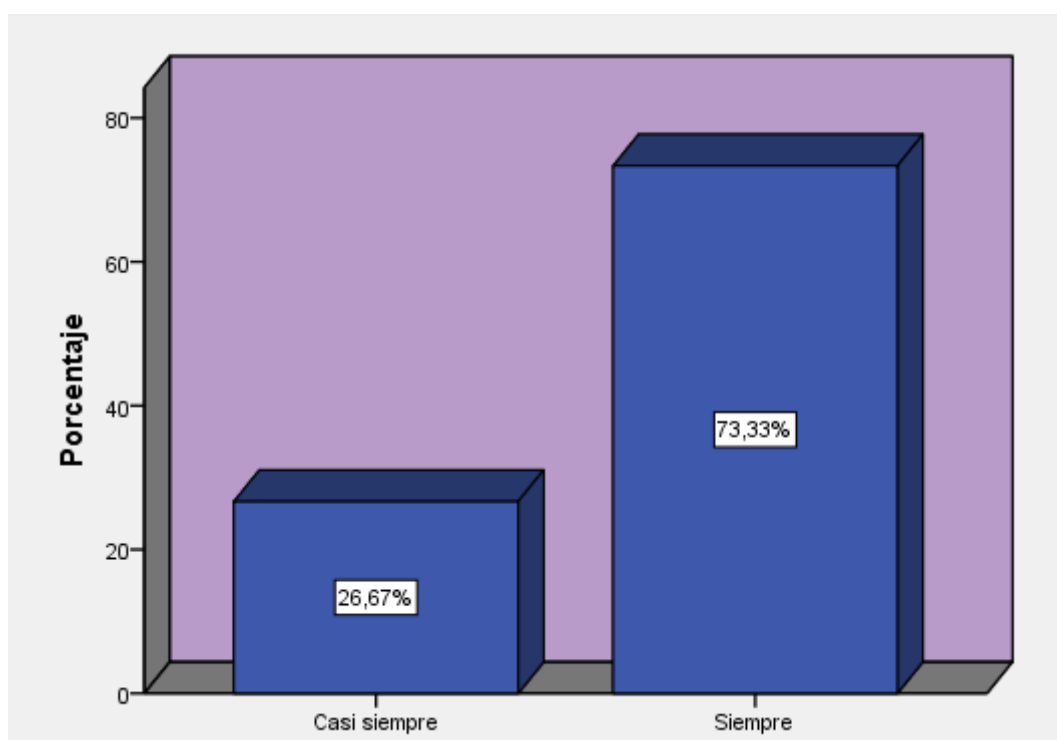


Figura 9. Se consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito.

Interpretación:

De la tabla 14 y la figura 9, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 26.67% equivalente a 8 entrevistados opinan que casi siempre se consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito y el 73.33% de los encuestados, 22 respondieron que siempre se consulta la situación en que se encuentra el personal quien solicita el crédito.

Tabla 15. Se cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	63,3	63,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

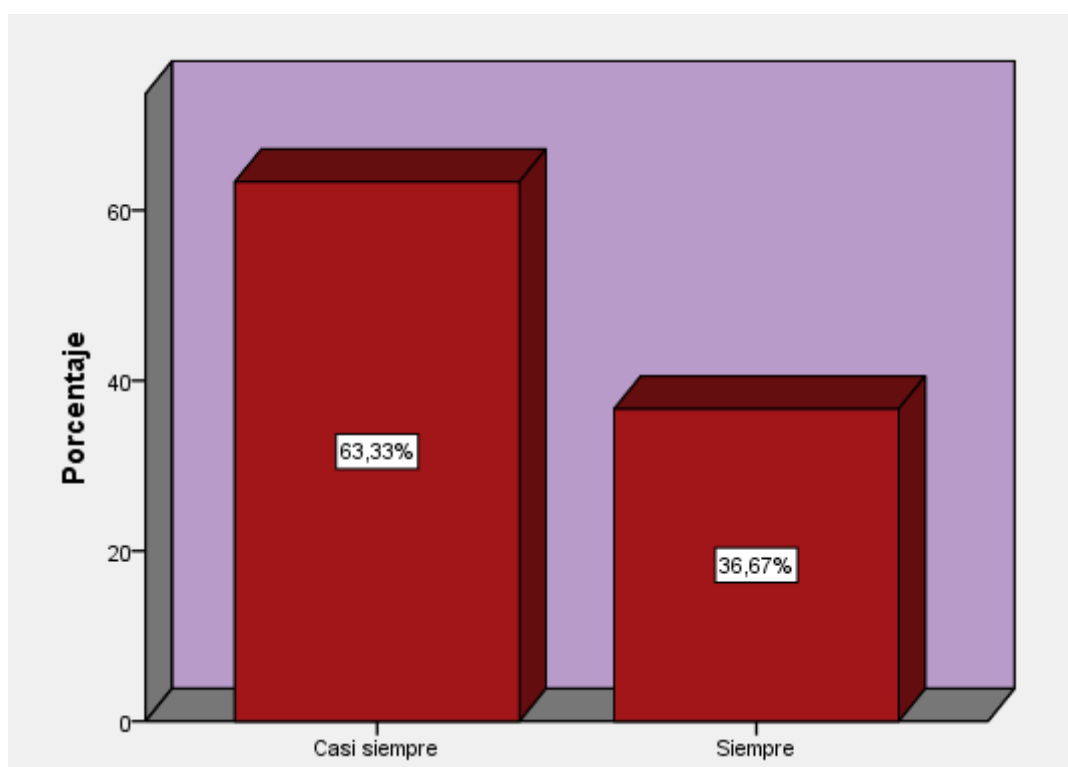


Figura 10. Se cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito

Interpretación:

Según la tabla 15 y figura 10, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 63.33%, es decir 19 de entrevistados afirmaron que casi siempre se cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito y el 36.67% de los encuestados, 11 respondieron que siempre se cumple con la guía de procedimiento para realizar una simulación de crédito.

Tabla 16. Existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	26,7	26,7	26,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	66,7
	Siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

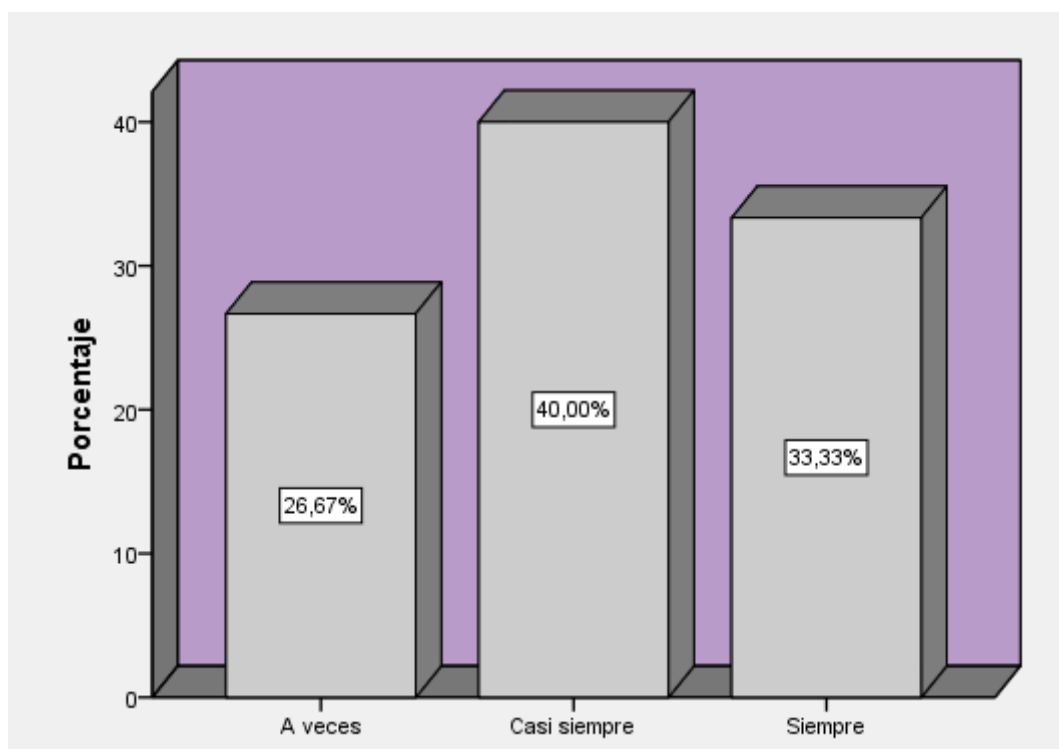


Figura 11. Existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular

Interpretación:

Respecto a la tabla 16 y el figura 11, se puede apreciar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, donde el 26.67% de entrevistados, 8 expresan que a veces existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular, el 40% de los encuestados, 12 respondieron que casi siempre existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular y un 33.33% de los encuestados, 10 respondieron que siempre existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular.

Tabla 17. Se verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	15	50,0	50,0	50,0
	Casi siempre	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

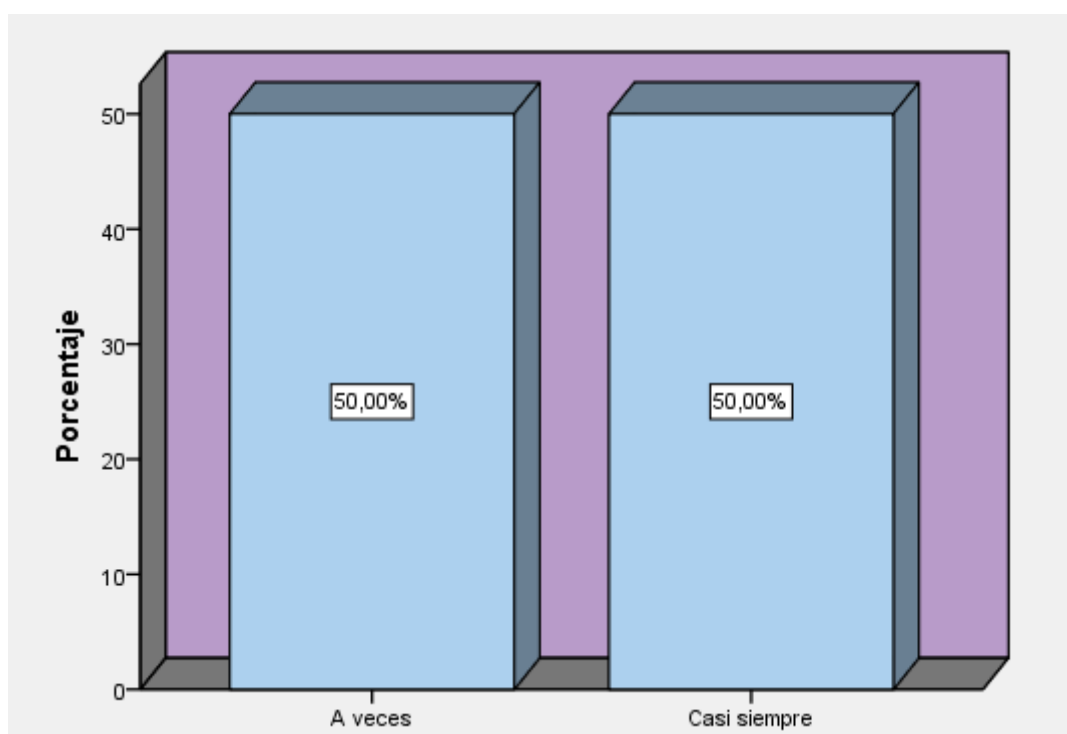


Figura 12. Se verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones

Interpretación:

Según la tabla 17 y figura 12, se puede mostrar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, de los cuales el 50% compuesta por 15 entrevistados afirman que a veces se verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones y el otro 50% de los encuestados, 15 respondieron que casi siempre se verifica si los efectivos policiales y militares se encuentran al día en sus aportaciones.

Tabla 18. Evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

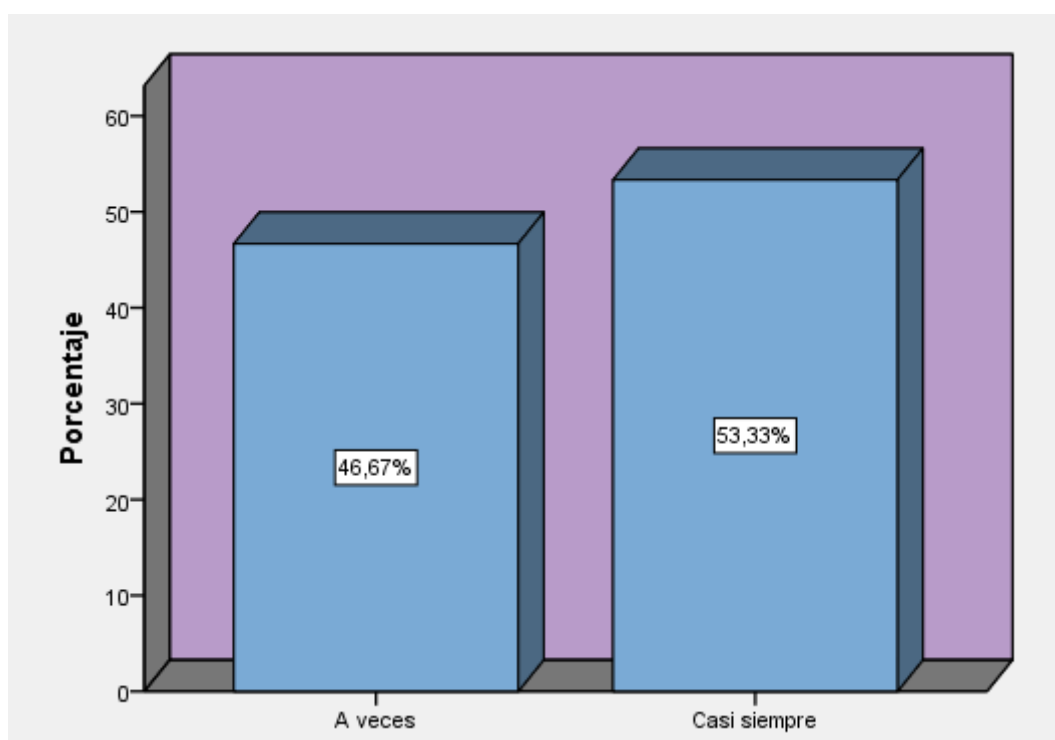


Figura 13. Evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades de préstamo

Interpretación:

Según la tabla 18 y figura 13, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 46.67% de entrevistados, 14 expresan que a veces evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades de préstamo y el 53.33% de los encuestados, 16 respondieron que casi siempre evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades de préstamo.

Tabla 19. Se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	70,0
	Siempre	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

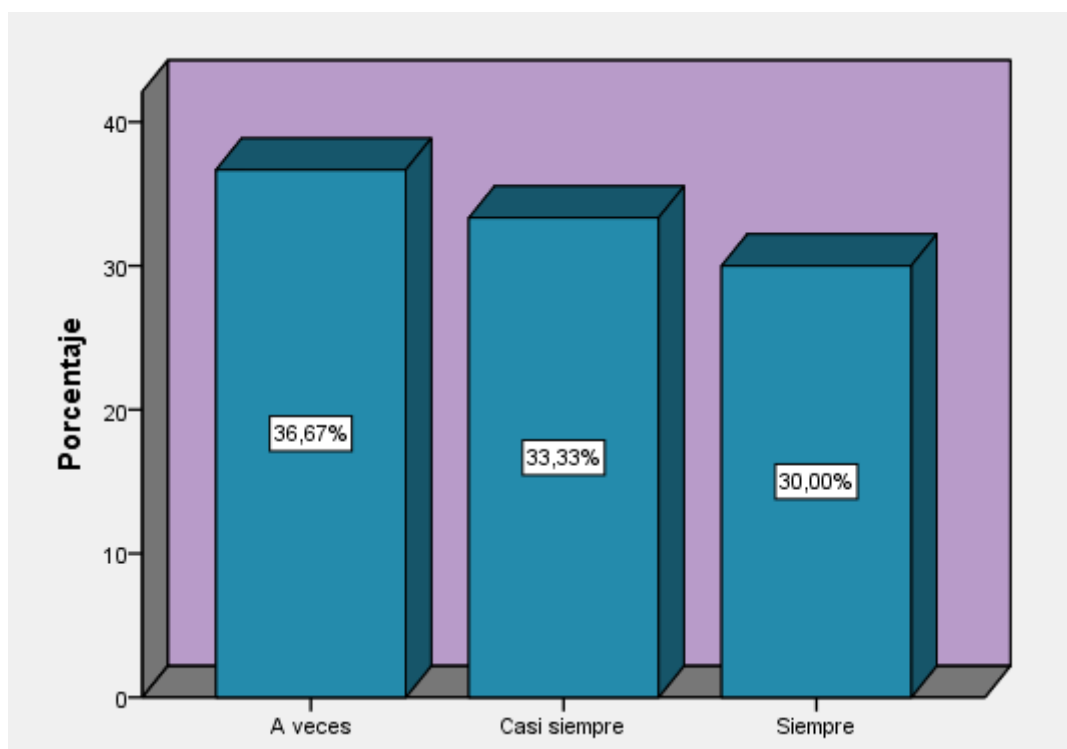


Figura 14. Se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo

Interpretación:

Según la tabla 19 y figura 14, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 36.67% es decir 11 entrevistados confirman que a veces se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo, el 33.33% de los encuestados, 10 respondieron que casi siempre se realiza una correcta evaluación de crédito para dar el visto bueno del expediente de préstamo y un 30% de los encuestados, 9 respondieron que siempre se realiza una correcta evaluación de crédito para poder dar el visto bueno del expediente de préstamo.

Tabla 20. Se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

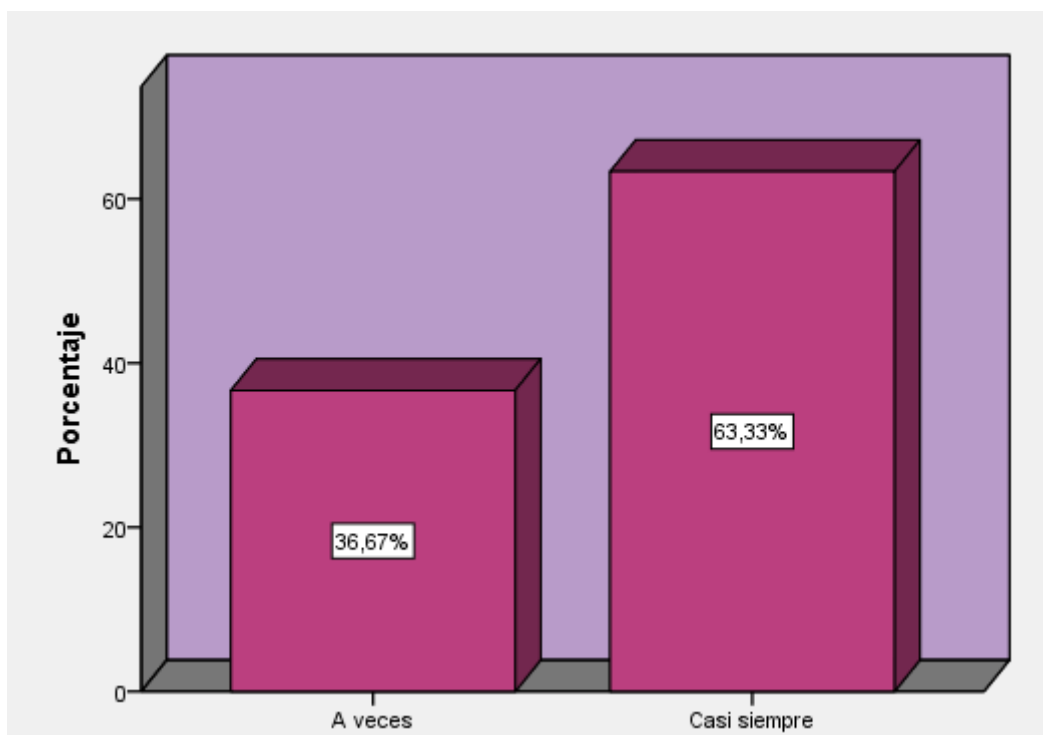


Figura 15. Se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo

Interpretación:

Con respecto a la tabla 20 y la figura 15, se puede apreciar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 36.67% o 11 entrevistados detallan que a veces se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo y el 63.33% de los encuestados, 19 respondieron que casi siempre se realiza una última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo.

Tabla 21. Se cumple con verificar, el tiempo para la entrega del desembolso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	36,7	36,7	36,7
	A veces	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

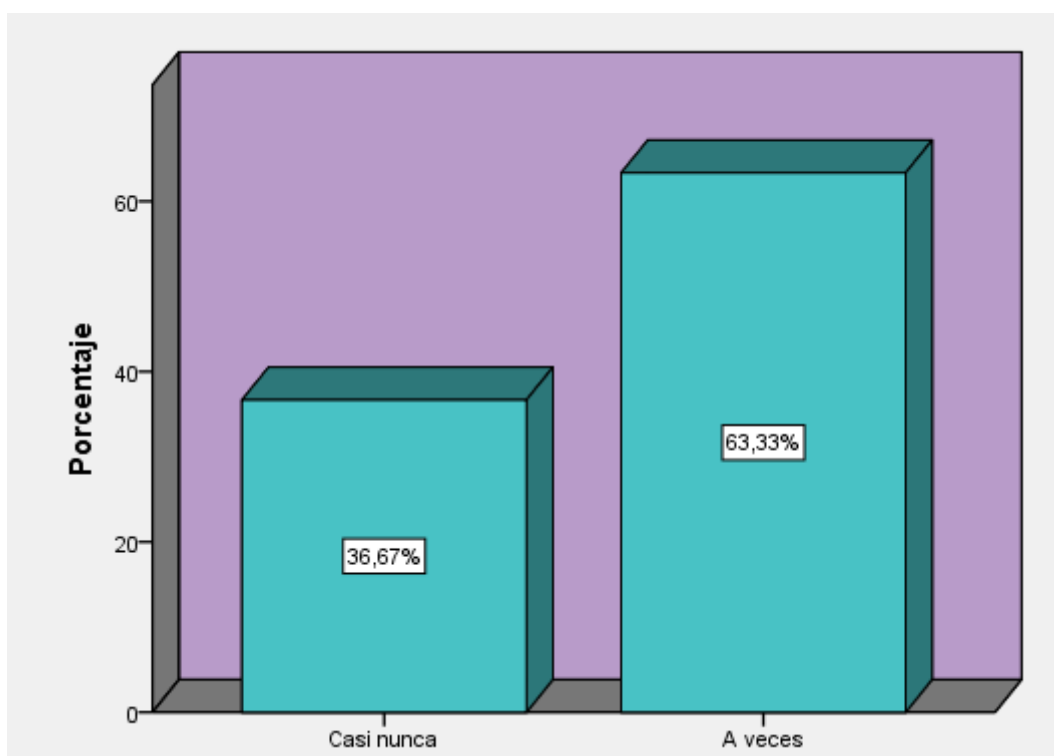


Figura 16. Se cumple con verificar, el tiempo para la entrega del desembolso

Interpretación:

Según la tabla 21 y figura 16, se puede mostrar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, donde el 36.67% de entrevistados, es decir, 11 afirman que a casi nunca se cumple con verificar el tiempo para la entrega del desembolso y el 63.33% de los encuestados, 19 respondieron que a veces se cumple con verificar el tiempo para la entrega del desembolso.

Tabla 22. Las capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas se realizan de forma constante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

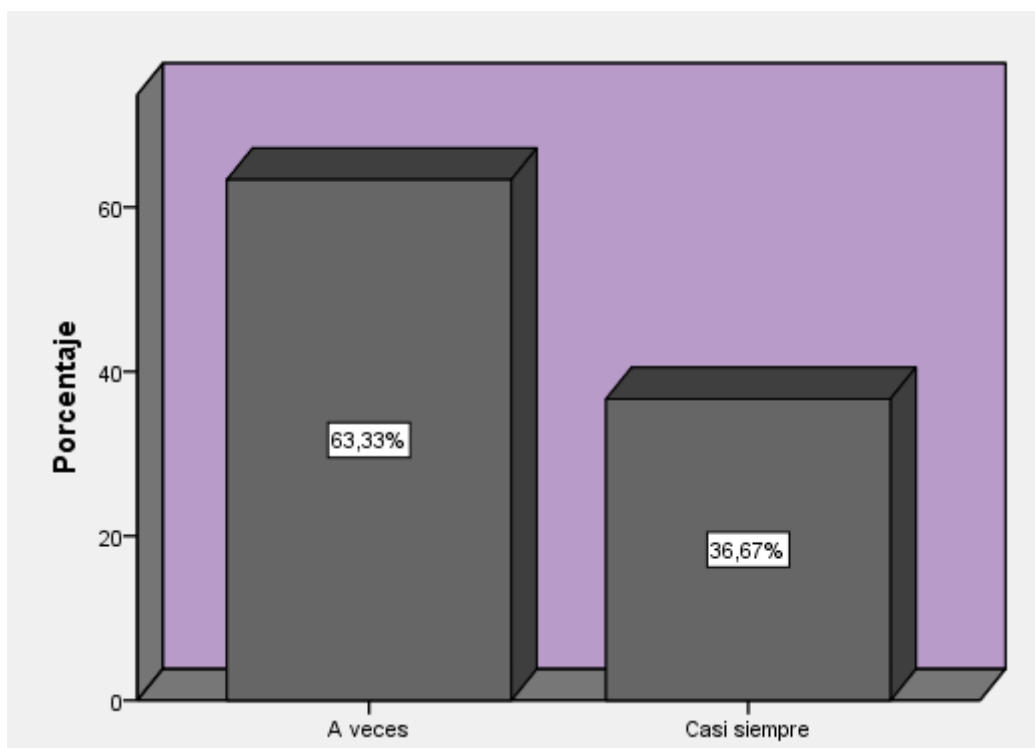


Figura 17. Las capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas se realizan de forma constante.

Interpretación:

Según la tabla 22 y figura 17, se puede mostrar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, donde el 63.33% o 19 entrevistados detallan que a veces se brinda capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas y el 36.67% de los encuestados, 11 respondieron que casi siempre se brinda capacitaciones al personal sobre las políticas de cobranzas.

Tabla 23. El personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	30,0	30,0	30,0
	Casi nunca	12	40,0	40,0	70,0
	A veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

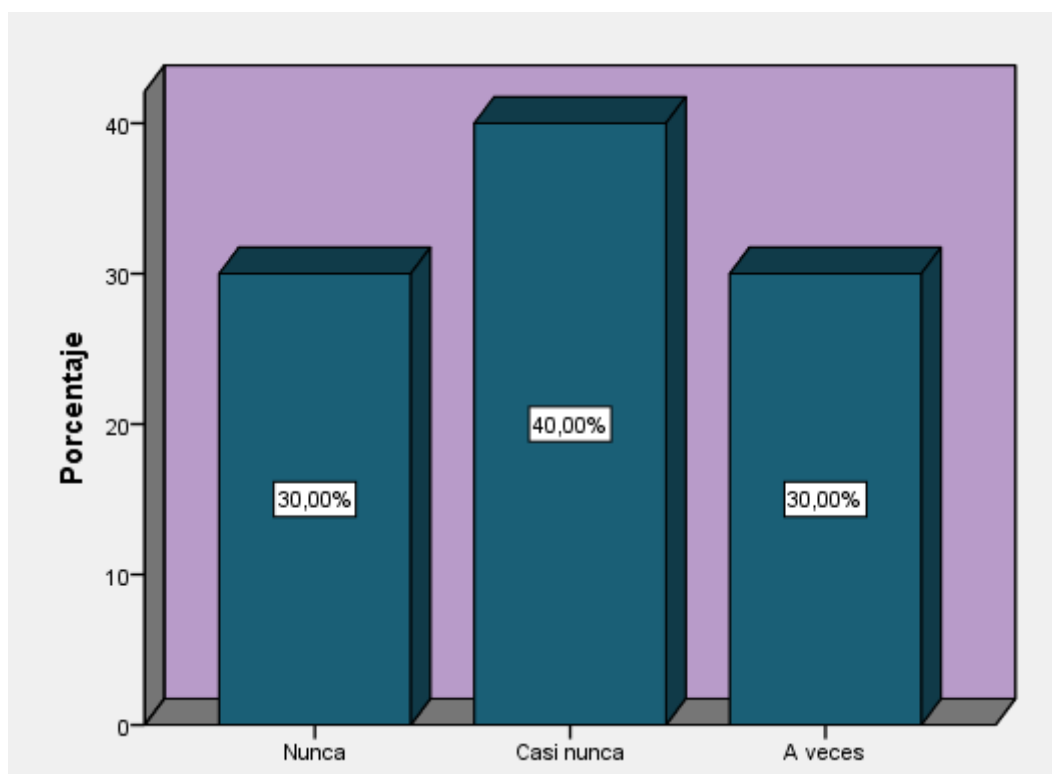


Figura 18. El personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso

Interpretación:

Según la tabla 23 y figura 18, se puede mostrar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, el 30% de entrevistados o 9 asesores manifiestan que nunca el personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso, el 40% de los encuestados, 12 respondieron que casi nunca el personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso y el 30% de los encuestados, 9 respondieron que a veces el personal identifica los motivos por el cual se califica un cliente como moroso.

Tabla 24. Se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	46,7	46,7	46,7
	A veces	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

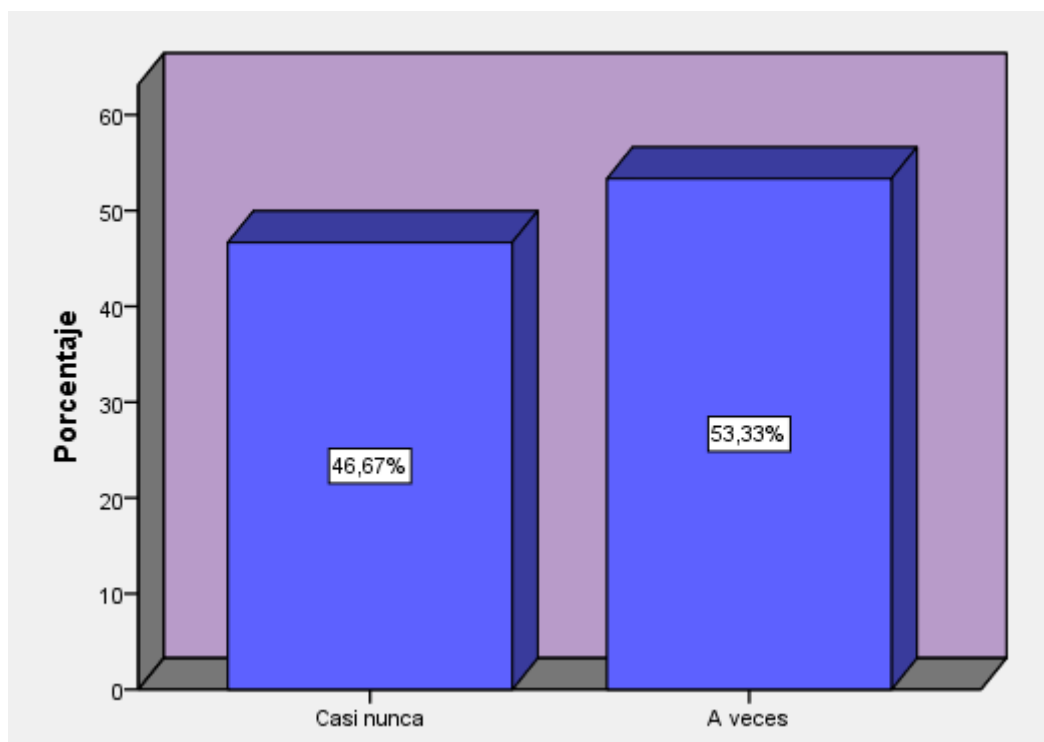


Figura 19. Se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios.

Interpretación:

Según la tabla 24 y figura 19, se puede mostrar el resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 46.67% equivalente a 14 entrevistados expresan que casi nunca se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios y el 53.33% equivalente a 16 entrevistados indican que a veces se realiza un control de morosidad mensual sobre los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 31 días calendarios.

Tabla 25. La empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	40,0	40,0	40,0
	A veces	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

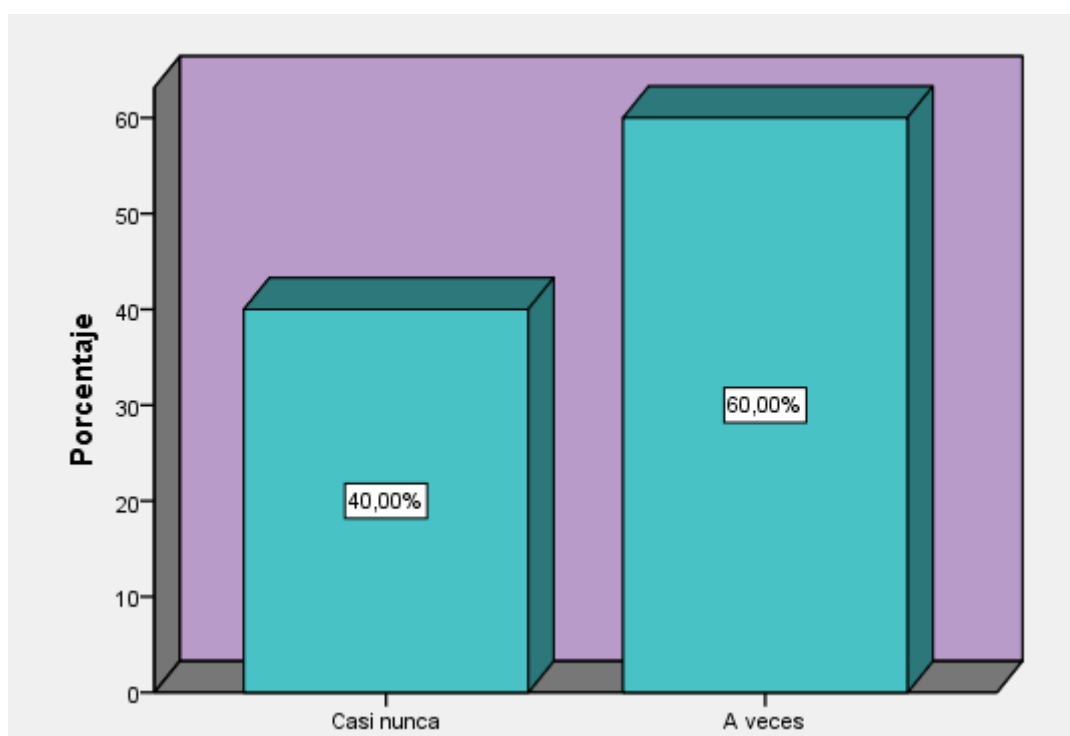


Figura 20. La empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago.

Interpretación:

Según la tabla 25 y figura 20, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, de los cuales el 40% de entrevistados es decir 12 manifiestan que casi nunca la empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago y el 60% de los encuestados, 18 respondieron que a veces la empresa aplica como política el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago.

Tabla 26. Se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	50,0	50,0	50,0
	A veces	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

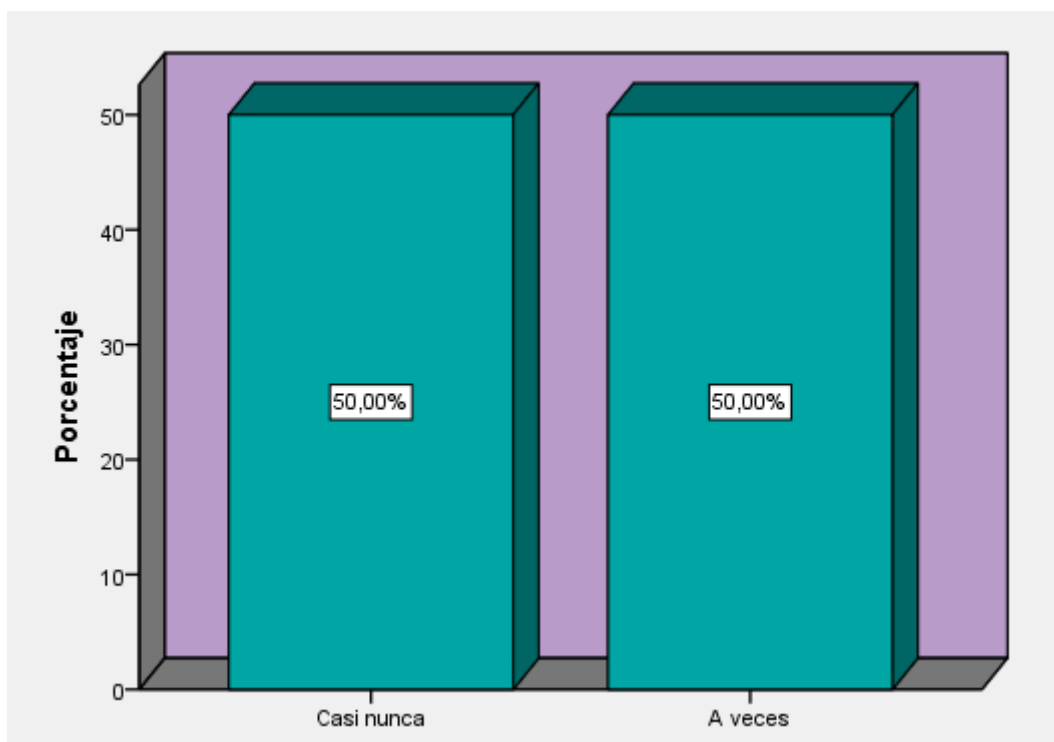


Figura 21. Se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.

Interpretación:

Según la tabla 26 y figura 21, se puede mostrar un resultado del total de 30 asesores de crédito, el 50% de entrevistados o 15 asesores detallan que casi nunca se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días y el otro 50% de los encuestados, 15 respondieron que a veces se aplican controles de morosidad continuamente a los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.

Tabla 27. Las conciliaciones son consideradas como una última etapa en la cobranza morosa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	36,7	36,7	36,7
	A veces	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

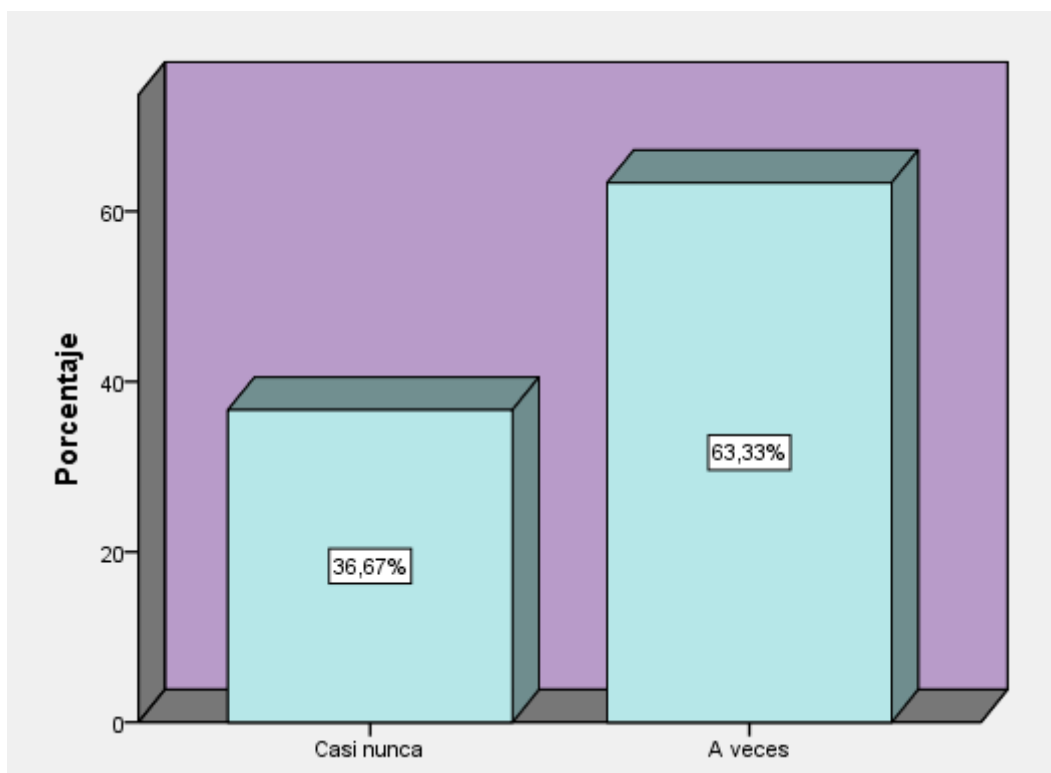


Figura 22. Las conciliaciones son consideradas como una última etapa en la cobranza morosa.

Interpretación:

Según la tabla 27 y figura 22, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 36.67% o 11 entrevistados aseguran que casi nunca las conciliaciones son consideradas como una última etapa en la cobranza morosa y el 63.33% de los encuestados, 19 respondieron que a veces es considerado la conciliación como una última etapa en la cobranza morosa.

Tabla 28. La ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	36,7	36,7	36,7
	Casi siempre	19	63,3	63,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

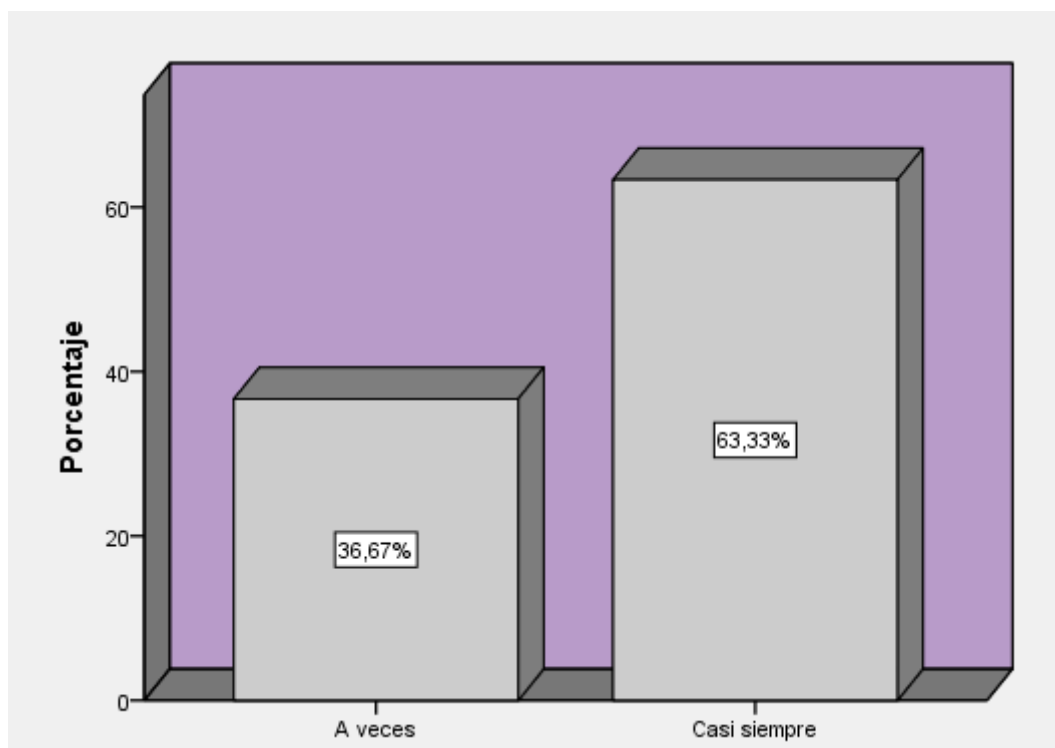


Figura 23. La ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes.

Interpretación:

Según la tabla 28 y figura 23, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 36.67% o 11 entrevistados detallan que a veces la ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes y el 63.33% de los encuestados, 19 respondieron que casi siempre la ejecución de llamadas telefónicas resulta un método ágil para comunicarse con los clientes.

Tabla 29. Se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	50,0	50,0	50,0
	A veces	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

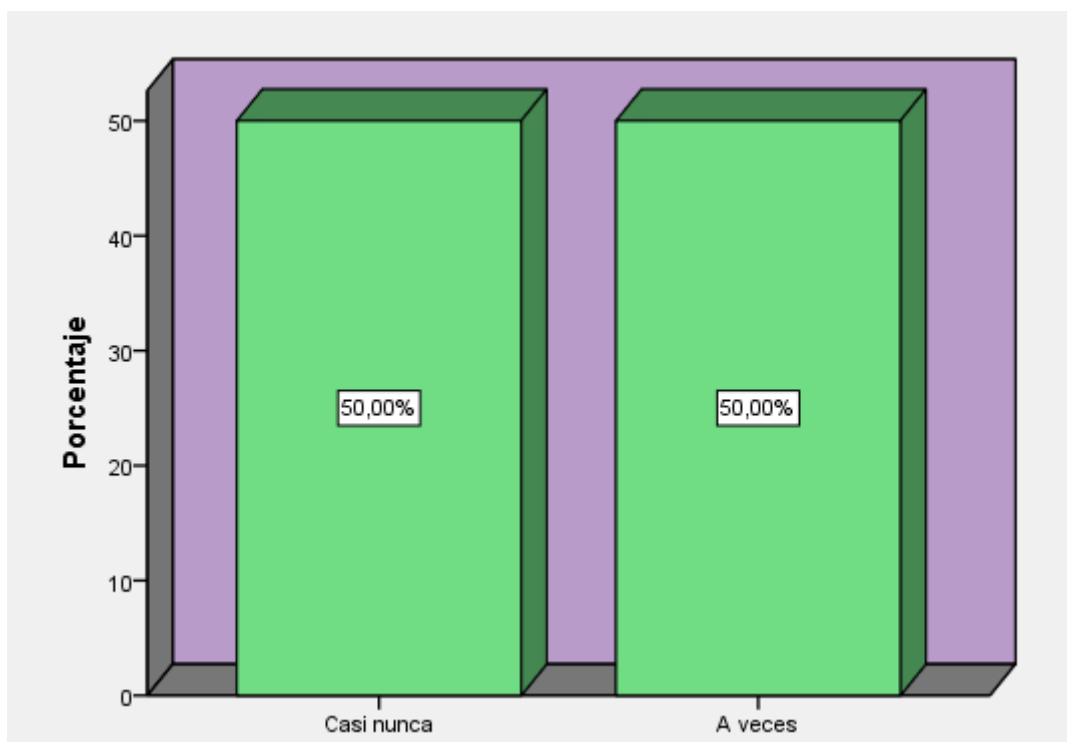


Figura 24. ,Se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas.

Interpretación:

Según la tabla 29 y figura 24, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 50% de entrevistados es decir que, 15 manifiestan que casi nunca se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas y el otro 50% de los encuestados, 15 respondieron que a veces se verifican las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago, por deudas atrasadas.

Tabla 30. La empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	50,0	50,0	50,0
	A veces	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

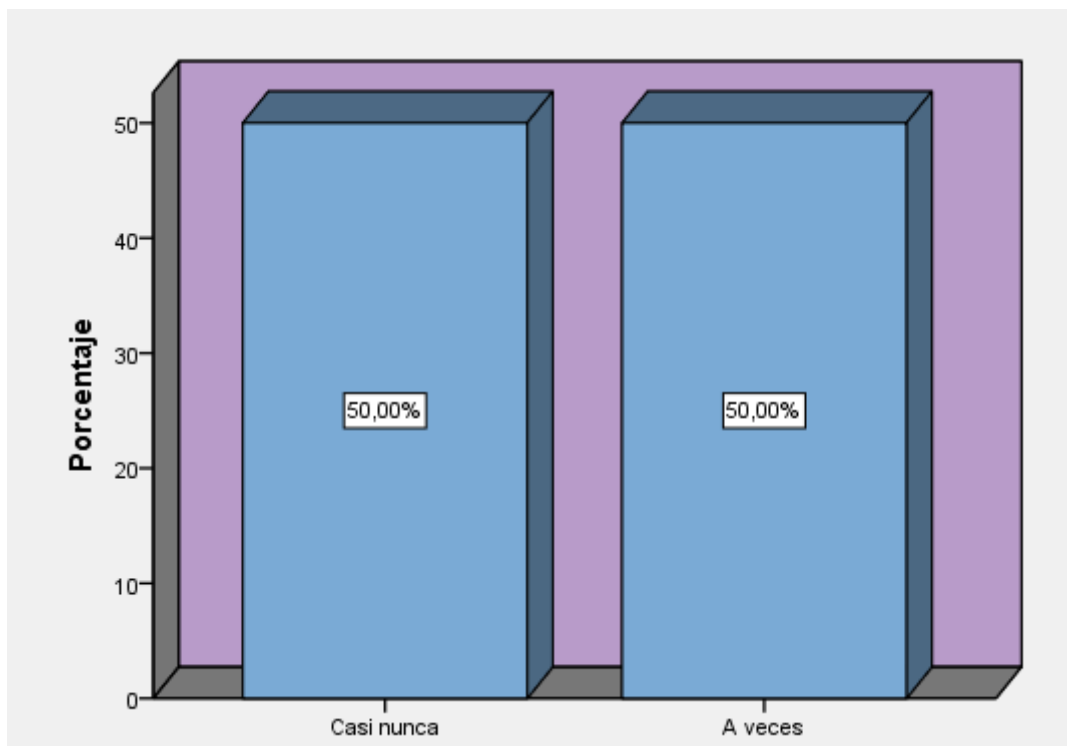


Figura 25. La empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales.

Interpretación:

Según la tabla 30 y figura 25, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 50% siendo igual a 15 entrevistados expresan que casi nunca la empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales y el otro 50% de los encuestados, 15 respondieron que a veces la empresa emplea como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales.

Tabla 31. Se cumple los requisitos para el refinanciamiento de deuda

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	66,7	66,7	66,7
	Casi siempre	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

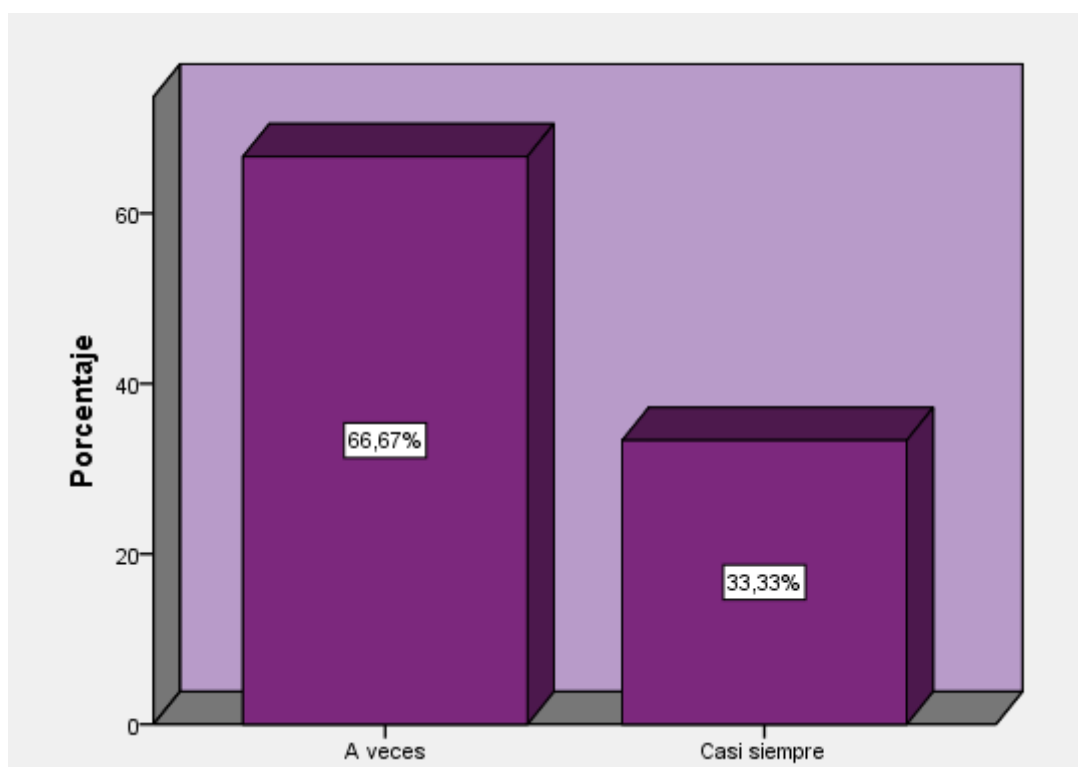


Figura 26. Se cumple los requisitos para el refinanciamiento de deuda

Interpretación:

Según la tabla 31 y figura 26, se puede mostrar el resultado; de un total de 30 asesores de crédito, donde el 66.67% de entrevistados o 20 asesores afirmaron que a veces se cumple los requisitos para el refinanciamiento de deuda y el 33.33% de los encuestados, 10 respondieron que casi siempre se cumple los requisitos para el refinanciamiento de deuda.

Tabla 32. Se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	19	63,3	63,3	63,3
	Casi siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

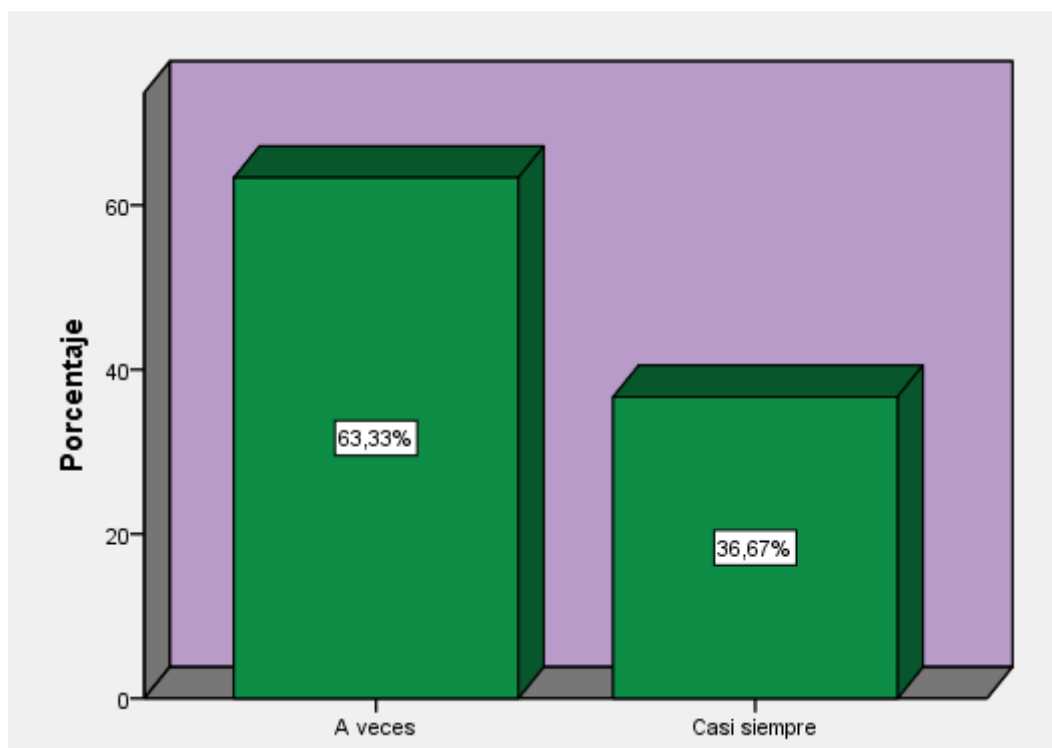


Figura 27. Se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.

Interpretación:

Según la tabla 32 y figura 27, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, el 63.33% de entrevistados o 19 asesores afirman que a veces se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento y el 36.67% de los encuestados, 11 respondieron que casi siempre se aplican las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.

Tabla 33. Se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	21	70,0	70,0	70,0
	A veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

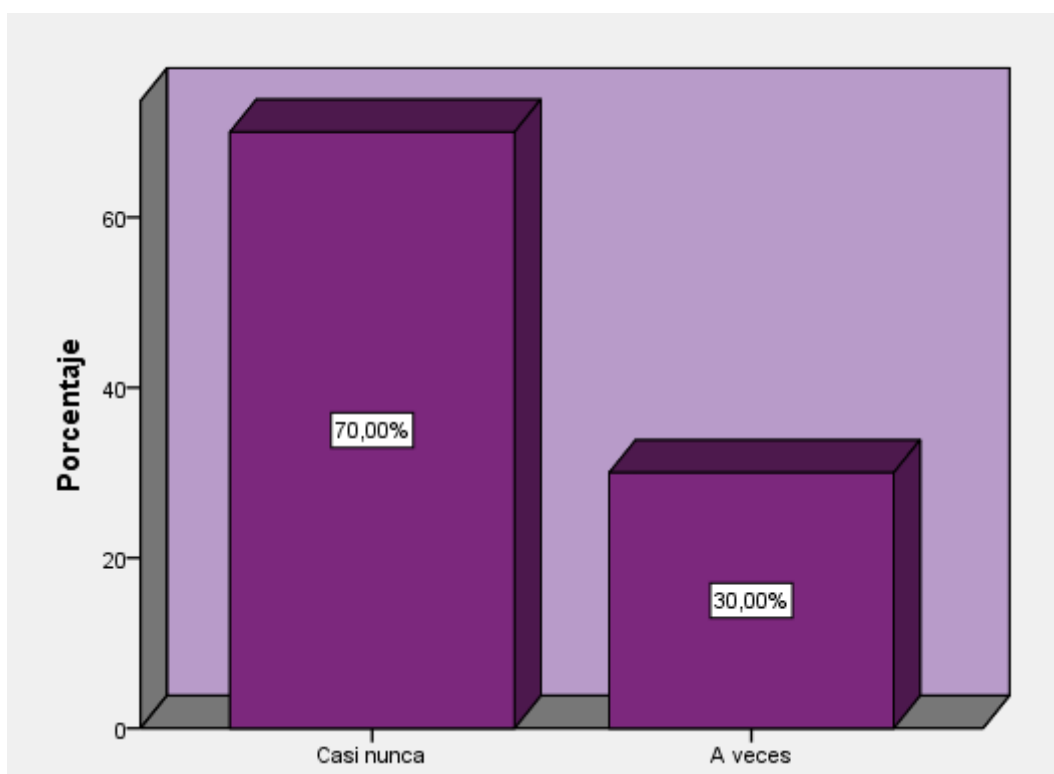


Figura 28. Se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento

Interpretación:

Según la tabla 33 y figura 28, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 70% o 21 entrevistados confirman que casi nunca se brinda información y el 30% de los encuestados, 9 respondieron que a veces se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento.

Tabla 34. Se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	46,7	46,7	46,7
	Casi siempre	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

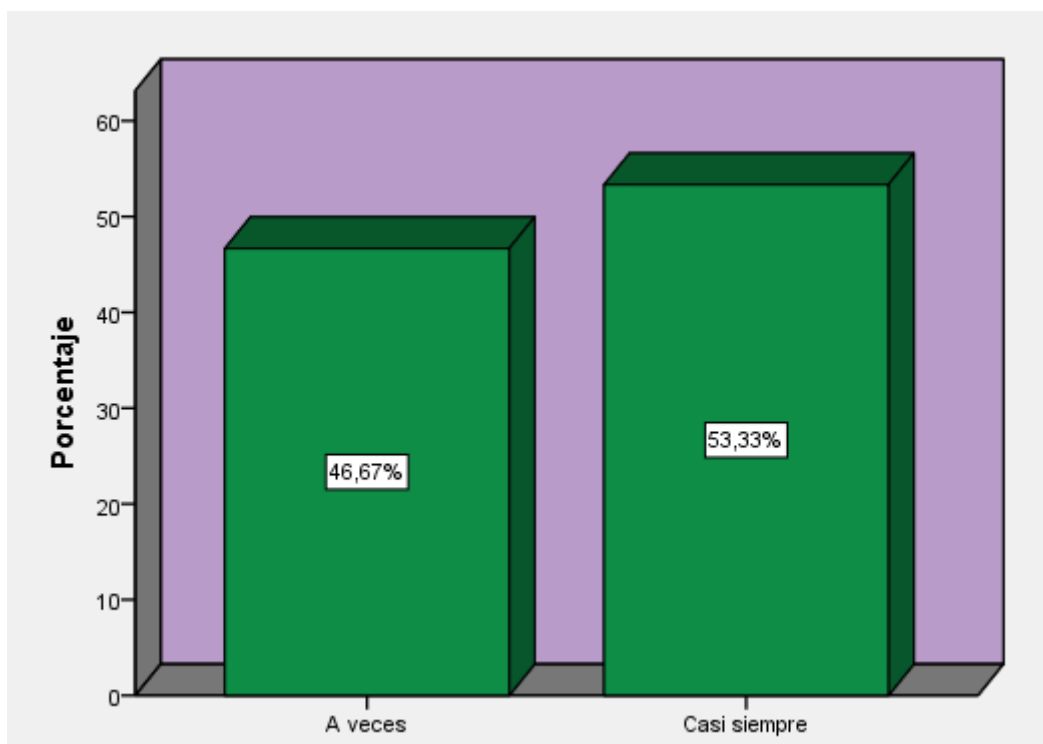


Figura 29. Se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza.

Interpretación:

Según la tabla 34 y figura 29, se puede mostrar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, donde el 46.67% o 14 entrevistados consideran que a veces se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza y el 53.33% de los encuestados, 16 respondieron que casi siempre se emplea la segmentación de los clientes morosos como estrategia de cobranza.

Tabla 35. La empresa aplica como campañas de cobranzas las cartas masivas a los clientes morosos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	19	63,3	63,3	63,3
	A veces	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

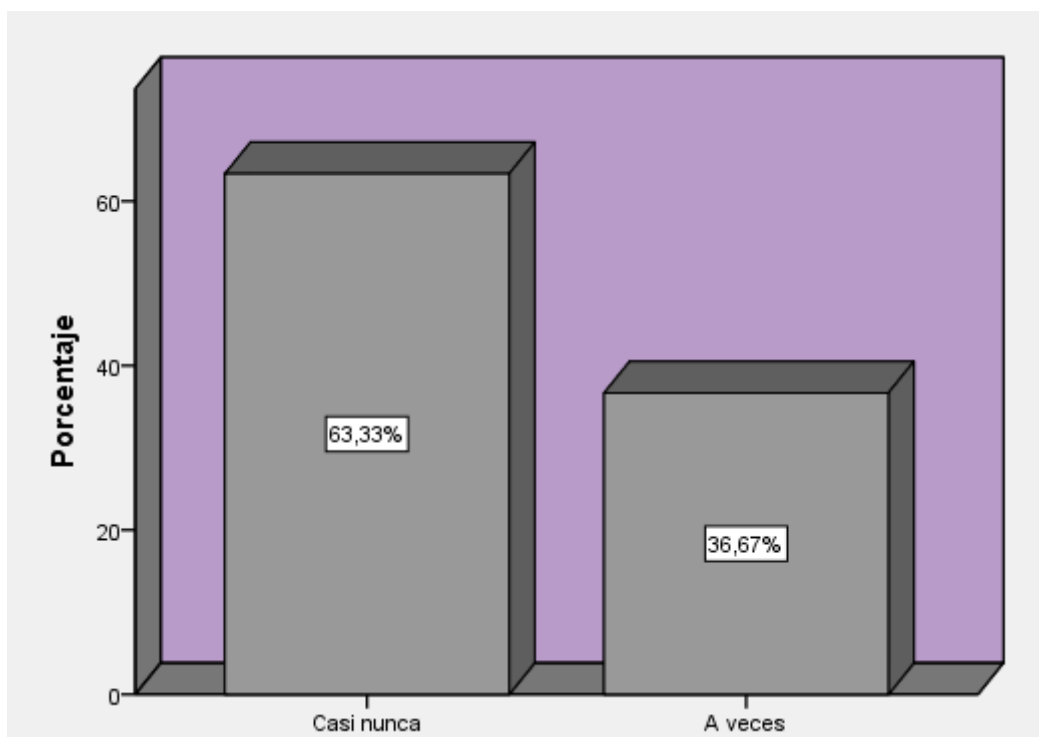


Figura 30. ,La empresa aplica como campañas de cobranzas las cartas masivas a los clientes morosos.

Interpretación:

Según la tabla 35 y figura 30, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 63.33% de asesores o 19 entrevistados detallan que casi nunca la empresa aplica como campaña de cobranza las cartas masivas a los clientes morosos y el 36.67% de los encuestados, 11 respondieron que a veces la empresa aplica como campaña de cobranza las cartas masivas a los clientes morosos.

Tabla 36. El fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas se considera como alternativas de pagos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	43,3	43,3	43,3
	A veces	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

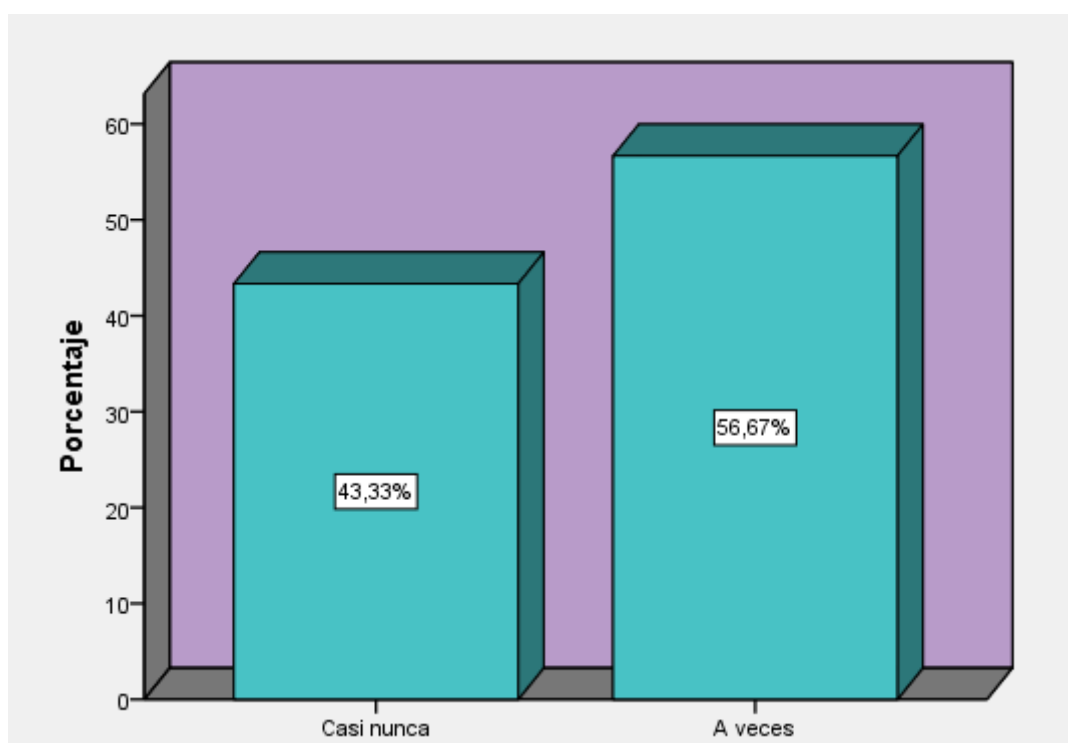


Figura 31. ,El fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas, se considera como alternativas de pagos.

Interpretación:

Según la tabla 36 y figura 31, se puede mostrar el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, donde el 43.33% de entrevistados o 13 asesores expresan que casi nunca el fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas se considera como alternativas de pagos y el 56.67% de los encuestados, 17 respondieron que a veces el fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas se considera como alternativas de pagos.

Tabla 37. Se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	26,7	26,7	26,7
	Casi nunca	13	43,3	43,3	70,0
	A veces	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

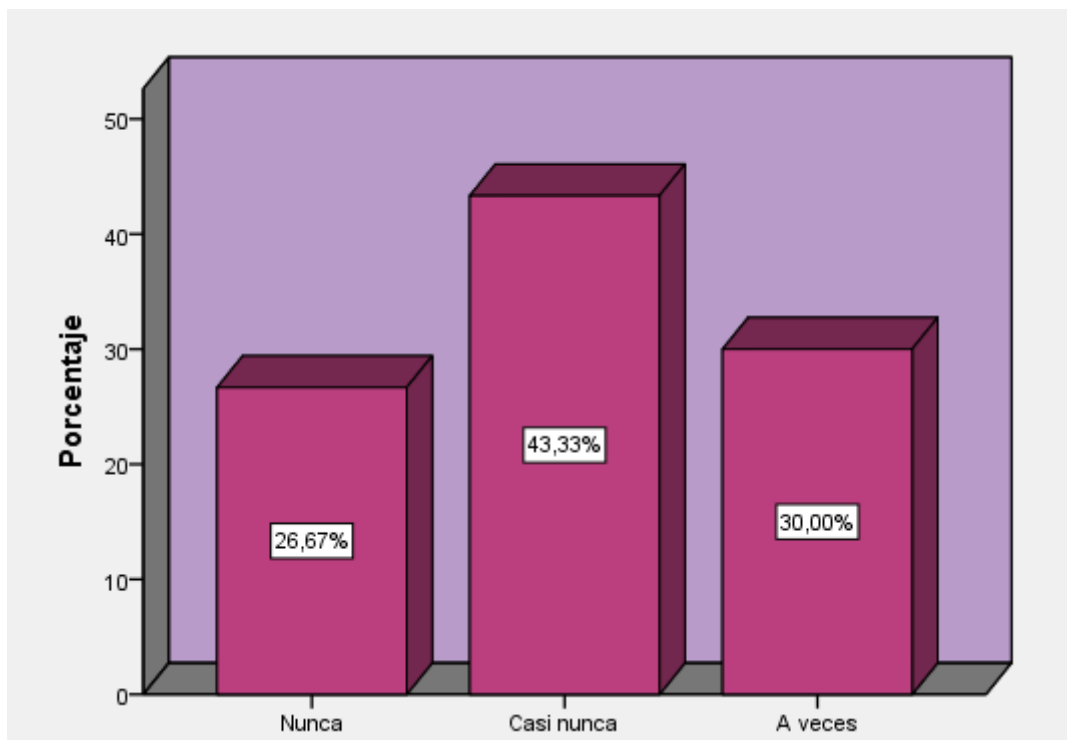


Figura 32. ,Se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas.

Interpretación:

Según la tabla 37 y figura 32, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 26.67% u 8 entrevistados detallan que nunca se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas, el 43.33% de los asesores, 13 afirman que casi nunca y un 30% de los entrevistados, 9 expresan que a veces se brinda recordatorios de pagos días antes de la fecha de vencimiento de las cuotas.

Tabla 38. La empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa y así pueda disminuir el número de cuotas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	26,7	26,7	26,7
	A veces	9	30,0	30,0	56,7
	Casi siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

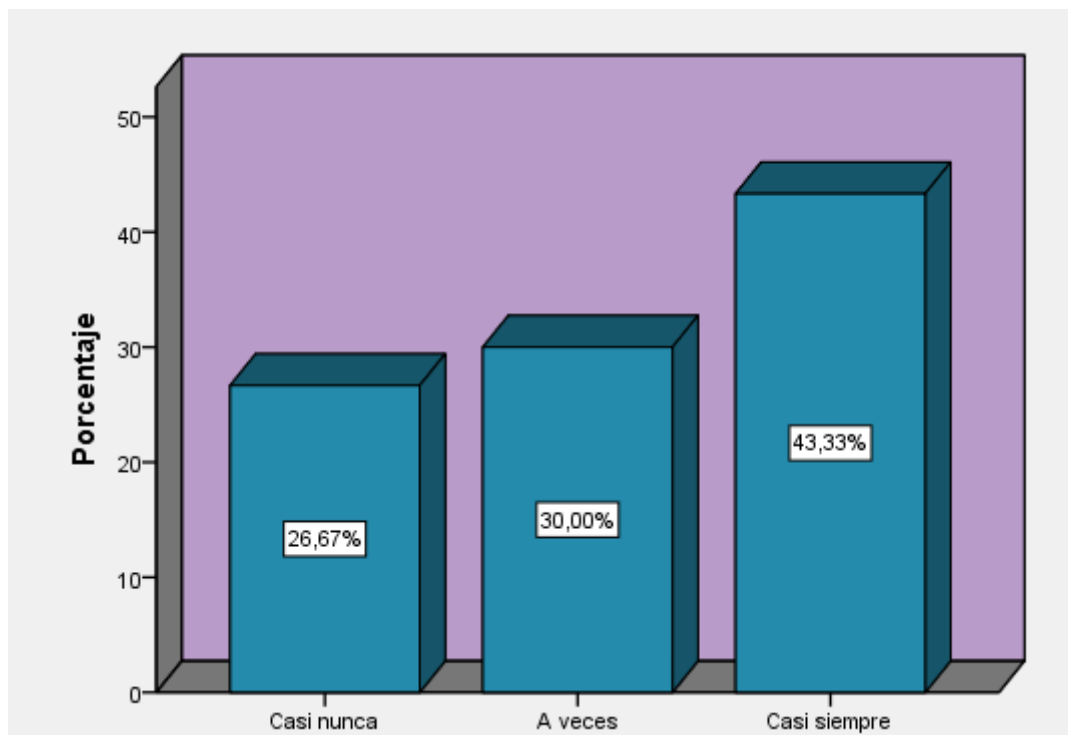


Figura 33. La empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa y así pueda disminuir el número de cuotas.

Interpretación:

Según la tabla 38 y la figura 33, donde muestra el resultado, de un total de 30 asesores de crédito, donde el 26.67% de entrevistados u 8 asesores confirman que casi nunca la empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda, el 30% de los encuestados, 9 respondieron que a veces y un 43.33% de los encuestados, 13 respondieron que casi siempre la empresa brinda información sobre convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa y así se pueda disminuir el número de cuotas.

Tabla 39. Se verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	36,7	36,7	36,7
	A veces	11	36,7	36,7	73,3
	Casi siempre	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

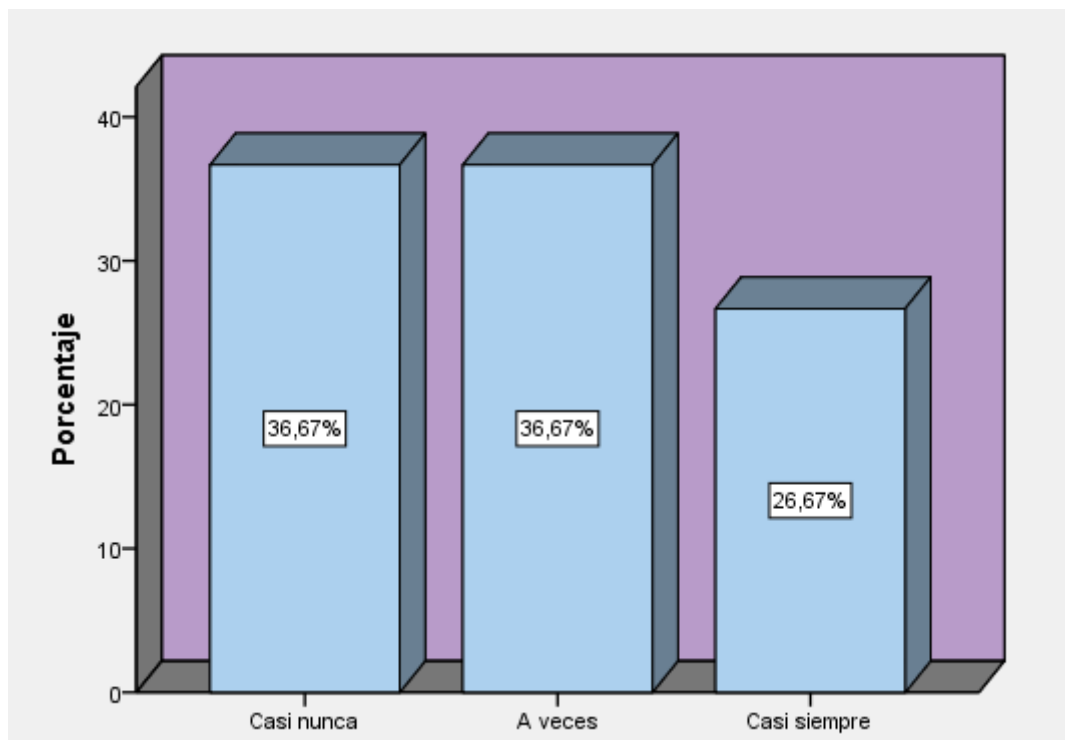


Figura 34. Se verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos.

Interpretación:

Según la tabla 39 y figura 34, se puede mostrar un resultado de un total de 30 asesores de crédito, donde el 36.67% u 11 entrevistados detallan que casi nunca se verifica los pagos efectuados por el cliente antes de reportar los créditos vencidos, el 36.67% de los encuestados, 11 respondieron que a veces y un 26.67% de los encuestados, 8 respondieron que casi siempre se pasan por verificación.

Tablas de frecuencia con datos agrupadas

Gestión de riesgo

Tabla 40. Políticas de crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplicable	12	40,0	40,0	40,0
	Poco aplicable	9	30,0	30,0	70,0
	Aplicable	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

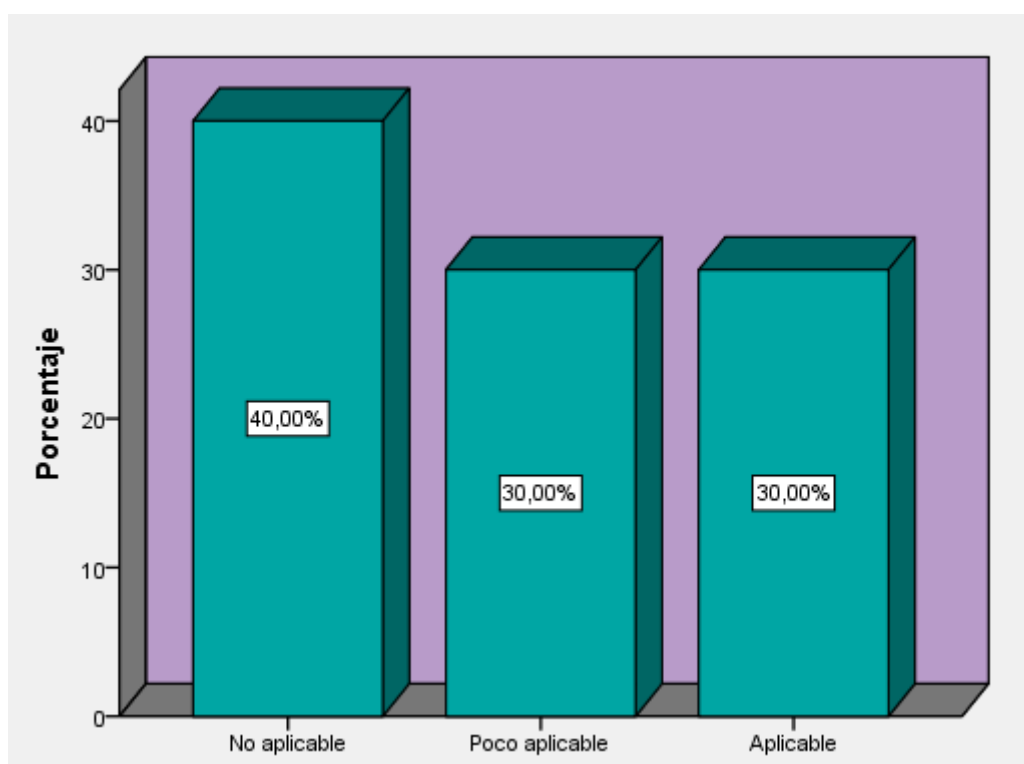


Figura 35. Políticas de crédito (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 40 y figura 35, se puede mostrar de un total de 30 asesores de crédito, donde se obtuvo que el 40% de los encuestados, 12 calificaron a la primera dimensión políticas de crédito como no aplicable, asimismo un 30% de los encuestados, 9 calificaron a la dimensión como poco aplicable y por último el 30% de los encuestados, 9 calificaron a la política de crédito como aplicable.

Tabla 41. Procedimiento de Crédito (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	36,7	36,7	36,7
	Eficiente	9	30,0	30,0	66,7
	Muy eficiente	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

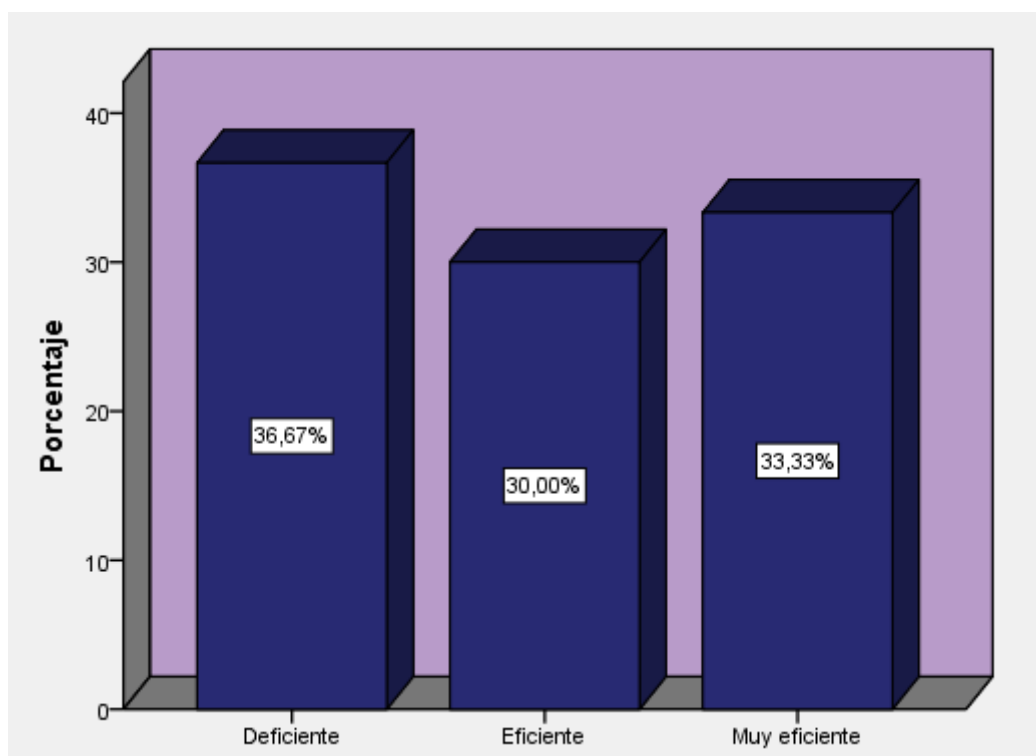


Figura 36. Procedimiento de Crédito (Agrupada)

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 41 y la figura 36, se puede mostrar de un total de 30 asesores de crédito, donde se obtuvo que el 36.67% de los encuestados, 11 calificaron a la segunda dimensión procedimiento de crédito como deficiente, asimismo un 30% de los encuestados, 9 calificaron a la dimensión como eficiente y por último el 30% de los encuestados, 10 calificaron como muy eficiente.

Tabla 42. Gestión de Riesgo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	11	36,7	36,7	36,7
	Regular	9	30,0	30,0	66,7
	Buena	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

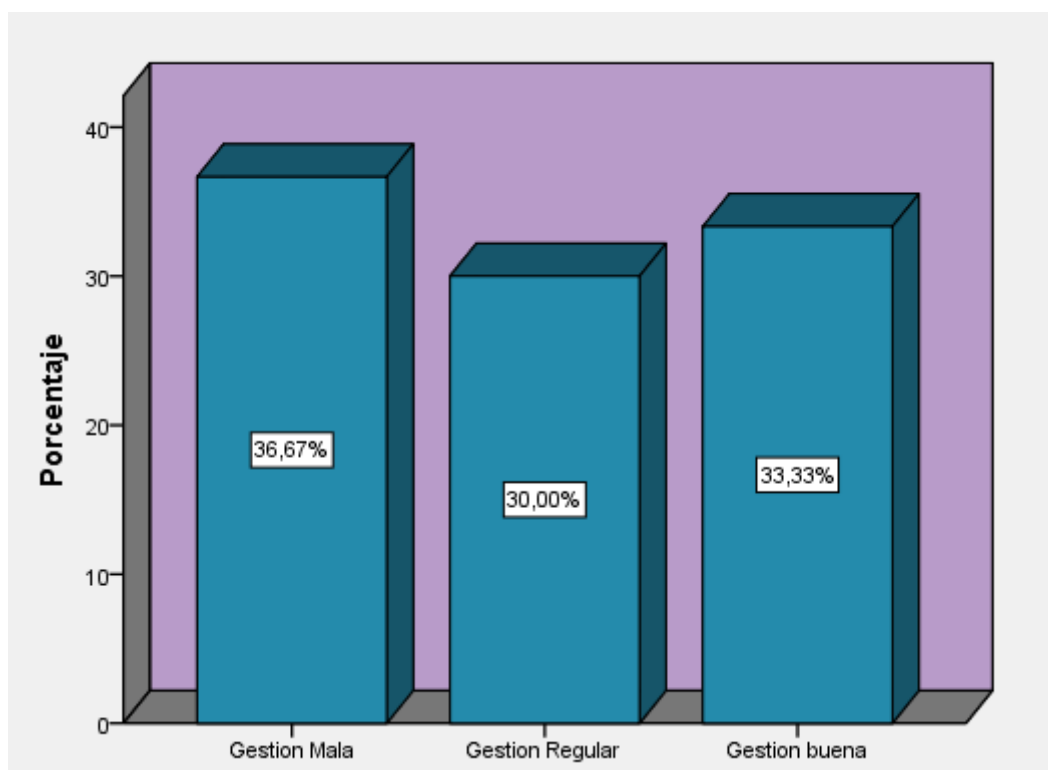


Figura 37. Gestión de Riesgo (Agrupada)

Interpretación:

Respecto a la tabla 42 y la figura 37, se muestra que de un total de 30 asesores de crédito, donde el 33.33% es decir, 10 entrevistados afirman que la primera variable gestión de riesgo es buena, asimismo un 30% de los encuestados, 9 calificaron a la gestión de riesgo como regular y por último el 33.33% de los encuestados, 11 calificaron a la gestión de riesgo como mala.

Tabla 43. Políticas de cobranza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No aplicable	12	40,0	40,0	40,0
	Poco aplicable	7	23,3	23,3	63,3
	Aplicable	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

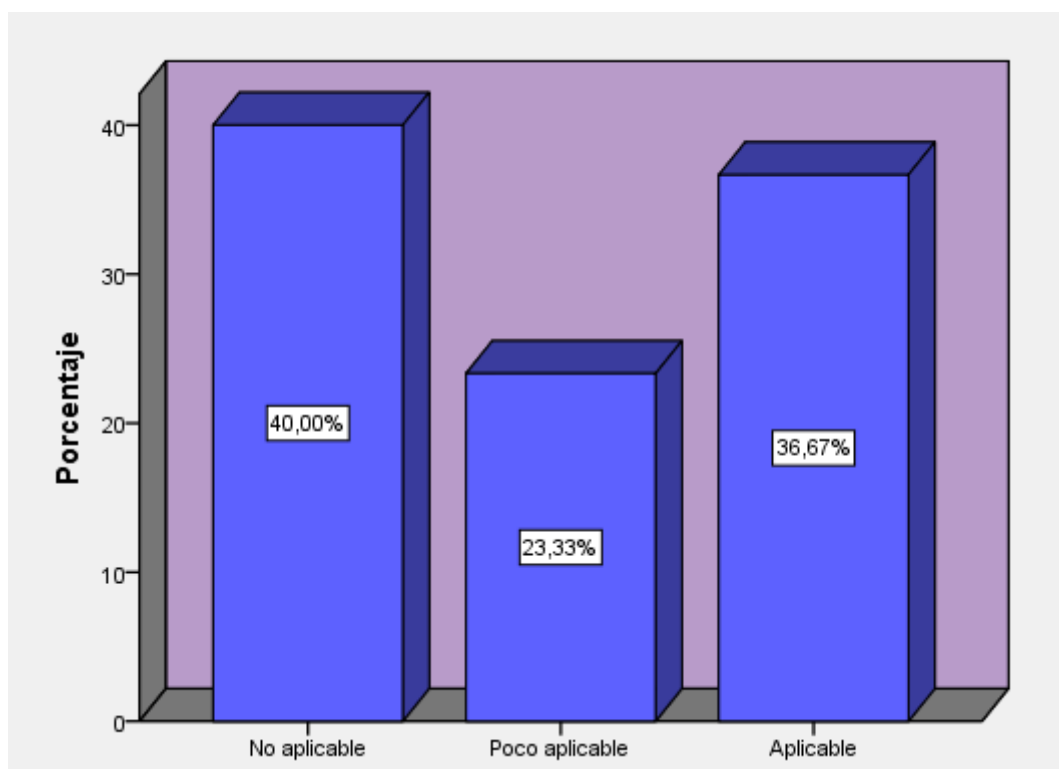


Figura 38. Políticas de cobranza (Agrupada)

Interpretación:

Según la tabla 43 y figura 38, se puede mostrar de un total de 30 asesores de crédito, donde el 40% o 12 entrevistados confirman que la dimensión políticas de cobranza es no aplicable, asimismo un 23.33% de los encuestados, 7 calificaron a la dimensión como poco aplicable y por último el 36.67% de los encuestados, 11 calificaron a la política de cobranza como aplicable.

Tabla 44. Proceso de cobranza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	50,0	50,0	50,0
	Regular	6	20,0	20,0	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

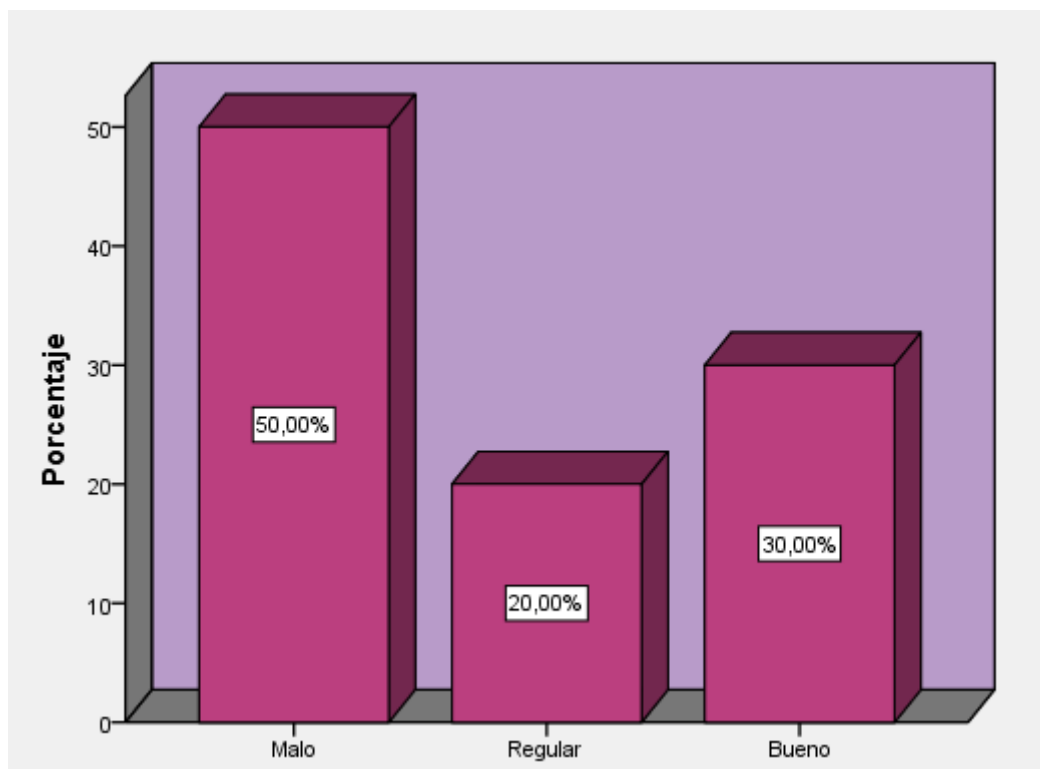


Figura 39. Proceso de cobranza (Agrupada)

Interpretación:

Con respecto a la tabla 44 y la figura 39, se puede mostrar del total de 30 asesores de crédito, donde el 50% es decir, 15 entrevistados aseguran que la dimensión proceso de cobranza es malo, asimismo un 20% de los encuestados, 6 calificaron a la dimensión como regular y por último el 30% de los encuestados, 9 calificaron como bueno.

Tabla 45. Estrategia de cobranza (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	43,3	43,3	43,3
	Regular	8	26,7	26,7	70,0
	Bueno	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

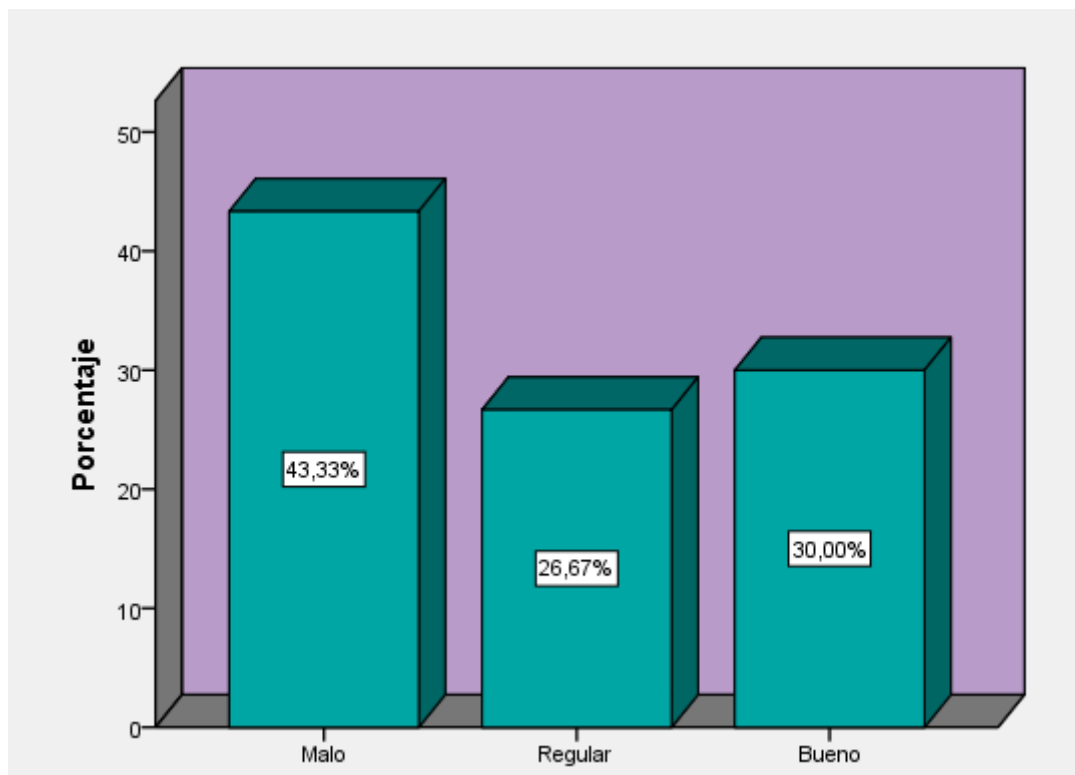


Figura 40. Estrategia de cobranza (Agrupada)

Interpretación:

Respecto a la tabla 45 y la figura 40, se muestra, de un total de 30 asesores de crédito, el 43.33% de los entrevistados o 13 asesores expresan que la dimensión estrategia de cobranza es malo, asimismo un 26.67% de los encuestados, 8 calificaron a la dimensión como regular y por último el 30% de los encuestados, 9 calificaron como bueno.

Tabla 46. Morosidad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	13	43,3	43,3	43,3
	Media	6	20,0	20,0	63,3
	Baja	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

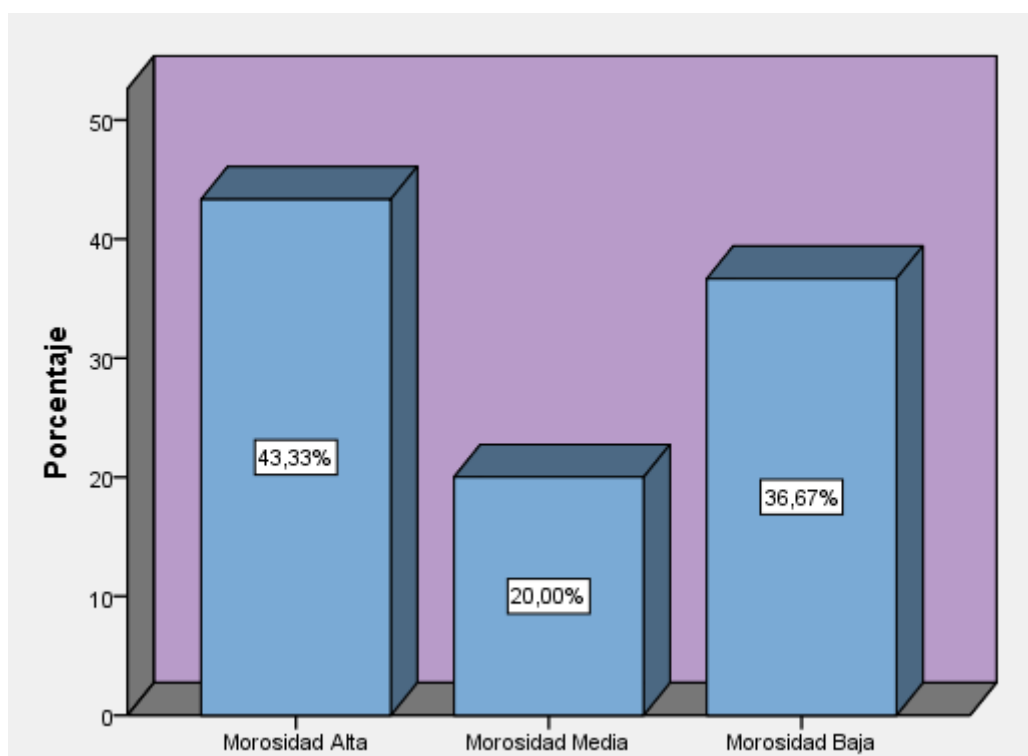


Figura 41. Morosidad (Agrupada)

Interpretación:

Acorde con la tabla 46 y la figura 41, se puede mostrar de un total de 30 asesores de crédito, el 43.33% de entrevistados y 13 asesores detallan que la variable morosidad es alta, asimismo un 20% de los encuestados, 6 calificaron a la variable como media y por último el 36.67% de los encuestados, 11 calificaron como baja.

Tablas de contingencia o cruzadas

Tabla 47. Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Morosidad

			Morosidad			
			Morosidad	Morosida	Morosida	
			Alta	d Media	d Baja	Total
Gestión de Riesgo	Gestión Mala	Recuento	11	0	0	11
		% dentro de Gestión de Riesgo	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de Morosidad	84,6%	0,0%	0,0%	36,7%
		% del total	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
Gestión Regular	Gestión Regular	Recuento	2	6	1	9
		% dentro de Gestión de Riesgo	22,2%	66,7%	11,1%	100,0%
		% dentro de Morosidad	15,4%	100,0%	9,1%	30,0%
		% del total	6,7%	20,0%	3,3%	30,0%
Gestión buena	Gestión buena	Recuento	0	0	10	10
		% dentro de Gestión de Riesgo	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Morosidad	0,0%	0,0%	90,9%	33,3%
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total	Total	Recuento	13	6	11	30
		% dentro de Gestión de Riesgo	43,3%	20,0%	36,7%	100,0%
		% dentro de Morosidad	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	43,3%	20,0%	36,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

Acorde a la tabla de 47, se aprecia que: un total de 11 asesores que expresan que existe una gestión de riesgo mala, 11 consideran a la morosidad alta. El 36.7% del universo de casos consideran a la gestión de riesgo como mala y a su vez a la morosidad alta; el 84.6% de los asesores detallan una morosidad alta de igual forma tildan a la gestión de riesgo como mala; el 100% de entrevistados califican a la gestión de riesgo como mala, asimismo califican a la morosidad como alta. Consiguientemente se puede apreciar lo siguiente: De 9 asesores que expresan a la gestión de riesgo como regular, 2 de ellas detallan a la morosidad como alta, 6

como media y 1 como baja. El 6.7% del universo de entrevistados consideran a la gestión de riesgo regular y a la morosidad alta; de igual forma el 15.4% que detallaron a la morosidad como alta, estiman a la gestión de riesgo regular; el 22.2% de asesores califican a la gestión de riesgo regular. El 20% de entrevistados consideran a la gestión de riesgo como regular y de igual manera a la morosidad como media; el 100% de asesores que califican a la morosidad como media detallan a la gestión de riesgo regular, 66.7% de los entrevistados expresan una gestión de riesgo como regular, además consideran a la morosidad como media. El 3.3% de los entrevistados en el caso detallan a la gestión de riesgo como regular y a la morosidad como baja, el 9.1% de los asesores estiman a la morosidad como baja, y asimismo expresan una gestión de riesgo como regular, 11.1% de entrevistados consideran a la gestión de riesgo como regular e igualmente expresan a la morosidad como baja.

Asimismo, de acuerdo con la tabla 47, de determina lo siguiente: del total de 10 asesores que califican a la gestión de riesgo como buena, las mismas 10 consideran que existe una morosidad baja. El 33.3% de asesores consideran a la gestión de riesgo como buena y de igual forma detallan una morosidad baja; el 90.9% de entrevistados consideran a la morosidad como baja, asimismo expresan a la gestión de riesgo como buena; el 100% asesores que detallan una gestión de riesgo como buena de igual manera expresan una morosidad baja.

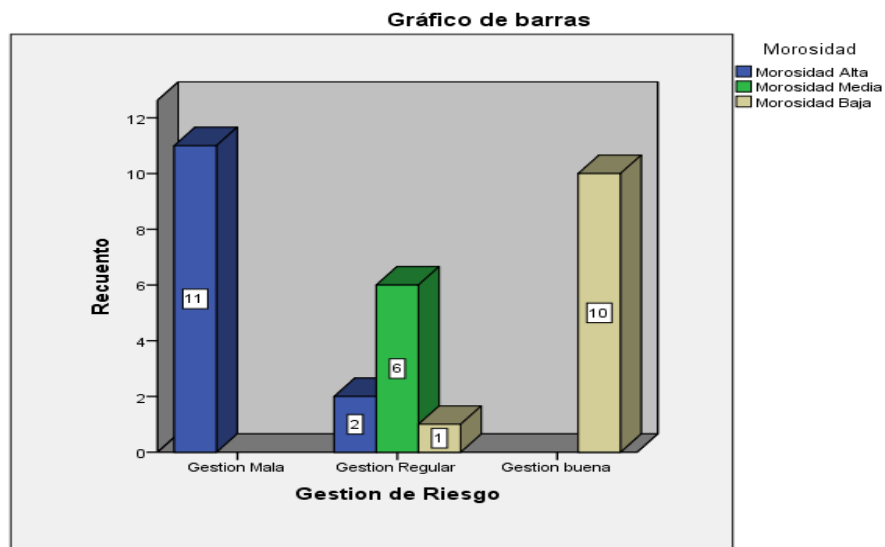


Figura 42. Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Morosidad

Interpretación:

De acuerdo a la figura 42, se determina lo siguiente; del total de 30 asesores 11, 9 y 10 de ellas detallan a la gestión de riesgo mala, regular y buena respectivamente; asimismo 13, 6 y 11 afirman a la morosidad como alta, media y baja. De los 11 que consideran a la gestión de riesgo mala, 11 especifican a la morosidad como alta. De los 9 asesores que detallan a la gestión de riesgo regular, 2, 6 y 1 califican a la morosidad como alta, media y baja correspondientemente. Para finalizar debemos considerar que, de los 10 asesores que aprecian a la gestión de riesgo como buena, 10 entrevistados opinan una morosidad como baja.

Tabla 48. Tabla cruzada Políticas de crédito*Morosidad

			Morosidad			Total
			Morosidad ad Alta	Morosidad Media	Morosidad ad Baja	
Políticas de crédito	No aplicable	Recuento	12	0	0	12
		% del total	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
	Poco aplicable	Recuento	1	6	2	9
		% del total	3,3%	20,0%	6,7%	30,0%
	Aplicable	Recuento	0	0	9	9
		% del total	0,0%	0,0%	30,0%	30,0%
Total		Recuento	13	6	11	30
		% del total	43,3%	20,0%	36,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 48, se determina lo siguiente: De 12 asesores entrevistados que detallan una política de crédito como no aplicable, asimismo las 12 confirman una morosidad como alta. El 40% del total de entrevistados expresan que la política de crédito es no aplicable y la morosidad es alta.

De igual manera, se afirma que un total de 9 asesores que detallaron a la política de crédito como poco aplicable, 1 de ellas expresa una morosidad alta, 6 media y 2 baja. El 3.3% de entrevistados de la muestra confirman a la política de crédito como poco aplicable y a la morosidad como alta; asimismo, un 20% de asesores de la muestra confirman que la política de crédito como poco aplicable y

a la morosidad media y el 6.7% de entrevistados de la muestra expresan a la política de crédito como poco aplicable, donde a la morosidad lo califican como baja.

De igual forma en la mencionada tabla se aprecia, que de 9 entrevistados que afirman la política de crédito aplicable, los 9 consideran a la morosidad como baja. El 30% de asesores entrevistados detallan a la política de crédito como aplicable y a la morosidad baja.

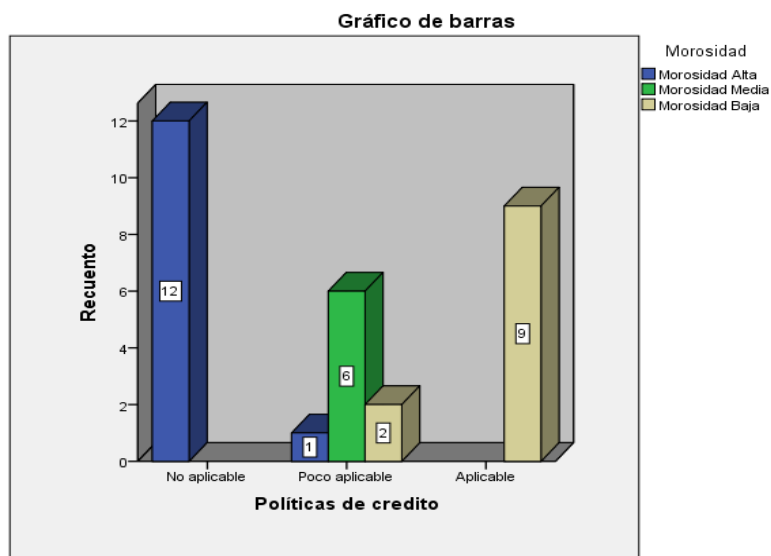


Figura 43. Tabla cruzada Políticas de crédito * Morosidad

Interpretación:

En la figura 41 se refleja lo siguiente; del total de 30 entrevistados 12, 9 y 9 precisan a las políticas de crédito no aplicable, poco aplicable y aplicable respectivamente; asimismo 13, 6 y 11 detallan a la morosidad como alta, media y baja. Además, 12 asesores expresan a las políticas de crédito no aplicable, igualmente 12 precisan a la morosidad como alta. De los 9 asesores que puntualizan a la política de crédito poco aplicable, 1, 6 y 2 especifican a la morosidad como alta, media y baja correspondientemente. Finalmente se puntualiza que, de los 9 entrevistados describen la política de crédito como no aplicable, los 9 consideran a la morosidad como baja.

Tabla 49. Tabla cruzada Procedimiento de Crédito*Morosidad

		Morosidad			Total	
		Morosidad Alta	Morosidad Media	Morosidad Baja		
Procedimiento de Crédito	Deficiente	Recuento	11	0	0	11
		% del total	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
	Eficiente	Recuento	2	6	1	9
		% del total	6,7%	20,0%	3,3%	30,0%
	Muy eficiente	Recuento	0	0	10	10
		% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuento	13	6	11	30
		% del total	43,3%	20,0%	36,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 49, detallamos que de un total de 11 entrevistados que opinan sobre el procedimiento de crédito como deficiente, 1 detalla que la morosidad es alta. El 36.7% del total se asesores afirman que el procedimiento de crédito es deficiente y la morosidad es alta.

Consiguientemente se aprecia; del total de 9 entrevistados que afirman sobre el procedimiento de crédito como eficiente, 2 asesores expresan que existe una morosidad alta, 6 media y 1 baja. El 6.7% del total de asesores detallan al procedimiento de crédito como eficiente y a la morosidad como alta; además el 20% del total de entrevistados manifiestan al procedimiento de crédito como eficiente y a la morosidad media y el 3.3% del total de asesores afirman al procedimiento de crédito como eficiente, donde a la morosidad lo califican como baja.

De igual forma en la mencionada tabla se afirma que; un total de 10 asesores califican al procedimiento de crédito muy eficiente, de igual manera, los 10 detallan a la morosidad como baja. Finalmente, el 33.3% del total de los asesores determinan al procedimiento de crédito muy eficiente y a la morosidad baja.

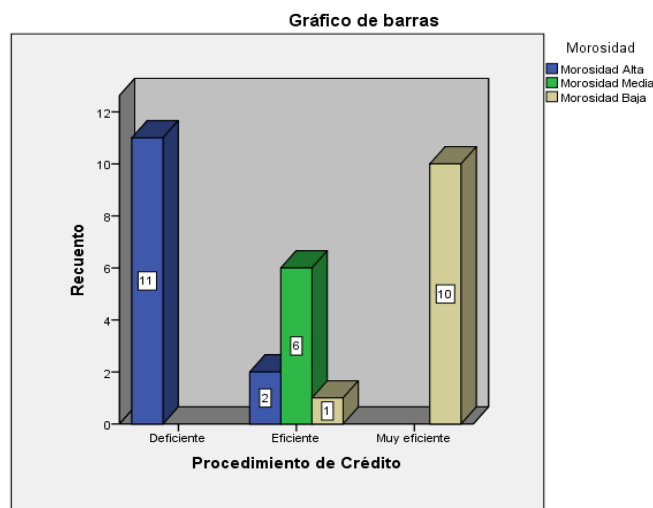


Figura 44. Tabla cruzada Procedimiento de Crédito *Morosidad

Interpretación:

En la figura 42, refleja lo siguiente; 30 entrevistados de los cuales 11, 9 y 10 aprecian el procedimiento de crédito como deficiente, asimismo eficiente y finalmente muy eficiente de forma correspondiente; asimismo 13, 6 y 11 expresan la morosidad como alta, media y baja. De la misma forma, 11 asesores que afirman el procedimiento de crédito como deficiente y asimismo los 11 entrevistados manifiestan a la morosidad como alta. De 9 entrevistados que afirman al procedimiento de crédito como eficiente, 2, 6 y 1 afirman a la morosidad como alta, media y baja en el mismo orden. Finalizamos considerando que de los 10 asesores califican al procedimiento de crédito como muy eficiente, igualmente los 10 entrevistados relatan a la morosidad como baja.

Tabla 50

Tabla cruzada Gestión de Riesgo *Políticas de cobranza

		Políticas de cobranza			Total	
		No aplicable	Poco aplicable	Aplicable		
Gestión de Riesgo	Gestión Mala	Recuento	11	0	0	11
		% del total	36,7%	0,0%	0,0%	36,7%
	Gestión Regular	Recuento	1	7	1	9
		% del total	3,3%	23,3%	3,3%	30,0%

Gestión buena	Recuento	0	0	10	10
	% del total	0,0%	0,0%	33,3%	33,3%
Total	Recuento	12	7	11	30
	% del total	40,0%	23,3%	36,7%	100,0%

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

De acuerdo con la tabla 50, se determina; de un total de 11 entrevistados que manifiestan la gestión de riesgo como mala, los 11 consideran a la política de cobranza como no aplicable. El 36.7% de asesores entrevistados detallan que la gestión de riesgo es mala y la política de cobranza es no aplicable.

Consiguientemente, se aprecia; que un total de 9 entrevistados que manifiestan la gestión de riesgo como regular, 1 considera a la política de cobranza como no aplicable, 7 poco aplicable y 1 aplicable. El 3.3% de los asesores entrevistados afirman la gestión de riesgo como regular y a la política de cobranza como no aplicable; el 23.3% del total de entrevistados expresan a la gestión de riesgo como regular y a la política de cobranza como poco aplicable y el 3.3% del total de asesores detallan a la gestión de riesgo como regular, donde a la política de cobranza lo califican como aplicable.

Además en la tabla mencionada se detalla; un total de 10 asesores que afirmaron a la gestión de riesgo como buena, los 10 consideran a la política de cobranza como aplicable. El 33.3% del total de entrevistados manifiestan que la gestión de riesgo como buena y a la política de cobranza como aplicable.

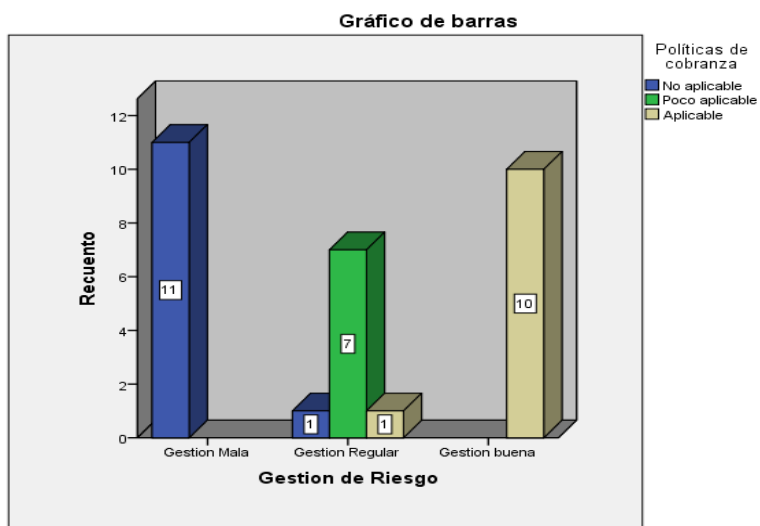


Figura 45. Tabla cruzada Gestión de Riesgo*Políticas de cobranza

Interpretación:

En la figura 43, se detalla que; de un total de 30 entrevistados 11, 9 y 10 manifiestan a la gestión de riesgo como mala, regular y buena respectivamente; asimismo 12, 7 y 11 consideran a las políticas de cobranza como no aplicable, poco aplicable y aplicable. De los 11 que afirman a la gestión de riesgo como mala, asimismo los 11 expresan las políticas de cobranza como no aplicable. De los 9 que consideran a la gestión de riesgo como regular, 1, 7 y 1 consideran a las políticas de cobranza como no aplicable, poco aplicable y aplicable. Finalizamos, definiendo que, de los 10 entrevistados que afirmaron que la gestión de riesgo como buena, los 10 consideran a las políticas de cobranza como aplicable.

Prueba de hipótesis

Hipótesis General

H₀: No existe relación entre la gestión de riesgo y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

H₁: Existe relación entre la gestión de riesgo y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

Regla de decisión

Si, P-valor (Sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si, P-valor (Sig.) < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 51. Prueba de Hipótesis para Gestión de riesgo y Morosidad

		Gestión de	
		Riesgo	Morosidad
Tau_b de Kendall	Gestión de Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,911**
		N	. 30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,911**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 30

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

Según la tabla 51, se observa un p valor (Sig.) de 0,000 < 0.05, este resultado permite rechazar la hipótesis nula, ocasionando por tanto, aceptar la hipótesis alterna. De igual manera, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,911, el cual es próximo a una muy fuerte y positiva, lo que explica que si existe una relación. Por lo tanto, se afirma que existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Hipótesis Específica 1

H₀: No existe relación entre las políticas de crédito y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

H₁: Si existe relación entre las políticas de crédito y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Regla de decisión:

Si, P-valor (Sig.) > 0.05, se acepta la hipótesis nula.

Si, P-valor (Sig.) < 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 52. Pruebas de Hipótesis para Políticas de crédito y Morosidad

		Políticas de crédito		Morosidad
Tau_b de Kendall	Políticas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,915**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,915**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

Según la tabla 52, se puede apreciar que el p-valor (Sig.) de $0,000 < 0.05$, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula y se pasa a aceptar la hipótesis alterna. Asimismo, los resultados arrojan un coeficiente de correlación igual a 0,915, el cual es próximo a una muy fuerte y positiva, lo que explica que si existe una relación. De lo expuesto en los resultados se afirma que existe relación positiva muy fuerte entre las políticas de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Hipótesis Específica 2

H₀: No existe relación entre el procedimiento de crédito y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

H₁: Si existe relación entre el procedimiento de crédito y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Regla de decisión:

Si, P-valor (Sig.) > 0.05 , se acepta la hipótesis nula.

Si, P-valor (Sig.) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 53. Pruebas de Hipótesis para Procedimiento de Crédito y Morosidad

		Procedimiento de		
		Crédito	Morosidad	
Tau_b de Kendall	Procedimiento de Crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,911**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,911**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

Según la tabla 53, se puede observar los resultados del p valor (Sig.) el cual fue; $0,000 < 0.05$, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula aceptando por lo tanto la hipótesis alterna. De igual forma, se obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0,911, el cual es próximo a una muy fuerte y positiva, lo que explica que si existe una relación. De los resultados expuestos se concluye: existe relación positiva muy fuerte entre el procedimiento de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Hipótesis Específica 3

H₀: No existe relación entre la gestión de riesgo y políticas de cobranza en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

H₁: Si existe relación entre la gestión de riesgo y políticas de cobranza en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Regla de decisión:

Si el P-valor (Sig.) > 0.05 , se acepta la hipótesis nula.

Si el P-valor (Sig.) < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 54. Pruebas de Hipótesis para Gestión de Riesgo y Políticas de cobranza

			Gestión de Riesgo	Políticas de cobranza
Tau_b de Kendall	Gestión de Riesgo	Coeficiente de correlación	1,000	,939**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Políticas de cobranza	Coeficiente de correlación	,939**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Fuente: Elaboración propia, SPSS versión 24

Interpretación:

Según la tabla 54, muestra los resultados adquiridos, un p valor (Sig.) de $0,000 < 0.05$, motivo por el cual rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. En tanto en la relación es de 0,939, el cual es próximo a una muy fuerte y positiva, lo que explica que si existe una relación. Concluimos según los resultados obtenidos que, existe relación positiva muy fuerte entre la gestión de riesgo y políticas de cobranza.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018.

Para la Hipótesis General: Existe relación entre la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Empleando la prueba de Tau B de Kendall tal como se muestra en la tabla 51 donde se obtuvo el p valor = $0.000 < 0.05$, y un nivel de correlación de 0.911 para lo cual según la tabla de correlaciones se puede determinar que el porcentaje obtenido se encuentra dentro del nivel de correlación positiva muy fuerte, motivo por el cual se determina que si existe relación entre las variables Gestión de riesgo y Morosidad, además de recalcar que contamos con un valor de significación menor a 0.05 motivo por el cual según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014) cuando obtenemos un valor de este tipo se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Los resultados obtenidos se pueden complementar de acuerdo a la tabla N° 47 donde se puede visualizar la reacción de la población ante el cruce de las dos variables, en este caso Gestión de Riesgo y Morosidad, para lo cual se obtuvo que cuando la gestión de riesgo es mala, la morosidad es alta, así mismo cuando la gestión de riesgo es regular la morosidad es media, y si la gestión de riesgo es buena la morosidad es baja, lo cual determina que cuando hay un buen control en la gestión de riesgo es cuando se están cumpliendo con todos los requisitos dentro de la organización, motivo por el cual la morosidad tiende a ser menor, lo cual es beneficioso para la empresa porque contribuye al menor riesgo de clientes morosos, los cuales pueden ser índice de generación de pérdidas en un periodo determinado.

Considerando los resultados obtenidos en el actual estudio, podemos confirmar la investigación realizada por Gárate (2017) en su investigación denominada: *Relación entre Gestión del Riesgo Crediticio y Morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*. Quien concluye

que si existe relación entre ambas variables de estudio, y que el motivo fundamental de esta relación fue comprobar que los clientes no tenían el perfil necesario para otorgarles un crédito. Esta investigación realizada por Gárate confirma los resultados de nuestra investigación, en la cual también demostramos que existe una relación entre las dos variables de estudio, lo cual se fundamenta respondiendo a la reacción de la población respecto a la encuesta realizada, lo cual determina que si hay una buena gestión de riesgo, tomando en cuenta el historial de cada persona o empresa a la cual se le otorgue préstamos o ayude con inversiones, se tiene que generar una buena evaluación la cual permita recuperar el dinero que sale de la empresa, porque de lo contrario solo se van a generar clientes con una rama de morosidad la cual con el tiempo puede llegar a generar grandes pérdidas dentro de la empresa. Por este motivo es importante evaluar la relación que tiene la gestión de riesgo y la morosidad en la empresa para no caer en un gran índice de morosidad.

Para la Hipótesis Específica 1, Existe relación entre las políticas de crédito y morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima – 2018, Empleando la prueba de Tau B de Kendall tal como se muestra en la tabla 52 donde se obtuvo el p valor = $0.000 < 0.05$, y un nivel de correlación de 0.915 para lo cual según la tabla de correlaciones se puede determinar que el porcentaje obtenido se encuentra dentro del nivel de correlación positiva muy fuerte, motivo por el cual se determina que si existe relación entre las variables Políticas de Crédito y Morosidad, además de recalcar que contamos con un valor de significación menor a 0.05 motivo por el cual al obtener un valor de este tipo, el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Como fundamento de la presente investigación de puede complementar con la información obtenida en la tabulación cruzada en la tabla 48 donde se muestra la reacción de la población ante la encuesta realizada, que se determina que cuando las políticas de crédito no se aplican en la empresa, la morosidad aumenta, y pasa lo contrario cuando se aplican las políticas de crédito, ya que la morosidad baja, esto se debe a que dentro de las políticas de crédito se encuentran una serie de evaluaciones, las cuales se tiene que realizar a cada cliente que se le otorgue

crédito o préstamo, para determinar su historial crediticio, además de saber si antes también ha tenido algún préstamo y si ha llegado a cubrir enteramente sus deudas ya sea tanto al corto como al largo plazo, así mismo también saber cuál es su nivel de ingresos y que movimientos puede generar durante el periodo para determinar si cubre el plazo y el crédito otorgado, esto son determinaciones que se deben de tomar en cuenta al momento de evaluar al cliente, de tal modo que no incurra en una morosidad que de pronto afecte los fondos de la empresa.

Los resultados obtenidos en nuestra investigación corroboran con la investigación realizada por Ticse (2015), en su trabajo de investigación: Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de financiera Edyficar ofica especial – El Tambo, distrito de Huancayo, año 2015. Quien concluye que es necesario que un planeamiento tributario de acuerdo con las normas actuales, para que se puedan acoger a los beneficios fiscales y cumplir a tiempo con las obligaciones con el propósito de prevenir futuras contingencias. Esta investigación realizada por Ticse, contribuye con la investigación que estamos realizando, demuestra que es de mucha importancia que dentro de la empresa, cuente con políticas que serán acatadas a las normas vigentes tributarias y administrativas, las cuales nos permita ver qué tipo de crédito se pueden otorgar y el tope que se les puede dar a cada cliente, para que con el tiempo no puedan incurrir en contingencias que generen disconformidad entre lo que se tiene y lo que se quiere, por lo tanto es importante determinar la relación que se establece entre estas dos variables de estudio las cuales nos permite identificar el grado de riesgo que se puede correr si no se aplican las políticas de acuerdo a normas y se lleva a cabalidad cada una de ellas antes de otorgar un crédito.

VI. CONCLUSIONES

Gracias a la información obtenida en la presente investigación y de posteriormente de haber evaluado los resultados durante el transcurso de discusión nos permite establecer las siguientes conclusiones:

1. Se planteó como objetivo general determinar qué relación existe entre la gestión de riesgo y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, según el resultado obtenido de la prueba de hipótesis, el cual se utilizó la prueba de tau b de Kendall tal y como lo indica en la tabla 51, donde muestra un coeficiente de correlación de $= 0.911$ y un Sig. Bilateral $= 0.000$ lo cual se interpreta que la gestión de riesgo se relaciona positivamente con la morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, como consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, el cual se concluye que si se aplica una buena gestión de riesgo antes de poder brindar un crédito, la morosidad será baja ya que evitaremos clientes morosos.
2. El objetivo específico 1 es determinar qué relación existe entre las políticas de crédito y la morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, a través de los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis, donde se utilizó la prueba de Tau b de Kendall, como se muestra en la tabla 52, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de $= 0.915$ y un Sig. Bilateral $= 0.000$ el cual es interpretado como las políticas de crédito se relacionan con la morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, se llega a la conclusión que si se verifica y se cumple con las políticas de crédito, que permitan analizar y evaluar correctamente al cliente, se podrá cumplir en reducir la morosidad.
3. El objetivo específico 2 es determinar qué relación existe entre los procedimientos de crédito y la morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, donde se utilizó la prueba de Tau b de Kendall, como se muestra en la tabla 53, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de

=911 y un Sig. Bilateral = 0.000 dicho resultado permite deducir que los procedimientos de crédito se relaciona con la morosidad en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, se concluye que si se ejecuta bien los procedimientos de crédito, que realiza el asesor de crédito, aseguraremos no tener una cartera morosa.

4. El objetivo específico 3 es determinar qué relación existe entre la gestión de riesgo y las políticas de cobranza, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, donde se utilizó la prueba de Tau b de Kendall, como se muestra en la tabla 54, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de =939 y un Sig. Bilateral = 0.000 el cual se interpreta que la gestión de riesgo tiene relación con la política de cobranza en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018, se concluye que si se aplica una buena política de cobranza y siguiendo los procedimientos adecuados, impulsará a los clientes morosos a cancelar sus cuotas vencidas, disminuyendo así el índice de morosidad.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar una buena gestión de riesgo antes de brindar un crédito o préstamo, a los efectivos policiales o militares, teniendo consigo que primero se debe realizar una evaluación totalmente transparente, que a su vez sean evaluados de manera óptima, como también verificar la capacidad del cliente, en qué situación actual se encuentra, si es personal en retiro o en actividad, para que así no lleguen a incumplir sus cuotas de préstamo
2. Se recomienda a los fondos de vivienda militar y policial, capacitar constantemente a los colaboradores que se encargan de evaluar a los efectivos policiales y militares, haciendo cumplir el manual de procedimiento, donde se debe respetar los plazos reales que se brindan tanto en calificación de crédito hasta el desembolso del préstamo, ya que así evitaríamos, contar con posibles clientes morosos.
3. Se tiene conocimiento que los efectivos policiales y militares recurren paralelamente a solicitar préstamos o créditos a entidades financieras y bancarias del sector privado, lo que esto trae como consecuencia un nefasto prejuicio a los fondos de vivienda, ya que la Dieco, Direcomar y/o Caja de Pensiones Militar y Policial, benefician que los administrados permitan que el sector privado les descuente primero, dejando de lado a las amortizaciones a los fondos de vivienda, por lo que se insta a que las máximas autoridades de los fondos intervengan, a fin de llegar un convenio para que estos fondos de vivienda militar y policial, tenga la prioridad en los descuentos pactados y dejar de beneficiar primero en los descuentos a las entidades privadas.
4. Se recomienda a los fondos de vivienda militar y policial, mejorar los requerimientos y los procedimientos de crédito para brindar un préstamo, a lo que hoy en día se vienen solicitando, optimizando algunos puntos para poder identificar posibles deudas frente a entidades estatales, ya que así

permitirá analizar el grado de responsabilidad y liquidez que cubre al solicitante ante compromisos económicos, así evitaremos aumentar el riesgo de crédito y a su vez la reducir la morosidad.

Recomendaciones académicas

Se recomienda para los futuros investigadores considerar la misma línea de investigación, esto servirá a aquellos estudiantes que deseen trabajar en el rubro financiero, para así poder realizar una buena gestión de riesgo antes de brindar un crédito y así evitaremos posibles clientes morosos.

Se recomienda que la variable morosidad no solo sea evaluada como variable cualitativa, sino también como variable cuantitativa, donde se llegara analizar a profundidad el nivel de morosidad que tiene la empresa.

REFERENCIAS

- Arroba, J., Morales, J. y Villavicencio, E. (setiembre, 2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. Revista observatorio de la economía latinoamericana. Recuperado de:
<https://www.eumend.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Baena, P. (2017). *Metodología De La Investigación* (3a. ed.).
Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>
- Becerra, L. Biamonte, C. y Palacios, E. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademisa S.A.C.*
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: ProfitEditorial.
Recuperado de <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoYCobroWEB.PDF>
- Calderón, J. (2014). *Gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo-Agencia sede institucional 2013.*
- Cárdenas, M., & Velasco, B. (2014). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud.*
- Catunta, A. y Moreno, F. (2015). *El índice de morosidad de la cartera de clientes y su incidencia en la rentabilidad y en la estructura de los estados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito acción de la ciudad de Trujillo de los años 2012-2013.*
- Chavarín, R. (2015). *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad en la banca comercial en México.*
- Coello, A. (2015). *Análisis de los estados financieros: Análisis vertical y horizontal*. Revista Actualidad Empresarial. Perú. Consultado 12 demayo. <http://aempresarial.com/servicios/revista.pdf>

- Córdova, R. (2017). *La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa Limpia Max- lima 2017.*
- Delgado, C y Lezama, N. (2018). *Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque - Zaña, año 2017.*
- Domínguez, J. (2015). *Manual de metodología de la investigación científica.* (3.^a ed.). Chimbote: Imprenta Editora Grafica RealS.A.C.
- Echenique. (2017) *Metodología de la investigación*, manual autoformativo interactivo. Huancayo: UniversidadContinental.
- Fresno, C. (2019). *Metodología De La Investigación: Así De Fácil.* Recuperado de <http://ebookcentral.proquest.com>
- González, W. (2018). *Morosidad por préstamos personales y su impacto económico en clientes de Banco Interbank año 2017.*
- Gómez, C. (2014). *La gestión del riesgo de crédito como herramienta para una administración financiera eficiente.*
- Gomez, N. (2017). *La evaluación crediticia y la morosidad de créditos comerciales en la financiera confianza S.A.A. Huánuco, 2017.*
- Hernández, Fernández & Baptista, (2014). *Metodología De La Investigación* (6ta edición). México.
- Jimber, J. (2015). *Riesgo de crédito. Estudio econométrico.* España
- Laura, J & García, J. (2016). *Apalancamiento financiero para el crecimiento económico de las empresas comercializadoras de combustibles de la provincia de Huanuco.* (tesis de pregrado) Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo,Perú.
- Limachi, P. (2015). *La morosidad y su influencia en el cumplimiento de objetivos estratégicos de la edpyme Raíz Agencia Macusani 2013 – 2014.*

- Morales, A & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Mogollón, V. (2016). *Gestión de riesgos de crédito y su incidencia en la morosidad en la Cooperativa de ahorro y crédito León XIII de Trujillo 2015*.
- Morán, C. (2018). *Créditos y cobranzas de almacén Distbend*. (Tesis). Recuperado de http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/3643/1/Moran_Iza_Cristina_Victoria_Ingenieria_en_Contabilidad_y_Auditoria_2018%20-%20copia.pdf
- Ordoñez, R. (2017). *Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A.*(Tesis). Recuperado de: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1948/1/T-ULVR-1754.pdf>
- Otzen&Manterola, (2017). *Técnicas De Muestreo Sobre Una Población A Estudio*. Chile
- Rodríguez (2015) *Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca Comercial en México*. Recuperado de:<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox/FMfcgxwChJZkzWFTSFshKCMDkpNQmHhN?projector=1&messagePartId=0.2>
- Salazar, C y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf>
- Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos e investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Business SupportAneth S.R.L.

- Sampieri, R., Collado, C. y Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6a. ed.). México.
- Ticse, P. (2015). *Administración del riesgo crediticio y su incidencia en la morosidad de Financiera Edyficar oficina especial – El Tambo*.
- Garate, J. (2017). *Relación entre gestión de riesgo crediticio y morosidad en clientes del segmento empresa del BBVA Continental, Moyobamba, 2016*.
- Talledo, S. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia*. Universidad ESAN. Lima.
- Uceda, L. & Villacorta, F. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa ImportExport Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*
- Vergara, G. y Retto, I. (2014). *Diseño de políticas y procedimiento de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacis del Cantón Milagro*.
- Nueva ley de administración de fondos de vivienda militar y policial, (2018). Ley N°24686.
- Vidal, S. (2017). *La morosidad y rentabilidad de los bancos en Chile*. (Tesis). Recuperado de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagomez, A. (2014). *Metodología De La Investigación Cuantitativa-Cualitativa Y Redacción De La Tesis* (4th ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Yuni, J. & Urbano, C. (2014). *Técnicas Para Investigar. Recursos Metodológicos Para La Preparación De Proyectos De Investigación*. Argentina.

- Urrutia, M., Barrio, S., Gutiérrez, M. y Mayorga, M. (2014). *Métodos Óptimos Para Determinar Validez De Contenido*. Revista Cubana de Educación Médica Superior, 28(3),547-558.
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. Revista Cubana de Salud Pública. Recuperado de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/906/948>
- Valderrama Mendoza, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, cuantitativa, cualitativa y mixta*. (quinta ed.). Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE RIESGO	La gestión de riesgo se usa generalmente para referirse a cualquier clase de incertidumbre considerada desde el punto de vista de una circunstancia desfavorable; lo que quiere decir, que es la perdida potencial que se sufriría si una posición dada no sucediera. Asimismo, es el mecanismo que se aplica en las entidades o empresas que brindan préstamos, previa evaluación crediticia, teniendo consigo, el cumplimiento de las políticas de crédito, políticas de procedimientos y tácticas para lograr el debido cobro de las deudas generadas. (Morales, 2014)	políticas de crédito	captación de recursos financieros	1-3	ORDINAL
			destino del crédito	4-6	
			limitación de prestamos	7-9	
		procedimiento de crédito	simulación de crédito	10-12	
			evaluación de crédito	13-14	
			desembolso del crédito	15-16	
MOROSIDAD	La morosidad es el incumplimiento de pagos con exigido por la ley o como una obligación contraída previamente este término se utiliza cuando el deudor no paga el interés o el capital de su deuda incumple las políticas de cobranza, esto también llamado como créditos no cobrables y que se cargaran a las cuentas de pérdidas. (Brachfiel 2015)	políticas de cobranza	cobranza normal u ordinaria	17-18	
			cobranza pre - judicial	19-20	
			cobranza judicial	21-22	
		proceso de cobranza	notificaciones	23-25	
			refinanciamiento	26-28	
			cobranza preventiva	29-31	
estrategia de cobranza	campaña de cobranza	32-34			

Instrumento de recolección de datos

VARIABLE 1 : GESTIÓN DE RIESGO			1	2	3	4	5
DIMENSIONES	N	INDICADORES					
		CAPTACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS					
POLÍTICAS DE CRÉDITO	1	La empresa cumple el objetivo de los fondos de vivienda militar y policial, de acuerdo a la Ley 24686.					
	2	Los fondos de vivienda realizan una correcta aplicación de las políticas de crédito, para brindar un préstamo.					
	3	Se determina la selección del préstamo a otorgar, según las políticas de crédito.					
		DESTINO DEL CRÉDITO					
	4	Se identifica dentro de las políticas, el destino del crédito que se brindará.					
	5	Se cumple con verificar el destino del crédito, de acuerdo a las distintas modalidades de préstamo.					
	6	Verifico si en las políticas de crédito, existe el seguimiento del destino del crédito solicitado.					
		LÍMITES DE PRÉSTAMO					
	7	Se identifica si en las políticas de crédito existe un límite de préstamo a brindar.					
	8	Verifico si existe el cumplimiento, de acuerdo a las políticas de crédito, el monto límite en base a la escala del préstamo.					
9	Con que frecuencia consulta la situación en que se encuentra el personal, quien solicita el crédito						
PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO		SIMULACIÓN DE CRÉDITO					
	10	Cumple con el manual de procedimiento, para realizar una simulación de crédito.					
	11	Existe una adecuada verificación con respecto a la capacidad de crédito a simular.					
	12	Verifico si los efectivos policiales o militares, se encuentran al día en sus aportes de ley.					
		EVALUACIÓN DE CRÉDITO					
	13	Evalúa e informa los requisitos indispensables para las diferentes modalidades que le pueda convenir al cliente.					
	14	Se realiza una correcta evaluación de crédito para dar el visto bueno del expediente de préstamo.					
		DESEMBOLSO DE CRÉDITO					
	15	Se realiza la última verificación sobre la capacidad de crédito de acuerdo a la nueva escala de préstamo.					
	16	Se cumple con verificar, el tiempo para la entrega del desembolso					
		VARIABLE 2 : MOROSIDAD					
		COBRANZA NORMAL					
	17	Verifico el reporte de morosidad mensualmente de los beneficiarios con créditos vencidos menor o igual a 30 días calendarios.					

POLÍTICAS DE COBRANZA	18	Identifico los motivos por lo que el socio, llega a ser un cliente moroso.						
	COBRANZA PRE JUDICIAL							
	19	Verifico el reporte de morosidad mensualmente de los beneficiarios con créditos vencidos mayor de 31 a 90 días calendarios.						
	20	Menciona el fraccionamiento de deuda como un acuerdo de pago,						
	COBRANZA JUDICIAL							
	21	Verifico el reporte de morosidad mensualmente de los beneficiarios con créditos vencidos mayor a 91 días.						
	22	Se menciona la conciliación como una última etapa de la cobranza morosa.						
PROCESO DE COBRANZA	NOTIFICACIONES							
	23	Cree Ud. Que se puede lograr una respuesta inmediata de los clientes a través de llamadas telefónicas o mensajes de textos por deudas atrasadas.						
	24	Verifico y da seguimiento de las notificaciones a los clientes mediante cartas de requerimiento de pago por deudas.						
	25	Aplico como medida de cobranza las notificaciones mediante cartas notariales.						
	REFINANCIAMIENTO							
	26	Se cumplen los requisitos para el refinanciamiento de deuda.						
	27	Aplica las tasas correspondientes para un adecuado proceso de refinanciamiento.						
	28	Se brinda información respecto a las ventajas de refinanciamiento.						
ESTRATEGÍA DE COBRANZA	COBRANZA PREVENTI VA							
	29	Se brinda recordatorios de pagos, días antes de la fecha de vencimiento de la deuda.						
	30	Menciona que existen convenios con diferentes bancos para amortizar la deuda morosa.						
	31	se verifica los pagos efectuados por el cliente, antes de reportar los créditos vencidos.						
	CAMPAÑA DE COBRANZA							
	32	Realiza la segmentación o agrupa a los clientes morosos por diferentes tipos de deudas.						
	33	Se ejecuta como campaña de cobranza las cartas masivas a los clientes morosos.						
	34	El fraccionamiento de cuotas por deudas vencidas, se considera como alternativas de pagos.						

Matriz de consistencia

Gestión de riesgo y morosidad, en los fondos de vivienda militar y policial, Lima 2018.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE RIESGO	La gestión de riesgo se usa generalmente para referirse a cualquier clase de incertidumbre considerada desde el punto de vista de una circunstancia desfavorable; lo que quiere decir, que es la pérdida potencial que se sufriría si una posición dada no sucediera. Asimismo, la gestión, es el mecanismo que se aplica en las entidades o empresas que brindan préstamos, previa evaluación crediticia, teniendo consigo, el cumplimiento de las políticas de crédito, políticas de procedimientos y tácticas para lograr el debido cobro de las deudas generadas. (Morales, 2014)	POLÍTICAS DE CRÉDITO	CAPTACIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS	1-3	LIKERT (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			DESTINO DEL CRÉDITO	4-6	
			LIMITACIÓN DE PRÉSTAMOS	7-9	
		PROCEDIMIENTO DE CRÉDITO	SIMULACIÓN DE CRÉDITO	10-12	
			EVALUACIÓN DE CRÉDITO	13-14	
			DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	15-16	
MOROSIDAD	La morosidad es el incumplimiento de pagos con lo exigido por la ley o como una obligación contraída previamente este término se utiliza cuando el deudor no paga el interés o el capital de su deuda o incumple las políticas de cobranza, esto también llamado como créditos no cobrables y que se cargaran a las cuentas de pérdidas. (Brachfield, 2015)	POLÍTICAS DE COBRANZA	COBRANZA NORMAL U ORDINARIA	17-18	
			COBRANZA PRE - JUDICIAL	19-20	
			COBRANZA JUDICIAL	21-22	
		PROCESO DE COBRANZA	NOTIFICACIONES	23-25	
			REFINANCIAMIENTO	26-28	
		ESTRATEGÍA DE COBRANZA	COBRANZA PREVENTIVA	29-31	
CAMPAÑA DE COBRANZA	32-34				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable después de corregir No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg. María Elena Hedine Guerrero DNI: _____

Especialidad del validador: Finanzas

Relevante: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Aplicación: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Subsecuente, se da su validez cuando los ítems planteados son válidos para medir la dimensión.

20 de _____ de _____ del 2011

Firma del Experto Informante.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Vasquez Vasquez Haribel DNI: 10052999

Especialidad del validador: Farmacología

.....20 de ..11..... del 201

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto siendo formulado.
*Referencia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
*Claridad: Se evidencia sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota: Suficiencia, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Carrillo Franco, William Marcos** DNI: **25690202**

Especialidad del validador: **Metodología**

20 de **11** del 20**1**

- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- ³ Claridad: Se entendió sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se da su validez cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....

Firma del Experto Informante.
Especialidad