

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**Estrategias de cobranza y la morosidad en Mibanco -
Agencia Huancayo matriz en el contexto COVID-19**

Pamela Milagros Huaman Urcuhuaranga
Elizabeth Candi Moran Borda

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Huancayo, 2023

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Mag. C.P.C. Marcos Martin Bustios Martinez

Dedicatoria

A Dios por guiar mi vida y darme fortaleza para seguir adelante. A mis padres, Jenny y Luis por brindarme su apoyo incondicional y ser la base de mi formación profesional, por su dedicación, consejos, valores y porque siempre serán el motivo de mi vida.

Pamela.

A Dios, a mis padres, Candelaria y Pedro por ser motivo fundamental en mi vida y formación profesional que desde el cielo guían cada paso que doy y a mis hermanos por brindarme su apoyo incondicional siendo participes con sus consejos, dedicación y motivación de cada día.

Elizabeth.

Agradecimiento

A Dios, que con su infinito amor nos guía, protege e ilumina cada paso que damos para lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres y familiares, por brindarnos valores, principios y sobre todo el apoyo incondicional ante situaciones adversas que se nos presentaron en la vida.

A nuestro asesor Marcos Martin Bustios Martínez, quien nos guio en la realización de la presente investigación.

A cada uno de nuestros docentes de la Universidad Continental, por su vocación y compromiso en compartir sus conocimientos para el desarrollo de nuestra formación profesional.

Pamela y Elizabeth.

Índice de Contenidos

Asesor	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
Capítulo I Planteamiento del Estudio	16
1.1. Delimitación de la Investigación	16
1.1.1. Territorial.	16
1.1.2. Temporal.	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del Problema	17
1.3. Formulación del Problema	27
1.3.1. Problema General.....	27
1.3.2. Problemas Específicos.	27
1.4. Objetivos de la Investigación	27
1.4.1. Objetivo General.	27
1.4.2. Objetivos Específicos.....	27
1.5. Justificación de la Investigación.....	28
1.5.1. Justificación Teórica.	28
1.5.2. Justificación Práctica.....	29
Capítulo II Marco teórico.....	30
2.1. Antecedentes de Investigación	30
2.1.1. Artículos Científicos.	30
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales	33
2.2. Bases Teóricas	36
2.2.1. Estrategias de Cobranza.	36
2.2.2. Morosidad.	50
2.3. Definición de Términos Básicos	61
Capítulo III Hipótesis y Variables	65

3.1. Hipótesis	65
3.1.1. Hipótesis General.	65
3.1.2. Hipótesis Específicas.	65
3.2. Identificación de las Variables	66
3.2.1. Estrategias de Cobranza.	66
3.2.2. Morosidad	67
3.3. Operacionalización de las variables	68
Capítulo IV Metodología	71
4.1. Enfoque de la Investigación	71
4.2. Tipo de Investigación	71
4.3. Nivel de Investigación.....	72
4.4. Métodos de Investigación.....	72
4.4.1. Método General.....	72
4.4.2. Método Especifico.	73
4.5. Diseño de la Investigación.....	73
4.5.1. En el Tipo Correlacionales.....	73
4.6. Población y Muestra	74
4.6.1. Población.....	74
4.6.2. Muestra.....	74
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	76
4.7.1. Técnicas.....	76
4.7.2. Instrumentos.....	76
4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos	81
Capítulo V Resultados	84
5.1. Presentación de Resultados	84
5.1.1. Descripción de Trabajo de Campo.....	84
5.1.2. Resultados Descriptivos.....	85
5.2. Contrastación de Resultados.....	94
5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General.	95
5.2.2. Contrastación de la Hipótesis Especifica 1.	97
5.2.3. Contrastación de la Hipótesis Especifica 2.	99
5.2.4. Contrastación de la Hipótesis Especifica 3.	102
5.2.5. Contrastación de la Hipótesis Especifica 4.	104
5.3. Discusión de Resultados.....	106
Conclusiones	114

Recomendaciones	117
Referencias Bibliográficas	118
Apéndices.....	126

Índice de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable asociativa estrategias de cobranza.....	68
Tabla 2 Operacionalización de la variable de supervisión morosidad.....	70
Tabla 3 Población del estudio	74
Tabla 4 Muestra del estudio.....	75
Tabla 5 Resumen de procesamiento de casos variable X: estrategias de cobranza	78
Tabla 6	79
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos variable Y: morosidad	79
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad variable Y: morosidad.....	79
Tabla 10 Recuento y Porcentajes de la Variable X: Estrategias de Cobranza.....	86
Tabla 11 Recuento y Porcentajes de la Dimensión 1 Estrategias Proactivas	87
Tabla 12 Recuento y porcentajes de la dimensión 2: la alta productividad.....	88
Tabla 13 Recuento y Porcentajes de la Dimensión 3: La Calidad de la Recopilación y Manejo de Información	89
Tabla 14 Recuento y Porcentajes de la Dimensión 4: Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos.....	90
Tabla 15 Recuento y porcentajes de la variable Y: morosidad.....	91
Tabla 16 Recuento y porcentajes de la dimensión 1: factores macroeconómicos	92
Tabla 17 Recuento y porcentajes de la dimensión 2: Factores Microeconómicos	92
Tabla 18 Recuento y porcentajes de la dimensión 3: entorno	93
Tabla 19 Tabla cruzada de asociación para inventario de estrategias de cobranza y morosidad.....	96
Tabla 20 Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis general.....	96
Tabla 21 Tabla cruzada de asociación para estrategias proactivas y la morosidad	98
Tabla 22 Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 1	98
Tabla 23 Tabla cruzada de asociación para la alta productividad y la morosidad.....	100
Tabla 24 Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 2	101
Tabla 25 Tabla cruzada de asociación para la calidad de la recopilación y manejo de información, y morosidad	103
Tabla 26 Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3	103
Tabla 27 Tabla cruzada de políticas y procesos de recuperación claramente definidos y la morosidad	105
Tabla 28 Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 4	105

Índice de Figuras

Figura 1 Crédito a Pymes en América Latina y el Caribe (índice mensual).....	19
Figura 2 Cartera atrasada de Créditos en el Perú (% de créditos)	20
Figura 3 Evolución de la cartera vencida del sistema financiero.....	21
Figura 4 Mejores prácticas en estrategias de cobranza	39
Figura 5 Evolución de microfinanzas – tasa de interés vs. morosidad	52
Figura 6 Esquema de diseño de la investigación	74
Figura 7 Estadígrafo de Alfa de Cronbach	78
Figura 8 Baremos de medición de confiabilidad para la variable X.....	78
Figura 9 Estadígrafo de validez de Hernández Nieto	80
Figura 10 Interpretación del cálculo del coeficiente de validez del contenido.....	81
Figura 11 Expresión de la validez del instrumento por expertos.....	81
Figura 12 Pruebas estadísticas por criterios del estudio	82
Figura 13 Gráfica de Barra de la Variable X: Estrategias de Cobranza	87
Figura 14 Gráfica de barra de la dimensión 1: estrategias proactivas	87
Figura 15 Gráfica de barra de la dimensión 2: la alta productividad.....	88
Figura 16 Gráfica de barra de la dimensión 3: la calidad de la recopilación y manejo de información	89
Figura 17 Gráfica de Barra de la Dimensión 4: Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos.....	90
Figura 18 Gráfica de barra de la variable Y: morosidad.....	91
Figura 19 Gráfica de barra de la dimensión 1: factores macroeconómicos.....	92
Figura 20 Gráfica de barra de la dimensión 2: factores microeconómicos.....	93
Figura 21 Gráfica de barra de la dimensión 3: Entorno.....	94
Figura 22 Regla de decisiones para la prueba de hipótesis calculo p-valor.....	94
Figura 23 Formula estadística Tau-b de Kendall.....	95
Figura 24 Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis general.....	96
Figura 25 Formula estadística Tau-b de Kendall.....	98
Figura 26 Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis especifica 1	99
Figura 27 Formula estadística Tau-b de Kendall.....	100
Figura 28 Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis especifica 2	101
Figura 29 Formula estadística Tau-b de Kendall.....	102
Figura 30 Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis especifica 3	103

Figura 31 Formula estadística Tau-b de Kendall	105
Figura 32 Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 4	106

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, en el año 2020; dado que la entidad en estudio denota un incremento en los índices de morosidad, a causa del retraso en la recuperación de créditos, que si bien es cierto, nadie se esperó el duro golpe que dio la pandemia a nivel mundial, siempre toda entidad debe contar con estrategias de cobranza adicionales para poder hacer frente a contingencias que puedan presentarse en el transcurso de sus actividades. La metodología utilizada tiene un enfoque cuantitativo, deductivo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental, transversal; la muestra fue no probabilística, estuvo constituida por 32 asesores de crédito de Mi Banco - agencia Huancayo Matriz. Se esgrimió como instrumento un cuestionario en escala Likert elaborado acorde a los indicadores de las variables, obteniendo información de escala ordinal, para el análisis estadístico descriptivo e inferencial con la prueba estadística Tau-b de Kendall. Concluyendo que, existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, con un valor de significación bilateral p - valúe = 0,000, siendo menor que la probabilidad de error del 5 %.

Palabras clave: estrategias de cobranza, morosidad.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between collection strategies and delinquency in Mi Banco - agencia Huancayo Matriz in the COVID-19 context, in the year 2020; given that the entity under study denotes an increase in delinquency rates, due to the delay in credit recovery, which although it is true, no one expected the hard blow given by the pandemic worldwide, every entity must always have additional collection strategies to cope with contingencies that may arise in the course of its activities. The methodology used has a quantitative, deductive, basic approach, correlational level and non-experimental, cross-sectional design; the sample was non-probabilistic and consisted of 32 credit counselors of Mi Banco - agencia Huancayo Matriz. A Likert scale questionnaire was used as an instrument, elaborated according to the indicators of the variables, obtaining information on an ordinal scale, for the descriptive and inferential statistical analysis with Kendall's Tau-b statistical test. It was concluded that there is an inverse relationship between collection strategies and delinquency in Mi Banco - agencia Huancayo Matriz in the COVID-19 context, with a bilateral significance value $p\text{-value} = 0.000$, which is less than the 5% probability of error.

Keywords: collection strategies, delinquency.

Introducción

El motivo para desarrollar la presente investigación, es que las entidades del sistema financiero contribuyen en la estabilidad monetaria y financiera, con el propósito de contribuir al sistema financiero económico de los países. Desafortunadamente, la crisis causada por la COVID-19 ha mostrado fuertes impactos en el sector bancario, debido a la severa recesión económica y las medidas para contener la pandemia, que afectaron el empleo y los ingresos de los hogares, así como las ventas, disminuyendo las posibilidades de pago de estos. Así mismo se incrementó notablemente la tasa de cartera atrasada del total de créditos en el sistema financiero, trayendo consigo problemas en la rentabilidad y solvencia a causa del alto índice de morosidad de las entidades de este sistema; dado que la asignación de créditos es la principal actividad que llevan a cabo estas entidades y, a su vez, constituye la fuente esencial de sus ingresos. Por tanto, mantener el flujo de caja es esencial, para lo cual es fundamental controlar adecuadamente los índices de morosidad; surge aquí la necesidad de contar con una buena gestión de cobranza para mantener a flote el negocio, mediante algunas alternativas que coadyuven a mitigar las complicaciones presentadas en relación a los créditos asignados.

De persistir estos problemas en la entidad financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, podría volver a pasar por lo sucedido hace 6 años, ya que, al no contar con suficiente liquidez para afrontar los problemas generados por el incremento significativo de la morosidad, resultó en la negociación de una fusión entre Mi Banco y financiera Edyficar. En el año 2014 mostró un índice de 7,26 % siendo este el pico más alto en los niveles de morosidad, de igual manera repercutió directamente en sus índices de rentabilidad, siendo desde el año 2011 al 2014 los peores de su historia, inclusive llegaron a ser negativos, es decir arrojaron pérdidas. Por ello, se plantea el

siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020?

La pesquisa, consideró los siguientes fundamentos teóricos científicos que respaldan las variables de estudio:

Respecto la variable asociativa, estrategias de cobranza, se manejó la teoría del control, de Pacioli en el título del capítulo I de su tratado XI “Al señalar que los mercaderes tienen que tener un debido “control” de sus operaciones. Sin duda que la contabilidad tiene una función esencial de controlar las transacciones para tener una correcta toma de decisiones” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115).

Asimismo, para la variable de supervisión, morosidad, se tomó en cuenta el enfoque comportamental de Eldon S. Hendriksen y Michael F. Van Breda (2010) señala que es aquella que “responde a criterios sociológicos en donde lo importante es revelar información sobre el comportamiento de individuos en relación a los resultados revelados por las entidades” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115).

El objetivo general de la pesquisa fue, determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19. Este cuenta con cinco capítulos, divididos de la siguiente manera:

El primer capítulo presenta el planteamiento del estudio, se formula y plantea el problema acorde a la línea de investigación, así mismo comprende los objetivos que el investigador desea alcanzar y la justificación del estudio.

El segundo capítulo comprende el marco teórico, en el cual se realiza una revisión de los antecedentes que son el sustento científico de la investigación, las bases

teóricas que expresan las teorías científicas, así mismo se definen los términos básicos que son necesarios para la comprensión del investigador y otros investigadores.

El tercer capítulo comprende la hipótesis del problema de investigación, así mismo se identifican las variables y su operacionalización, incluyendo el desarrollo de las variables.

El cuarto capítulo presenta la metodología que se utiliza en la investigación, dentro del cual encontramos el enfoque, tipo de estudio, nivel, método, diseño, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas estadísticas de análisis de datos; cumpliendo así con los criterios del método científico.

El quinto capítulo da a conocer, los resultados de la investigación; la descripción de trabajo de campo, presentación de resultados descriptivos, contrastación de la hipótesis y la discusión de los resultados.

Finalmente se presentan las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y los apéndices enmarcados en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Continental.

Las autoras.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

La investigación se realizó específicamente en la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, provincia de Huancayo y departamento de Junín.

1.1.2. Temporal.

La investigación se desarrolló en el contexto COVID-19, específicamente en el periodo 2020.

1.1.3. Conceptual.

La investigación tiene como variables de estudio: estrategias de cobranza y morosidad.

De acuerdo a la International Headquarters (2021), las estrategias de cobranza son “El conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de manera más rápida y eficiente posible” (p. 3), manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones; para ello se tiene que realizar estrategias proactivas, fomentar la

alta productividad, asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información, y, contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

Por otro lado, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019) resalta que la morosidad de un crédito, “sucede cuando el cliente se ha retrasado por un periodo de tres meses en cumplir con el pago de su deuda. Es una situación de riesgo, pero aún no se considera como crédito irrecuperable” (p. 5). Todo esto basado en factores macro económicos, micro económicos y el entorno en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.

1.2. Planteamiento del Problema

La crisis causada por la COVID-19 ha mostrado fuertes impactos en el sector bancario, debido a la severa recesión y las medidas tomadas para controlar la pandemia, los cuáles influyeron negativamente al empleo e ingresos en el hogar y las ventas de los negocios, disminuyendo así las posibilidades de pago de ambos agentes económicos. Asimismo, incrementó notablemente la tasa de cartera atrasada del total de créditos en el sistema financiero, trayendo consigo problemas en la rentabilidad y solvencia a causa del alto índice de morosidad de las entidades de este sistema; dado que la asignación de créditos es la principal actividad que llevan a cabo estas entidades, y, a su vez, constituye la fuente esencial de sus ingresos. Quedando en evidencia que las estrategias de cobranza determinan su estabilidad; ya que son un cúmulo de acciones que posibilitan realizar una cobranza de créditos de manera sistematizada y adecuada para poder controlar los índices de morosidad, el cual muestra el nivel de riesgo de que los prestatarios no cumplan con sus deudas a los bancos privados.

García et al. (2017) mencionan que, la intermediación financiera constituye la actividad principal de la industria bancaria, siendo esta la que le brinda más beneficio

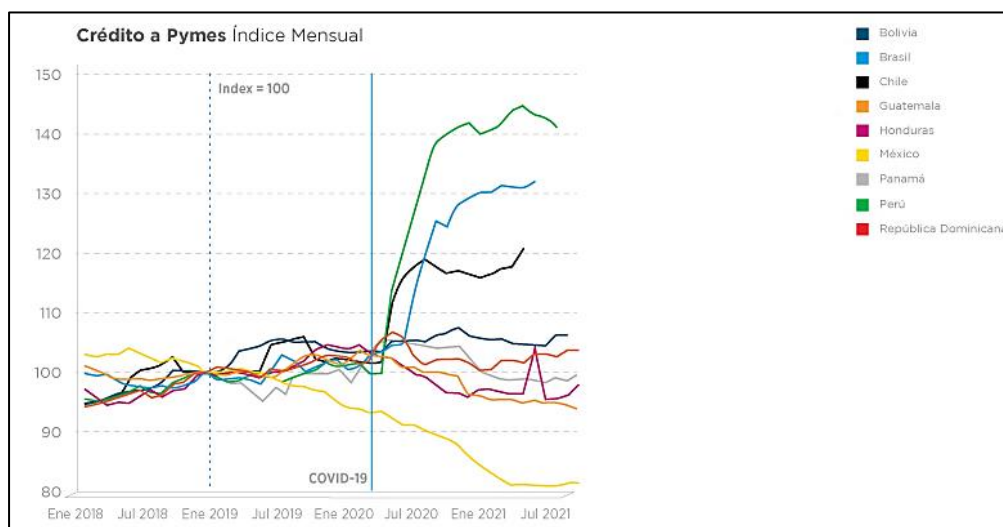
y a su vez más riesgo. Siendo los más comunes el riesgo de crédito o contrapartida propio de la administración de carteras de cuentas por cobrar.

La pandemia provocada por el COVID-19 ha desencadenado una crisis tanto humana como sanitaria en todo el mundo. Las disposiciones tomadas por los gobiernos y entes competentes con el fin de evitar la propagación del virus, llevaron a una recesión. En la actualidad no existe certeza sobre su gravedad y duración. El sistema financiero ya ha sido afectado por esta crisis, incluso el último informe de estabilidad financiera global afirma que el agravamiento de la pandemia impactaría negativamente a la estabilidad financiera global. Los diferenciales de crédito se han ampliado, especialmente para las empresas con calificaciones más bajas. También se presentaron señales de tensión en los principales mercados de financiación a corto plazo, incluido el mercado mundial de dólares estadounidenses.

En su informe CEPAL (2021) explica que, la peor crisis de la historia enfrentada por América Latina y el Caribe fue en el año 2020, teniendo la mayor recesión económica que mostró una caída del PIB de 7,7 % y en la inversión de 20 %. Desde el inicio de la pandemia del COVID-19, el otorgamiento de crédito a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) ha mostrado cambios significativos y variados en los distintos países. La tendencia a lo largo del 2019 fue relativamente estable a comparación con abril de 2020. Si bien los préstamos a las pymes en Perú, Brasil y Chile se han disparado desde el comienzo de la pandemia, los índices de morosidad también ha aumentado. Vale la pena enfatizar que el acceso al crédito para las PYMES es muy importante, ya que las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) representan más del 99 % de las empresas, el 60 % de los empleos y alrededor del 25 % del PIB en la región.

Figura 1

Crédito a Pymes en América Latina y el Caribe (índice mensual)

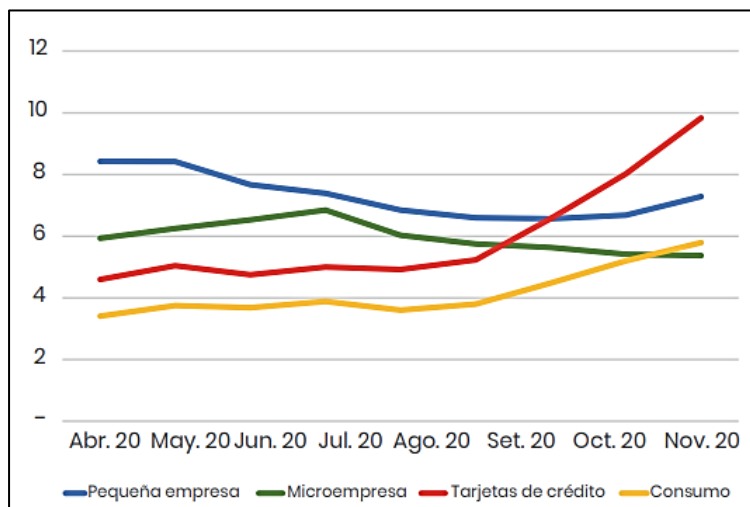


Nota. La figura muestra el índice de cambio del crédito con respecto a diciembre de 2018, en términos reales. Recuperado de CEPAL (2021) en <https://bit.ly/3ZdDnuU>.

Según datos de la Cámara de Comercio de Lima (2021) en el Perú, el índice de morosidad de los créditos totales del sistema financiero aumentó en 0,49 puntos porcentuales llegando a 4,21 % entre el nivel registrado en noviembre y el nivel previo a la pandemia (marzo). Así mismo la tasa de morosidad de la cartera corporativa pasó del 0,08 % al 0,68 %. Los créditos de consumo, que se vieron directamente afectados por la crisis económica, cayeron a 5,79 % en noviembre desde 3,41 % en marzo. En el caso de la banca múltiple, la cartera atrasada alcanzó el 5,87 %, con una mayor participación de las sociedades financieras (9,11 %) y las cajas municipales de ahorros con un porcentaje menor (3,06 %). La morosidad de las tarjetas de crédito fue la más alta con un 9,83 % frente al 4,60 % de marzo, con los bancos comerciales registrando un nivel similar (9,64 %) y las empresas financieras con un 14,07 %. La tasa de interés hipotecario fue de 3,68 %, sutilmente por encima de la tasa previa a la pandemia de 3,13 %. como se muestra en la imagen:

Figura 2

Cartera atrasada de Créditos en el Perú (% de créditos)



Nota. La figura muestra el resultado por cartera atrasada de créditos por tipo. Recuperado de Camara de Comercio de Lima (2021) en <https://bit.ly/3Ghic2q>.

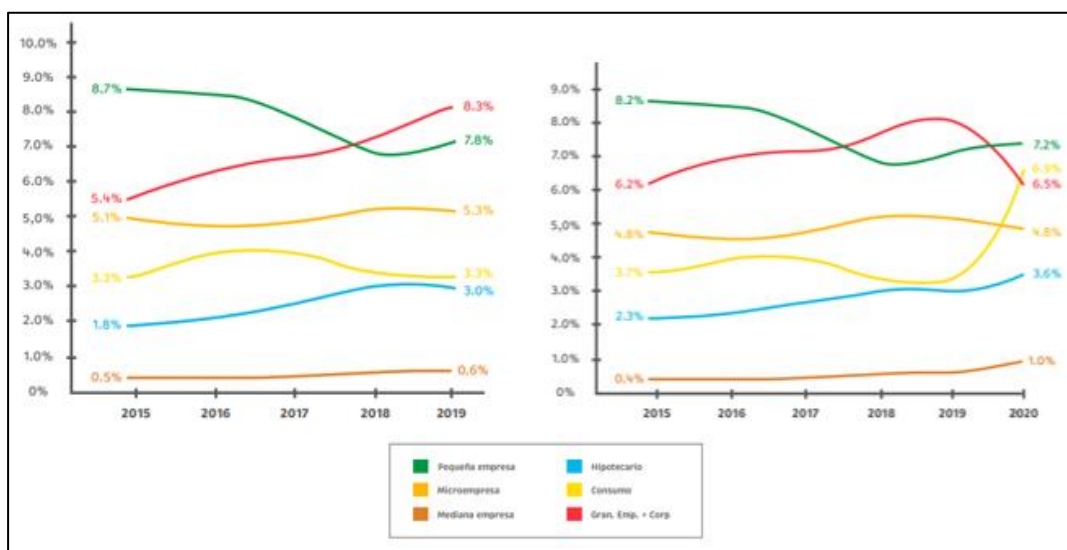
De igual forma, Mi Banco (2020) señaló en su informe “Memoria integrada 2020” que, a diciembre del 2020, el saldo de préstamos en el sistema bancario fue de S/ 326 022 millones, incrementando un 14 % respecto al cierre de 2019. El crecimiento de los créditos de las medianas empresas (56,8 %), pequeñas empresas (41,1 %) y microempresas (45,3 %) estuvo influenciada por la implementación de programas de reactivación económica implementada por el Estado. Pese al incremento de colocaciones, la ganancia neta acumulada de la banca múltiple, incluidas sus sucursales en el extranjero, cayeron a S/ 2 112 millones a diciembre del 2020, un 76,8 % menos que el registrado en el año 2019. En la cartera de crédito del sistema bancario, los índices de créditos vencidos y en cobranza judicial, entre créditos directos fueron de 3,8 % a diciembre del 2020, siendo superior al año anterior. Asimismo, la cartera refinanciada y reestructurada, como porcentaje de los créditos directos, ascendió a 1,7 %, siendo este un 0,3 % mayor a la registrada en el 2019 (1,4 %).

Del mismo modo, presenta la evolución de la cartera vencida del sistema financiero, que a diciembre de 2020, los créditos de consumo tuvieron un nivel más alto

de morosidad, registrando un 6,9 %, con una diferencia de 3,6 % mayor a la cifra registrada en el año 2019 (3,3 %), así mismo para los créditos hipotecarios que al finalizar el año 2020 alcanzó un 3,6 %, siendo una cifra mayor al año anterior donde se tuvo un 3 %, de igual modo para los créditos atrasados de la mediana empresa, que para el año 2020 se obtuvo el 1 %, siendo esta una cifra mayor a la del año 2019 (0,6 %) en sus créditos atrasados. Respecto a las grandes, pequeñas y microempresas se obtuvo porcentajes menores a las registradas en el año 2019.

Figura 3

Evolución de la cartera vencida del sistema financiero



Nota. La figura muestra el resultado de la evolución de la cartera vencida por tipo. Recuperado de Mi Banco (2020) en <https://bit.ly/3WJNVQE>.

En el 2020 la economía peruana ha sido severamente impactada por la crisis sanitaria causada por la COVID-19, reduciendo la capacidad productiva del país, así mismo reduciendo la demanda por las medidas de aislamiento social. Por lo que Mi Banco en su memoria integrada 2020 señaló que, a diciembre de 2020, las colocaciones brutas de Mi Banco ascendieron a S/ 12 985 millones (21,2 %), registrando un incremento de S/ 2 355 millones a comparación del año 2019 donde se obtuvo S/ 10 630 millones (22,1 %). Adicionalmente, la mora contable de Mi Banco se situó en 7,1 % al cierre de 2020, estando por encima del nivel registrado al cierre de 2019 (5,4 %). El

nivel de mora contable vino acompañado de una amplia cobertura de la cartera atrasada [provisiones / (cartera atrasada + cartera refinanciada)], situándose en 142,93 % en el 2020, tasa mayor al registrado en el año 2019 (140 %). Asimismo, Mi Banco se mantiene como la institución de microfinanzas con el mayor número de clientes del sector micro y pequeña empresa en el rango de colocaciones entre S/ 0 a S/ 150 000 al alcanzar los 657 357 clientes a diciembre de 2020, cabe resaltar que en el año 2019 se alcanzó una cifra mayor con 738 848 clientes.

Así lo enmarca Periche (2020) en su artículo científico titulado “La morosidad ante un confinamiento del COVID-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú” donde concluye que, la morosidad posibilita a las instituciones financieras evaluar su desempeño, por lo cuál es muy importante. Durante el periodo analizado del 2006 al 2020, en la Caja Rural de Ahorro Raíz, su morosidad tuvo una tendencia variada esto a causa de los factores micro y macroeconómicos; entre ellos la pandemia del coronavirus que perjudicó a todos los países; porque este tipo de factores crean problemas con el poder adquisitivo de los deudores y un sobreendeudamiento.

Por esta razón y lo descrito anteriormente, es necesario enfocarse en este sector y en los recientes problemas que se presentan, debido a que esta contribuye a la economía del país que representa.

El diagnóstico señala que la entidad financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, está sobrellevando las repercusiones que trajo consigo la pandemia COVID-19, como todos los sectores de nuestro país, afectado en gran medida, a causa del impago de sus clientes. Específicamente en la entidad de estudio se denota un incremento en los índices de morosidad, debido al atraso en la recuperación de créditos, que si bien es cierto nadie se esperó el duro golpe que dio la pandemia a nivel mundial, siempre toda entidad debe contener estrategias de cobranza adicionales para poder hacer frente a

contingencias que puedan presentarse en el transcurso de sus actividades, como la que se presentó con la pandemia COVID-19.

La causa expresada en la morosidad puede tener graves consecuencias para la gestión financiera, especialmente para el circulante de una empresa, ya que la disponibilidad de préstamos bancarios requiere de evaluación por parte de la entidad acreedora. Las causas de esto son el déficit en la capacidad adquisitiva, problemas coyunturales, tasas de interés altas, etc. Se muestran dos tipos de fases, la fase expansiva y la fase de recesión, respecto a la primera generalmente se presenta cuando la tasa de morosidad tiende a disminuir, ya que los altos ingresos de los hogares y empresas facilitan el cumplimiento de las obligaciones financieras; sin embargo, cuando los países enfrentan problemas de recesión, la morosidad incrementa a medida que disminuyen los ingresos de una determinada economía. En consecuencia, este efecto negativo sobre la economía provoca un aumento del desempleo y una disminución de la solvencia de los clientes deudores, lo que se refleja en las carteras morosas. Destacándose que la morosidad de los préstamos es causada por la selección adversa y los fenómenos macroeconómicos, que en última instancia afectan negativamente el poder adquisitivo de las personas.

El impacto de la pandemia del COVID-19 ha causado serios problemas en los hogares peruanos, puesto que la solvencia de los deudores ha ido disminuyendo, lo que ha afectado el problema de la morosidad, aumentando especialmente en los créditos de consumo. De igual manera, las tendencias en los índices de morosidad han cambiado por factores microeconómicos como la falta de educación financiera, tiempo, gastos indebidos, enfermedades y factores macroeconómicos como el desempleo, las crisis y la pandemia del coronavirus, ya que todos los países se vieron afectados por este último. Este tipo de factores, disminuyen la capacidad de pago de los clientes y resulta en un

sobreendeudamiento. El poder adquisitivo de los clientes del deudor se vuelve problemático y se desarrolla un endeudamiento excesivo. Es decir, el cliente-deudor no cumple con sus obligaciones a pesar de contar con un contrato con la entidad financiera, ya que le resulta imposible por los factores ya mencionados, incurriendo en moras con más de 30 días y 60 días principalmente.

En cuanto al pronóstico, desde tiempos remotos los problemas de las entidades financieras de tamaño considerable, son generadas principalmente por la morosidad, y el cuál tuvo mayor presencia en el contexto COVID-19. Por tanto, tener una cartera de alta de morosidad es un problema grave que puede perjudicar la viabilidad a largo plazo de la institución y la viabilidad del propio sistema.

Si estos problemas persisten en la entidad financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, podría volver a pasar lo mismo que hace 6 años, ya que, al no contar con suficiente liquidez para afrontar los problemas generados por el incremento significativo de la morosidad, resultó en la negociación de una fusión entre Mi Banco y financiera Edyficar. En el año 2014 mostró un índice de 7,26 % siendo este el pico más alto en los niveles de morosidad, de igual manera repercutió directamente en sus índices de rentabilidad, siendo desde el año 2011 al 2014 los peores de su historia, inclusive llegaron a ser negativos, es decir arrojar pérdidas. Además, existían otros factores que contribuían como la agresiva estrategia de crecimiento (créditos aprobados sin garantía), condiciones económicas desfavorables en ese momento y altos índices de morosidad de las pymes. Los factores determinantes que condujeron a Mi Banco a negociar con Credicorp el grupo financiero más importante y grande en el Perú y cuáles fueron las variables más relevantes que llevaron a la fusión y adquisición de Mi Banco, el cual se configuraba como la entidad microfinanciera más importante del Perú y América Latina, incluso le otorgaron premios importantes como el de excelencia en las

microfinanzas otorgado por el BID y con clasificación AAA+ otorgado por Management and Excellence en sostenibilidad antes de aquel suceso, pese a ello la competencia y los cambios en la estructura del sistema financiero varían cada año, lo que resulta en un mercado cada vez más reducido y aumento de competencia, lo que se tradujo en un nivel de ingresos reducido y una reducción en la participación de mercado.

Teniendo estos antecedentes, Mi Banco ha ido mejorando durante el tiempo sus estrategias de cobranza, pero una vez más la pandemia por la COVID-19 evidenció que se necesita mayores controles respecto a esta variable de estudio, puesto que en el mundo todo viene evolucionando, tal como es la tecnología y por ende, se tiene que asignar nuevos complementos que coadyuven a la excelencia continua de los niveles de morosidad y estar preparados para contingencias externas como la propagada por la pandemia COVID-19.

Para un mejor control al pronóstico, la coyuntura actual es fundamental para las entidades mantener su flujo de caja, por ello es importante controlar correctamente los índices de morosidad, surgiendo así la necesidad de contar con una buena gestión de cobranza, con el objetivo de mantener el negocio a flote utilizando algunas de las alternativas que a continuación se detallan:

- Clientes: segmentarlos según el nivel de afectación que tuvieron, posibilitará tener en claro los procesos que se deberán realizar, desarrollar planes de pago y estrategias cooperativas para los más afectados. Así mismo se recomienda realizar un cambio en el plan de pago en mutuo acuerdo con la institución financiera, reducir la línea de crédito y mejorar la comunicación con el cliente. En este proceso existe probabilidad de reconocer a los clientes con mayor capacidad de pago, lo ideal sería iniciar el proceso con estos.

- Beneficios: el objetivo es recuperar el flujo de caja para las entidades, por ello brindar beneficios toma mayor relevancia. Por ejemplo, en el pago oportuno, se debe aclarar meticulosamente las consecuencias y penalidades que se pueden generar al incurrir en mora.
- Política de crédito y cobranza: ante la situación actual se requieren de una revisión y ajuste. Cuando se empieza con el proceso de cobranza es esencial que estas funcionen correctamente sin importar el escenario en el que se encuentre, porque permitirá determinar las herramientas, procesos y canales adecuados para el proceso de ejecución.
- Tecnología: este ha contribuido a reducir la intervención humana en los procesos de cobro haciéndolos más automáticos e integrales, existen herramientas que brindan la oportunidad de unificar procedimientos de cobranza, registros de estos, seguimiento de los procesos, aumentar la cantidad de créditos para recobro, mejorar la gestión de cobranza y disminuir los costos de cobranza; en un solo canal. Por ejemplo, la cobranza online que además de automatizar el proceso, reduce el presupuesto, esto último porque las entidades financieras utilizar dan una comisión por cada recuperación exitosa.

En base al problema descrito extensamente, nace la idea de realizar la presente investigación en el nivel relacional, con el objetivo de comprobar si existe relación entre las variables de estudio y si la asociación nos servirá para interpretar los indicadores que se tomará en cuenta mayor énfasis para mejorar las situaciones que se presentan a partir de las estrategias de cobranza y morosidad, así la investigación presentó el objetivo principal, determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020?

1.3.2. Problemas Específicos.

1. ¿Qué relación existe entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19,2020?
2. ¿Qué relación existe entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020?
3. ¿Qué relación existe entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020?
4. ¿Qué relación existe entre políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Probar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos.

1. Determinar la relación que existe entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

2. Determinar la relación que existe entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.
3. Determinar la relación que existe entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.
4. Determinar la relación que existe entre políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

Este estudio contribuye a la comunidad científica con información sobre el hecho o fenómeno objeto de estudio en relación a las variables planteadas, estrategias de cobranza y morosidad, y su resultado contrastando con los antecedentes de investigación del trabajo. Siendo útil para investigaciones posteriores del mismo o superiores niveles de investigación científica.

Por ello, se consideró trabajar con las teorías científicas, precisadas a continuación:

La variable estrategias de cobranza, se sustenta en la teoría del control de Pacioli. “Al señalar que los mercaderes tienen que tener un debido control de sus operaciones. Sin duda que la contabilidad tiene una función esencial de controlar las transacciones para tener una correcta toma de decisiones” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115).

Para la variable de supervisión, morosidad, se tomó en cuenta el enfoque comportamental de Eldon S. Hendriksen y Michael F. Van Breda (2010) la cual “responde a criterios sociológicos en donde lo importante es revelar información sobre

el comportamiento de individuos en relación a los resultados revelados por las entidades” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115).

1.5.2. Justificación Práctica.

La investigación beneficiará directamente a la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz suministrándoles información basada en los resultados obtenidos del trabajo de investigación en relación a las estrategias de cobranza para la solución de problemas que surgen por la morosidad de sus operaciones activas (créditos) en el contexto de pandemia COVID-19 en el 2020; así como en la toma de decisiones gerenciales, ya que se detectó que en esta organización, como en muchas otras del mismo giro fueron afectadas por el aumento de los créditos impagos en el contexto COVID-19. Esto apoyaría en la estructura económica de la financiera en estudio, dándoles mayores luces respecto a cómo realizar un mejor control de los problemas detectados, que pueden suponer un grave golpe para la solvencia de la empresa y por tanto para su sostenibilidad en el tiempo.

Además, la presente investigación también beneficiará a entidades del mismo objeto social porque servirá como guía y modelo para que otras entidades financieras logren un correcto manejo de las variables que presenta el estudio de investigación.

Capítulo II

Marco teórico

2.1. Antecedentes de Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

Romero et al. (2021) publicaron el artículo científico titulado “Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en instituciones de educación básica”, tuvieron como objetivo implementar una propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en instituciones de educación básica, para ello usó la metodología de tipo analítica, propositiva descriptiva, de diseño no experimental y corte transversal; como muestra consideró al área de tesorería del colegio adventista José de San Martín departamento La Libertad, provincia de Trujillo-Perú; recolectó los datos mediante la entrevista personal con una guía de entrevista, así mismo, desarrolló un análisis documental de los balances contables de dicha institución del periodo 2019. Concluyó que existen diversos factores, tanto externos como internos, que repercuten en el alto índice de morosidad, estando en un 50 % de sus tasas efectivas mensuales y anuales, en los departamentos de cobranzas no se cuenta con políticas de recaudación provechosas, no se les informa con exactitud a los padres de familia de las ventajas y desventajas del crédito que se le otorga al matricular a su hijo y las consecuencias de ser un deudor moroso a futuro. Asimismo, no se le realiza al deudor

un intenso seguimiento de sus estados de cuentas vencidas en la entidad educativa, causando el pago de sus pensiones fuera de tiempo; dejando en evidencia la importancia de estrategias de cobranza bien establecidas para disminuir la morosidad.

Ruiz (2017) publicó el artículo científico titulado “Diseño de un modelo matemático para la calificación de clientes morosos en una entidad comercial mediante las metodologías de árboles de decisión, análisis discriminante y regresión logística”, el propósito general fue, diseñar un modelo matemático para la calificación de clientes morosos con la finalidad optimizar la gestión de cobranzas en una empresa comercial. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, de tipo pura o básica, de nivel explicativo y el método utilizado fue el deductivo. Consideró como población a los clientes de una entidad comercial y como muestra a 5 000 de ellos. Desarrolló dos modelos paramétricos, siendo estos el análisis discriminante y la regresión logística. El investigador concluyó en que las metodologías paramétricas regresión logística y análisis discriminante, alcanzan el 95 % de coincidencia en calificar a los clientes por niveles de riesgo. Así mismo, las tres metodologías diferentes para optimizar la prioridad de cobro de una cartera con mora temprana, resultaron muy significativos y estables, tal como lo muestran los estadísticos calculados y la respectiva validación con la muestra de prueba.

Martinez et al. (2022) publicaron el artículo científico titulado “Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia”, donde el propósito general fue proponer estrategias de cobranza que permitan reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal y nivel descriptivo correlacional. La muestra se conformó por los trabajadores del área de cobranza, siendo estos 6. La técnica empleada para el proceso

de recolectar datos fue la encuesta y su instrumento el cuestionario. Concluyendo que la empresa Martyni Campestre, al no poder realizar de manera adecuada, oportuna y consistente el cobro de sus deudas con el paso del tiempo, se ha llegado a obtener mayores deudas que no han podido ser cobradas, permitiendo que la rentabilidad de la empresa se deteriore. Las ventas a crédito han traído consigo que la empresa tenga entre su cartera, créditos calificados como dudosos, deficientes y en pérdida. La morosidad es regular en un 50 %, dejando claro que existe una relación importante entre las estrategias de cobranza y la morosidad.

Reyes (2019) publicó el artículo científico titulado “La gestión de cobranzas en la empresa La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.” que tuvo como objetivo principal evaluar la gestión de cobranzas de la empresa en La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.; el enfoque de la investigación fue mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, de tipo pura, con nivel descriptivo. La muestra se conformó por: el jefe de cobranzas, el gerente administrativo, subgerente, tres clientes, dos asistentes de cobranzas, tres cobradores y la pagadora de comisiones. En la recolección de datos se utilizó la encuesta y fichas de observación. El investigador concluyó que en diciembre del año 2018, presentó en su balance anual un alto nivel de morosidad entre sus clientes con un 42 %, teniendo una tendencia al alza en caso de no tomarse medidas a tiempo. La revisión de los procesos operativos del departamento de cobranza, indicó que no existe una metodología eficiente para la cobranza y la recuperación de carteras, manifestando la importancia de implementar estrategias proactivas para el control de la morosidad.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales

2.1.2.1. Tesis Internacionales.

Villena y Guerrero (2021) sustentaron la tesis denominada “Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos”, el objetivo general fue describir la gestión de cobranza de la empresa comercializadora MARCIMEX en la provincia de Tungurahua de Ecuador, en el marco del COVID-19. Para ello, se implementó un estudio de caso-descriptivo, con un diseño de campo, para recolectar los datos diseñó un cuestionario estructurado, validado por expertos, se midió su confiabilidad con el coeficiente de Alpha de Cronbach, resultando un 0,90. Este fue aplicado a jefes, subjefes de agencia, y a los cobradores; los datos obtenidos fueron tabulados y agrupados para realizar su discusión. Como resultado se encontró que el proceso de cobranza se implementa de una manera empírica tradicional, destacando el empleo de la estrategia preventiva. Concluyendo que, las actividades de cobranza desarrolladas no han logrado minimizar la morosidad, las estrategias preventivas tampoco han logrado tener una óptima recaudación; por lo que, se requiere trabajar en la eficiencia de esa actividad, mediante la digitalización del proceso de recuperación cartera de clientes mediante estrategias proactivas.

Sanchez (2019) efectuó la tesis denominada “Estrategias financieras de crédito y cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad”, su objetivo general fue, diseñar estrategias financieras de crédito y cobranzas para disminuir el nivel de morosidad en la Cooperativa Pilahuin Tío Limitada de la ciudad de Otavalo; por tanto ejecutó la metodología, de nivel descriptiva, tipo aplicada con diseño no experimental, su enfoque fue mixto; la técnica empleada fue una encuesta y como instrumento el cuestionario, como población consideró a 375 clientes. Llegó a la conclusión que, en la Cooperativa Pilahuin el nivel

de morosidad no disminuye del 5 % en cartera vencida, ya que no existe el recurso humano especializado para el desarrollo eficaz y eficiente de las labores operativas de crédito y cobranza. De hecho, dilucidó que los documentos para acceder a un crédito son pocos en relación a los necesarios para establecer un análisis adecuado del sujeto de crédito, por lo cual la información obtenida es incompleta, en consecuencia la mayoría de los créditos cuenta con retrasos de cuotas a pagar, por lo que es importante ser constantes en el control de la alta productividad del recurso humano.

2.1.2.2. Tesis Nacionales.

Chávez (2021) sustentó la tesis titulada “Estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el banco de crédito agencia Cajamarca, 2021”, su objetivo general fue determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes Pymes del Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, la metodología empleada fue de diseño no experimental con corte transversal, nivel descriptivo - correlacional. Se consideró como muestra a 22 empleados de esta entidad. Para recolectar la información necesaria se empleó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario, este último tuvo 30 preguntas para cada variable, las cuales fueron validadas por tres expertos. En conclusión, la relación entre las estrategias de cobranza y morosidad de los clientes pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, es inversa ($r = - 0,709$) y significativa ($\text{sig.} = 0,000$), quedando revelado la importancia de una alta productividad dentro de cualquier entidad.

Salazar (2021) planteó la pesquisa con el epígrafe “Estrategia de cobranza y morosidad de clientes pyme del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque”, el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y morosidad de clientes pyme del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque. Para ello utilizó el método de enfoque cuantitativo,

con nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental con alcance correlacional, porque permitió medir la correlación de variables. Consensuó a 16 trabajadores de la entidad objeto de estudio como muestra, para recolectar datos aplicó un cuestionario de 10 preguntas. Concluyendo que, al determinar la relación entre las variables, arrojó un valor r igual a 0,127, demostrándonos de esta manera que tenemos una asociación de condición baja y una significancia de 0,606. Se afirma que las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes PYME de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019; por tanto, la calidad del manejo de la información es importante al igual que la información para la toma de decisión del crédito y las estrategias para su cobranza.

Coronel (2018) sustentó la tesis titulada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén 2015”. Su objetivo general fue determinar la incidencia de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco - Jaén. Utilizó la metodología de enfoque cuantitativo con nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental. Para recolectar los datos diseñó una encuesta de 21 ítems mediante la escala Likert; el Alfa de Cronbach arrojó un resultado de 0,801 para la variable independiente, y para la variable dependiente el resultado fue de 0,792 siendo este también fiable. El investigador concluye que las estrategias de cobranza se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman indica un 0,823 indicador que supera el 0,5, que demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente. Además, que en la entidad financiera Mi Banco, la morosidad se ve relacionada a la mala distribución de la liquidez de sus clientes, los cuales destinan su disponible al pago de otros gastos y no a la cancelación de sus cuotas, por lo que se debe mejorar la cultura de pago para no

afectarse en el sistema financiero, mediante políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Estrategias de Cobranza.

a. Teoría Científica.

Para la indagación concerniente a la variable estrategias de cobranza, se utilizó la teoría del control de Pacioli, en el título del capítulo I de su tratado XI. “Al señalar que los mercaderes tienen que tener un debido control de sus operaciones. Sin duda que la contabilidad tiene una función esencial de controlar las transacciones para tener una correcta toma de decisiones” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115). Por ello la forma de ver la realidad es bajo este prisma administrativo.

También agrega que, la contabilidad cuenta con dos objetivos, el control que considera la base fundamental para que la empresa funcione acorde con las políticas establecidas en esta y la planeación. Así mismo afirma que se pueden encontrar dos tipos de contabilidades, la general que expone los hechos económicos para la correcta toma de decisiones y la contabilidad gerencial que responde los requerimientos del área administrativa.

b. Teorías Conceptuales

De acuerdo a la International Headquarters (2021) las estrategias de cobranza son “el conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de manera más rápida y eficiente posible” (p. 3), manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones, para ello se tiene que realizar estrategias proactivas; fomentar la

alta productividad; asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información; y contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

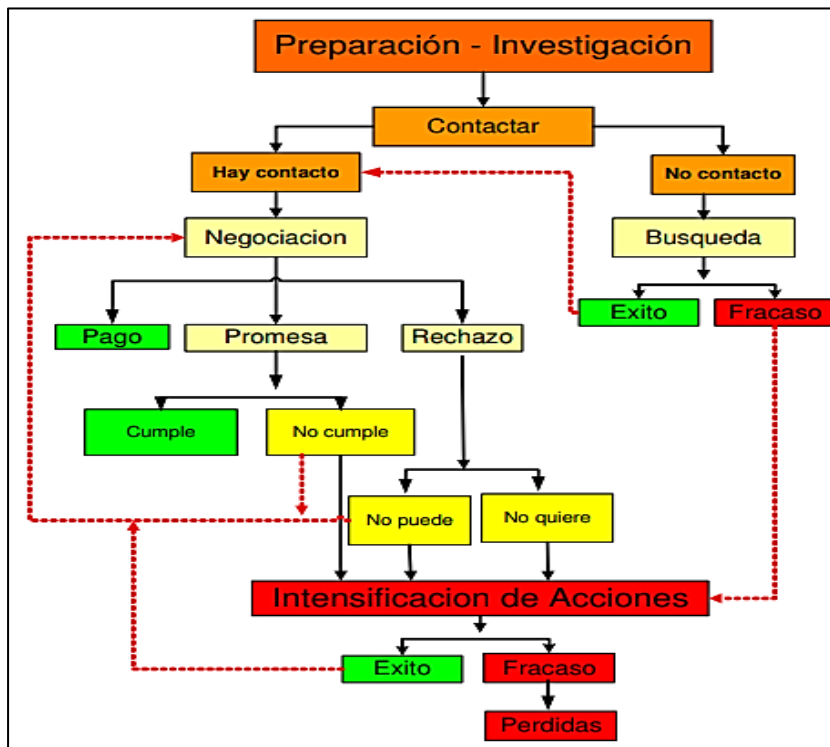
En tal sentido, las estrategias de cobro son un procedimiento en el que los clientes participan continuamente, al principio se analiza la situación del cliente. El contacto pertinente, frecuente y en el momento adecuado con este, brinda soluciones oportunas e individuales en el proceso de negociación. Con el fin de determinar el cumplimiento y realizar un seguimiento constante de los acuerdos negociados se lleva un control de las acciones realizadas. Al ser un proceso realizado por todas las entidades de este giro, se han ido estableciendo acciones comunes, que se presentan a continuación:

- a. Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora?, se puede tomar en cuenta información de fuentes internas y externas. Por ejemplo, la relación de clientes que aún no cumplen con el pago.
- b. Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- c. Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?
- d. Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones?, esta acción tiene como fin ofrecer una solución para que el cliente cancele sus deudas y se cree una cultura de pago en este.
- e. Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? La IMF debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía

- en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito?
- f. Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? No es suficiente con el compromiso y la positividad del cliente para pagar su deuda, por ello el objetivo de esta acción es que a través del seguimiento continuo se verifique el cumplimiento.
 - g. Registro de acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas?, ser empático con la persona que seguirá el proceso de la gestión de cobranza es sustancial.
 - h. Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?
 - i. Intensificación de las acciones: ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal?, la motivación de esta etapa es rescatar el activo, aunque se pierda al cliente.
 - j. Definiendo los créditos “pérdida”: También es importante que las IMF definan claramente bajo las cuales se reconocen las pérdidas crediticias, es decir, cuándo se concluyan los cobros. Las razones para estos podrían ser porque se hayan utilizado todas las acciones sin resultado alguno o cuando no exista posibilidad de cobro o esta es mínima. Por lo que se requiere de un análisis de costo beneficio de los litigios reportando al cliente moroso, u otras acciones que nuestro marco regulatorio permita.

Figura 4

Mejores prácticas en estrategias de cobranza



Nota. Recuperado de International Headquarters (2021) en <https://bit.ly/3id6eyG>.

Benitez (2021) refiere que las estrategias de cobranza “en el contexto de pandemia que obligó a realizar el trabajo remoto, establece el orden y primacia para la asignación y supervisión de tareas” (p. 2). Para ello lo se requiere integrar al proceso de canales como WhatsApp, mail, SMS e IVR. Actualmente las estrategias de gestión de cobranzas, supone organizar y coordinar equipos de cobranza remota a través de procesos predecibles, medibles y controlables, y potenciarlos a través de canales digitales integrados

La estrategia de cobranza se basa en pautas y planes del departamento de cobranza, este utiliza un proceso para analizar y determinar el comportamiento del cliente, definiendo así un plan efectivo (Valderrama, 2021, p. 4).

Para que la cobranza en una organización sea efectiva, es importante identificar los errores en los que se haya incurrido durante dicho proceso, esto con la finalidad de

considerar nuevos mecanismos y estrategias de cobranza, o evitar que nuevamente ocurran.

La estrategia de cobranza es un compuesto de acciones sistemáticas diseñadas para mejorar el proceso de pago del cliente.

Aguilar (2020) señala que, “una estrategia para la gestión de cobranza eficaz tiene como principal objetivo disminuir la tasa de morosidad. Tener clientes que se retrasen en sus pagos o incluso no los realicen es una situación que no debería normalizarse” (p. 7). Surgiendo la necesidad del diseño de un sistema que contenga comunicación, automatización, estandarización y ejecución de acuerdos comerciales adecuados.

2.2.1.1. Estrategias Proactivas.

Anticiparse a los posibles problemas del futuro es una acción que ha contribuido a la reducción de la tasa de morosidad.

La International Headquarters (2021) refiere que las “actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día. Existen varias medidas proactivas que las instituciones financieras pueden adoptar con los clientes que aún están al día” (p. 6). Dentro de las cuales están: educación de los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza; establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas, tratar quejas y reclamos oportunamente; y utilizar el refuerzo positivo.

González (2020) refiere que las estrategias proactivas son “esencialmente aquellas que utilizan las empresas para anticipar necesidades futuras o posibles desafíos y amenazas para el negocio y así tomar medidas para prevenirlos” (p. 3).

Las estrategias proactivas están diseñadas para anticipar desafíos, amenazas y oportunidades.

Zuviri (2021) precisa que “un enfoque proactivo se centra en la planificación para el futuro. Además, ayuda a identificar y prevenir posibles peligros. Por ello, puede predecir el futuro y lograr mejores resultados” (p. 2). Además, las estrategias proactivas tienden a mirar a la organización de forma más analítica. Por lo tanto, consideran muchos factores accidentes, quejas de clientes, reclamos, pérdidas de capital humano y gastos necesarios.

a. Educación de los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza.

Una acción que puede contribuir a la reducción de la tasa de morosidad es instruir al cliente antes de realizar el préstamo. “Cuando se realice un crédito las entidades deben de educar sobre el funcionamiento de este, los beneficios de pagar a tiempo, el entendimiento integral del cronograma de pago y los medios de pago ideales a sus clientes y garantes” (International Headquarters, 2021, p. 6).

En el proceso de cobro surgen gastos que se deben trasladar a los clientes. En la fase de educación al cliente es esencial dar a conocer adecuadamente que beneficios tiene pagar la cuota en el plazo establecido y las consecuencias de no hacerlo en su oportunidad. “Un premio al pago puntual” es una idea que utilizan ciertas entidades para exponer los descuentos en cuotas a los clientes que realicen sus pagos en las fechas establecidas. Podemos encontrar en la India otra idea particular que es el sistema de cobro, el cual se realiza en los centros de trabajo y en el domicilio del cliente; este es el sistema más imperante en dicho mercado. Así mismo resulta importante diferenciar los incentivos a los que realicen sus pagos en las sucursales o puntos de recaudo.

b. Fechas de pago que son mutuamente beneficiosas.

Incluir la opinión del cliente al realizar el cronograma de pago, para que estas beneficien a ambas partes podría aumentar las probabilidades de cumplimiento de las obligaciones del deudor.

En general, las fechas de pago deben coincidir con los días en que la empresa cuenta con más ingresos o liquidez, y estar lo suficientemente distante de otras obligaciones importantes, como pagar a los clientes por vivienda, educación y otras deudas, para evitar dificultades al pagar nuestras deudas (International Headquarters, 2021, p. 7).

c. Quejas y reclamos oportunamente.

Existen préstamos relacionados con la adquisición de celulares o computadoras, los cuáles a veces presentan desperfectos, por lo que el cliente realiza reclamos y comunica a la entidad. En ciertos casos el cliente no es atendido correctamente o no se le otorgan las soluciones para su inconveniente, causando que estos no sigan pagando el crédito.

La International Headquarters (2021) afirma que, “atender oportunamente al cliente puede evitar que se caiga en morosidad, o en casos como los fraudes de empleados, entre otros” (p. 7). En estos escenarios la entidad tiene que evaluar la situación, si la demora se generó por un servicio inadecuado, debería brindarle oportunidades para arreglar el inconveniente, esta acción puede generar que el cliente continúe fidelizado.

d. Refuerzo positivo.

La International Headquarters (2021) afirma que el refuerzo positivo puede ser clave, por simple que parezca. “Brindar un rápido acceso a nuevos créditos, conceder

cantidades mayores, reducir las tasas de interés, proporcionar regalos y más, son acciones que la entidad financiera puede ofrecer como reconocimiento a los clientes más puntuales” (p. 7), las cuáles deberían insertarse con la ayuda del área de marketing y formar parte de las estrategias de venta.

2.2.1.2. Alta Productividad.

Se puede afirmar que la calidad del personal es superior a la de la conocida unidad de cobro. “Cuándo el sistema de cobro está correctamente estructurado e implementado, este determina tanto lo positivo como negativo, así mismo las acciones a realizar para la correcta introducción, compensación, y evaluación del personal” (International Headquarters, 2021, p. 7). Para ello, se deberá: establecer procedimientos adecuados para la cobranza, la selección y capacitación e implementar un sistema de incentivos a los trabajadores.

a. Procedimiento adecuado para la cobranza.

Merino (2021) precisa que la tarea del proceso de cobro eficaz es convertir rápidamente la cuentas por cobrar en activos con gran capacidad de transformarse en efectivo, para mejorar el flujo de caja y capital de trabajo de la entidad. Así mismo es necesario que los procesos de cobranza se realicen acorde a la realidad de cada entidad, ya que no todas estas y los morosos son iguales.

b. Seleccionar y capacitar el personal.

Cuando se resuelve instalar una unidad de cobro, es esencial identificar que puestos son los necesarios, considerando las funciones que cumplirá cada uno y el perfil que deben de tener. Si bien la unidad puede ser ajena a la entidad, también puede elegirse en una unidad propia, para lo cual se realizará un reclutamiento de personal

considerando a los trabajadores de la empresa o en caso fuera necesario contratar a alguien nuevo.

De acuerdo a la International Headquarters (2021), “es fundamental precisar, los niveles de participación, los roles y tareas en cada etapa de la recaudación de dinero del proceso de cobranza, por ejemplo: los *call center*, entre otros” (p. 10). Utilizando la verbigracia del *call center*, estos contactan al cliente, pero no se les dio conocimiento sobre la manera de negociar.

Si bien el objetivo es tener una recuperación exitosa de créditos y un servicio al cliente adecuado, para poder lograrlo es esencial capacitar al personal que realizará estas actividades. Se instruye al trabajador en técnicas y habilidades como manejo de argumentos ante los clientes morosos, negociación con personalidades difíciles, la comunicación con el cliente, dar a conocer el perfil común del cliente morosos, conocimiento legal, entre otros.

c. Sistema de incentivos para el personal.

Una motivación para lograr que el encargado dirija todas sus capacidades al cumplimiento de los objetivos, son los incentivos que se puedan ofrecer. Así mismo genera una competencia sana entre los trabajadores de esa área.

La International Headquarters (2021) remarca que:

El flujo de la recuperación de créditos que toma en cuenta los porcentajes de mora, pueden ser la base para los incentivos. A este sistema se le llama “comisión por recuperación” que además distribuye los incentivos según los porcentajes de mora (p. 10).

Estos podrían ser pecuniarios o no pecuniarios. Otra base podría ser la disminución de los gastos por provisiones.

Es fundamental en el establecimiento de sistemas de incentivos, diseño de políticas de cobranza, estrategias de cobranza, medición del éxito y su cumplimiento, identificar metas y parámetros de medición que sean justos y entendibles. Por consiguiente, emplear parámetros como medida de alerta temprana en el inicio de un posible problema de morosidad es muy relevante. En este sentido, un indicador de morosidad que señale esta situación desde los primeros cinco días, es más eficaz que los clásicos parámetros que consideran créditos en retrasos por más de quince. La detección oportuna de morosidad y su seguimiento contribuyen en gran medida a construir una cultura de cobranza sin tolerancia a la morosidad. Los resultados son mayores debido a que permite una recuperación durante los primeros días y así los clientes ya no tiene que pagar intereses cada vez mayores.

2.2.1.3. La Calidad de la Recopilación y Manejo de Información.

“Con el fin de garantizar una cobranza exitosa es necesaria contar con información, sobre el estado crediticio de todos los clientes en atraso y todo aquello que contribuya a este proceso” (International Headquarters, 2021, p. 10). Por tanto, se considera, crear sistemas de información eficaces en la obtención de información relevante del cliente.

a. Sistemas de información y soporte.

De acuerdo a la International Headquarters (2021), “para analizar correctamente la gestión de cobro, se debe introducir un soporte informático eficaz que simplifique el seguimiento de los clientes morosos y la creación de reportes claros y precisos.” (p. 10). Estos reportes generalmente se clasifican en tres tipos:

- Reportes para el diligenciamiento de la cobranza, estos se generan automáticamente por el sistema, a diario. Se emiten para observar

minuciosa y continuamente la lista de clientes morosos: a visitar por el encargado (asesor de crédito o gestor de cobranza), con crédito pendiente dividido por montos, entre otros.

- Reportes para el monitoreo de la cobranza, estos se generan por el sistema, cada semana o cada mes. Lo utilizan mayormente la gerencia alta y media, su fin es analizar los resultados de la cartera morosa, entre ellos tenemos al reporte de mora por zona y por producto; las ratios de eficiencia en cobranza, entre otros.
- Reportes de riesgo, se emiten cada día para su seguimiento o cada mes para realizar proyecciones y análisis. Sirven para monitorear el efecto de los cobros en la cartera mediante ratios individuales, indicadores para la normalización, ciclos de facturación, saldos recuperados y más.
- El sistema informático debe mantener un registro histórico de las medidas y acciones realizadas para el cobro. Con el fin de garantizar la continuidad de las cobranzas y prevenir contradicciones o evitar que se hagan actividades dos veces en este proceso, algunas empresas deciden contar con más de un canal de cobranza, entre ellos tenemos a: cobradores, asesores de crédito, *call center*, entre otros.

b. Información de calidad acerca del cliente.

La comunicación constante y apropiada con el cliente es esencial para garantizar resultados positivos en las gestiones de cobro, es aquí dónde radica su importancia en el recojo de información clave para poder ubicarlo.

La International Headquarters (2021) refiere que:

La entidad financiera al momento de analizar y realizar un préstamo, tiene que recopilar información sustancial del cliente como: nombres completos, apellidos, dirección concisa, en lo posible se solicita un croquis del lugar, números de teléfono y referencias tanto personales como comerciales (p. 12).

La cual debe ser verificada y actualizada en cada etapa; para garantizar el contacto eficaz con el cliente durante el proceso. Las instituciones financieras deben desarrollar herramientas y procesos que permitan esto, considerando controles de seguridad y calidad de la información. Una recomendación para ello puede ser otorgar incentivos para los trabajadores que realicen actualización de dicha información.

c. Establecimiento del comité de mora.

Conformado por personal de cobranza, entre ellos se tienen: asesores de crédito, gestores de cobranza, gerentes de sucursal, entre otros.

La International Headquarters (2021) señala:

En reuniones realizadas cada cierto tiempo se analizan y conversan los casos de clientes en mora, en estas se discuten procesos, algunos presentan recomendaciones, indicadores de cartera, los logros, nuevos retos y se toma en cuenta los errores del pasado para prevenirlos (p. 12).

El comité es el encargado del control de la morosidad, contribuye al aprendizaje y retroalimentación de los procesos de la estrategia de cobranza, por lo que coadyuva a la cultura de cobranza en la entidad.

2.2.1.4. Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos.

“Una unidad de cobranza sólida requiere procedimientos y políticas claras, sistemáticas y uniformes que guíen a los involucrados en las actividades de cobranza

sobre cómo manejar cada escenario” (International Headquarters, 2021, p. 12). Para ello debe definirse lo siguiente: establecer políticas para el contacto con el cliente, la cobranza segmentada por niveles de riesgo, y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago.

a. Políticas para el contacto con el cliente.

¿Cuándo realizar el primer contacto? Para responder a ello, se debe medir el costo beneficio, es decir que monto desembolsará la empresa para realizar dicha acción frente al beneficio que obtendrá. Algunos medios pueden ser: el teléfono, el correo electrónico, notificaciones o visitas personales.

De acuerdo a la International Headquarters (2021), “existe la posibilidad de incorporar en las políticas de contacto, estrategias de prevención, como recordatorios de pago, y también debe incluir un plan que especifique la fecha de contacto y las acciones que se realizarán.” (p. 12).

b. Cobranza segmentada por niveles de riesgo.

Cada institución financiera tiene que tomar muchas decisiones todos los días. Según a la International Headquarters (2021), “en el proceso de cobro debe resolverse cuándo y quién contactará al cliente, la forma de acercarse, los productos que ofrecerá, cómo tratar el incumplimiento y otras decisiones de las que no pueda ocuparse el asesor de crédito” (p. 13). Aquí, las estrategias de cobranza por nivel de riesgo suministran herramientas importantes en el proceso de toma de decisiones crediticias. Sin embargo, para su implementación se debe considerar lo siguiente:

- Considerar y examinar información externa disponible sobre el entorno regulatorio, la competencia, limitaciones, restricciones y el target.

- Crear una base de datos para respaldar el desarrollo de herramientas de toma de decisiones para la cobranza; reportes de riesgo para la supervisión y evaluar los resultados.
- Capacitar a los responsables de la gestión de riesgos y determinar las estrategias de cobranza.
- Definición de la herramienta adecuada para medir los niveles de riesgo para cada cliente, examinar los préstamos recuperables y definir la mejor estrategia de recuperación.

c. Variedad de opciones o alternativas de pago.

Otra clave para una gestión de cobranza exitosa es contar con diversas formas de pago. De acuerdo con la International Headquarters (2021), “las instituciones financieras deben establecer y desarrollar diversas opciones de pago que se adapten al contexto y necesidades del cliente, con el fin de obtener resultados positivos en las cobranzas” (p. 16). La oportuna utilización de estas herramientas es beneficiosa para la institución debido a que muestran la capacidad de respuesta de esta ante el mercado.

Tradicionalmente las únicas alternativas de pago que se ha utilizado son la reprogramación, reestructuración y la refinanciación de créditos. Las cuáles no se adecuan a los diferentes contextos que presentan los clientes, por ello surge la necesidad de ofrecerles nuevas e innovadoras alternativas de negociación, para ello, es necesario contar con un sistema de información estable y flexible.

En general, si el préstamo no se puede recuperar en un solo pago, se debe buscar una alternativa, aunque implique extender el plazo de la deuda, hacer evaluaciones periódicas o aceptar pagos mínimos en un período de varios meses y tener saldos al vencimiento del préstamo. Dependiendo del estado de oportunidad del cliente, se

reevalúa el caso hasta saldar el total de la deuda, siempre haciendo una evaluación costo-beneficio.

Algunas opciones de pago son: los descuentos en el cobro de gastos y penalidades al realizar un pago total, tomando en cuenta los repagos realizados en el tiempo más corto. Por ejemplo, un cliente que ante una situación imprevista desea cancelar el total de su deuda atrasada debe recibir un descuento mayor que el que solicita un plazo de 15 meses para el repago, motivando así la recuperación de la deuda en el corto plazo.

2.2.2. Morosidad.

a. Teorías Científicas

Para la variable de supervisión, morosidad, se tomará en cuenta, la teoría según enfoque, en específico el enfoque comportamental de Eldon S. Hendriksen y Michael F. Van Breda (2010), en el cual es, “aquella que responde a criterios sociológicos, en donde lo importante es revelar información sobre el comportamiento de individuos en relación a los resultados revelados por las entidades” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115). En otras palabras, la divulgación de ganancias es sensible para los lectores de estados financieros. No se trata de hacer “contabilidad a la medida”, sino, respetar los requisitos y límites específicos de cada departamento para que haya objetividad en lo que se dice.

b. Teorías Conceptuales.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019) resaltan que la morosidad de un crédito se define como “una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido” (p. 5). Todo esto basado en

factores macro y micro económicos, y el entorno en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.

Así mismo Jorge (2018) menciona que, la morosidad es la omisión del pago de una obligación hasta la fecha de su vencimiento, por el deudor; que puede ser una persona natural o jurídica. Por lo general, se adquiere la condición de moroso cuando aquellos no realizan el pago dentro del plazo prescrito.

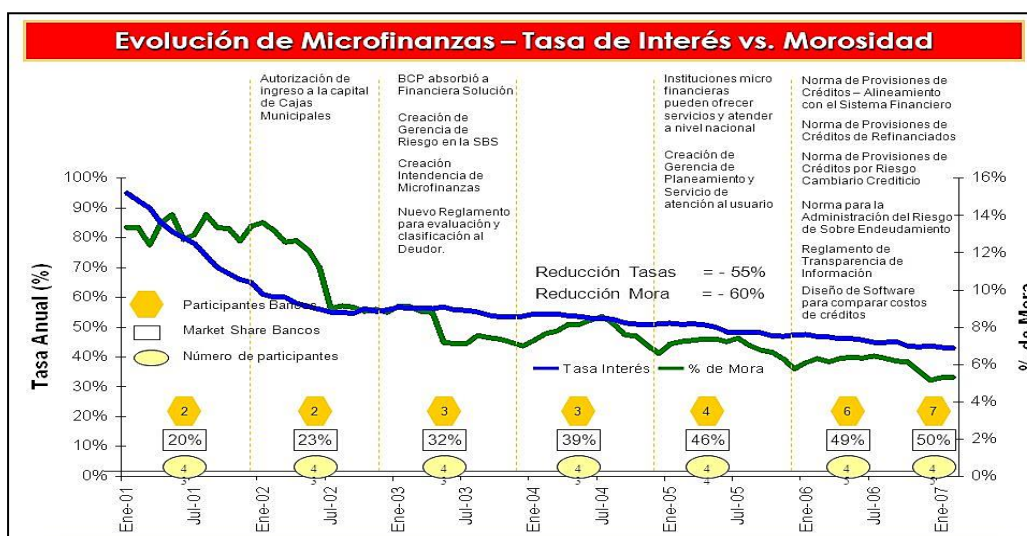
Para considerar a una persona como “morosa” debe existir previamente un documento como contratos, facturas, cheques, entre otros que acrediten la deuda, las fechas de pago y el estado de cobro.

Así mismo Carrasco (2018) explica que, “la morosidad es la omisión del pago de una cuota. En las entidades financieras se explica como el resultado de dividir el monto de las cuotas impagas y el total del préstamo otorgado” (p. 15). Así, la tasa de morosidad se define como: $\text{tasa de morosidad} = \text{créditos impagados} / \text{total de créditos}$.

Muchos estudios revelan que la morosidad está asociado a la tasa de interés, ya que, si esta última es disminuida en algunos puntos, coadyuvara al descenso de la morosidad que es un problema muy frecuente en las entidades financieras. Por ello, se muestra el siguiente análisis:

Figura 5

Evolución de microfinanzas – tasa de interés vs. morosidad



Nota. La figura muestra que la reducción de percepción de un segmento riesgoso ha permitido una disminución paralela de la morosidad y la tasa de interés del segmento. Recuperado de Chion (2017). <https://slideplayer.es/slide/1122332/>

Para Llambias (2019) la mora es un indicador de riesgo para la entidad financiera y se le denomina a esta deuda cuando, “aquel impago fue realizado de manera intencionada, formalmente la mora no es el incumplimiento definitivo, solo tardío” (p. 87).

La obligación de pago de intereses por el retraso de su cumplimiento por parte del cliente, surge a modo de indemnización y pérdidas para los acreedores. Por tanto, en caso de impago, se deberá abonar el principal de la deuda resultante de la mora acumulada más los intereses que correspondan, lo que ayudará a compensar los costes financieros de la mora generados a los acreedores.

La insolvencia es la causa por la que el cliente (persona natural o jurídica) puede incurrir en mora.

Escura (2016) manifiesta que, “aunque el impago es inevitable en operaciones empresariales, una adecuada gestión puede minimizarlo. Por tanto, se deben considerar

tres premisas: la planificación, la gestión y la acción” (p. 127). Asimismo, debemos considerar que la externalización de los expedientes impagados puede ser una herramienta muy útil para aligerar de esa pesada carga a la empresa, así como para maximizar medios y resultados.

2.2.2.1. Factores Macro Económicos.

El sector bancario funciona gracias a toda la economía nacional, no solo por algunos sectores como se cree. Esto se explica porque este sistema canaliza el ahorro de todos para permitir el desarrollo de otras industrias.

Salgado (2016) reitera que, “es comprensible que los balances de los bancos y sus estrategias para adaptarse a las nuevas políticas macroeconómicas se ven afectadas por el manejo que le den a estas últimas, en especial a las políticas monetarias y cambiarias” (24), incluyendo dentro de sus estimaciones indicadores del nivel de endeudamiento, nivel de ingresos y desempleo, y liquidez con el que cuente el potencial cliente para hacer frente a un crédito.

a. Nivel de endeudamiento.

De acuerdo a Gonzalez (2021) el nivel de endeudamiento hace referencia a “establecer la proporción de financiación ajena que posee una persona o empresa frente a su patrimonio” (p. 51). Para tener un cálculo adecuado de este factor se podría usar la siguiente formula:

$$\boxed{\text{Ratio de endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales}}$$

Esta ratio muestra sí una persona (natural o jurídica) puede asumir sus deudas en el corto o largo plazo con su capital propio. Se considera fiable y por ello es uno de los indicadores más usados por las entidades de crédito para realizar la evaluación las

solicitudes de préstamo. Las entidades de crédito utilizan el resultado neto en el proceso de evaluación del riesgo.

b. Nivel de ingresos y desempleo.

Gonzales (2021) menciona que, “el término desempleo es sinónimo de desocupación o paro. Está conformado por la población activa (en edad de trabajar) que no tiene trabajo” (p. 7). Las personas, en términos de desempleo se dividen en:

- **Ocupados.** Son aquellas personas que no trabajan por motivos de enfermedad, huelgas o vacaciones, pero cuentan con un empleo, así mismo encontramos aquí a las personas que han realizado trabajo remunerado.
- **Desempleados.** Conformado por las personas que no trabajan, pero están buscando activamente uno o los que esperan regresar a sus antiguos trabajos.
- **Inactivos.** Conformado por las personas adultas que estudian, realizan tareas domésticas, están jubiladas, demasiado enfermas para trabajar y aquellas que no buscan empleo.
- **Población activa.** Conformada por las personas ocupadas y desempleadas. La tasa de desempleo es el número de desempleados dividido por la población activa.
- Un alto nivel de desempleo es un problema tanto económico y social, porque llega a afectar emocionalmente a las familias en esta condición.

c. Liquidez.

Según Gonzales (2021), la liquidez “representa la cualidad de los activos para convertirse en efectivo de manera inmediata sin perder significativamente su valor. De tal manera que cuando un activo se convierta más rápido en dinero, se dice que es más

líquido” (p. 7). Por definición el activo con mayor liquidez es el dinero, es decir los billetes y monedas tienen una absoluta liquidez.

Francisco (2019) refiere que, “es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio” (p. 1). La liquidez es la velocidad en la que un activo puede venderse o intercambiarse por otro. Cuanto más líquido es un activo, más rápido podemos venderlo. El dinero es el más líquido de todos los activos porque puede intercambiarse fácilmente por otros activos en cualquier momento.

Según Pérez (2018), la liquidez es “la capacidad del negocio para hacer frente a sus deudas a corto plazo, obteniendo para ello dinero en efectivo” (p. 2).

Para Pérez y Gardey (2019), el concepto de liquidez se emplea en el terreno de la contabilidad y la economía para hacer referencia a la cualidad de un activo de convertirse rápidamente en dinero. “Asimismo se denomina liquidez a la relación entre la totalidad de activos de un ente, el dinero en caja y los activos que puedan transformarse rápidamente en efectivo” (p. 1).

El Banco de la República de Colombia (2022) señala que la liquidez se refiere a “los fondos disponibles para realizar pagos inmediatos o, en otras palabras, mide la rapidez con la que un activo financiero puede convertirse en un medio de pago sin que pierda valor” (p. 1).

Entonces, introducir liquidez significa que el Banco de la República proporciona liquidez (dinero) a través del sistema financiero de dicha economía, con el objetivo de mantener a flote la oferta de crédito, contribuir a que la economía se reactive y más.

2.2.2.2. Factores Microeconómicos.

De acuerdo a Gonzales (2021):

Existen una serie de factores que afectan al comportamiento de la morosidad de los créditos de una entidad financiera que están relacionados con la política de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, los factores internos” (p. 8).

Por tanto se debera considerar: las políticas, diversificación de clientes, y solvencia.

Del mismo modo Cornejo (2018), recalca que los factores micro economicos son “los que estan inmersos en el mundo comercial, y es una rama de la economía que se encarga de estudiar las micro-unidades y su comportamiento económico” (p. 2). Entendemos por micro-unidades a los consumidores, a las empresas, a los trabajadores, a los inversores, así como a los mercados. Se basa en la observación de cómo se desenvuelve el consumidor para entender su actuación en el mercado y poder aplicar alguna teoría económica que les ayude a conocer el sistema.

a. Políticas.

Gonzales (2021) señala que, “la Ley Básica de Empleo establece como objetivo general los principios básicos de la política de colocación, la igualdad de oportunidades y de trato en el empleo sin que pueda establecerse cualquier distinción, exclusión o preferencia” (p. 8).

Por otro lado Garcia (2022), señala que las políticas organizacionales hacen referencia a “un sistema de principios ordenado y deliberado que guían la toma de decisiones de la empresa y tienen como objetivo lograr resultados racionales” (p. 4). En otras palabras, es una declaración de principios, implementado como un protocolo o

procedimiento por la junta directiva de la organización, así como por los funcionarios ejecutivos. Cualquier decisión, ya sea objetiva o subjetiva, se tomará acorde a las políticas empresariales.

Sobre las políticas, Riquelme (2022) refiere que “son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados. En muchos casos, la política de una empresa debe cumplir con determinados requisitos legales” (p. 1). Por ejemplo, los relativos a los derechos del empleado.

b. Diversificación de clientes.

Según Sanchez (2019), “lo ideal sería tener una cartera de clientes diversificada, para que en caso de default (impago) de uno de nuestros clientes no implique un deterioro de nuestro negocio” (p. 1). Para ello, debemos llevar a cabo un exhaustivo control sobre nuestra cartera, teniendo presente periódicamente cuáles son los clientes que nos generan más margen, para así repartir nuestros ingresos de la manera más armónica posible, evitando riesgos innecesarios.

Del mismo modo Gonzales (2021) recalca que “significa repartir y distribuir el riesgo, pero debemos tener en cuenta que la premisa principal es facturar y cobrar. Tomar la decisión de ir a buscar nuevos mercados y aumentar la capacidad productiva” (p. 9).

Para Mejía (2018) “esta estrategia generalmente se emplea para atraer más clientes del mercado potencial y volverlos mercado real, dado que, probablemente, se tiene un espacio muy amplio para crecer” (p. 2). Se considera que la competitividad de la empresa frente a sus competidores comparables es significativa y su capacidad

instalada de producción o de servicio lo posibilitan, lo cual permitirá ganarse muchos logros en esa tarea, incrementando el posicionamiento de la marca y del producto.

c. Solvencia.

Gonzales (2021) señala que una “ratio mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos financieros y no financieros” (p. 10).

Se debe relacionar esta ratio directamente con la de endeudamiento que parece similar, pero tienen diferencias, ya que se centra en el particular en concreto, en un sujeto concreto, y los activos que dispone éste para confrontarlos con las deudas que pueda tener.

Según la Camara Oviedo (2021) la solvencia “puede definirse como la capacidad de la entidad para cumplir con sus obligaciones de pago, sin importar cuándo tenga que asumir ese pago” (p. 2). Las empresas serán más o menos solventes cuando puedan mantener durante más tiempo los recursos suficientes para hacer frente a sus costes.

Así mismo Caballero (2020) recalca que, “la solvencia es una herramienta básica para que un posible acreedor pueda tomar decisiones sobre la conveniencia de conceder financiación al que lo solicita” (p. 3), además es útil para conocer la situación actual de un deudor que actualmente ya está haciendo frente a sus obligaciones.

2.2.2.3. Entorno.

Según Westreicher (2020) “es el conjunto de factores que influyen en la actividad de una empresa. Pueden tener un origen interno o externo y son de distinta naturaleza.” (p. 2). El entorno empresarial engloba a todas las variables que pueden

afectar directa o indirectamente a la organización, respecto a lo cual debe desenvolverse.

En sentido general, Arano et al. (2021) menciona que “el entorno es infinito e incluye todo lo que esta fuera de la compañía, así las estrategias en las empresas no surgen de la nada, y deben responder al entorno del negocio en que se encuentre inmersa la empresa” (p. 62).

Cajal (2018) recalca que “el entorno empresarial está conformado por todos los factores externos que influyen en la entidad. La empresa no es un ente que trabaja de manera aislada, sino que interactúa con lo que la rodea” (p. 2). Es decir, con los clientes, los proveedores, otras empresas, el gobierno, la tecnología, entre otros.

a. Pérdida del poder adquisitivo.

“Cuando los precios se elevan se pierde el poder adquisitivo, mientras que cuando estos bajan el poder adquisitivo aumenta; es imposible hablar de este poder sin ahondar en la inflación” (BBVA, 2022, p. 5). Además, que, cambia el valor de los precios e impacta en la moneda del país con el paso del tiempo.

Por otro lado Sánchez (2019) enmarca dentro de su definición que la pérdida del poder adquisitivo es “la cantidad de bienes o servicios que pueden conseguirse con una cantidad de dinero fija según sea el nivel de precios” (p. 1). Para satisfacer sus necesidades, las personas, empresas y países utilizan sus recursos. La relación entre el precio pagado por ellos y el nivel de recursos disponibles se denomina poder adquisitivo.

Arredondo (2021) refiere que, al hablar de poder adquisitivo nos referimos a todos los bienes y servicios que se pueden adquirir con una cantidad de dinero determinada, siendo por lo general el salario el punto de referencia. Es decir, cuántas

cosas puedes comprar con tu dinero. “Este es el motivo por el que un bajo poder adquisitivo está conectado con altas tasas de inflación y con un alto costo de la vida” (p. 4).

b. Factores de tipo demográfico.

El factor demográfico es el estudio estadístico de la población humana y la manera como se encuentra distribuida. De acuerdo a Quiroa (2022).

“Para las empresas es importante conocer estos datos porque son las personas las que forman el mercado. Por lo tanto, se debe poner atención a las tendencias demográficas que puedan generar cambios” (p. 5). En cuanto a la densidad, la ubicación, la ocupación, la estructura familiar y las características educativas de la población.

De acuerdo a Coveñas (2020), “la segmentación demográfica divide el mercado en categorías más pequeñas en función de factores demográficos, como la edad, el sexo y los ingresos” (p. 5). En lugar de llegar a todo un mercado, una marca utiliza este método para enfocar los recursos en un grupo definido dentro de ese mercado.

Corvo (2020) precisa que el entorno demográfico de una empresa se refiere a “todos los factores estadísticos del mercado en el que opera una organización y que se utilizan para segmentar la población objetivo para así poder realizar un marketing efectivo” (p. 1). Por tanto, este concepto corresponde a las características de la población humana que rodea a una compañía y que afecta en gran medida a los mercados.

c. Tipo de interés.

El interés es el pago adicional que se suma al principal pagado a un prestamista por el derecho a pedir dinero prestado.

Según Gonzales (2021), “la tasa de interés se expresa como una tasa de porcentaje anual, y el pago podría ser una cantidad fija de dinero (tasa fija) o tasas pagadas en una escala móvil (conocida como pago variable)” (p. 17).

Según el BCRP (2020), “el interés es el precio que alguien paga (prestatario) por usar el dinero de otra persona (prestamista) durante un periodo determinado” (p. 2). La tasa de interés se expresa como un porcentaje anual.

Kiziryan (2019) menciona que, “el tipo de interés o tasa de interés es el precio del dinero, es decir, es el precio a pagar por utilizar una cantidad de dinero durante un tiempo determinado” (p. 1). Su valor indica el porcentaje de interés que se debe pagar como contraprestación por utilizar una cantidad determinada de dinero en una operación financiera.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Acciones.

“Las acciones son un instrumento de renta variable, esto significa que no existen recompensas financieras contractuales para los accionistas. La compensación dependerá del contexto en el que este la empresa” (Jiménez, 2020, p. 2).

2.3.2. Activo Financiero.

“Es un instrumento financiero que brinda a su adquiriente el derecho de percibir ingresos posteriores por parte del vendedor. Es decir, es un derecho sobre los activos reales del emisor y el efectivo que generen” (Sevilla, 2020, p. 7).

2.3.3. Activo Líquido.

“Es aquel activo que sin perder su valor puede transformarse en corto tiempo en dinero, al momento de su venta” (Moncayo, 2016, p. 5).

2.3.4. Canales Digitales.

“El universo de los canales digitales está formado por cuatro plataformas: la conocida página web, redes sociales, e-mail y las aplicaciones para celulares” (Huércanos, 2015, p. 6).

2.3.5. Crédito.

“Un crédito es una acción de financiación en la que una persona, denominada acreedor, presta una determinada cantidad a otra, denominada deudor, a partir de ese momento, el deudor asegura al acreedor que devolverá la cantidad en un plazo predeterminado” (Montes, 2020, p. 2).

2.3.6. Costos.

“El costo es definido como el valor de consumo de los factores necesarios para la producción de un bien o servicio” (Sánchez, 2017, p. 2).

2.3.7. Deudor.

“El deudor es la persona que obtuvo el préstamo que le otorgó su acreedor, y que ahora tiene que devolver” (Sevilla, 2016, p. 8).

2.3.8. Estrategia.

“Es un conjunto de actos secuenciados establecidos para tomar decisiones y/o realizar acciones en respuesta a una situación específica. Busca alcanzar los objetivos predefinidos” (Westreicher, 2020, p. 1).

2.3.9. Garante.

“Garante es aquel que actúa como respaldo, por ejemplo, la reputación es al que suelen recurrir algunos entes como garante” (Pérez y Gardey, Definicion.de, 2016, p. 15).

2.3.10. Inflación.

“La inflación es un aumento generalizado en los precios de los bienes y servicios de una economía durante un periodo de tiempo” (Sevilla, 2020, p. 8).

2.3.11. Medidas Judiciales.

“Las medidas cautelares son medidas restrictivas o privativas de la libertad personal o de disposición patrimonial del imputado, que decreta el tribunal con competencia penal a solicitud de parte interesada y siempre que concurran fundamentos que justifiquen su aplicación” (Renteria, 2018, p. 4).

2.3.12. Proactivas.

“La proactividad hace referencia a una actitud presente en algunas personas, que no permiten que las situaciones difíciles los superen; que toman la iniciativa sobre su propia vida y trabajan en función de aquello que creen puede ayudarlos a estar mejor” (Pérez y Gardey, 2016, p. 4).

2.3.13. Ratio.

“Una ratio, en definitiva, es la razón o cociente de dos magnitudes relacionadas entre sí. Las ratios financieros o contables son los coeficientes que aportan unidades financieras de medida y comparación” (Pérez y Gardey, 2019, p. 1).

2.3.14. Segmentar.

“La segmentación exige la creación de grupos homogéneos, al menos respecto a ciertas variables. Dado que los miembros de cada segmento mantienen comportamientos o conductas similares, es posible anticipar una respuesta parecida ante las estrategias de marketing” (Pérez y Pinto, 2013, p. 3).

2.3.15. Sectores Económicos.

“Un sector económico es cada una de las partes resultantes de la división de la actividad económica de un país, generalmente, teniendo en cuenta diferentes factores como el valor añadido de los bienes o servicios producidos” (Sánchez, 2019, p. 2).

2.3.16. Teoría.

“Una teoría se entiende como un sistema lógico que se establece a partir de observaciones, axiomas y postulados, y persigue el propósito de afirmar bajo qué condiciones se llevarán a cabo ciertos supuestos” (Pérez y Gardey, 2019, p. 1).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

1. Existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.
2. Existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.
3. Existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.
4. Existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

3.2. Identificación de las Variables

3.2.1. Estrategias de Cobranza.

Teoría científica.

Para la variable estrategias de cobranza, se manejó la teoría del control, de Pacioli en el título del Capítulo I de su Tratado XI. “Al señalar que los mercaderes tienen que tener un debido “control” de sus operaciones. Sin duda que la contabilidad tiene una función esencial de controlar las transacciones para tener una correcta toma de decisiones” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115). Por ello la forma de ver la realidad es bajo este prisma administrativo.

También se agrega que, la contabilidad cuenta con dos objetivos, el control que considera la base fundamental para que la empresa funcione acorde con las políticas establecidas en esta y la planeación. Así mismo afirma que se pueden encontrar dos tipos de contabilidades, la general que expone los hechos económicos para la correcta toma de decisiones, y la contabilidad gerencial que responde los requerimientos del área administrativa.

Definición operacional.

De acuerdo a la International Headquarters (2021) las estrategias de cobranza es un “conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de manera más rápida y eficiente posible” (p. 3, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones, para ello se tiene que realizar estrategias proactivas; fomentar la alta productividad; asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información; y contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

3.2.2. Morosidad

Teoría científica

Para la variable de supervisión, morosidad, se tomó en cuenta el enfoque comportamental de Eldon S. Hendriksen y Michael F. Van Breda (2010), en el cual es, “aquella que responde a criterios sociológicos en donde lo importante es revelar información sobre el comportamiento de individuos en relación a los resultados revelados por las entidades” (Pérez y Pinto, 2013, p. 115). En otras palabras, la divulgación de ganancias es sensible para los lectores de estados financieros. No se trata de hacer “contabilidad a la medida”, sino de respetar los requisitos y límites específicos de cada departamento para que haya objetividad en lo que se dice.

Teoría operacional

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019) resalta que la morosidad de un crédito se define como “una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable)” (p. 5). Todo esto basado en factores macro económicos, micro económicos y el entorno en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable asociativa estrategias de cobranza

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
Variable Asociativa Estrategias de cobranza	Teoría conceptual De acuerdo a la International Headquarters (2021) las estrategias de cobranza son. “El conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de manera más rápida y eficiente posible” (p. 3). Manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones, para ello se tiene que realizar estrategias proactivas; fomentar la alta productividad; asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información; y contar con políticas y	Estrategias proactivas	Según la International Headquarters (2021) son. “Actividades preventivas son menos costosas y la mejor cobranza es la buena administración de los clientes al día. Existen varias medidas proactivas que las instituciones financieras pueden adoptar con los clientes que aún están al día” (p. 6). Dentro de las cuales están: educación de los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza; establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas, tratar quejas y reclamos oportunamente; y utilizar el refuerzo positivo.	Educación de los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza
				Fechas de pago que son mutuamente beneficiosas
				Quejas y reclamos atendidos oportunamente
				Refuerzo positivo
		Alta productividad	“Una estrategia de cobranza bien-diseñada define los aspectos positivos y negativos de cuestiones generales, tales como si manejar la cobranza de manera interna o externamente vía un tercero, al igual que las medidas a tomar para asegurar la capacitación, motivación, y la medición adecuada del desempeño del personal” (International Headquarters, 2021, p. 7). Para ello, se deberá: determinar el procedimiento adecuado para la cobranza, seleccionar y capacitar el personal, e implementar un sistema de incentivos para el personal.	Procedimiento adecuado para la cobranza
				Seleccionar y capacitar el personal
				Sistema de incentivos para el personal
La calidad de la recopilación y	“La información precisa y oportuna sobre los clientes en atraso, su situación del crédito, así como el acceso a información importante que retroalimente el proceso integral	Sistemas de información y soporte		
		Información de calidad acerca del cliente		

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
	procesos de recuperación claramente definidos.	manejo de información	de crédito, resultan relevantes para el éxito en cobranza” (International Headquarters, 2021, p. 10). Por tanto, se considera: desarrollar eficientes sistemas de información y soporte, obtención de información de calidad acerca del cliente, y el establecimiento del comité de mora.	Establecimiento del comité de mora
		Políticas y procesos de recuperación claramente definidos	“Para la creación de una fuerte unidad de cobranza es necesario contar con procedimientos y políticas claras, sistematizados, y homogéneos, que orienten al personal involucrado en las actividades de cobranza, en cómo actuar en cada situación” (International Headquarters, 2021, p. 12). Para ello debe definirse lo siguiente: establecer políticas para el contacto con el cliente, la cobranza segmentada por niveles de riesgo, y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago.	Políticas para el contacto con el cliente
				Cobranza segmentada por niveles de riesgo
Variedad de opciones o alternativas de pago				

Tabla 2

Operacionalización de la variable de supervisión morosidad

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Conceptualización	Indicadores
Variable de supervisión Morosidad	Teoría conceptual La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019) resalta que la morosidad de un crédito se define como. “Una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable)” (p. 5). Todo esto basado en factores macro económicos, micro económicos y el entorno en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.	Factores macro económicos	Por tanto, Salgado (2016) reitera. “Es comprensible que la conducción de la política macroeconómica, especialmente, las políticas monetarias y cambiarias, afecten directamente los balances de los bancos y las estrategias de éstos para adaptarse a tales políticas “(24). Incluyendo dentro de sus estimaciones indicadores del nivel de endeudamiento, nivel de ingresos y desempleo, y liquidez con el que cuente el potencial cliente para hacer frente a un crédito.	Nivel de endeudamiento
				Nivel de ingresos y desempleo
				Liquidez
		Factores micro económicos	De acuerdo a Gonzales (2021). “Existen una serie de factores que afectan al comportamiento de la morosidad de los créditos de una entidad financiera que están relacionados con la política de manejo y estrategias de participación en el mercado de cada entidad, es decir, los factores internos” (p. 8). Por tanto, se deberá considerar: las políticas, diversificación de clientes, y solvencia.	Políticas
				Diversificación de clientes
		Entorno	Según Gonzales (2021). “Como consecuencia de la crisis y su repercusión en el entorno económico, han provocado unos efectos económicos que afectan especialmente a las economías domésticas y empresas, como la pérdida del poder adquisitivo, factores de tipo demográfico y tipo de interés” (p. 14).	Solvencia
				Pérdida del poder adquisitivo
				Factores de tipo demográfico
				Tipo de interés

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

El estudio utilizó el enfoque cuantitativo, puesto que se recolectaron datos con los instrumentos de investigación respecto a las variables, estrategias de cobranza y morosidad, que posteriormente fueron procesados.

De acuerdo Ñaupas et al. (2018), “en este tipo de investigación, la aplicación del método científico y de métodos específicos en cada una de las ciencias es riguroso y se postula que es la única forma de alcanzar la verdad o descubrir nuevos conocimientos científicos” (pp. 140-141).

4.2. Tipo de Investigación

La pesquisa fue de tipo básica, ya que la investigación originó conocimientos científicos a partir del método utilizado, con base a teorías científicas existentes. Además, que el fin del estudio no es buscar un cambio inmediato en el ámbito de estudio como propone el tipo aplicada.

De acuerdo a Ñaupas et al. (2018), “recibe el nombre de pura porque en efecto no está interesada por un objetivo crematístico, su motivación es la simple curiosidad, el inmenso gozo de descubrir nuevos conocimientos” (p. 134). Se dice que es básica

porque sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica; y fundamental porque es elemental para el desarrollo de la ciencia.

4.3. Nivel de Investigación

El presente estudio tuvo un nivel de investigación correlacional, porque estableció la relación de la variable asociativa estrategias de cobranza y la variable de supervisión morosidad, para valer de apoyo a futuras investigaciones en el mismo nivel, o en niveles superiores de investigación científica.

Según Hernández et al. (2017), “se emprenden estudios correlacionales para conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto” (p. 77). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.

4.4. Métodos de Investigación

4.4.1. Método General.

Como método general se empleó el método científico, debido a que llevó a cabo un conjunto de procedimientos metódicos y universales para llegar al conocimiento, estos procedimientos son: formulación del problema, el planteamiento de las hipótesis, contratación de las hipótesis y generalización de resultados.

Respecto al método científico, Otzen et al. (2017) afirman que este “constituye la columna vertebral de cualquier proceso de investigación, caracterizándose por una serie de etapas que, observadas y seguidas de forma acuciosa y sistematizada; permiten conducir y concluir cualquier protocolo de investigación” (p.1031).

4.4.2. Método Específico.

La investigación utilizó específicamente el método deductivo. Al respecto Prieto (2017) indica que “el método deductivo basa sus cimientos en ciertos fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares” (p. 11).

4.5. Diseño de la Investigación

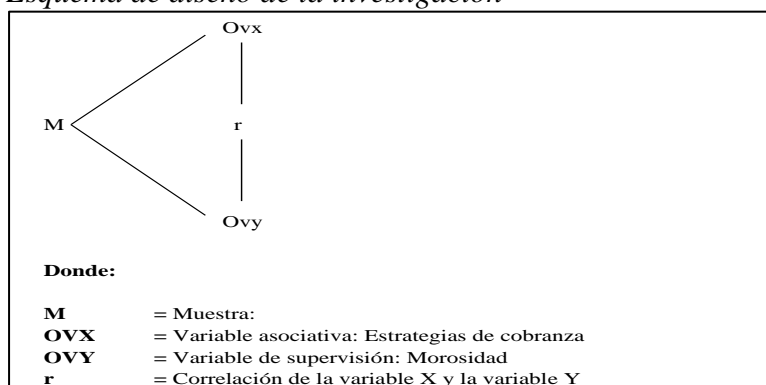
La investigación asumió un diseño no experimental, ya que no se presentó en el estudio una intervención directa por parte del investigador se basó solo en la observación del fenómeno en su contexto natural.

Hernández et al. (2017) mencionan que, “en la indagación no experimental, las variables independientes ocurren y no es factible manipularlas; no se tiene control directo ni influencia sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (p. 107).

En ese sentido, la investigación se enmarcó en el diseño transversal. Los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Rodríguez y Mendivelso (2018) indican que “se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico” (p.142).

4.5.1. En el Tipo Correlacional.

Ante ello, Hernández et al. (2017) mencionan que “se emprenden estudios correlacionales para conocer la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto” (p.77). Ante ello, se presenta el siguiente esquema:

Figura 6*Esquema de diseño de la investigación*

Nota. Adaptado de (Hernández et al., 2014).

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

Zita (2018) señala que “la población se refiere al universo, conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga o hacen estudios” (p.1). La población fue finita y accesible. La investigación tomó como población a 44 trabajadores de Mi Banco agencia Huancayo Matriz, según se muestra:

Tabla 3*Población del estudio*

Puesto	Cantidad
Gerente de agencia	1
Jefe de agencia	1
Jefes de negocios	2
Asesores de negocios	32
Atención en plataforma	4
Cajeros	4
Total	44

Nota. Recuperado de organigrama institución de Mi Banco agencia Huancayo Matriz.

4.6.2. Muestra.

a. Unidad de análisis.

La unidad de análisis fueron los trabajadores de Mi Banco - agencia Huancayo Matriz.

Rigali (2022) manifiesta que “es la selección de la población que se elige para realizar dicho estudio. Dicho de otra forma, son entidades acerca de las que se obtiene cierta información” (p. 5).

b. Criterios de inclusión.

Asesores de negocios, quienes brindan los créditos.

c. Criterios de exclusión.

Trabajadores de las otras áreas: gerente de agencia, jefe de agencia, jefes de negocios, atención en plataforma y cajeros de Mi Banco agencia Huancayo Matriz, que no están vinculados directamente con el objetivo del estudio.

d. Tamaño de la muestra.

La muestra estuvo delimitada por 32 asesores de negocios de Mi Banco agencia Huancayo Matriz. Según se detalla:

Tabla 4

Muestra del estudio

Nivel de carrera	Cantidad
Asesor de negocios senior	3
Asesor de negocios I	6
Asesor de negocios II	4
Asesor de negocios III	17
Asistente de negocios	2
Total	32

Nota. Recuperado de organigrama institución de Mi Banco agencia Huancayo Matriz.

e. Selección de la muestra

La elección de la muestra fue de tipo no probabilístico por criterio del investigador. Se trabajó con toda la población por ser un número pequeño. Otzen y Manterola (2017) indican que “posibilita seleccionar casos que son característicos de

la población, limitando la muestra a esos casos. Se utiliza cuando la población es muy variable y por tanto la muestra es muy pequeña” (p. 230).

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas.

La investigación utilizó la técnica de la encuesta el cual, según Carrasco (2019) permite la “indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que componen la unidad de análisis del estudio investigativo” (p. 203).

La técnica que se empleó en la investigación fue la encuesta, permitió entrar en relación inmediata con los 32 asesores de negocios de Mi Banco agencia Huancayo Matriz.

4.7.2. Instrumentos.

a. Cuestionario.

El cuestionario es una técnica de mucha utilidad. “Es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, organizadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria” (EURINNOVA International Online Education, 2021, p. 1)

Por otro lado, Arias González (2020) afirma que es un instrumento de recolección de datos utilizado comúnmente en los trabajos de investigación científica.

b. Diseño.

Para medir la variable X estrategias de cobranza, se utilizó un cuestionario, su objetivo fue la recolección de la información de la señalada variable a través de sus dimensiones: estrategias proactivas, fomentar la alta productividad, asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información, y, contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

El instrumento se aplicó con carácter anónimo, solo considerando el cargo por línea de carrera de los asesores de negocios de Mi Banco agencia Huancayo Matriz; se solicitó responder con sinceridad. El cuestionario estuvo compuesto por 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre, donde el encuestado solo puede marcar una alternativa (Ver apéndice 2).

Para medir la variable Y morosidad, se utilizó un cuestionario, el cual permitió obtener información de las dimensiones: factores macro económicos, factores micro económicos y entorno. También se aplicó con carácter anónimo, considerando el cargo por línea de carrera de los asesores de negocios de Mi Banco agencia Huancayo Matriz, se solicitó responder con sinceridad. El cuestionario tuvo 20 ítems con cinco posibles respuestas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre, donde el encuestado solo puede marcar una alternativa (Ver Apéndice 2).

c. Confiabilidad.

Hernández et al. (2017) señala que la confiabilidad “se refiere al grado en que su aplicación repetida a la misma unidad o persona produce resultados iguales” (p. 176).

Tarazona (2020) incide en que, “la confiabilidad de un instrumento es la consistencia de la medida del rasgo o característica para el cual fue diseñado, teniendo en cuenta los posibles errores que pueden alterar la medición” (p. 183).

El análisis de confiabilidad se determinó por el método de medida de consistencia interna con el estadístico de Alfa de Cronbach.

Figura 7

Estadígrafo de Alfa de Cronbach

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

Donde,
k = El número de ítems
 $\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
 sT^2 = Varianza de la suma de los ítems.
 α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Nota. Recuperado de Kerlinger y Lee (2002) en <https://bit.ly/3vDXKnn>

Se tomó en cuenta los baremos establecidos:

Figura 8

Baremos de medición de confiabilidad para la variable X

Rangos	Interpretación
0,53 a menos	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Nota. Recuperado de Kerlinger y Lee (2002) en <https://bit.ly/3GHP50q>

- a. Prueba piloto de confiabilidad de la variable X: estrategias de cobranza para 20 ítems:

Tabla 5

Resumen de procesamiento de casos variable X: estrategias de cobranza

	<i>f_i</i>	<i>h_i %</i>
Válido	10	100
Excluido	0	0
Total	10	100

Tabla 6*Estadísticas de fiabilidad variable X: estrategias de cobranza*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,730	20

El resultado de la prueba piloto de confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable asociativa: estrategias de cobranza es 0,730. En el baremo de interpretación, indica que el instrumento tiene excelente confiabilidad.

- b. Prueba piloto de confiabilidad de la variable Y: morosidad para 20 ítems:

Tabla 7*Resumen de procesamiento de casos variable Y: morosidad*

	f_i	$h_i \%$
Válido	10	100
Excluido	0	0
Total	10	100

Tabla 8*Estadísticas de fiabilidad variable Y: morosidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,700	20

El resultado de la prueba piloto de confiabilidad Alfa de Cronbach para la variable de supervisión: morosidad es 0,700. En el baremo de interpretación el valor α indica que el instrumento es muy confiable.

d. Validez.

Según Hernández et al. (2017) “la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir” (p. 176).

Para el tratamiento de la información de validez, debido al cuestionario que tienen varias alternativas de respuesta se utilizó la planilla de juicio de tres expertos.

Según Villasís et al. (2018) “Para establecer si un determinado estudio es válido, se debe analizar la presencia de sesgos como mínimo en el diseño de investigación, los criterios de selección y la forma de llevar a cabo las mediciones”.

Para el cálculo de validez, debido al cuestionario que tienen varias alternativas de respuesta se utilizó la planilla de juicio de expertos, se realizó por medio del coeficiente de validez de contenido planteado por Rafael Hernández Nieto, evaluados por tres expertos según detalle:

Figura 9

Estadígrafo de validez de Hernández Nieto

Baremos de medición de confiabilidad para la variable Y

CÁLCULO DEL CVC
<p>Coeficiente de Validez de Contenido Insesgado (CVC_i)</p> $CVC_i = \frac{\text{Promedio de valoración de los expertos}}{\text{Valoración máxima posible de la escala}} = \frac{Mx}{Vmx}$ <p>Coeficiente de Validez de Contenido Insesgado Corregido (CVC_{ic})</p> $CVC_{ic} = \frac{Mx}{Vmx} - Pe = \frac{Mx}{Vmx} - \left(\frac{1}{J}\right)'$
<p>Coeficiente de Validez de Contenido Total (CVC_t)</p> $CVC_t = \frac{\sum CVC_{ic}}{N^\circ \text{ de ítems}}$ <p>Coeficiente de Validez de Contenido Total Corregido (CVC_{tc})</p> $CVC_{tc} = CVC_t - Pe = CVC_t - \left(\frac{1}{J}\right)'$

Nota. Recuperado de Hernandez (2011) en <https://acortar.link/wrA9xC>

Para el instrumento de medición de 40 ítems se debe tener un valor mayor de 0,70 como mínimo, según la evaluación de los tres expertos. Según se muestra en la tabla.

Figura 10

Interpretación del cálculo del coeficiente de validez del contenido

Valor del CVC	Interpretación de la validez y concordancia
De 0 a 0,60	Inaceptable
Mayor a 0,60 y menor o igual a 0,70	Deficiente
Mayor a 0,70 y menor o igual a 0,80	Aceptable
Mayor a 0,80 y menor o igual a 0,90	Buena
Mayor a 0,90	Excelente

Nota. Recuperado de Hernandez (2011) en <https://bit.ly/3CoOx61>

Fórmula para la revisión de los expertos del constructo del instrumento de la tesis.

Figura 11

Expresión de la validez del instrumento por expertos

$\sum CVC_{ic}$		32.0563
$n = 40$	$CVC_t = \frac{\sum CVC_{ic}}{n}$	0.8014
$P_{ei} = \left(\frac{1}{j}\right)^j$		0.0370
$CVC_{tc} = CVC_t - P_{ei} = CVC_t - \left(\frac{1}{j}\right)^j$		0.7644

Nota. Tomado de Hernández Nieto en <https://acortar.link/wrA9xC>

En la figura 11, el valor de coeficiente de validez de contenido es 0,7644 y según la interpretación proporcionada por Hernández Nieto, se califica como aceptable la validez y concordancia, por lo que se puede realizar la aplicación del instrumento a la muestra de la investigación

4.8. Técnicas Estadísticas de Análisis de Datos

Ñaupas et al. (2018) mencionan que el “enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar

hipótesis formuladas, además confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con el uso de la estadística descriptiva e inferencial” (p. 140). El procedimiento de análisis de los datos fue bajo el siguiente detalle:

- Se realizó en análisis descriptivo en el sistema estadístico SPSS con tabulaciones y figuras de barras.
- Para la prueba de hipótesis se siguió los siguientes pasos: planteamiento de hipótesis nula y alterna, establecer el nivel de significancia, elección de la prueba estadística según criterios del estudio, cálculo del p-valor y se tomó la decisión en base al resultado obtenido.
- Según los criterios del estudio se eligió la prueba estadística Tau-b de Kendall, por ser variables de tipo categóricas, de naturaleza cualitativas y de escala ordinal; siendo un estudio transversal, y la muestra estuvo compuesta por un solo grupo. Con esta prueba estadística se dio respuesta al objetivo estadístico, y el cuestionario cuenta con la misma cantidad de ítems por cada variable.

Figura 12

Pruebas estadísticas por criterios del estudio

Variable 2 \ Variable 1	NOMINAL DICOTÓMICA	NOMINAL POLITÓMICA	ORDINAL	NUMÉRICA
NOMINAL DICOTÓMICA	Coficiente Phi Kappa de Cohen Riesgo relativo Odds Ratio	Coficiente de contingencia		Eta
NOMINAL POLITÓMICA	Coficiente de contingencia	V de Cramer Lambdas S&A Coef de Incertidumbre S&A Kappa de Cohen		Rho de Spearman
ORDINAL			Gamma Tau-b de Kendall Tau-c de Kendall D de Somers S&A Rho de Spearman	Rho de Spearman
NUMÉRICA	Eta	Rho de Spearman	Rho de Spearman	R de Pearson

Nota. Recuperado de Supo 2020.

Se realizó la prueba de hipótesis utilizando el SPSS. Según Supo (2020) “este último paso en el ritual de la significancia estadística no fue planteado originalmente por Fisher, pero cobra vital importancia con la aparición de los softwares estadísticos que nos calculan directamente el p-valor, el cual cuantifica el error tipo I” (p. 14), y ayuda a tomar una decisión de rechazo a la hipótesis nula (H_0) cuando es menor al nivel de significancia y de no rechazo cuando su valor es mayor al alfa planteado.

El resultado de las pruebas estadísticas se muestra a través de tablas para su análisis y discusión de resultados.

Capítulo V

Resultados

5.1. Presentación de Resultados

5.1.1. Descripción de Trabajo de Campo.

La indagación, se inició con el reconocimiento de las actividades que realiza la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz he identificado la problemática existente. Se detalla a continuación los procedimientos seguidos en el desarrollo del trabajo de campo:

- Se elaboró el instrumento para las dos variables con cuestionario cerrado en escala ordinal tipo Likert, con las alternativas: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre; donde el encuestado solo pudo marcar una alternativa. Los cuestionarios se sometieron a ciertos procesos como, prueba piloto de confiabilidad con el análisis estadístico Alfa de Cronbach, y validez cualitativa por tres expertos.
- Se aplicó el instrumento de investigación a los asesores de negocio de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, ya que son los vinculados directamente con el objetivo del estudio.
- En el programa Excel se ingresaron todos los datos recolectados a través de los formularios, obteniéndose la matriz.

- Se extrajeron los datos del Excel en el programa estadístico SPSS, para realizar la baremación con percentiles de los resultados para obtener la medida final de las variables del estudio.
- Se realizó en análisis descriptivo en el sistema estadístico SPSS con tabulaciones y gráfica de barras.
- Para la prueba de hipótesis se siguió los siguientes pasos: planteamiento de hipótesis nula y alterna, establecimiento del nivel de significancia, elección de la prueba estadística. Los resultados de la prueba de hipótesis se mostraron en tablas para su análisis y discusión de resultados.

5.1.2. Resultados Descriptivos.

Se presentan los resultados descriptivos que están en las tablas de frecuencias y gráficas de barra, ellos permiten narrar los resultados obtenidos de las encuestas, por cada variable y dimensión del estudio. Para ello se utilizó la baremación mediante percentiles 30 y 70, para obtener el valor final de las variables, para su interpretación descriptiva y prueba de hipótesis.

a. Baremación.

De acuerdo al estudio de Vallejos et al. (2012), los baremos se establecieron mediante percentiles 30 y 70, estableciendo las medidas finales de las variables del estudio, así como para cada uno de las dimensiones y el puntaje total de estrategias de cobranza y la morosidad.

Respecto a la valoración total de estrategias de cobranza (mínimo: 58 y máximo: 88), se observa que los asesores de negocios que enmarcan sus respuestas con puntajes de 58 a 72 establecen que las estrategias de cobranza es “mala” en la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, contrario a ello, los asesores de negocios que

enmarcan sus respuestas con puntajes dentro de 73 a 80 puntos, establecen que las estrategias de cobranza es “regular” en la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz; asimismo, como “buena” están los puntajes 81 a 88 (ver Apéndice 6).

Respecto a la valoración total de la morosidad (mínimo: 58 y máximo: 90), se observa que los asesores de negocios que indican sus respuestas con puntajes de 58 a 67, establecen como “baja” la morosidad dentro de los créditos realizados en la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, contrario a ello, los asesores de negocios que señalan sus respuestas con puntajes dentro de 68 a 75 puntos establecen como “regular” la morosidad dentro de los créditos realizados en la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19; asimismo, como “alta” están los puntajes 76 a 90 (ver apéndice 6).

b. Análisis descriptivo de la variable estrategias de cobranza y sus dimensiones.

A continuación, se presenta el resultado descriptivo de la variable asociativa estrategias de cobranza y sus respectivas dimensiones. La labor de campo, se realizó aplicando un cuestionario de encuesta a 32 asesores de crédito de la entidad financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz.

c. Resultados obtenidos de la variable X: estrategias de cobranza.

Tabla 9

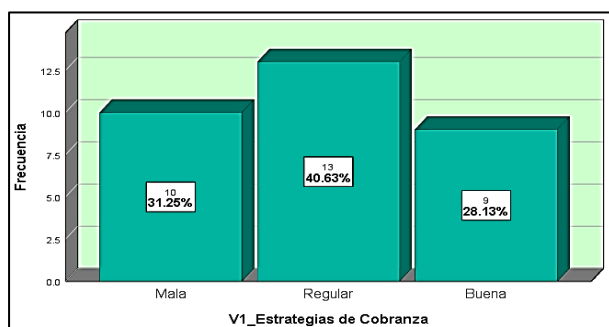
Recuento y Porcentajes de la Variable X: Estrategias de Cobranza

<u>Estrategias de cobranza</u>	<u>f_i</u>	<u>$h_i \%$</u>
Mala	10	31,3
Regular	13	40,6
Buena	9	28,1
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la variable X: estrategias de cobranza.

Figura 13

Gráfica de Barra de la Variable X: Estrategias de Cobranza



La tabla 10 y figura 13 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable estrategias de cobranza, se observa que el 40,63 % (13 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, califican como “regular” la implementación de estrategias de cobranza de los créditos realizados en el contexto COVID-19. Así mismo, el 31,25 % (10 asesores de negocios) califican como “mala”, el 28,13 % (9 asesores de negocios) califican como “buena”.

d. Resultados obtenidos de la dimensión 1 estrategias proactivas.

Tabla 10

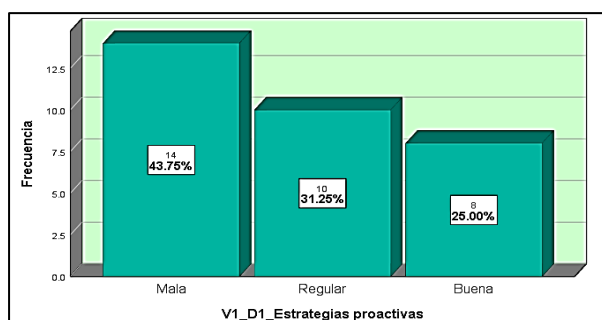
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 1 Estrategias Proactivas

Estrategias Proactivas	f_i	$h_i \%$
Mala	14	43,8
Regular	10	31,3
Buena	8	25,0
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión estrategias proactivas.

Figura 14

Gráfica de Barra de la Dimensión 1: Estrategias Proactivas



La tabla 11 y figura 14 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1, estrategias proactivas, donde se observa que, el 43,75 % (14 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz califican como “mala” las estrategias proactivas de los créditos realizados en el contexto COVID-19, 2020. Así mismo, el 31,25 % (10 asesores de negocios) califican como “regular”, y el 25 % (8 asesores de negocios) califican como “buena”.

e. Resultados obtenidos de la dimensión 2 la alta productividad.

Tabla 11

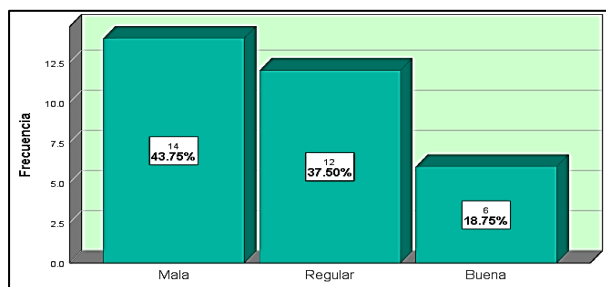
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 2: la Alta Productividad

Alta Productividad	f_i	h_i %
Mala	14	43,8
Regular	12	37,5
Buena	6	18,8
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión la alta productividad.

Figura 15

Gráfica de Barra de la Dimensión 2: la Alta Productividad



La tabla 12 y figura 15 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2, la alta productividad, donde se observa que, el 43,75 % (14 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz, calificaron como “mala” la alta productividad en el contexto COVID-19, 2020. Así mismo, el 31,50 % (12 asesores de negocios) calificaron como “regular”, y el 18,75 % (6 asesores de negocios) calificaron como “buena”.

f. Resultados obtenidos de la dimensión 3: la calidad de la recopilación y manejo de información.

Tabla 12

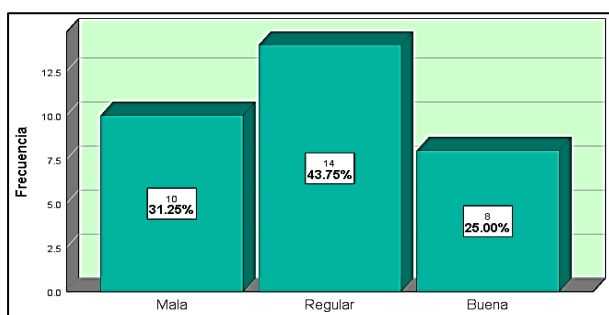
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 3: La Calidad de la Recopilación y Manejo de Información

Calidad de la Recopilación y Manejo de Información	f_i	h_i %
Mala	10	31,3
Regular	14	43,8
Buena	8	25,0
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión la calidad de la recopilación y manejo de información

Figura 16

Gráfica de Barra de la Dimensión 3: la Calidad de la Recopilación y Manejo de Información



La tabla 13 y figura 16 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3, asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información, donde se observa que, el 43,75 % (14 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz calificaron como “regular” la calidad de la recopilación y manejo de información en el contexto COVID-19, 2020. Así mismo, el 31,25 % (10 asesores de negocios) calificaron como “mala” y el 25 % (8 asesores de negocios) calificaron como “buena”.

g. Resultados obtenidos de la dimensión 4: políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

Tabla 13

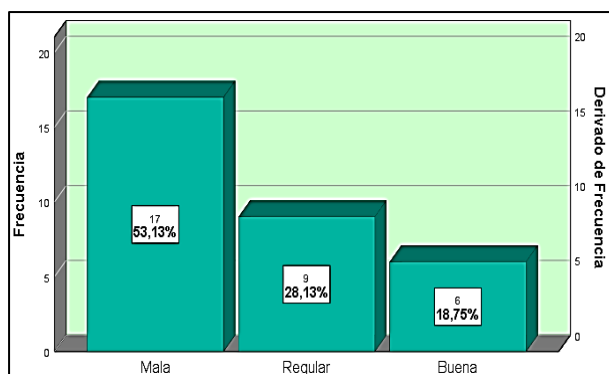
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 4: Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos

Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos	f_i	h_i %
Mala	17	53,1
Regular	9	28,1
Buena	6	18,8
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión políticas y procesos de recuperación claramente definidos

Figura 17

Gráfica de Barra de la Dimensión 4: Políticas y Procesos de Recuperación Claramente Definidos



La tabla 14 y figura 17 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 4, contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos, donde se observa que el 53,13 % (17 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz calificaron como “mala” las políticas y procesos de recuperación claramente definidos en el contexto COVID-19, 2020. Así mismo, el 28,13 % (9 asesores de negocios) calificaron como “regular” y el 18,75 % (6 asesores de negocios) calificaron como “buena”.

h. Análisis descriptivo de la variable morosidad y sus dimensiones

A continuación, se presenta el resultado descriptivo de la variable de supervisión morosidad y sus respectivas dimensiones. La labor de campo, se realizó aplicando un cuestionario de encuesta a 32 asesores de crédito de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz.

i. Resultados obtenidos de la variable de supervisión morosidad.

Tabla 14

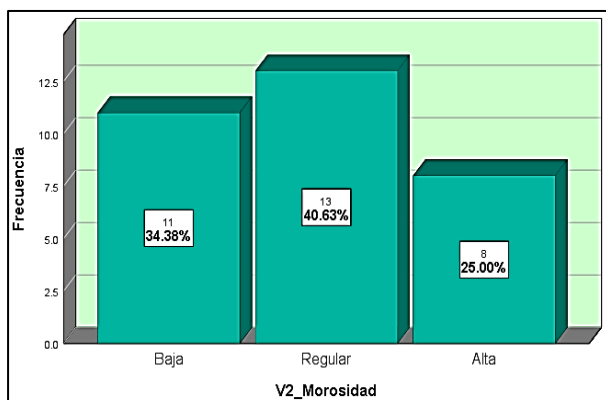
Recuento y Porcentajes de la Variable Y: Morosidad

Morosidad	f_i	$h_i \%$
Baja	11	34,4
Regular	13	40,6
Alta	8	25,0
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la variable Y: morosidad.

Figura 18

Gráfica de barra de la variable Y: morosidad



La tabla 15 y figura 18 muestran las frecuencias y porcentajes de la variable Y, morosidad, donde se observa que 40,63 % (13 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz estimaron como “regular” el índice de morosidad en el contexto COVID-19. Así mismo, el 34,38 % (11 asesores de negocios) estimaron como “bajo” y el 25 % (8 asesores de negocios) estimaron como “alto”.

j. Resultados obtenidos de la dimensión 1: factores macroeconómicos.

Tabla 15

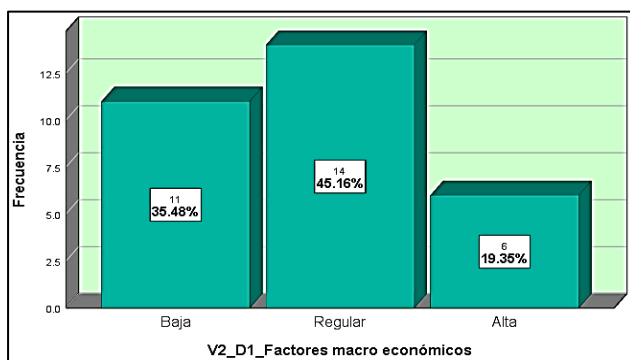
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 1: Factores Macroeconómicos

Factores Macroeconómicos	f_i	h_i %
Baja	11	34,4
Regular	14	43,8
Alta	7	21,9
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión 1 factores macroeconómicos.

Figura 19

Gráfica de Barra de la Dimensión 1: Factores Macroeconómicos



La tabla 16 y figura 19 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 1, factores macroeconómicos, donde se observa que 45,16 % (14 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz estimaron como “regular” la incidencia de los factores macroeconómicos en el contexto COVID-19. Así mismo, el 35,48 % (11 asesores de negocios) estimaron como “baja” y el 19,35 % (6 asesores de negocios) estimaron como “alta”.

k. Resultados obtenidos de la dimensión 2: factores microeconómicos.

Tabla 16

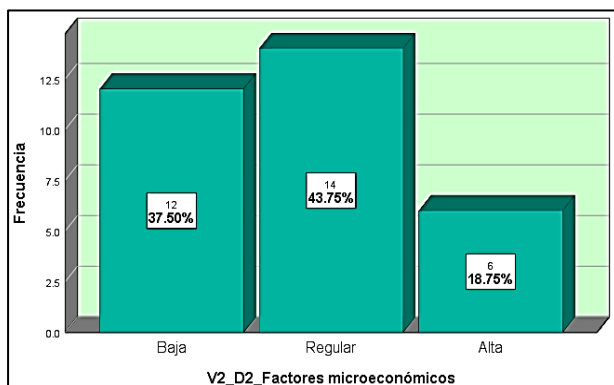
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 2: Factores Microeconómicos

Factores Microeconómicos	f_i	h_i %
Baja	12	37,5
Regular	14	43,8
Alta	6	18,8
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión 2 factores microeconómicos.

Figura 20

Gráfica de Barra de la Dimensión 2: Factores Microeconómicos



La tabla 17 y figura 20 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 2, factores microeconómicos, donde se observa que 43,75 % (14 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz estimaron como “regular” la incidencia de los factores microeconómicos en el contexto COVID-19. Así mismo, el 37,50 % (12 asesores de negocios) estimaron como “baja” y el 19,75 % (6 asesores de negocios) estimaron como “alta”.

1. Resultados obtenidos de la dimensión 3: entorno.

Tabla 17

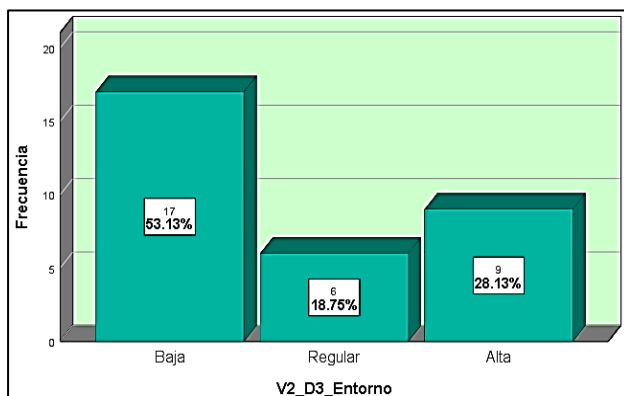
Recuento y Porcentajes de la Dimensión 3: Entorno

Entorno	f_i	h_i %
Baja	17	53,1
Regular	6	18,8
Alta	9	28,1
Total	32	100,0

Nota. Los valores representan frecuencias y porcentajes de la dimensión 3 entorno.

Figura 21

Gráfica de Barra de la Dimensión 3: Entorno



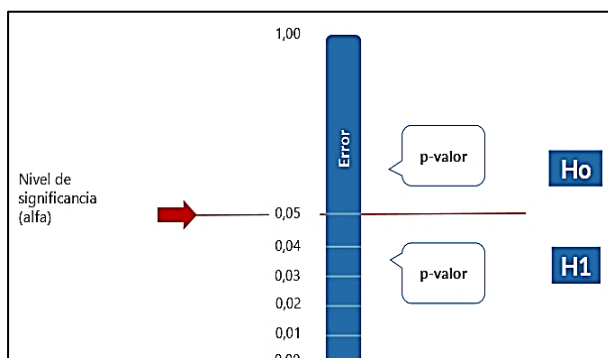
La tabla 18 y figura 21 muestran las frecuencias y porcentajes de la dimensión 3, entorno, donde se observa que 53,13 % (17 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz estimaron como “baja” la incidencia del entorno en el contexto COVID-19. Así mismo, el 28,13 % (9 asesores de negocios) estimaron como “alta” y el 18,75 % (6 asesores de negocios) estimaron como “regular”.

5.2. Contrastación de Resultados

Dado que, el planteamiento de hipótesis de la investigación demanda determinar la asociación entre variables, se presenta las consideraciones a tomar en cuenta.

Figura 22

Regla de Decisiones para la Prueba de Hipótesis Calculo p-valor



Nota. La figura muestra que si el p-valor está por debajo del 0,05 de probabilidad de error, se aceptará la hipótesis alterna y se denegará la hipótesis nula, pero si el p-valor está por encima del 0,05 se aceptará la hipótesis nula y se rechazará la hipótesis alterna. Recuperado de Supo 2020.

5.2.1. Contrastación de la Hipótesis General.

a. Planteamiento de hipótesis.

H₀: No existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

H₁: Existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

b. Establecer la significancia estadística.

Se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente al 5 %, con un nivel de confianza del 95 % para cálculo del p-valor.

c. Elección de la prueba estadística.

Por ser variables categóricas, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal; siendo un estudio transversal y la muestra constituida por un solo grupo. Se trabajó con la prueba estadística Tau-b de Kendall, ya que permite determinar la relación de las variables, además el instrumento de investigación tiene la misma cantidad de ítems por cada variable.

Figura 23

Formula estadística Tau-b de Kendall

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

Nota. Recuperado de (Rodó, 2019) en <https://bit.ly/3GRBsoN>.

d. Cálculo del p -valor.

Para obtener el Tau-b de Kendall calculado en el SPSS, se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 18

Tabla cruzada de asociación para inventario de estrategias de cobranza y morosidad

		V2 Morosidad			Total
		Baja	Regular	Alta	
V1_Estrategias de Cobranza	Mala	9	1	0	10
	Regular	1	9	3	13
	Buena	1	3	5	9
Total		11	13	8	32

Tabla 19

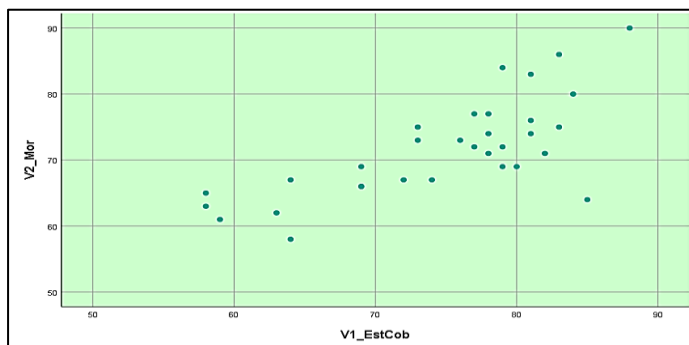
Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis general

		V1_Estrategias de Cobranza	V2_Morosidad
Tau_b de Kendall	V1_Estrategias de Cobranza	1,000	0,649**
	Coefficiente de correlación	.	0,000
	Sig. (bilateral)	32	32
Tau_b de Kendall	V2_Morosidad	0,649**	1,000
	Coefficiente de correlación	0,000	.
	Sig. (bilateral)	32	32

Nota: Se observa que el valor de Tau-b de Kendall es igual 0.649 y la significancia bilateral (p valor = 0.000).

Figura 24

Gráfico de dispersión de puntos de la hipótesis general



Nota: Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis general.

e. Conclusión estadística – toma de decisión.

El p-valor = 0,000 reúne suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula aceptar la hipótesis de la investigación, en consecuencia, se afirma que, existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

En consecuencia, si se da una adecuada y optima aplicación de estrategias de cobranza se reducirá sustancialmente el nivel de morosidad en la entidad financiera.

5.2.2. Contrastación de la Hipótesis Especifica 1.

a. Planteamiento de hipótesis.

H₀ No existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

H₁ Existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

b. Establecer la significancia estadística.

Se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente al 5 %, con un nivel de confianza del 95 % para cálculo del p-valor..

c. Elección de la prueba estadística.

Por ser variables categóricas, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal; siendo un estudio transversal y la muestra constituida por un solo grupo. Se trabajó con la prueba estadística Tau-b de Kendall, ya que permite determinar la relación de las

variables, además el instrumento de investigación tiene la misma cantidad de ítems por cada variable.

Figura 25

Formula estadística Tau-b de Kendall

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

Nota. Recuperado de (Rodó, 2019) en <https://bit.ly/3Qipasm>

d. Cálculo del p -valor.

Para obtener el Tau-b de Kendall calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 1 al 6 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 20

Tabla cruzada de asociación para estrategias proactivas y la morosidad

		V2_Morosidad			Total
		Baja	Regular	Alta	
V1_D1_Estrategias proactivas	Mala	7	5	2	14
	Regular	1	4	5	10
	Buena	3	4	1	8
Total		11	13	8	32

Tabla 21

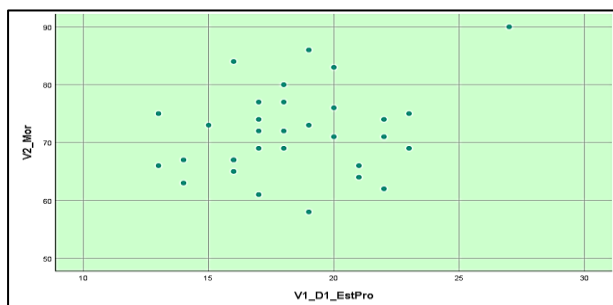
Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 1

		D1_Estrategias proactivas		V2_Morosidad	
Tau_b de Kendall	V1_D1_Estrategias proactivas	Coefficiente de correlación	1,000		0,738
		Sig. (bilateral)	.		0,039
		N	32		32
	V2_Morosidad	Coefficiente de correlación	0,738		1,000
		Sig. (bilateral)	0,039		.
		N	32		32

Nota: Se observa que el valor de Tau-b de Kendall es igual 0.738 y la significancia bilateral (p valor = 0.039).

Figura 26

Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 1



Nota: Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 1.

e. Conclusión estadística – toma de decisión:

El p -valor = 0,039 reúne suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula aceptar la hipótesis de la investigación, en consecuencia, se afirma que, existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

En consecuencia, si se implementa buenas estrategias proactivas en la entidad financiera, se reducirá la tasa de morosidad de los créditos.

5.2.3. Contrastación de la Hipótesis Específica 2.

a. Planteamiento de hipótesis.

H_0 No existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

H_1 Existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

b. Establecer la significancia estadística.

Se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente al 5 %, con un nivel de confianza del 95 % para cálculo del p-valor.

c. Elección de la prueba estadística.

Por ser variables categóricas, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal; siendo un estudio transversal y la muestra constituida por un solo grupo. Se trabajó con la prueba estadística Tau-b de Kendall, ya que permite determinar la relación de las variables, además el instrumento de investigación tiene la misma cantidad de ítems por cada variable.

Figura 27

Formula estadística Tau-b de Kendall

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

Nota. Recuperado de (Rodó, 2019) en <https://bit.ly/3vFumxd>

d. Cálculo del p -valor.

Para obtener el Tau-b de Kendall calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 7 al 12 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 22

Tabla cruzada de asociación para la alta productividad y la morosidad

		V2_Morosidad			Total
		Baja	Regular	Alta	
V1_D2_ La alta productividad	Mala	7	6	1	14
	Regular	3	5	4	12
	Buena	1	2	3	6
Total		11	13	8	32

Tabla 23

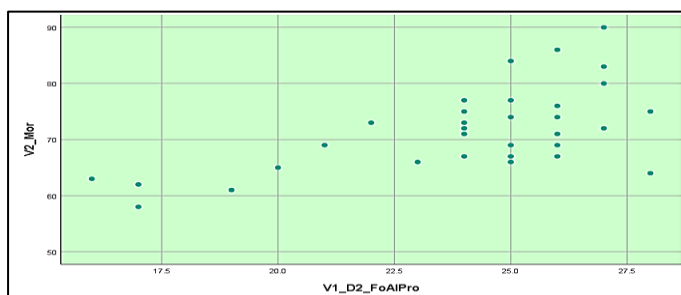
Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 2

		V1_D2_ La alta productividad	V2_Morosidad
Tau_b de Kendall	V1_D2_ La alta productividad	1,000	0,358*
		.	0,026
	N	32	32
Kendall	V2_Morosidad	0,358*	1,000
		0,026	.
	N	32	32

Nota: Se observa que el valor de Tau-b de Kendall es igual 0.358 y la significancia bilateral (p valor = 0.026).

Figura 28

Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 2



Nota: Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 2.

e. Conclusión estadística – toma de decisión.

El p-valor = 0,026 reúne suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, en consecuencia, se afirma que, existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

En consecuencia, si se fomenta la productividad en los trabajadores de la entidad financiera se tendrá un menor incremento en los índices de morosidad en el contexto COVID – 19.

5.2.4. Contrastación de la Hipótesis Específica 3.

a. *Planteamiento de hipótesis.*

H₀ No existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

H₁ Existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

b. *Establecer la significancia estadística.*

Se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente al 5 %, con un nivel de confianza del 95 % para cálculo del p-valor.

c. *Elección de la prueba estadística.*

Por ser variables categóricas, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal; siendo un estudio transversal y la muestra constituida por un solo grupo. Se trabajó con la prueba estadística Tau-b de Kendall, ya que permite determinar la relación de las variables, además el instrumento de investigación tiene la misma cantidad de ítems por cada variable.

Figura 29

Formula estadística Tau-b de Kendall

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

Nota. Recuperado de (Rodó, 2019) en <https://bit.ly/3jWHgUU>

d. Cálculo del p -valor.

Para obtener el Tau-b de Kendall calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 13 al 15 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 24

Tabla cruzada de asociación para la calidad de la recopilación y manejo de información, y morosidad

		V2_Morosidad			Total
		Baja	Regular	Alta	
V1_D3_ La calidad de la recopilación y manejo de información	Mala	7	3	0	10
	Regular	4	5	5	14
	Buena	0	5	3	8
Total		11	13	8	32

Tabla 25

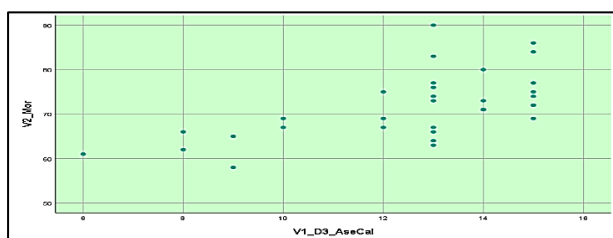
Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 3

		V1_D3_ La calidad de la recopilación y manejo de información	V2_Morosidad
Tau_b de Kendall	V1_D3_ La calidad de la recopilación y manejo de información	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,480**
		N	32
	V2_Morosidad	Coeficiente de correlación	0,480**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	32

Nota: Se observa que el valor de Tau-b de Kendall es igual 0.738 y la significancia bilateral (p valor = 0.039).

Figura 30

Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 3



Nota: Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 3.

e. Conclusión estadística – toma de decisión.

El p -valor = 0,003 reúne suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, en consecuencia, se afirma que, existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

En consecuencia, si se presenta mejoras en la calidad de la recopilación y manejo de la información en la entidad financiera en el contexto COVID – 19, 2020, se podrá mantener de forma reducida los índices de morosidad de los créditos proporcionados.

5.2.5. Contrastación de la Hipótesis Específica 4.

a. Planteamiento de hipótesis.

H_0 No existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

H_1 Existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

b. Establecer la significancia estadística.

Se consideró un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$, equivalente al 5 %, con un nivel de confianza del 95 % para cálculo del p -valor.

c. Elección de la prueba estadística.

Por ser variables categóricas, de naturaleza cualitativa y de escala ordinal; siendo un estudio transversal y la muestra constituida por un solo grupo. Se trabajó con

la prueba estadística Tau-b de Kendall, ya que permite determinar la relación de las variables, además el instrumento de investigación tiene la misma cantidad de ítems por cada variable.

Figura 31

Formula estadística Tau-b de Kendall

$$\tau = \frac{C_n - NC_n}{C_n + NC_n}$$

Nota. Recuperado de (Rodó, 2019) en <https://bit.ly/3jWHgUU>

d. Cálculo del p -valor.

Para obtener el Tau-b de Kendall calculado, en el SPSS se elaboró una tabla cruzada con las preguntas del 16 al 20 y del 21 al 40, y se estimó la prueba estadística correspondiente.

Tabla 26

Tabla cruzada de políticas y procesos de recuperación claramente definidos y la morosidad

		V2_Morosidad			Total
		Baja	Regular	Alta	
V1_D4_ Políticas y procesos de recuperación claramente definidos	Mala	9	8	0	17
	Regular	1	5	3	9
	Buena	1	0	5	6
Total		11	13	8	32

Tabla 27

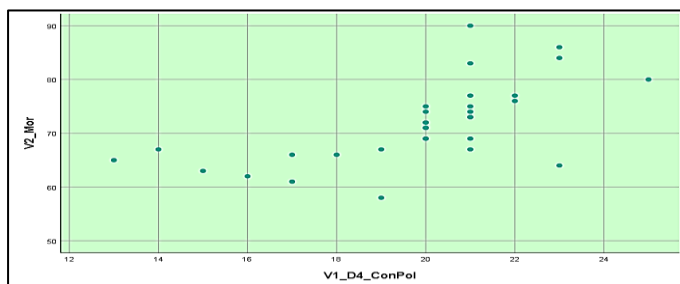
Prueba Tau-b de Kendall para la hipótesis específica 4

		V1_D4_ Políticas y procesos de recuperación claramente definidos	V2_Morosidad
Tau_b de Kendall	V1_D4_ Políticas y procesos de recuperación claramente definidos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	32
	V2_Morosidad	Coefficiente de correlación	0,581**
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	32	

Nota: Se observa que el valor de Tau-b de Kendall es igual 0.738 y la significancia bilateral (p valor = 0.039).

Figura 32

Grafico de dispersión de puntos de la hipótesis específica 4



Nota: Se observa la asociación de las variables que corresponden a la hipótesis específica 4.

e. Conclusión estadística – toma de decisión:

El p-valor = 0,000 reúne suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación, en consecuencia, se afirma que, existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020.

En consecuencia, si se da una mejora en las políticas y procesos de recuperación claramente definidos en la entidad financiera se reducida los índices de morosidad en el contexto COVID – 19, 2020.

5.3. Discusión de Resultados

Respecto al objetivo general, determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, se menciona que, al obtener una significancia asintótica de 0,000 y quedar comprobada la hipótesis de investigación, se pudo probar que, existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020. En el sentido que, si se da una adecuada y optima aplicación de estrategias de cobranza se reducirá sustancialmente el nivel de morosidad en la entidad financiera. El instrumento de la indagación refleja cómo es que el aislamiento por la COVID-19 afectó a la entidad

financiera Mi Banco, respecto a la actividad primordial que realiza, sus operaciones activas, en la que está enmarcada los créditos financieros y por la que se ha manifestado un alto grado de morosidad debido a que muchas personas se quedaron sin trabajo e incluso los negocios tuvieron que cerrar intempestivamente, causando incertidumbre en toda la población. Todo lo mencionado ligado directamente con las estrategias proactivas, alta productividad, la calidad de la recopilación y manejo de información, y políticas y procesos de recuperación claramente definidos; relacionado con los factores macro económicos, micro económicos y el entorno en el que se desenvuelven los elementos del crédito. La información presentada en la exploración, concuerda con la investigación de Romero et al. (2021) quien publicó el artículo científico titulado “Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en instituciones de educación básica” en la que existen diversos factores, tanto externos como internos, que repercuten en el alto índice de morosidad, estando en un 50 % de sus tasas efectivas mensuales y anuales, en los departamentos de cobranzas no se cuenta con políticas de recaudación provechosas, no se les informa con exactitud a los padres de familia de las ventajas y desventajas del crédito que se le otorga al matricular a su hijo y las consecuencias de ser un deudor moroso a futuro. Asimismo, no se le realiza al deudor un intenso seguimiento de sus estados de cuentas vencidas en la entidad educativa, causando el pago de sus pensiones fuera de tiempo; dejando en evidencia la importancia de estrategias de cobranza bien establecidas para disminuir la morosidad. Así mismo concuerda con lo presentado por Ruiz (2017) quién en su artículo científico titulado “Diseño de un modelo matemático para la calificación de clientes morosos en una entidad comercial mediante las metodologías de árboles de decisión, análisis discriminante y regresión logística”, concluyó que, las metodologías paramétricas regresión logística y análisis discriminante alcanzan el 95 % de coincidencia en

calificar a los clientes por niveles de riesgo. Así mismo, las tres metodologías diferentes para optimizar la prioridad de cobro de una cartera con mora temprana resultaron muy significativos y estables, tal como lo muestran los estadísticos calculados y la respectiva validación con la muestra de prueba, resaltando la importancia de realizar un seguimiento continuo a la morosidad como indicador de una buena estabilidad dentro de cualquier organización. También coincide con Martínez et al. (2022) quien publicó el artículo científico titulado “Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia” en el que concluyó que la empresa Martyni Campestre, al no poder realizar de manera adecuada, oportuna y consistente el cobro de sus deudas, con el paso del tiempo se ha llegado a obtener mayores deudas que no han podido ser cobradas, permitiendo que la rentabilidad de la empresa se deteriore. Las ventas a crédito han traído consigo que la empresa tenga entre su cartera créditos calificados como dudosos, deficientes y en pérdida. La morosidad es regular en un 50 %, dejando claro que existe una relación importante entre las estrategias de cobranza y la morosidad.

Respecto al objetivo específico 1, determinar la relación que existe entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, se menciona que, al obtener una significancia asintótica de 0,039 y quedar comprobada la hipótesis del investigador, se pudo probar que, existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020. En el sentido que, si se implementa buenas estrategias proactivas en la entidad financiera se reducirá la tasa de morosidad de los créditos. El instrumento de la indagación refleja cómo es que la repentina aparición de la COVID-19 introdujo cambios inmediatos en las actividades de crédito de la financiera Mi Banco para mitigar de alguna manera la subida de las tasas de

morosidad que se estaban presentando debido al contexto, se reflejó la necesidad tomar en consideración ciertos criterios para no seguir perdiendo rentabilidad como es la de, educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza, establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas, tratar quejas y reclamos oportunamente y utilizar el refuerzo positivo. La información presentada en la exploración, concuerda con la investigación de Reyes (2019) quien publicó el artículo científico titulado “La gestión de cobranzas en la empresa La Unión Compañía Nacional de Seguros S.A.”, en la cual el investigador concluyó que en diciembre del año 2018, presentó en su balance anual un alto nivel de morosidad entre sus clientes con un 42 % teniendo una tendencia al alza en caso de no tomarse medidas a tiempo. La revisión de los procesos operativos del departamento de cobranza indicó que no existe una metodología eficiente para la cobranza y la recuperación de carteras, manifestando la importancia de implementar estrategias proactivas para el control de la morosidad. Así mismo concuerda con lo presentado por Villena y Guerrero (2021) quienes efectuaron la tesis denominada “Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos”, en la cual concluyeron que, las actividades de cobranza desarrolladas no han logrado minimizar la morosidad, las estrategias preventivas tampoco han alcanzado tener una óptima recaudación; por lo que, se requiere trabajar en la eficiencia de esa actividad, mediante la digitalización del proceso de recuperación cartera de clientes mediante estrategias proactivas.

Respecto al objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, se menciona que, al obtener una significancia asintótica de 0,026 y quedar comprobada la hipótesis del investigador, se probó que existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo

Matriz en el contexto COVID-19, 2020. En el sentido, si se fomenta la productividad en los trabajadores de la entidad financiera, se tendrá un menor incremento en los índices de morosidad en el contexto COVID-19. El instrumento de indagación refleja que la coyuntura por la COVID-19, repercutió en todas las actividades humanas, tanto cotidianas, familiares y laborales; por tanto, los trabajadores de la entidad financiera Mi Banco, también se vieron afectados en sus labores, referente a los cambios que se tuvieron que implementar con el contexto, tales como: determinar el procedimiento adecuado para la cobranza, seleccionar y capacitar el personal e, implementar un sistema de incentivos para el personal. La información presentada en la exploración, concuerda con la investigación de Sanchez (2019), quien efectuó la tesis denominada “Estrategias financieras de credito y cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tio Limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad”, llegó a la conclusion que, en la Cooperativa Pilahuin el nivel de morosidad no disminuyó del 5 % en cartera vencida, ya que no existe el recurso humano especializado para el desarrollo eficaz y eficiente de las labores operativas de crédito y cobranza. De hecho, dilucido que los documentos para acceder a un crédito son pocos en relación a los necesarios para establecer un análisis adecuado del sujeto de crédito, por lo cual, la información obtenida es incompleta, en consecuencia la mayoría de los créditos cuenta con retrasos de cuotas a pagar, por lo que es importante ser constantes en el cotrol de la alta productividad del recurso humano. De igual manera concuerda con Chávez (2021), que realizó la tesis titulada “Estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el banco de crédito agencia Cajamarca, 2021”; concluye que, la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes pymes en el Banco de Crédito, agencia Cajamarca, 2021, es inversa ($r = -0,709$) y significativa ($\text{sig.} = 0,000$), quedando revelado la importancia de una alta productividad dentro de cualquier entidad.

Respecto al objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, se menciona que, al obtener una significancia asintótica de 0,003 y quedar comprobada la hipótesis del investigador, se pudo probar que, existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020. Por lo tanto, si se presenta mejoras en asegurar la calidad de la recopilación y manejo de la información en la entidad financiera en el contexto COVID – 19, se podrá mantener de forma reducida los índices de morosidad de los créditos proporcionados. El instrumento de la indagación refleja que la morosidad es un elemento que surge de alguna manera siempre en los créditos asignados en las entidades financieras, y es algo con lo que tienen que luchar en el tiempo, pero en el contexto COVID-19 se ha incrementado de manera desmesurada, y por ello se refleja la necesidad de contar con mejorar las capacidades de la entidad, concerniente en asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información, poniendo énfasis en desarrollar eficientes sistemas de información y soporte, obtención de información de calidad acerca del cliente y el establecimiento del comité de mora. La información presentada en la exploración, concuerda con la investigación de Salazar (2021), quien realizó la tesis denominada “Estrategias de cobranza y morosidad de clientes pyme del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque”, en la que concluyó que, al determinar la relación entre las variables, arrojó un valor r igual a 0,127, demostrándonos de esta manera que tenemos una asociación de condición baja y una significancia de 0,606, por lo que se afirma que las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes PYME de la institución financiera Banco de Crédito del Perú, Chiclayo 2019; por tanto, la calidad del manejo de la información es

importante al igual que el manejo de la información para la toma de decisión del crédito y las estrategias para su cobranza.

Respecto al objetivo específico 4, determinar la relación que existe entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, se menciona que, al obtener una significancia asintótica de 0,000 y quedar comprobada la hipótesis del investigador, se pudo probar que, existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020. Por lo tanto, si se mejora las políticas y procesos de recuperación claramente definidos en la entidad financiera, se reducirá los índices de morosidad en el contexto COVID – 19, 2020. El instrumento de indagación refleja que la entidad financiera Mi Banco, presentó deficiencias en las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, para la recuperación de créditos y, por ende, reducir los altos niveles de morosidad que se presentaron en el contexto COVID-19, se consideró establecer políticas para el contacto con el cliente, la cobranza segmentada por niveles de riesgo y ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago. La información presentada en la exploración, concuerda con la investigación de Coronel (2018), quien efectuó la tesis titulada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015”, donde concluye que las estrategias de cobranza se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman que indica un 0,823, valor que supera el 0,5; demuestra el grado de correlación, ente la variable independiente y dependiente. Además, que en la entidad financiera Mi Banco, la morosidad se ve relacionada a la mala distribución de la liquidez de sus clientes, los cuales destinan su disponible al pago de otros gastos y no a la cancelación de sus cuotas,

por lo que se debe mejorar la cultura de pago para no afectarse en el sistema financiero, mediante políticas y procesos de recuperación claramente definidos.

Conclusiones

1. Se ha evidenciado que existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, puesto que el valor de significación bilateral p-valor es igual 0,000 ($p = 0,000$ y este es menor que 0,05) con una probabilidad de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. En razón de ello, si se da una adecuada y optima aplicación de estrategias de cobranza, se reducirá sustancialmente el nivel de morosidad en la entidad financiera. Además, el resultado descriptivo nos muestra que, el 40,63 % (13 asesores de negocios) de la financiera Mi Banco - agencia Huancayo Matriz califican como “regular” la implementación de estrategias de cobranza de los créditos realizados en el contexto COVID-19. Así mismo, el 31,25 % (10 asesores de negocio) califican como “mala”, mientras que, el 28.13 % (9 asesores de negocios) califican como “buena”.
2. Se ha evidenciado que existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, puesto que el valor de significación bilateral p-valor es igual a 0,039 ($p = 0,039$ y este es menor que 0,05), con una probabilidad de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. Por lo tanto, si se implementan buenas estrategias proactivas en la entidad financiera, se reducirá la tasa de morosidad de los créditos. Además, el resultado descriptivo muestra que el 43,75 % (14 asesores de negocios) califican como “mala” las estrategias proactivas de los créditos realizados en el contexto COVID-19, el 43,75 % (14 asesores de negocios) califican como “mala”, y el 31,25 % (10 asesores de negocio) califican como “regular”. Mientras que, el 25 % (8 asesores de negocios) califican como “buena”.

3. Se ha evidenciado que, existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, puesto que el valor de significación bilateral p-valor es igual a 0,026 ($p = 0,026$ y éste es menor que 0,05) con una probabilidad de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. En razón de que, si se fomenta la productividad en los trabajadores de la entidad financiera, se tendrá un menor incremento en los índices de morosidad en el contexto COVID – 19. Además, el resultado descriptivo muestra que, el 43,75 % (14 asesores de negocios) calificaron como “mala” la forma de fomentar la alta productividad en el contexto COVID-19, el 31,50 % (12 asesores de negocios) calificaron como “regular”, y el 18.75 % (6 asesores de negocios) calificaron como “buena”.
4. Se ha evidenciado que, existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, puesto que el valor de significación bilateral p-valor es igual a 0,003 ($p = 0,003$ y éste es menor que 0,05) con una probabilidad de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. Por lo tanto, si se presentan mejoras en la calidad de la recopilación y manejo de la información en la entidad financiera en el contexto COVID – 19, se podrá mantener de forma reducida los índices de morosidad de los créditos proporcionados. Además, el resultado descriptivo nos muestra que, el 43,75 % (14 asesores de negocios) calificaron como “regular” la manera de asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información en el contexto COVID-19, el 31,25 % (10 asesores de negocios) calificaron como “mala”, y el 25 % (8 asesores de negocios) calificaron como “buena”.

5. Se ha evidenciado que, existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19, 2020, puesto que el valor de significación bilateral p-valor es igual 0,000 ($p = 0,000$ y éste es menor que 0,05) con una probabilidad de error del 5 % y nivel de confianza del 95 %. En razón que, si se da una mejora en las políticas y procesos de recuperación claramente definidos en la entidad financiera, se reducirá los índices de morosidad en el contexto COVID – 19, 2020. Además, el resultado descriptivo muestra que, el 53,13 % (17 asesores de negocios) calificaron como “mala”, la gestión de contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos en el contexto COVID-19, el 28,13 % (9 asesores de negocios) calificaron como “regular”, y el 18,75 % (6 asesores de negocios) calificaron como “buena”.

Recomendaciones

1. Los bancos deben centrarse en comprender realmente las necesidades de sus clientes y, paralelamente, adaptar sus modelos operativos para asegurar las mejores medidas de eficiencia y resiliencia, para ayudarlos a sobrellevar la recuperación.
2. Los bancos deben seguir la evolución de los gigantes del comercio electrónico online que ahora han construido experiencias de ecosistemas conectados enteros y propuestas de valor, en ese sentido, deben mejorar sus capacidades digitales para adaptarse rápidamente a las crisis. Manejar sistemáticamente datos pertinentes y crear experiencias conectadas, proporcionará una relación más personalizada e intuitiva a través de todos los canales.
3. Los bancos deben educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza, así mismo establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas, de igual manera tratar quejas y reclamos oportunamente; para ello se debería otorgar tasas de interés preferenciales e incentivos a los buenos clientes por sus pagos puntuales.
4. Los bancos deben determinar el procedimiento adecuado para la cobranza, también seleccionar y capacitar al personal e implementar un sistema de incentivos; de este modo los asesores de crédito pondrán más énfasis a la recuperación de créditos atrasados.
5. Los bancos deben desarrollar eficientes sistemas de información y soporte, de igual manera obtener información de calidad acerca del cliente y establecer el comité de mora para obtener la recuperación de los créditos atrasados.
6. Los bancos deben establecer políticas para el contacto con el cliente, así mismo la cobranza segmentada por niveles de riesgo y exoneraciones de penalidades a los clientes con créditos que no fueron pagados oportunamente.

Referencias Bibliográficas

- Aguilar, O. (23 de abril de 2020). *Por cobrar*. Obtenido de <https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>
- Arano Chávez, R. M., Cano Flores, M., & Olivera Gómez, D. A. (2021). La importancia del entorno general en las empresas. *Universidad Veracruzana*, 62-65. doi:https://redib.org/Record/oai_articulo379002-la-importancia-del-entorno-general-en-las-empresas
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL. doi:<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2238>
- Arredondo. (10 de febrero de 2021). *Mas inversiones*. Obtenido de <https://masinversiones.com/perdida-del-poder-adquisitivo-definicion/>
- Banco de la República de Colombia. (09 de mayo de 2022). *Banco de la República de Colombia*. Obtenido de <https://www.banrep.gov.co/es/glosario/liquidez>
- BBVA. (09 de mayo de 2022). *BBVA*. Obtenido de <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/que-es-el-poder-adquisitivo.html>
- BCRP. (09 de mayo de 2020). *BCRP*. Obtenido de <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Proyeccion-Institucional/Concurso-Escolar/2006/Concurso-Escolar-2006-Material-4.pdf>
- Benitez, N. (22 de mayo de 2021). *DEBITIA*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/estrategias-de-cobranza/>
- Bernal Torres , C. A. (2006). *Metodología de la investigación para la administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Naucalpan: Pearson educación. doi:https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Caballero Ferrari, F. (23 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/solvencia.html>
- Cajal, A. (17 de enero de 2018). *Entorno empresarial: características y elementos*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entorno-empresarial/>

- Camara de Comercio de Lima. (2021). *Creditos y morosidad en tiempos de pandemia*. Lima: Instituto de economia y desarrollo empresarial de la CCL. doi:<https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>
- Camara Oviedo. (26 de marzo de 2021). *Mba asturias*. Obtenido de <https://www.mba-asturias.com/economia/que-es-solvencia-finanzas>
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima: San Marcos EIRL.
- Carrasco, J. (16 de marzo de 2018). *eduFINet*. Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- CEPAL. (2021). *Financiamiento para el desarrollo en la era de la pandemia de COVID-19 y después*. Chile: Naciones Unidas. doi:<https://www.cepal.org/es/publicaciones/46710-financiamiento-desarrollo-la-era-la-pandemia-covid-19-despues>
- Chávez Vergaray, J. A. (20 de marzo de 2021). Estrategias de cobranza y la morosidad de las pymes en el Banco de Crédito agencia Cajamarca, 2021. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. doi:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76648/Ch %c3 %a1vez_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76648/Ch%20%a1vez_VJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chion, M. (2022 de marzo de 2017). *SliderPlayer*. Obtenido de <https://slideplayer.es/slide/1122332/>
- Cornejo. (28 de agosto de 2018). *utelBLOG*. Obtenido de <https://utel.edu.mx/blog/10-consejos-para/en-que-consiste-la-microeconomia/>
- Coronel Huamán, L. (20 de marzo de 2018). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2016. Lima, Perú: Universidad Señor de Sipán. doi:<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3030>
- Corvo, H. (09 de mayo de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/entorno-demografico-empresa/>
- Coveñas, A. (15 de setiembre de 2020). *Grupo Anda*. Obtenido de <https://grupoanta.org/marketing/que-es-la-segmentacion-demografica-5-ejemplos/>

- EURINNOVA International Online Education. (21 de diciembre de 2021). *EURINNOVA International Online Education*. Obtenido de <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion>
- Francisco López, J. (26 de febrero de 2019). *Liquidez*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/liquidez.html>
- García , P. (09 de mayo de 2022). *EUROINNOVA*. Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/que-es-una-politica-empresarial>
- García Díaz , C. M., Cárdenas Sánchez, G. A., & Molina Rodríguez, C. H. (2017). Medición del riesgo crediticio. *Universidad La Gran Colombia*, 106-128.
- Gonzalez Muñoz , E. (21 de diciembre de 2021). *CEUPE Magazine*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-ingresos-y-gastos.html>
- González, N. (26 de octubre de 2020). *MAGENTA*. Obtenido de <https://magentaig.com/la-estrategia-de-una-empresa-proactiva-o-reactiva/>
- Hernandez Nieto, R. (2011). *Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomedicas: validez y confiabilidad*. Estados Unidos: Createspace Independent Publishing Platform. doi:https://www.academia.edu/37886946/Instrumentos_de_recoleccion_de_datos_en_ciencias_sociales_y_ciencias_biomedicas_Rafael_Hernandez_Nieto_pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Printed in Mexico. doi:<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., Mendoza Torres, C. P., & Cuevas Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Mexico: Printed in Mexico.
- Huércanos, P. (22 de enero de 2015). *legaltoday*. Obtenido de <https://www.legaltoday.com/legaltech/nuevas-tecnologias/los-canales-digitales-en-una-empresa>
- INEI. (2020). *Crecimiento del PBI en el sector transporte*. Lima: INEI. doi:<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-pbi-iv-trim-2020.pdf>

- International Headquarters. (2021). Mejores practicas en estrategias de cobranza. *Accion InSight*, 1-23. doi:https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies_May2021.pdf
- Jiménez Bermejo, D. (01 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/accion.html>
- Jorge, P. S. (10 de noviembre de 2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Kiziryan, M. (27 de mayo de 2019). *Ecomipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes.html>
- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). Determinantes de morosidad en entidades de microfinanzas: evidencia de las EDPYMES. *SBS*, 1-18.
- Llambias, J. (2019). Obligaciones. *LLambias*, 100-153.
- López Abellán, J. (06 de noviembre de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/activo-liquido.html>
- Martinez Fernandez, F. M., Collazos Vargas, M. A., & Castro Suárez, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad. *Ciencia Latina*, 1665-1683. doi:<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984>
- Mejía Cañas, C. A. (2020). Profundizar o diversificar. *Planning Consultores Gerenciales*, 1-3. doi:https://www.planning.com.co/bd/mercadeo_eficaz/Julio2020.pdf
- Merino, C. (03 de diciembre de 2021). *Debitia*. Obtenido de <https://debitia.com.ar/proceso-de-cobranza-eficiente/>
- MiBanco. (2021). *Memoria integrada 2020*. Lima: MiBanco. doi:[https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria-anual/files/Memoria %20Integrada %20Mibanco %202020.pdf](https://www.mibanco.com.pe/repositorioaps/data/1/1/1/jer/memoria-anual/files/Memoria%20Integrada%20Mibanco%202020.pdf)
- Montes de Oca, J. (24 de marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. doi:<https://es.slideshare.net/LuzKarenMeneses/metodologa-de-la-investigacin-5ta-edicinpdf>
- Otzen, T., Manterola, C., Rodríguez Núñez, I., & García Domínguez, M. (2017). La necesidad de aplicar el método científico en investigación clínica. problemas, beneficios y factibilidad del desarrollo de protocolos de investigación. *Scielo*, 1031-1036. doi:https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000300035&script=sci_arttext
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (09 de mayo de 2016). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/garante/>
- Pérez Porto, J., & Gardey, A. (09 de mayo de 2019). *Definición.de*. Obtenido de <https://definicion.de/liquidez/>
- Pérez, A. (13 de junio de 2018). *OBS Business School*. Obtenido de <https://www.obsbusiness.school/blog/liquidez-definicion-y-aspectos-mas-importantes-para-el-negocio>
- Pérez, V., & Pinto Perry, G. (2013). La teoría contable en la enseñanza de contabilidad en Argentina, Chile, Colombia y México. Una primera aproximación. *Proyecciones*, pp. 107 - 126. doi:<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/97517>
- Periche Delgado, G., Ramos Farroñan, E., & Chamolí Falcón, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Revista de Investigación Valdizana*, 25-36. doi:<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/801>
- Prieto Castellanos, B. J. (2017). Uso de métodos deductivos e inductivos para incrementar la eficiencia en la adquisición y procesamiento de evidencia digital. *Scielo*, 1-27. doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid
- Questionpro . (21 de febrero de 2020). *Questionpro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/help/correlation-analysis-spearman-rho.html>
- Quiroa, M. (09 de mayo de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/entorno-demografico.html>

- Renteria, J. J. (11 de octubre de 2018). *Mis abogados*. Obtenido de <https://www.misabogados.com/blog/es/medidas-cautelares>
- Reyes Chávez, N. A. (2019). La gestión de cobranzas en la empresa la Unión Compañía Nacional de Seguros S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 2-17. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8519490>
- Rigali, J. (7 de abril de 2022). *Tesis y Másters*. Obtenido de <https://tesisymasters.com.ar/unidad-de-analisis-estadistica/>
- Riquelme, M. (21 de abril de 2022). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/politicas-de-la-empresa/>
- Rodó, P. (23 de junio de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tau-de-kendall-ii.html>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 141-147. doi:https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de educación básica. *Gestión Joven*, 37-53. doi:<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5001>
- Ruiz López, H. R. (2017). Diseño de un modelo matemático para la calificación de clientes morosos en una entidad comercial mediante las metodologías de árboles de decisión, análisis discriminante y regresión logística. *INNOVA Research Journal*, 176-188. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6069984>
- Salazar Julca, M. E. (20 de marzo de 2021). Estrategia de cobranza y morosidad de clientes pyme del Banco de Crédito del Perú del departamento de Lambayeque. Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. doi:<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71315>

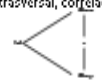
- Salgado Escobar, S. G. (2016). Determinantes macroeconómicos del crédito en el sistema financiero del Ecuador 2005-2014. *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 1-99. doi:<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/9978>
- Sánchez Galán, J. (27 de mayo de 2017). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/coste-costo.html>
- Sánchez Galán, J. (29 de mayo de 2019). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/poder-adquisitivo.html>
- Sanchez Morillo, M. J. (11 de marzo de 2019). Estrategias financieras de credito y cobranza para la Cooperativa Pilahuin Tio Limitada de la ciudad de Otavalo para disminuir el nivel de morosidad. Ambato, Ecuador: Universidad Regional Autonoma de los Andes. doi:<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2530>
- Sanchez, L. (07 de agosto de 2019). *Pymes y autónomos*. Obtenido de <https://www.pymesyaautonomos.com/estrategia/la-diversificacion-de-la-cartera-de-clientes-como-clave-para-la-supervivencia>
- Sevilla Arias, A. (16 de setiembre de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/deudor.html>
- Sevilla Arias, A. (25 de abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/activo-financiero.html>
- Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica*. Arequipa: Bioestadístico EEDU EIRL.
- Tarazona Mirabal, H. (2020). Observaciones para la construcción y validación de instrumentos de investigación. *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades*, 180-185. doi:<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/213e>
- Valderrama, J. (09 de mayo de 2021). *Emtelco*. Obtenido de <https://emtelco.com.co/5-estrategias-para-agilizar-el-proceso-de-cobranza-de-tu-empresa/>
- Vallejos Saldarriaga, J., Carlos Jaimes, Aguilar Polo, E., & Merino, M. (2012). Validez, confiabilidad y baremacion del inventario de estrategias metacognitivas en estudiantes universitarios. *Psicología Trujillo*, 9-20. doi:<https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/revpsi/article/view/438/422>

- Villasís Keever, M. Á., Márquez González, H., Zurita Cruz, J. N., Miranda Novales, G., & Escamilla Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia Mexico*, 414-421. doi:<https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Villena López , O. R., & Guerrero Velástegui , C. A. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos. *Polo del Conocimiento*, 815-836. doi:<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094611>
- Westreicher, G. (30 de mayo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/entorno-empresarial.html>
- Zita Fernandes, A. (24 de setiembre de 2018). *Diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.>
- Zuviri Martínez, L. A. (2021). Qué son las estrategias proactivas. *Qué son las estrategias proactivas* (pág. 5). Lima: SCRIB. doi:<https://es.scribd.com/document/486003097/Que-son-las-estrategias-proactivas>

Apéndices

Apéndice 1. Matriz de Consistencia

Título: “Estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19”

Problema	Objetivo	Hipotesis	Marco teórico	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>Problema general. ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020?</p> <p>Problemas específicos. 1. ¿Qué relación existe entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020? 2. ¿Qué relación existe entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020? 3. ¿Qué relación existe entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020? 4. ¿Qué relación existe entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020?</p>	<p>Objetivo general. Probar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020.</p> <p>Objetivos específicos. 1. Determinar la relación que existe entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020. 2. Determinar la relación que existe entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020. 3. Determinar la relación que existe entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020. 4. Determinar la relación que existe entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020.</p>	<p>Hipotesis general. Existe una relación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020.</p> <p>Hipotesis específicos. 1. Existe una relación inversa entre las estrategias proactivas y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020. 2. Existe una relación inversa entre la alta productividad y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020. 3. Existe una relación inversa entre la calidad de la recopilación y manejo de información, y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020. 4. Existe una relación inversa entre las políticas y procesos de recuperación claramente definidos, y la morosidad en Mi Banco Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19, 2020.</p>	<p>Variable 1: Estrategias de cobranza Teoría científica La variable estrategias de cobranza, se sustenta en la teoría del control de Pacioli en el título del Capítulo I de su Tratado XI. "Al señalar que los mercaderes tienen que tener un debido "control" de sus operaciones. Sin duda que la contabilidad tiene una función esencial de controlar las transacciones para tener una correcta toma de decisiones" (Pérez y Pinto, 2013, p. 115).</p> <p>Teoría conceptual De acuerdo a la International Headquarters (2021) las estrategias de cobranza son. "El conjunto de acciones coordinadas, aplicadas adecuadamente y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de manera más rápida y eficiente posible" (p. 3). Manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones, para ello se tiene que realizar estrategias proactivas; fomentar la alta productividad; asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información; y contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos.</p> <p>Variable 2: Morosidad Teoría científica La variable de supervisión de la investigación Morosidad se tomará en cuenta, la teoría según enfoque, en específico el enfoque comportamental de Eldon S. Hendriksen y Michael F. Van Breda (2010) en cual. "Corresponde a aquella que responde a criterios sociológicos en donde lo importante es revelar información sobre el comportamiento de individuos en relación a los resultados revelados por las entidades" (Pérez y Pinto, 2013, p. 115).</p> <p>Teoría conceptual La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2013) resalta que la morosidad de un crédito se define como. "Una situación en la que el deudor se ha retrasado tres meses en el pago de su deuda. Se trata de una situación de alto riesgo pero que aún no ha caído en la categoría de crédito fallido (irrecuperable)" (p. 5). Todo esto basado en factores macro económicos, micro económicos y el entorno en el que se desenvuelve tanto la institución, como el potencial cliente.</p>	<p>Variable Asociativa Estrategias de cobranza</p> <p>Variable de supervisión Morosidad</p>	<p>Estrategias proactivas</p> <p>Alta productividad</p> <p>La calidad de la recopilación y manejo de información</p> <p>Políticas y procesos de recuperación claramente definidos</p> <p>Factores macro económicos</p> <p>Factores micro económicos</p> <p>Entorno</p>	<p>Educación a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza</p> <p>Fechas de pago que son mutuamente beneficiosas</p> <p>Quejas y reclamos atendidos oportunamente</p> <p>Refuerzo positivo</p> <p>Procedimiento adecuado para la cobranza</p> <p>Seleccionar y capacitar el personal</p> <p>Sistema de incentivos para el personal</p> <p>Sistemas de información y soporte</p> <p>Información de calidad acerca del cliente</p> <p>Establecimiento del comité de mora</p> <p>Políticas para el contacto con el cliente</p> <p>Cobranza segmentada por niveles de riesgo</p> <p>Variación de opciones o alternativas de pago</p> <p>Nivel de endeudamiento</p> <p>Nivel de ingresos y desempleo</p> <p>Liquidez</p> <p>Políticas</p> <p>Diversificación de clientes</p> <p>Solvencia</p> <p>Pérdida del poder adquisitivo</p> <p>Factores de tipo demográfico</p> <p>Tipo de interés</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Método: Científico - deductivo</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional.</p>  <p>Población 44 trabajadores de Mi Banco agencia Huancayo Matriz</p> <p>Muestra Por criterio del investigador fue 32 asesores de crédito de Mi Banco agencia Huancayo Matriz</p> <p>Unidad de análisis Trabajadores de Mi Banco agencia Huancayo Matriz</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Técnica de procesamiento de datos: Sistema estadístico SPSS</p>

Apéndice 2. Instrumento de Recolección de Datos

5/5/22, 19:14	Estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19
---------------	---

Estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra investigación titulada "Estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19" el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información es reservada y anónima.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta; los ítems de pregunta y respuesta a considerar son:

***Obligatorio**

1. NIVEL DE CARRERA *

Marca solo un óvalo.

Asistente de negocios
 Asesor de negocios III
 Asesor de negocios II
 Asesor de negocios I
 Asesor de negocios senior

Estrategias de cobranza (V1)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

2. 1. ¿Mi Banco ofrece beneficios (descuento en la cuota) por el pago oportuno del crédito a sus clientes? *

Marca solo un óvalo.

	1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

<https://docs.google.com/forms/d/19fWUqGQc2uuwDZuEVTEbj98U0sXqhd4V0yQqdE/edit>

1/12

5/22, 19:14

Estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19

19. 18. ¿Usted desarrolla una base de datos para el monitoreo y evaluación de sus resultados? *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

20. 19. ¿Usted recibe capacitación para calcular los niveles de riesgo para cada cliente y que sea capaz de estimar qué créditos son probables de recuperar? *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

21. 20. ¿Mi Banco ofrece descuentos en el cobro de gastos y penalidades por el pago total de un crédito atrasado? *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca <input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

Morosidad
(V2)

INSTRUCCIONES: por favor lea cuidadosamente cada una de las preguntas y marque la respuesta que considera correcta, los ítems son medidos en escala donde: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre

5/5/22, 19:14

Estrategias de cobranza y la morosidad en Mi Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID-19

38. 37. ¿Las agencias de Mi Banco se encuentran bien distribuidas para que sus clientes realicen el pago oportuno de sus créditos? *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

39. 38. ¿La lejanía de las agencias de Mi Banco no permite hacer seguimiento del crédito correctamente? *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

40. 39. ¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito? *

Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

41. 40. ¿Mi Banco ofrece intereses por créditos mayores en comparación con los intereses por ahorros? *

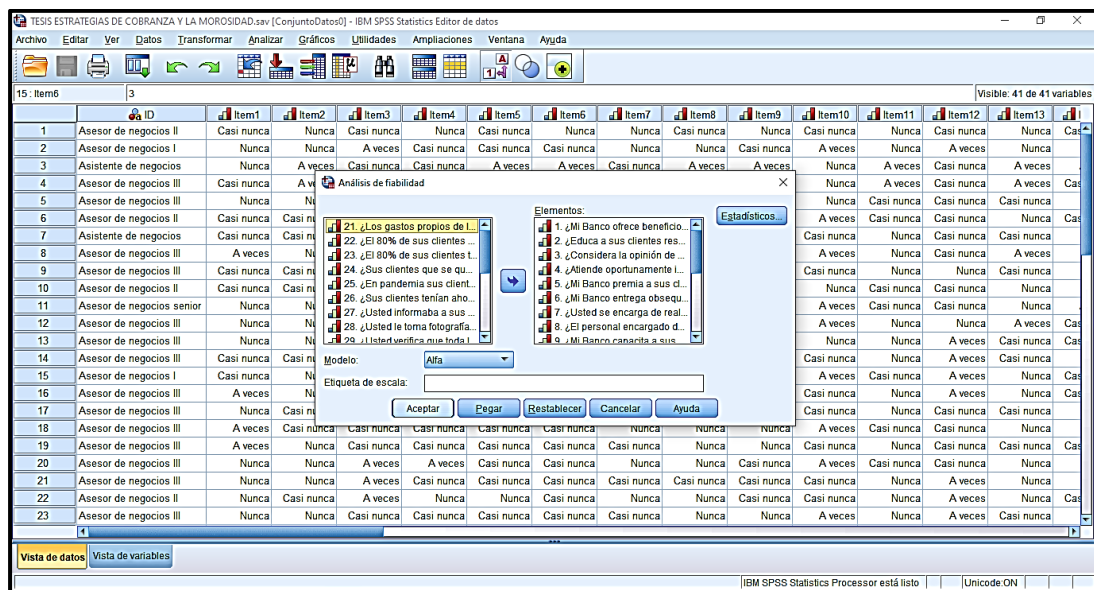
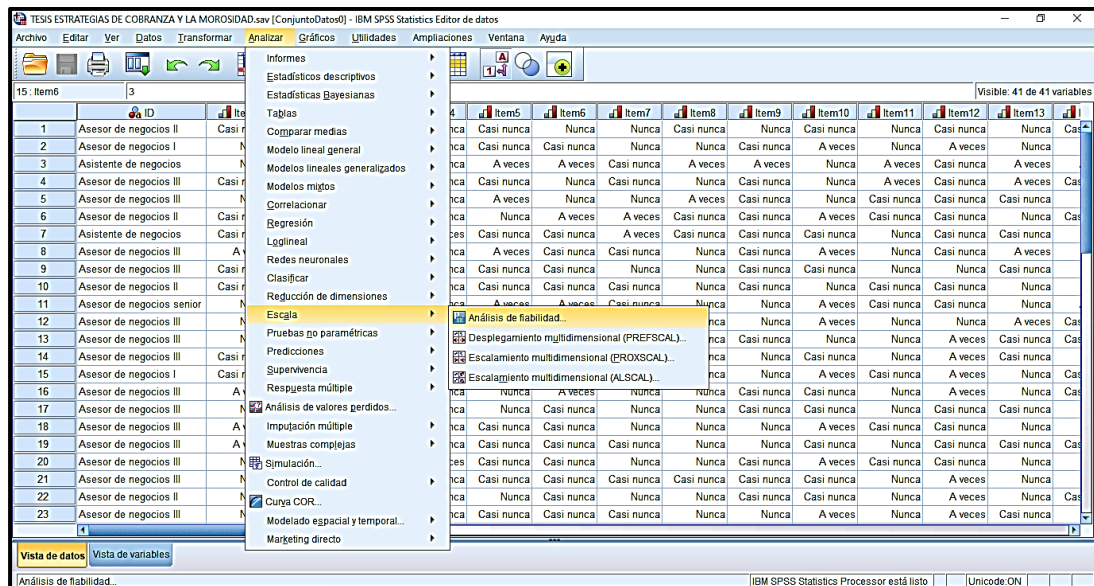
Marca solo un óvalo.

1	2	3	4	5	
Nunca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Siempre

Apéndice 3. Confiabilidad y Validez del Instrumento

1. Confiabilidad

La Variable X: Estrategias de cobranza



La Variable Y: La morosidad

TESIS ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

15: Item6 3

Visible: 41 de 41 variables

Estadísticos descriptivos
Estadísticas Bayesianas
Tablas
Comparar medias
Modelo lineal general
Modelos lineales generalizados
Modelos mixtos
Correlacionar
Regresión
Loglineal
Redes neuronales
Clasificar
Reducción de dimensiones
Escala
Pruebas no paramétricas
Predicciones
Supervivencia
Respuesta múltiple
Análisis de valores perdidos...
Imputación múltiple
Muestras complejas
Simulación...
Control de calidad
Carga COR...
Modelado espacial y temporal...
Marketing directo

Visible: 41 de 41 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

TESIS ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

15: Item6 3

Visible: 41 de 41 variables

Elementos:

- 12. ¿Mi banco sanciona a lo...
- 13. ¿Mi Banco brinda a los a...
- 14. ¿Mi Banco brinda reporte...
- 15. ¿En Mi Banco se realiza...
- 16. ¿El primer contacto con s...
- 17. ¿Envía mensajes, correo...
- 18. ¿Usted desarrolla una b...
- 19. ¿Usted recibe capacitaci...
- 20. ¿Mi Banco ofrece descue...

Modelo: Alfa

Etiqueta de escala:

Estadísticos...


Aceptar Pegar Restablecer Cancelar Ayuda

Visible: 41 de 41 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

2. Validez

Experto 1: MG. Félix Simeón Castañeda Aranda

		Universidad Continental	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA			
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD			
Instrumento para validar un cuestionario			
Método basado en juicio de expertos			
Coeficiente de validez de contenido (Hernández-Nieto, 2002)			

Evaluador	MG. FELIX SIMEON CASTAÑEDA ARANDA	DNI	80634364
Institución	UNIVERSIDAD CONTINENTAL	Teléfono	964442186
Cargo	DOCENTE	Fecha	02/05/2022

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Estrategias de cobranza" y "Morosidad" que hacen parte de la investigación "Estrategias de cobranza y la morosidad en MI Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

INDICADORES	
COHERENCIA	: El ítem mide la variable presente en el cuadro de congruencia metodológica
CLARIDAD	: El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
ESCALA	: El ítem puede ser contestado de acuerdo a la escala que presenta el instrumento.
RELEVANCIA	: El ítem, es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos del estudio.

Escala de valores				
1: Inaceptable	2: Deficiente	3: Regular	4: Bueno	5: Excelente

VARIABLE 1: Estrategias de cobranza

DIMENSIÓN 1.1: Estrategias proactivas

Indicador 1.1.1: Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
1	¿Mi Banco ofrece beneficios (descuento en la cuota) por el pago oportuno del crédito a sus clientes?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
2	¿Educa a sus clientes respecto a los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago de sus créditos?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.2: Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
3	¿Considera la opinión de sus clientes respecto a la fecha de pago de sus cuotas de crédito?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.3: Tratar quejas y reclamos oportunamente

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
4	¿Atiende oportunamente inquietudes y/o reclamos de sus clientes?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.4: Utilizar el refuerzo positivo

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
5	¿Mi Banco premia a sus clientes que realizan sus pagos puntuales, con tasas preferenciales?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
6	¿Mi Banco entrega obsequios a sus clientes como un refuerzo positivo?	Coherencia				X		18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 1.2: Fomentar la alta productividad**Indicador 1.2.1: Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza**

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
7	¿Usted se encarga de realizar las actividades de cobranza del crédito?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
8	¿El personal encargado de realizar las cobranzas son profesionales entrenados y especializados?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.2.2: Seleccionar y capacitar el personal

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
9	¿Mi Banco capacita a sus empleados antes de realizar sus actividades dentro de la institución?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
10	¿Mi Banco realiza evaluaciones psicológicas y de honradez a los postulantes antes de ser contratados?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.2.3: Implementar un sistema de incentivos para el personal

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
11	¿Mi Banco brinda comisiones por recuperación de créditos a los asesores de negocios?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
12	¿Mi Banco sanciona a los asesores de negocios por la morosidad de los créditos?	Coherencia				X		19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 1.3: Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información**Indicador 1.3.1: Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte**

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
13	¿Mi Banco brinda a los asesores de negocios mediante sistemas reportes actualizados de los créditos atrasados?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.3.2: Obtención de información de calidad acerca del cliente

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
14	¿Mi Banco brinda reportes de riesgo que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera de manera consecutiva?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

36	¿El poder adquisitivo del 60% de sus clientes es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
Indicador 2.3.2: Factores de tipo demográfico								
			Escala de valores					
N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
37	¿Las agencias de Mi Banco se encuentran bien distribuidas para que sus clientes realicen el pago oportuno de sus créditos?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
38	¿La lejanía de las agencias de Mi Banco no permite hacer seguimiento del crédito correctamente?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
Indicador 2.3.3: Tipo de interés								
			Escala de valores					
N°	Ítem	Indicador	1	2	3	4	5	Total
39	¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
40	¿Mi Banco ofrece intereses por créditos mayores en comparación con los intereses por ahorros?	Coherencia				X		18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Huancayo, mayo de 2022



.....
Mg. Félix Simeón Castañeda Aranda
 Evaluador

Experto 2: Mg. Javier Alain Huanca Villaverde

		Universidad Continental	
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA			
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD			
Instrumento para validar un cuestionario			
Método basado en juicio de expertos			
Coefficiente de validez de contenido (Hernández-Nieto, 2002)			

Evaluador	MG. Econ. Javier Alain Huanca Villaverde	DNI	42406838
Institución	Universidad Continental	Teléfono	959100924
Cargo	Docente	Fecha	03/05/2022

Respetado Juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Estrategias de cobranza" y "Morosidad" que hacen parte de la investigación "Estrategias de cobranza y la morosidad en MI Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

INDICADORES	
COHERENCIA	: El ítem mide la variable presente en el cuadro de congruencia metodológica
CLARIDAD	: El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
ESCALA	: El ítem puede ser contestado de acuerdo a la escala que presenta el instrumento.
RELEVANCIA	: El ítem, es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos del estudio.

Escala de valores				
1: Inaceptable	2: Deficiente	3: Regular	4: Bueno	5: Excelente

VARIABLE 1: Estrategias de cobranza

DIMENSIÓN 1.1: Estrategias proactivas

Indicador 1.1.1: Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
1	¿Mi Banco ofrece beneficios (descuento en la cuota) por el pago oportuno del crédito a sus clientes?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
2	¿Educa a sus clientes respecto a los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago de sus créditos?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.2: Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
3	¿Considera la opinión de sus clientes respecto a la fecha de pago de sus cuotas de crédito?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.3: Tratar quejas y reclamos oportunamente

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
4	¿Atiende oportunamente inquietudes y/o reclamos de sus clientes?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.4: Utilizar el refuerzo positivo

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
5	¿Mi Banco premia a sus clientes que realizan sus pagos puntuales, con tasas preferenciales?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
6	¿Mi Banco entrega obsequios a sus clientes como un refuerzo positivo?	Coherencia				X		18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 1.2: Fomentar la alta productividad**Indicador 1.2.1: Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza**

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
7	¿Usted se encarga de realizar las actividades de cobranza del crédito?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
8	¿El personal encargado de realizar las cobranzas son profesionales entrenados y especializados?	Coherencia				X		19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.2.2: Seleccionar y capacitar el personal

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
9	¿Mi Banco capacita a sus empleados antes de realizar sus actividades dentro de la Institución?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
10	¿Mi Banco realiza evaluaciones psicológicas y de honradez a los postulantes antes de ser contratados?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.2.3: Implementar un sistema de incentivos para el personal

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
11	¿Mi Banco brinda comisiones por recuperación de créditos a los asesores de negocios?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
12	¿Mi Banco sanciona a los asesores de negocios por la morosidad de los créditos?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 1.3: Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información**Indicador 1.3.1: Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte**

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
13	¿Mi Banco brinda a los asesores de negocios mediante sistemas reportes actualizados de los créditos atrasados?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.3.2: Obtención de información de calidad acerca del cliente

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
14	¿Mi Banco brinda reportes de riesgo que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera de manera consecutiva?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.3.3: El establecimiento del comité de mora

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
15	¿En Mi Banco se realiza comités de mora semanalmente?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 1.4: Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos**Indicador 1.4.1: Establecer políticas para el contacto con el cliente**

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
16	¿El primer contacto con su potencial cliente es una visita presencial?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
17	¿Envía mensajes, correos o realiza llamadas para recordar a sus clientes el vencimiento de su cuota?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.4.2: La cobranza segmentada por niveles de riesgo

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
18	¿Usted desarrolla una base de datos para el monitoreo y evaluación de sus resultados?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
19	¿Usted recibe capacitación para calcular los niveles de riesgo para cada cliente y que sea capaz de estimar qué créditos son probables de recuperar?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.4.3: Ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
20	¿Mi Banco ofrece descuentos en el cobro de gastos y penalidades por el pago total de un crédito atrasado?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	

VARIABLE 2: Morosidad**DIMENSIÓN 2.1: Factores macro económicos****Indicador 2.1.1: Nivel de endeudamiento**

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
21	¿Los gastos propios de la mayoría de sus clientes son siempre al contado?	Coherencia					X	17
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
22	¿El 80% de sus clientes paga tranquilamente sus cuotas de créditos?	Coherencia					X	17
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

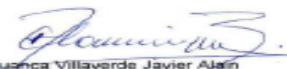
Indicador 2.1.2: Nivel de ingresos y desempleo

N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
23	¿El 80% de sus clientes tienen ingresos mensuales fijos?	Coherencia					X	17
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
24	¿Sus clientes que se quedaron sin ingresos por la pandemia priorizan el pago de sus cuotas?	Coherencia					X	17
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 2.1.3: Liquidez								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
25	¿En pandemia sus clientes contaron con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
26	¿Sus clientes tenían ahorros de dinero en alguna entidad financiera para mitigar sus cuotas en pandemia?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
DIMENSIÓN 2.2: Factores microeconómicos								
Indicador 2.2.1: Políticas								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
27	¿Usted informaba a sus clientes en pandemia del pago de su cuota antes del vencimiento?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia					X	
28	¿Usted le toma fotografías a su cliente, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?	Coherencia				X		15
		Claridad			X			
		Escala					X	
		Relevancia			X			
29	¿Usted verifica que toda la información que le brinda su cliente es cierta?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
30	¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
Indicador 2.2.2: Diversificación de clientes								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
31	¿Los créditos en Mi banco son acorde a las necesidades de sus clientes?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		
32	¿Usted informa a sus clientes adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
Indicador 2.2.3: Solvencia								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
33	¿Sus clientes entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		
34	¿El 80% de sus clientes cubren todos sus gastos incluidos sus créditos con sus ingresos?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
DIMENSIÓN 2.3: Entorno								
Indicador 2.3.1: Pérdida del poder adquisitivo								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
35	¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		

36	¿El poder adquisitivo del 80% de sus clientes es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
Indicador 2.3.2: Factores de tipo demográfico								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
37	¿Las agencias de Mi Banco se encuentran bien distribuidas para que sus clientes realicen el pago oportuno de sus créditos?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		
38	¿La lejanía de las agencias de Mi Banco no permite hacer seguimiento del crédito correctamente?	Coherencia				X		19
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
Indicador 2.3.3: Tipo de interés								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
39	¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala				X		
		Relevancia				X		
40	¿Mi Banco ofrece intereses por créditos mayores en comparación con los intereses por ahorros?	Coherencia				X		19
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		


Huancayo, 03 mayo de 2022



Huancá Villaverde Javier Alain
Apellidos y Nombres
DNI N° 42408838

MG. Nombres y Apellidos
Evaluador

Experto 3: Mg. Tatiana Giovana Quincho Rojas

 Universidad Continental			
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD			
Instrumento para validar un cuestionario Método basado en juicio de expertos Coficiente de validez de contenido (Hernández-Nieto, 2002)			
Evaluador	MG. Tatiana Giovana Quincho Rojas	DNI	20083500
Institución	Universidad Continental	Teléfono	988359266
Cargo	Docente	Fecha	05/05/2022

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos "Estrategias de cobranza" y "Morosidad" que hacen parte de la investigación "Estrategias de cobranza y la morosidad en MI Banco - Agencia Huancayo Matriz en el contexto COVID -19". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

INDICADORES	
COHERENCIA	: El ítem mide la variable presente en el cuadro de congruencia metodológica
CLARIDAD	: El ítem es claro (no genera confusión o contradicciones)
ESCALA	: El ítem puede ser contestado de acuerdo a la escala que presenta el instrumento.
RELEVANCIA	: El ítem, es ítem relevante para cumplir con las preguntas y objetivos del estudio.

Escala de valores				
1: Inaceptable	2: Deficiente	3: Regular	4: Bueno	5: Excelente

VARIABLE 1: Estrategias de cobranza

DIMENSIÓN 1.1: Estrategias proactivas

Indicador 1.1.1: Educar a los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
1	¿MI Banco ofrece beneficios (descuento en la cuota) por el pago oportuno del crédito a sus clientes?	Coherencia				X		19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	
2	¿Educa a sus clientes respecto a los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago de sus créditos?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.2: Establecer fechas de pago que son mutuamente beneficiosas

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
3	¿Considera la opinión de sus clientes respecto a la fecha de pago de sus cuotas de crédito?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.1.3: Tratar quejas y reclamos oportunamente

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
4	¿Atiende oportunamente inquietudes y/o reclamos de sus clientes?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	

Indicador 1.3.3: El establecimiento del comité de mora

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
15	¿En Mi Banco se realiza comités de mora semanalmente?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

DIMENSIÓN 1.4: Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos**Indicador 1.4.1: Establecer políticas para el contacto con el cliente**

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
16	¿El primer contacto con su potencial cliente es una visita presencial?	Coherencia				X		19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
17	¿Envía mensajes, correos o realiza llamadas para recordar a sus clientes el vencimiento de su cuota?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.4.2: La cobranza segmentada por niveles de riesgo

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
18	¿Usted desarrolla una base de datos para el monitoreo y evaluación de sus resultados?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
19	¿Usted recibe capacitación para calcular los niveles de riesgo para cada cliente y que sea capaz de estimar qué créditos son probables de recuperar?	Coherencia					X	19
		Claridad				X		
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 1.4.3: Ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
20	¿Mi Banco ofrece descuentos en el cobro de gastos y penalidades por el pago total de un crédito atrasado?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

VARIABLE 2: Morosidad**DIMENSIÓN 2.1: Factores macro económicos****Indicador 2.1.1: Nivel de endeudamiento**

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
21	¿Los gastos propios de la mayoría de sus clientes son siempre al contado?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
22	¿El 80% de sus clientes paga tranquilamente sus cuotas de créditos?	Coherencia					X	17
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	

Indicador 2.1.2: Nivel de ingresos y desempleo

N°	Ítem	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
23	¿El 80% de sus clientes tienen ingresos mensuales fijos?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
24	¿Sus clientes que se quedaron sin ingresos por la pandemia priorizan el pago de sus cuotas?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Indicador 2.1.3: Liquidez								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
25	¿En pandemia sus clientes contaron con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
26	¿Sus clientes tenían ahorros de dinero en alguna entidad financiera para mitigar sus cuotas en pandemia?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia					X	
DIMENSIÓN 2.2: Factores microeconómicos								
Indicador 2.2.1: Políticas								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
27	¿Usted informaba a sus clientes en pandemia del pago de su cuota antes del vencimiento?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
28	¿Usted le toma fotografías a su cliente, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
29	¿Usted verifica que toda la información que le brinda su cliente es cierta?	Coherencia					X	18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
30	¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
Indicador 2.2.2: Diversificación de clientes								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
31	¿Los créditos en MI banco son acorde a las necesidades de sus clientes?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
32	¿Usted informa a sus clientes adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?	Coherencia				X		19
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
Indicador 2.2.3: Solvencia								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
33	¿Sus clientes entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
34	¿El 80% de sus clientes cubren todos sus gastos incluidos sus créditos con sus ingresos?	Coherencia				X		18
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
DIMENSIÓN 2.3: Entorno								
Indicador 2.3.1: Pérdida del poder adquisitivo								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
35	¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?	Coherencia					X	20
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
36	¿El poder adquisitivo del 80% de sus clientes es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?	Coherencia					X	19
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
Indicador 2.3.2: Factores de tipo demográfico								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
37	¿Las agencias de MI Banco se encuentran bien distribuidas para que sus clientes realicen el pago oportuno de sus créditos?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
38	¿La lejanía de las agencias de MI Banco no permite hacer seguimiento del crédito correctamente?	Coherencia				X		19
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		
Indicador 2.3.3: Tipo de interés								
N°	Item	Indicador	Escala de valores					Total
			1	2	3	4	5	
39	¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?	Coherencia					X	18
		Claridad					X	
		Escala					X	
		Relevancia					X	
40	¿MI Banco ofrece intereses por créditos mayores en comparación con los intereses por ahorros?	Coherencia				X		17
		Claridad				X		
		Escala				X		
		Relevancia				X		

Huancayo, mayo de 2022



 MG. Tatiana Giovana Quincho Rojas

Apéndice 4. Matriz de Operacionalización del Instrumento

Variable X: Estrategias de cobranza

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	VALOR FINAL	INSTRUMENTO	TIPO DE VARIABLE	
Variable Asociativa Estrategias de cobranza	Estrategias proactivas	Educación de los clientes sobre características del producto, costos y gastos de cobranza	1	¿Mi Banco ofrece beneficios (descuento en la cuota) por el pago oportuno del crédito a sus clientes?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Escala de Likert 3 = Buena 2 = Regular 1 = Malo	Cuestionario de encuesta / escala ordinal de Likert	Tipo: variable categórica Naturaleza: Cualitativa Escala: ordinal
			2	¿Educa a sus clientes respecto a los lugares o medios más accesibles y convenientes para realizar el pago de sus créditos?				
		Quejas y reclamos oportunos	3	¿Considera la opinión de sus clientes respecto a la fecha de pago de sus cuotas de crédito?				
			4	¿Atiende oportunamente inquietudes y/o reclamos de sus clientes?				
		Refuerzo positivo	5	¿Mi Banco premia a sus clientes que realizan sus pagos puntuales, con tasas preferenciales?				
			6	¿Mi Banco entrega obsequios a sus clientes como un refuerzo positivo?				
	Alta productividad	Procedimiento adecuado para la cobranza	7	¿Usted se encarga de realizar las actividades de cobranza del crédito?				
			8	¿El personal encargado de realizar las cobranzas son profesionales entrenados y especializados?				
		Seleccionar y capacitar el personal	9	¿Mi Banco capacita a sus empleados antes de realizar sus actividades dentro de la institución?				
			10	¿Mi Banco realiza evaluaciones psicológicas y de honradez a los postulantes antes de ser contratados?				
		Sistema de incentivos para el personal	11	¿Mi Banco brinda comisiones por recuperación de créditos a los asesores de negocios?				
			12	¿Mi Banco sanciona a los asesores de negocios por la morosidad de los créditos?				
	La calidad de la recopilación y manejo de información	Sistemas de información y soporte	13	¿Mi Banco brinda a los asesores de negocios mediante sistemas reportes actualizados de los créditos atrasados?				
		Información de calidad acerca del cliente	14	¿Mi Banco brinda reportes de riesgo que monitorean el impacto de la cobranza sobre los resultados de cartera de manera consecutiva?				
		Establecimiento del comité de mora	15	¿En Mi Banco se realiza comités de mora semanalmente?				
	Políticas y procesos de recuperación claramente definidos	Políticas para el contacto con el cliente	16	¿El primer contacto con su potencial cliente es una visita presencial?				
			17	¿Envía mensajes, correos o realiza llamadas para recordar a sus clientes el vencimiento de su cuota?				
		Cobranza segmentada por niveles de riesgo	18	¿Usted desarrolla una base de datos para el monitoreo y evaluación de sus resultados?				
			19	¿Usted recibe capacitación para calcular los niveles de riesgo para cada cliente y que sea capaz de estimar qué créditos son probables de recuperar?				
		Variedad de opciones o alternativas de pago	20	¿Mi Banco ofrece descuentos en el cobro de gastos y penalidades por el pago total de un crédito atrasado?				

Variable Y: Morosidad

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA VALORATIVA	VALOR FINAL	INSTRUMENTO	TIPO DE VARIABLE	
Variable de supervisión Morosidad	Factores macro económicos	Nivel de endeudamiento	21	¿Los gastos propios de la mayoría de sus clientes son siempre al contado?	Escala de Likert 5= Siempre 4= Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca	Escala de Likert 3 = Alta 2 = Regular 1 = Baja	Cuestionario de encuesta / escala ordinal de Likert	Tipo: variable categórica Naturaleza: Cualitativa Escala: ordinal
			22	¿El 80% de sus clientes paga tranquilamente sus cuotas de créditos?				
		Nivel de ingresos y desempleo	23	¿El 80% de sus clientes tienen ingresos mensuales fijos?				
			24	¿Sus clientes que se quedaron sin ingresos por la pandemia priorizan el pago de sus cuotas?				
		Liquidez	25	¿En pandemia sus clientes contaron con el apoyo de su familia cuando no tiene liquidez para afrontar créditos pendientes de pago?				
			26	¿Sus clientes tenían ahorros de dinero en alguna entidad financiera para mitigar sus cuotas en pandemia?				
	Factores microeconómicos	Políticas	27	¿Usted informaba a sus clientes en pandemia del pago de su cuota antes del vencimiento?				
			28	¿Usted le toma fotografías a su cliente, a su casa o negocio antes de otorgarle el crédito?				
			29	¿Usted verifica que toda la información que le brinda su cliente es cierta?				
			30	¿Las consecuencias por incumplimiento de pago de créditos son negativas y perjudiciales?				
		Diversificación de clientes	31	¿Los créditos en Mi banco son acorde a las necesidades de sus clientes?				
			32	¿Usted informa a sus clientes adecuadamente sobre el tipo de crédito que le conviene?				
	Solvencia	33	¿Sus clientes entregaría algún bien suyo para afrontar un crédito que no puede pagar?					
		34	¿El 80% de sus clientes cubren todos sus gastos incluidos sus créditos con sus ingresos?					
	Entorno	Pérdida del poder adquisitivo	35	¿El poder adquisitivo en nuestro país cada año se incrementa mínimamente?				
			36	¿El poder adquisitivo del 80% de sus clientes es mayor a un sueldo mínimo vital de S/ 930.00?				
		Factores de tipo demográfico	37	¿Las agencias de Mi Banco se encuentran bien distribuidas para que sus clientes realicen el pago oportuno de sus créditos?				
			38	¿La lejanía de las agencias de Mi Banco no permite hacer seguimiento del crédito correctamente?				
		Tipo de interés	39	¿Es bueno que los intereses sean de acuerdo al tipo de crédito?				
			40	¿Mi Banco ofrece intereses por créditos mayores en comparación con los intereses por ahorros?				

Apéndice 5. La Data de Procesamiento de Datos

NIVEL DE CARRERA	1. ¿	2. ¿	3. ¿	4. ¿	5. ¿	6. ¿	7. ¿	8. ¿	9. ¿	10. ¿	11. ¿	12. ¿	13. ¿	14. ¿	15. ¿	16. ¿	17. ¿	18. ¿	19. ¿	20. ¿	21. ¿	22. ¿	23. ¿	24. ¿	25. ¿	26. ¿	27. ¿	28. ¿	29. ¿	30. ¿	31. ¿	32. ¿	33. ¿	34. ¿	35. ¿	36. ¿	37. ¿	38. ¿	39. ¿	40. ¿	
Asesor de negocios II	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	
Asesor de negocios I	1	5	3	4	2	2	5	5	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	3	2	5	5	5	5	4	5	3	5	2	3	4	2	3	3	
Asistente de negocios	1	3	4	2	3	3	4	3	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	5	2	2	5	2	5	3	3	3	4	2	3	5	4	3	2	3	4	2	3	
Asesor de negocios III	4	3	2	5	4	1	2	1	4	5	3	2	3	4	2	1	5	4	4	5	1	3	5	2	3	1	1	3	4	5	3	3	4	2	3	5	2	5	2	1	
Asesor de negocios III	5	1	4	4	3	5	1	3	2	5	2	4	4	1	3	5	2	1	5	3	2	5	4	1	2	4	3	4	2	5	5	3	2	5	2	1	3	4	2	3	
Asesor de negocios II	2	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	2	4	3	2	4	
Asistente de negocios	2	2	1	3	4	2	3	4	2	2	1	4	4	5	4	2	3	2	5	3	3	3	3	2	5	1	4	4	5	4	3	5	4	3	2	2	3	2	2	3	
Asesor de negocios III	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	5	5	4	4	5	3	4	2	3	4	2	3	2	
Asesor de negocios III	2	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	2	3	4	3	2	1	2	5	5	5	4	4	2	4	2	2	4	3	4	3	
Asesor de negocios II	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	3	2	5	5	5	2	4	5	4	4	4	2	1	5	2	4	2
Asesor de negocios sen	1	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	2	1	3	4	3	1	4	5	4	3	5	4	3	2	1	5	5	5	4	5	4	1	1	4	2	5	1	1	5	
Asesor de negocios III	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	5	5	3	4	5	5	2	4	5	4	3	4	3	5	4	2	5	5	5	4	5	5	4	3	1	3	5	2	4	3	
Asesor de negocios III	1	5	4	4	2	2	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	1	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	3	2	
Asesor de negocios III	2	4	5	5	1	3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	2	2	4	5	5	1	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	
Asesor de negocios I	2	5	5	4	1	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	1	5	2	5	4	5	5	4	5	1	3	4	2	3	4	
Asesor de negocios III	3	5	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	1	4	5	5	5	4	5	2	4	2	3	4	3	3	5	
Asesor de negocios III	1	2	5	5	1	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	3	5	4
Asesor de negocios III	3	4	4	4	2	2	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	5	3	4	5	3	5	4
Asesor de negocios III	3	5	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	4	5	3	4	4
Asesor de negocios III	1	5	3	3	2	2	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4
Asesor de negocios III	1	5	3	4	2	2	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	2	3	3	3
Asesor de negocios II	1	4	3	5	1	2	5	5	4	2	5	3	5	2	3	4	4	2	1	3	3	4	3	3	4	2	5	5	4	5	1	2	3	5	3	3	4	2	3	3	
Asesor de negocios III	1	5	2	4	2	2	4	5	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	1	5	5	4	5	4	5	2	5	1	3	4	1	3	3	
Asesor de negocios I	1	5	2	3	2	2	5	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	5	4	3	5	3	4	3	2	5	5	5	4	4	5	3	5	2	3	4	2	3	3	
Asesor de negocios sen	1	5	3	5	2	1	5	2	5	3	5	1	4	5	1	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	5	5	5	4	4	5	1	5	2	3	4	2	3	3	
Asesor de negocios III	1	5	3	4	2	2	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	4	3	3	2	5	5	5	5	4	4	3	5	2	3	4	2	3	3	
Asesor de negocios I	1	5	3	1	2	1	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	2	3	4	2	3	3	
Asesor de negocios sen	1	4	3	3	2	1	5	5	4	4	5	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	5	1	3	3	3	5	5	4	5	4	1	3	5	2	3	4	2	3	3	
Asesor de negocios III	1	5	3	5	2	2	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	3	3	3	2	4	5	5	5	4	4	2	5	2	3	5	1	3	3	
Asesor de negocios I	1	5	1	3	2	1	5	5	4	3	5	3	5	3	5	4	4	4	2	4	3	1	4	4	4	1	5	5	1	5	4	5	2	5	2	3	4	1	4	3	
Asesor de negocios I	1	5	3	4	2	2	5	4	1	1	5	3	2	1	3	4	3	4	5	1	3	4	3	3	3	1	4	1	5	5	5	4	2	4	1	3	1	2	3	4	
Asesor de negocios III	1	5	3	5	2	2	5	4	5	4	5	1	5	5	5	4	3	4	5	4	3	5	2	4	3	2	5	5	5	4	5	5	3	5	2	3	5	2	1	3	

TESIS ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 59 de 59 variables

ID	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14
1	Asesor de negocios II	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
2	Asesor de negocios I	1	5	3	4	2	2	5	5	4	3	5	3	5
3	Asistente de negocios	1	3	4	2	3	3	4	3	3	5	3	2	3
4	Asesor de negocios III	4	3	2	5	4	1	2	1	4	5	3	2	3
5	Asesor de negocios III	5	1	4	4	3	5	1	3	2	5	2	4	4
6	Asesor de negocios II	2	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	5
7	Asistente de negocios	2	2	1	3	4	2	3	4	2	2	1	4	4
8	Asesor de negocios III	3	5	4	4	3	4	4	5	4	3	5	4	3
9	Asesor de negocios III	2	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4
10	Asesor de negocios II	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5
11	Asesor de negocios s...	1	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	2	1
12	Asesor de negocios III	5	5	5	5	1	2	5	5	5	3	5	5	3
13	Asesor de negocios III	1	5	4	4	2	2	4	4	4	5	5	3	4
14	Asesor de negocios III	2	4	5	5	1	3	5	4	5	4	5	3	4
15	Asesor de negocios I	2	5	5	4	1	3	5	4	5	3	4	3	5
16	Asesor de negocios III	3	5	5	5	1	3	5	5	4	4	5	3	5
17	Asesor de negocios III	1	2	5	5	1	4	5	5	4	4	5	4	4
18	Asesor de negocios III	3	4	4	4	2	2	5	5	5	3	4	4	5
19	Asesor de negocios III	3	5	4	4	2	2	4	5	5	4	5	4	4
20	Asesor de negocios III	1	5	3	3	2	2	5	5	4	3	4	4	5
21	Asesor de negocios III	1	5	3	4	2	2	4	4	4	4	5	3	5
22	Asesor de negocios II	1	4	3	5	1	2	5	5	4	2	5	3	5
23	Asesor de negocios III	1	5	2	4	2	2	4	5	5	3	5	3	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

TESIS ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 59 de 59 variables

V1_EstCob	V1_D1_EstPro	V1_D2_FoAIPro	V1_D3_AseCal	V1_D4_ConPol	V2_Mor	V2_D1_FacMa	V2_D2_FacMi	V2_D3_Ent	V1_EC	V1_V
88	27	27	13	21	90	27	36	27	3	3
78	17	25	15	21	74	20	37	17	2	2
58	16	20	9	13	65	21	27	17	1	1
64	19	17	9	19	58	15	25	18	1	1
63	22	17	8	16	62	18	29	15	1	1
76	19	22	14	21	73	24	31	18	2	2
58	14	16	13	15	63	17	32	14	1	1
80	23	25	12	20	69	19	34	16	2	2
85	21	28	13	23	64	15	31	18	3	3
82	22	26	14	20	71	21	34	16	3	3
69	21	23	8	17	66	18	30	18	1	1
83	23	28	12	20	75	21	36	18	3	3
78	18	25	13	22	77	21	36	20	2	2
81	20	26	13	22	76	20	32	24	3	3
78	20	24	14	20	71	19	35	17	2	2
81	22	26	13	20	74	20	34	20	3	3
84	18	27	14	25	80	20	36	24	3	3
83	19	26	15	23	86	25	37	24	3	3
81	20	27	13	21	83	24	37	22	3	3
79	16	25	15	23	84	23	38	23	2	2
77	17	24	15	21	77	21	37	19	2	2
64	16	24	10	14	67	19	30	18	1	1
74	16	25	12	21	67	17	35	15	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Apéndice 6. Método de Baremación

Estadísticos					Estadísticos					Estadísticos					Estadísticos					Estadísticos				
V1_Estrategias de Cobranza					V1_D1_Estrategias proactivas					V1_D2_Fomentar la alta productividad					V1_D3_Asegurar la calidad de la recopilación y manejo de información					V1_D4_Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidos				
N	Válido	32			N	Válido	32			N	Válido	32			N	Válido	32			N	Válido	32		
	Perdidos	0				Perdidos	0				Perdidos	0				Perdidos	0				Perdidos	0		
Minimo	58				Minimo	13				Minimo	16				Minimo	6				Minimo	13			
Máximo	88				Máximo	27				Máximo	28				Máximo	15				Máximo	25			
Percentiles	30	72			Percentiles	30	17			Percentiles	30	24			Percentiles	30	12			Percentiles	30	20		
	70	80				70	20				70	26				70	14				70	21		
MIN	58	72	80	88	MIN	13	17	20	27	MIN	16	24	26	28	MIN	6	12	14	15	MIN	13	20	21	25
PER30					PER30					PER30					PER30					PER30				
PER70					PER70					PER70					PER70					PER70				
MAX					MAX					MAX					MAX					MAX				
58-72	Mala				13-17	Mala				16-24	Mala				6-12	Mala				13-20	Mala			
73-80	Regular				18-20	Regular				25-26	Regular				13-14	Regular				21	Regular			
81-88	Buena				21-27	Buena				27-28	Buena				15	Buena				22-25	Buena			
Estadísticos					Estadísticos					Estadísticos					Estadísticos									
V2_Morosidad					V2_D1_Factores macro económicos					V2_D2_Factores microeconómicos					V2_D3_Entorno									
N	Válido	32			N	Válido	32			N	Válido	32			N	Válido	32							
	Perdidos	0				Perdidos	0				Perdidos	0				Perdidos	0							
Minimo	58				Minimo	15				Minimo	25				Minimo	14								
Máximo	90				Máximo	27				Máximo	38				Máximo	27								
Percentiles	30	67			Percentiles	30	18			Percentiles	30	32			Percentiles	30	17							
	70	75				70	21				70	36				70	18							
MIN	58	67	75	90	MIN	15	18	21	27	MIN	25	32	36	38	MIN	14	17	18	27					
PER30					PER30					PER30					PER30									
PER70					PER70					PER70					PER70									
MAX					MAX					MAX					MAX									
58-67	Baja				15-18	Baja				25-32	Baja				14-17	Baja								
68-75	Regular				19-21	Regular				33-36	Regular				18	Regular								
76-90	Alta				22-27	Alta				37-38	Alta				19-27	Alta								

Apéndice 7. Evidencias







