

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

**Estrategias de recuperación de créditos y la morosidad  
de la cartera de clientes del Programa Reactiva  
Perú - Mibanco Agencia Chupaca**

Ruthy Maria Morales Alcantara  
Rocio Yessica Vicuña Huaynate  
Julie Thalia Ordoñez Laura

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" .

### INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TESIS

**A** : Dr. William Rodríguez Giráldez  
Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa

**DE** : Doris Matilde Palacios Rojas  
Asesor de tesis

**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de tesis

**FECHA** : 18 de agosto de 2023

---

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado asesor de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA", perteneciente a las estudiantes RUTHY MARIA MORALES ALCANTARA, ROCIO YESSICA VICUÑA HUAYNATE y JULIE THALIA ORDOÑEZ LAURA, de la E.A.P. de Contabilidad; se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores SI  NO   
(Nº de palabras excluidas: 17 )
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que la tesis constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



Doris Matilde Palacios Rojas  
Asesor de tesis

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, MORALES ALCANTARA RUTHY MARIA, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 48196259, de la E.A.P. de Contabilidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: **“ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA”**, es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Contador Público.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

16 de Agosto de 2023.



MORALES

---

MORALES ALCANTARA RUTHY MARIA

DNI. No. 48196259

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, VICUÑA HUAYNATE ROCIO YESSICA, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 72259731, de la E.A.P. de Contabilidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Contador Público.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

16 de Agosto de 2023.



---

VICUÑA HUAYNATE ROCIO YESSICA

DNI. No. 72259731

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ORDOÑEZ LAURA JULIE THALIA, identificado(a) con Documento Nacional de Identidad No. 48233776, de la E.A.P. de Contabilidad de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA", es de mi autoría, la misma que presento para optar el Título Profesional de Contador Público.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis es original e inédita, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

16 de Agosto de 2023.



---

ORDOÑEZ LAURA JULIE THALIA

DNI. No. 48233776

## ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>20%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>3%</b> PUBLICACIONES	<b>11%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.continental.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

9	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
11	<a href="http://repositorio.upt.edu.pe">repositorio.upt.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	<a href="http://repositorio.escuelamilitar.edu.pe">repositorio.escuelamilitar.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
13	<a href="http://emprendedores.tv">emprendedores.tv</a> Fuente de Internet	<1 %
14	<a href="http://www.scilit.net">www.scilit.net</a> Fuente de Internet	<1 %
15	<a href="http://www.iep.org.pe">www.iep.org.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Submitted on 1691954095409 Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://revistasinvestigacion.lasalle.mx">revistasinvestigacion.lasalle.mx</a> Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología Trabajo del estudiante	<1 %

20	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
21	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
24	m.moam.info Fuente de Internet	<1 %
25	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	unach.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias &lt; 17 words

Excluir bibliografía

Activo

**Asesor:**

Mg. Doris Matilde Palacios Rojas

## **Dedicatoria**

En primera instancia a Dios por darme la vida para seguir adelante y poder concluir con mis propósitos, puesto que sin él no somos nada; a mis padres quienes siempre fueron mi motivación de superación, a mis hermanos quienes siempre me apoyaron en el camino de la carrera, a mis tíos (Doris, María y Felicitas) y primos (Cyndy y Edy) quienes me apoyaron en los estudios y principalmente este trabajo va dedicado a mi hijo Matteo quien es mi mayor motivación, de seguir adelante y poder llegar a ser un buen ejemplo para él.

Ruthy

Dedico esta tesis principalmente a Dios, quien ha sido mi mentor y protector en todo momento, dándome las fuerzas necesarias para lograr este objetivo. A mis padres Adolfo y Mery, quienes fueron los pilares importantes en mi vida profesional, ya que me brindaron su apoyo incondicional y me inculcaron con sus sabios consejos para seguir adelante, porque sin ellos no hubiese logrado llegar a esta etapa de mi vida. A mis hermanos quienes día a día estuvieron conmigo apoyándome a cada momento, para cumplir con mis ideales, de hecho, que son un ejemplo a seguir.

Rocio

Conmemoro esta tesis a los que fueron mi fortaleza y mi fuente de inspiración a mis padres Milton y Yenni porque gracias a sus constantes consejos y apoyo incondicional que me brindaron para seguir en este camino largo y difícil ellos siempre estuvieron a mi lado apoyándome en todo lo que necesitaba también agradezco a toda mi familia en general por sus consejos constantes y así poder llegar a una meta trazada.

Thali

### **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a las autoridades administrativas y profesores de la Universidad Continental, cuya vasta experiencia y profesionalismo nos guiaron hacia el logro de nuestro objetivo.

Asimismo, estamos agradecidos con nuestra asesora, Doris Palacios, por su continua orientación, dedicación y por brindarnos su valioso tiempo y compromiso en el desarrollo de nuestra tesis, además de su inestimable conocimiento y profesionalismo.

A nuestros padres y familiares, les agradecemos su constante e incondicional apoyo en nuestro crecimiento y desarrollo profesional.

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	x
Agradecimientos .....	xi
Índice de contenido.....	xii
Índice de Tablas .....	xv
Índice de Figuras.....	xvii
Resumen.....	xviii
Abstract.....	xix
Introducción .....	xx
Capítulo I: Planteamiento del Problema .....	21
1.1.    Delimitación de la Investigación .....	21
1.1.1. Territorial.....	21
1.1.2. Temporal.....	21
1.1.3. Conceptual.....	21
1.2.    Planteamiento del Problema .....	22
1.3.    Formulación del Problema.....	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos.....	23
1.4.    Objetivos de la Investigación.....	24
1.4.1. Objetivo General.....	24
1.4.2. Objetivos Específicos.....	24
1.5.    Justificación de la Investigación .....	24
1.5.1. Justificación Teórica.....	24

1.5.2. Justificación Práctica. ....	25
Capítulo II: Marco Teórico .....	26
2.1. Antecedente de la Investigación .....	26
2.1.1. Artículos Científicos. ....	26
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales. ....	27
2.2. Bases Teóricas .....	30
2.2.1. Estrategia de recuperación de Crédito .....	30
2.2.2. Morosidad de la cartera de clientes.....	35
2.3. Definición de Términos Básicos.....	38
Capítulo III: Hipótesis y Variables .....	41
3.1. Hipótesis .....	41
3.1.1. Hipótesis General.....	41
3.1.2. Hipótesis Específicas. ....	41
3.2. Identificación de la Variables .....	42
3.3. Operacionalización de las Variables.....	43
Capítulo IV: Metodología .....	44
4.1. Enfoque de la Investigación.....	44
4.2. Tipo de Investigación.....	44
4.3. Nivel de Investigación .....	45
4.4. Métodos de Investigación .....	45
4.4.1. Método General .....	45
4.4.2. Método Específico .....	45
4.5. Diseño de Investigación.....	45

4.6.	Población y Muestra .....	46
4.6.1.	Población.....	46
4.6.2.	Muestra. ....	46
4.7.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	47
4.7.1.	Técnicas. ....	47
4.7.2.	Instrumentos.....	48
Capítulo V: Resultados .....		51
5.1.	Descripción del Trabajo de Campo.....	51
5.2.	Presentación de Resultados.....	52
5.2.1.	Estrategias de Recuperación de Créditos.....	52
5.2.2.	Morosidad de la Cartera de Clientes .....	56
5.3.	Contrastación de Resultados .....	64
5.3.1.	Prueba de Hipótesis General.....	65
5.3.2.	Prueba de Primera Hipótesis Específica .....	67
5.3.3.	Prueba de Segunda Hipótesis Específica .....	68
5.3.4.	Prueba de Tercera Hipótesis Específica.....	70
5.4.	Discusión de Resultados .....	72
Conclusiones.....		76
Recomendaciones .....		78
Referencias Bibliográficas .....		79
Apéndices.....		83

## Índice de Tablas

Tabla 1 .....	43
<i>Matriz de Operacionalización</i> .....	43
Tabla 2 .....	47
<i>Relación de trabajadores de Mibanco, agencia Chupaca</i> .....	47
Tabla 3 .....	48
<i>Generalidades del diseño del instrumento</i> .....	48
Tabla 4 .....	50
<i>Alfa de Cronbach</i> .....	50
Tabla 5 .....	50
<i>Validez de instrumentos</i> .....	50
Tabla 6 .....	52
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos</i> .....	52
Tabla 7 .....	53
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos preventivas</i> .....	53
Tabla 8 .....	54
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos pre judiciales</i> .....	54
Tabla 9 .....	55
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos judiciales</i> .....	55
Tabla 10 .....	56
<i>Baremo de morosidad de la cartera de clientes</i> .....	56
Tabla 11 .....	57
<i>Baremo cartera atrasada</i> .....	57
Tabla 12 .....	58
<i>Baremo de cartera de alto riesgo</i> .....	58
Tabla 13 .....	59
<i>Baremo de cartera pesada</i> .....	59
Tabla 14 .....	61
<i>Número y monto de colocaciones totales de créditos por Reactiva Perú</i> .....	61
Tabla 15 .....	62
<i>Datos de ficha de recolección de datos</i> .....	62
Tabla 16 .....	64
<i>Característica de los datos</i> .....	64

Tabla 17 .....	66
<i>Estadístico Chi-cuadrado de hipótesis general .....</i>	<i>66</i>
Tabla 18 .....	66
<i>Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación hipótesis general.....</i>	<i>66</i>
Tabla 19 .....	67
<i>Estadístico Chi-cuadrado de primera hipótesis específica .....</i>	<i>67</i>
Tabla 20 .....	68
<i>Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación primera hipótesis específica.....</i>	<i>68</i>
Tabla 21 .....	69
<i>Estadístico Chi-cuadrado de segunda hipótesis específica.....</i>	<i>69</i>
Tabla 22 .....	69
<i>Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación segunda hipótesis específica .....</i>	<i>69</i>
Tabla 23 .....	71
<i>Estadístico Chi-cuadrado de tercera hipótesis específica.....</i>	<i>71</i>
Tabla 24 .....	71
<i>Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación tercera hipótesis específica .....</i>	<i>71</i>

## Índice de Figuras

Figura 1 .....	33
<i>Posibles estrategias para la recuperación de créditos</i> .....	33
Figura 2 .....	34
<i>Línea de tiempo – Reprogramación de crédito</i> .....	34
Figura 3 .....	49
<i>Interpretación del coeficiente de confiabilidad del instrumento</i> .....	49
Figura 4 .....	52
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos</i> .....	52
Figura 5 .....	53
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos preventivas</i> .....	53
Figura 6 .....	54
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos pre judiciales</i> .....	54
Figura 7 .....	55
<i>Baremo de estrategias de recuperación de créditos judiciales</i> .....	55
Figura 8 .....	56
<i>Baremo de morosidad de la cartera de clientes</i> .....	56
Figura 9 .....	57
<i>Baremo de cartera atrasada</i> .....	57
Figura 10 .....	58
<i>Baremo de cartera de alto riesgo</i> .....	58
Figura 11 .....	60
<i>Baremo de cartera pesada</i> .....	60
Figura 12 .....	63
<i>Reporte de índice de morosidad por tipo de cartera</i> .....	63

## Resumen

La investigación titulada: “Estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes del programa reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca”, planteó determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022. El estudio de enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel correlacional, diseño no experimental, de corte transversal; está formado por los 12 reportes mensuales de índices de morosidad del año 2022 y la totalidad de los trabajadores, 33 trabajadores inmersos en el desarrollo de las estrategias y la morosidad de la cartera de clientes. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y análisis documental; como instrumento el cuestionario y una guía de análisis documental.

Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta (inversa) con un  $p$ -valor = 0,001 con la morosidad de la cartera de clientes de programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; relación muy baja por el coeficiente de Gamma de -0,032; esto significa que, aunque se aplicaron más estrategias de recuperación de crédito, la disminución en el índice de morosidad fue mínima.

**Palabras Clave:** Morosidad, Estrategias de recuperación de crédito, Reactiva Perú.

### **Abstract**

The research entitled: "Credit recovery strategies and delinquency of the client portfolio of the Reactiva Peru program in MiBanco Chupaca agency", set out to determine the relationship between credit recovery strategies and delinquency of the client portfolio of the Reactiva Peru program in MiBanco Chupaca agency - 2022. This study has a quantitative approach, applied type and correlational level, non-experimental design, transversal cut, it is formed by the 12 monthly reports of delinquency rates of the year 2022 and all the workers, 33 workers immersed in the development of the strategies and the delinquency of the client portfolio. The data collection technique used is the survey and documentary analysis, the instrument is the questionnaire and a documentary analysis guide.

The credit recovery strategies have an indirect relationship (inverse) with a p-value = 0.001 with the delinquency of the client portfolio of the Reactiva Peru program in MiBanco agency Chupaca - 2022; very low relationship due to the Gamma coefficient of -0.032; this means that, although more credit recovery strategies were applied, the decrease in the delinquency rate was minimal.

***Key words:*** Delinquency, Credit recovery strategies, Reactiva Peru.

## **Introducción**

Un problema que se ha observado entre las estrategias de recuperación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú es que, aunque se han implementado medidas para recuperar los créditos impagos, estos índices aún se mantienen en niveles altos. Esto se debe a que muchas empresas que accedieron a los créditos del programa se han visto afectadas por la pandemia y no han podido cumplir con sus obligaciones financieras, a pesar de los esfuerzos por recuperar los fondos prestados. Por ello ésta investigación busca, determinar la relación que se manifieste entre las variables de estudio y se realiza bajo el siguiente esquema:

El primer capítulo, se dedica a exponer las limitaciones existentes en la investigación, planteando de manera específica los problemas y objetivos, así como explicando las razones y la importancia del estudio.

En el segundo capítulo, se realiza un examen exhaustivo de las investigaciones previas, utilizando artículos científicos, tesis nacionales e internacionales como referencias. Además, se discuten las bases teóricas y se definen los términos asociados a las variables estudiadas.

El tercer capítulo se centra en las hipótesis de investigación, identificando las variables a través de su operacionalización.

En el cuarto capítulo, se analizan diversos aspectos, desde el enfoque utilizado hasta la validez y confiabilidad de los instrumentos empleados en la investigación.

Por último, el quinto capítulo presenta los resultados obtenidos. Se describe el trabajo de campo, se elabora un análisis descriptivo de las variables y se contrastan las hipótesis planteadas. Culmina con la discusión de los resultados obtenidos.

## **Capítulo I: Planteamiento del Problema**

### **1.1. Delimitación de la Investigación**

#### **1.1.1. Territorial.**

El estudio se desarrolla en la entidad financiera de Mibanco, agencia que está ubicada en la provincia de Chupaca, región Junín.

#### **1.1.2. Temporal.**

Para la investigación se ha tomado en cuenta la información del año 2022; los datos recolectados para el cuestionario y la ficha de recolección de datos fueron extraídas de la información generada en el periodo 2022.

#### **1.1.3. Conceptual.**

En la investigación se desarrolló la variable de estrategias de recuperación de créditos, con sus dimensiones de estrategias de recuperación preventiva, pre judiciales y judiciales; la segunda variable es la morosidad de la cartera de clientes, con las dimensiones relacionadas a los tipos de cartera morosa: Cartera atrasada, de alto riesgo y pesada.

## 1.2. Planteamiento del Problema

La pandemia del Covid-19 afectó significativamente la continuidad normal de las operaciones de todo tipo de empresas y organismos a nivel mundial. Según el Banco Mundial (2022), son los países en desarrollo los que más se vieron afectados a nivel financiero, por los riesgos crecientes provocados por el Covid-19 a diferencia de los países desarrollados. El Covid-19 entabló un gran reto para los gobiernos, que involucra la recuperación económica, que se hace aún más difícil por la lamentable situación y salud del sector financiero.

Los gobiernos han tomado medidas de emergencia para mitigar el impacto económico a raíz de esta pandemia, otorgando créditos a las empresas y familias con aval del gobierno, con tasas bajas de interés, periodos de gracia y facilidad para el acceso; sin embargo, en varios países, la falta de transparencia sobre la información de las deudas incobrables, provocó que estas medidas no tuvieran los resultados esperados y por el contrario se produjo el incremento de la deuda pública y de los índices de morosidad (Banco Mundial, 2022).

En Ecuador, el índice de morosidad en el sistema financiero se incrementó de manera considerable de marzo a mayo de 2020, producto de la iliquidez de las empresas y familias. Las entidades del sistema financiero aplicaron diversas estrategias de recuperación de créditos para disminuir estos índices que se acrecentaron por el desempleo y la inflación, sin obtener resultados favorables (Vallejo et al., 2021).

El estado peruano, para mitigar la crisis económica a raíz del covid-19, creó el programa Reactiva Perú, otorgando créditos empresariales alrededor de 25 millones de soles (Ministerio de Economía y Finanzas [MEF], s.f.), deudas que no están siendo pagadas normalmente. Según el informe de Equifax a diciembre 2021, se incrementó el nivel de endeudamiento de personas y empresas especialmente de los créditos de Reactiva Perú (AmchamNews, 2022).

En el 2021, el estado peruano dispuso la reprogramación de las deudas del programa Reactiva Perú, ya que, las empresas deudoras no se recuperaron de los efectos del Covid-19,

en Junín del 100% de los morosos, solo el 33% se acogieron a este beneficio (MEF, 2022). En la provincia de Chupaca, la entidad financiera MiBanco, otorgó varios créditos bajo el programa “Reactiva Perú” a 1 015 microempresarios por la suma total de 4 500 000 soles.

MiBanco, en su agencia de Chupaca cuenta con estrategias de recuperación de crédito, sin embargo, es notable que estas no están cumpliendo con su propósito, en enero 2022 los índices de morosidad de la cartera atrasada, de alto riesgo y pesada fue de (6,19%), (8,89%) y (1,86%) respectivamente, y para diciembre del mismo año, los índices se incrementaron a (9,24%), (13,33%) y (2,52%).

Por tanto, el propósito de la investigación fue determinar si las estrategias de recuperación preventiva, pre judicial y judicial se asocian con la morosidad de la cartera de clientes (atrasada, alto riesgo y pesada) de los créditos Reactiva Perú otorgados por MiBanco agencia Chupaca.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General.**

¿Cómo se relaciona las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022?

#### **1.3.2. Problemas Específicos.**

- a) ¿De qué manera se relaciona las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022?
- b) ¿Cuál es la relación que existe entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022?

- c) ¿Qué relación existe entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022?

#### **1.4. Objetivos de la Investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- a) Describir la relación que existe entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.
- b) Identificar la relación que existe entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.
- c) Analizar qué relación existe entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

#### **1.5. Justificación de la Investigación**

##### **1.5.1. Justificación Teórica.**

El presente estudio se enfoca en proporcionar información acerca de las diversas estrategias utilizadas para la recuperación de créditos y el manejo de la morosidad en la cartera de clientes. Esta investigación se basa en las teorías científicas propuestas por Reyna et al. (2021), quien resalta la importancia del análisis, diseño, implementación y evaluación de estrategias de recuperación de créditos y cobranza. El objetivo principal es identificar, analizar y proponer estrategias efectivas de recuperación de créditos con el fin de reducir la morosidad

en la cartera de clientes. Los resultados obtenidos en este estudio permitieron contrastar teorías existentes y contribuirán al desarrollo de nuevas investigaciones en esta área.

### **1.5.2. Justificación Práctica.**

Los resultados de esta investigación permitieron orientar las soluciones concretas a los desafíos que enfrentan las agencias bancarias en relación a la cartera de préstamos morosos del Programa de Reactiva Perú. Además, se ha podido visualizar la viabilidad de implementar estrategias de cobranza con el objetivo de reducir los niveles de morosidad en dicha cartera, considerando la particularidad y ámbito de estudio

## **Capítulo II: Marco Teórico**

### **2.1. Antecedente de la Investigación**

#### **2.1.1. Artículos Científicos.**

Los investigadores Periche-Delgado et al. (2020) en el artículo científico “La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú”, describen la evolución de la morosidad en el escenario del Covid-19. En esta investigación cuantitativa, de nivel descriptivo, diseño no experimental-longitudinal, la población y muestra fueron las 44 agencias y oficinas de la entidad que están en todo el Perú. Para la recolección de datos usaron la guía de análisis documental. Como resultados obtuvieron que la morosidad tuvo una tendencia creciente del 2016 al 2020, debido a factores microeconómicos y macroeconómicos como el Covid-19, ocasionado por el incumplimiento de los pagos crediticios, ya que la mayoría de los clientes se vieron afectados por la pandemia.

Alvarez y Apaza (2019), en el artículo científico titulado: “Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo”, plantearon determinar la relación entre las variables propuestas. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de nivel

correlacional, y un diseño no experimental-transaccional. La muestra consistió en 35 trabajadores que fueron encuestados. Los resultados revelaron que el riesgo de incumplimiento se consideró de nivel regular, con una media de 3,09. Asimismo, se observó un nivel alto de riesgo en general, con una media de 2,46, y un riesgo de recuperación muy bajo, con una media de 4,66.

Las conclusiones de esta investigación fueron que la evaluación de riesgo se encontró en un nivel regular, mientras que el índice de morosidad fue considerado aceptable con un 7% de incidencia. Además, se halló una correlación directa y altamente significativa entre el riesgo de crédito y la morosidad, respaldada por un nivel de confianza del 95% ( $r = 0,92$ ).

### **2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.**

Vásquez y Vásquez (2019) en la investigación “Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. Financiera Confianza. Chota, 2019”, proponen como objetivo de este estudio analizar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad del cliente. Se utilizó un enfoque cuantitativo y descriptivo-correlacional propositivo, con un diseño no experimental transversal. Para recopilar los datos, se aplicó un cuestionario a una muestra de 30 trabajadores, utilizando la técnica de encuesta. Los resultados obtenidos indican que existió una relación significativa entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad del cliente, con un p-valor de 0,042 ( $p < 0,05$ ). El coeficiente de correlación obtenido fue de 0,374, lo que indica que esta asociación es baja y positiva.

Los autores Fernández y Requiza (2021) en la tesis “Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú”, muestran por objetivo de este estudio, investigar la relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales. Utilizaron un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional. El método de análisis documental se empleó como técnica de recopilación de datos, aplicando la guía de análisis documental como instrumento.

La población del estudio estuvo compuesta por 12 cajas municipales, y se seleccionó una muestra conveniente de 6 cajas. Los resultados obtenidos revelaron un coeficiente de correlación de -0.768 y un valor de p de 0.01 ( $p < 0.05$ ). Estos resultados permitieron rechazar la hipótesis nula, lo que indica que existe una relación negativa muy fuerte entre el índice de morosidad y la rentabilidad en las cajas municipales.

Núñez (2020) en la tesis “Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos - Chota, 2018”, consideran como objetivo de este estudio , investigar las estrategias de recuperación de créditos implementadas en una cooperativa. Emplearon un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, y utilizaron un diseño no experimental y transversal. La población del estudio estuvo compuesta por 12 trabajadores de la cooperativa, quienes también conformaron la muestra. Para recopilar los datos, manejaron dos técnicas: la encuesta y el análisis documental. El cuestionario y la ficha de recolección de datos fueron los instrumentos utilizados en el estudio. Los resultados evidenciaron que la cooperativa no evaluó de manera adecuada los créditos otorgados y tienen deficiente gestión de cobranzas, que originó incremento en la cartera vencida; concluye que una adecuada evaluación, seguimiento y monitoreo de los créditos permitirá la disminución del riesgo crediticio.

Serquen y Llamo (2021) en la tesis titulada “Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en Banco S.A. Agencia Mochumí, 2017-2018”, proponen desarrollar estrategias crediticias con el fin de reducir el índice de morosidad en una entidad específica. La investigación adoptó un enfoque mixto, de tipo aplicada y nivel descriptivo. Se utilizó un diseño no experimental de corte longitudinal.

La población y muestra del estudio estuvieron compuestas por 43 trabajadores de la entidad, a quienes se les aplicó un cuestionario como método de encuesta. Los resultados obtenidos revelaron un aumento en los índices de morosidad durante los años 2017-2018.

A partir de estos hallazgos, se concluyó que, para reducir los índices de morosidad, es necesario mejorar las estrategias relacionadas con la cultura crediticia, la gestión de los créditos y las metodologías de aprobación y recuperación de los mismos.

A nivel internacional Quilo (2017) en la tesis denominada “Estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia González Suárez”, tiene como objetivo estructurar estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad; la investigación fue de carácter mixto, los métodos usados fueron el inductivo-deductivo y el analítico – sintético, de nivel descriptivo, como técnica usó la entrevista con su ficha de entrevista como instrumento, la población estuvo conformada por 80 socios de los cuales a través del muestreo probabilístico se determinó 38 sujetos. Los resultados reflejan que la cooperativa presentaba problemas de cartera vencida, que afecta a la situación financiera; también muestra que no disponen de estrategias de recuperación de cartera acorde a las necesidades y características de los clientes. Concluye que para disminuir la morosidad de los clientes se debe aplicar estrategias de recuperación de cartera que permita analizar y evaluar los objetivos y metas planteados por la cooperativa.

Baquerizo (2021), en la tesis titulada Gestión y recuperación de créditos vencidos de Mibanco en la cartera de cobranza de la oficina El Tambo Centro en el año 2019. Tuvo como objeto principal la contención de pérdidas mediante la recuperación de deudas que los clientes de Mibanco; para ello la investigación fue aplicada, cuantitativa, basado en la aplicación práctica de los Manual de créditos y recuperaciones, para ellos realizó el análisis documental. Los resultados de la investigación fueron:

a) El sector bancario posee ciertas fortalezas, entre las cuales se encuentra la capacidad de manejar riesgos asociados a retrasos en los pagos de los créditos, gracias a la implementación de provisiones que sirven como reservas de utilidad, destinadas a cubrir posibles pérdidas por deterioro de la cartera crediticia. Resulta fundamental para Mibanco, ya

que contribuye significativamente en la contención de la provisión al 100% de la cartera impaga. b) Mibanco, han fortalecido sus divisiones de recuperación y cobranza de créditos, tanto a nivel legal como extrajudicial, para hacer frente a la situación. c) MiBanco ha tomado la decisión de contratar más personal con el fin de llevar a cabo las tareas de recuperación de créditos mediante el uso de mecanismos judiciales y de instrumentos no contenciosos. Esto significa que, ante el aumento en la cantidad de créditos impagos, se ha decidido incrementar la cantidad de trabajadores encargados de recuperar el dinero prestado. Estos trabajadores se encargaron de utilizar tanto mecanismos legales, como juicios y demandas, como herramientas no contenciosas, como la negociación con los deudores, para lograr el pago de los créditos y reducir las pérdidas de la entidad financiera. d) Los documentos o instrumentos utilizados en la recuperación de créditos de manera extrajudicial o no contenciosa, pueden originarse a partir de acciones como transacciones, condonaciones y dación en pago, entre otros mecanismos establecidos en el Código Civil, con el objetivo de conseguir que los clientes que se encuentran en mora, cumplan con sus obligaciones financieras. e) Se han presentado problemas que han afectado el desempeño de la recuperación de créditos, como el hecho de que se haya otorgado créditos sin realizar una debida evaluación de la solvencia financiera de los clientes, lo que ha aumentado el riesgo de impago. Además, se ha notado una falta de eficiencia en las tareas de recuperación, dado que estas han estado centralizadas, sin considerar la posibilidad de realizarlas en distintas áreas o regiones. Todo esto ha generado dificultades en la labor de recuperación de los créditos impagos.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Estrategia de recuperación de Crédito**

La intermediación financiera es la principal actividad de la industria bancaria, y debido a sus características inherentes, es la fuente principal de beneficios, pero también implica los mayores riesgos. Como resultado del proceso de conversión activo-pasivo, la compañía estuvo

expuesta a diversos riesgos financieros, especialmente riesgos crediticios relacionados con la administración de la cartera de cuentas por cobrar (Vargas y Mostajo, 2014).

A menudo, la palabra riesgo tiene conceptos negativos por lo que es razonable evitarlos. En este sentido, la banca implica directamente que los riesgos asociados a la intermediación financiera se gestionen con el objetivo de lograr rentabilidades favorables, creando valor para los accionistas. Una operación de crédito con una mayor probabilidad de incumplimiento no es necesariamente un mal negocio, por lo que se debe obtener una mayor rentabilidad para compensar el riesgo de crédito asumido; los actores económicos generalmente son adversos al riesgo, por lo que las acciones dirigidas a reducir, como consecuencia de la transferencia de riesgos, los bancos optan por rechazar transacciones que no presenten garantías adecuadas. En la gestión actual del riesgo de crédito, se busca alcanzar un rendimiento equivalente al nivel de pérdidas esperadas y, para lograrlo, los bancos utilizan parte de su capital según sea necesario. (Vargas y Mostajo, 2014).

Prestar a los clientes es un riesgo que asumen las entidades financieras con el objetivo de rentabilizar los intereses que devengan en cada pago, pero cuando estos clientes comienzan a incumplir sus pagos surgen problemas. Además, dichas empresas manejan una gestión financiera eficaz, lo que ayuda a evitar un mal historial crediticio. Las pérdidas de cartera de crédito ocurren si el crédito no reconoce las necesidades existentes del comprador y no está claro quién o qué es el cliente objetivo; las empresas se ven obligadas a reconocer los métodos de concentración de riesgo de crédito y deterioro de cartera. Lo que amerita el análisis, diseño, implementación y evaluación de estrategias de recuperación de créditos y cobranza.

Al respecto Reyna et al. (2021), señaló que la recuperación de créditos, comprende todas las políticas y procedimientos de cobranza que realiza la entidad financiera para recuperar los créditos otorgados, cuando una entidad financiera decide proceder con la recuperación del crédito se aplica un proceso conjunto entre las políticas de la entidad establecidas y sus

respectivos procedimientos; generalmente cada entidad financiera tiene diversos métodos o tipos de recuperación así como canales por los cuales busca facilitar sus estrategias y obtener los resultados esperados, entre estas se encuentran “cartas de notificación de entrada, llamadas telefónicas, entrevistas personales y litigios” (Reyna et al., 2021, p. 10748); así mismo Reyna et al (2021), expresa que es importante:

Contar con políticas de cobranza actualizadas y acorde a los intereses de la sociedad y de los clientes, permitirá a la organización realizar cobros de forma eficiente, logrando de esta manera reducir los niveles de morosidad y el riesgo de pasar las cuotas pendientes a deuda incobrable. (p. 10748)

Entonces, en los siguientes párrafos se desarrollan algunas estrategias generales que ha aplicado el banco en el presente estudio, como el contacto con el cliente, el refinanciamiento de deuda y condonación o cancelación de deuda de mutuo acuerdo con el cliente.

### ***2.2.1.1. Tipos de estrategias para recuperar los créditos***

#### *2.2.1.1.1. Contacto con el Cliente.*

El contacto con el cliente pertenece a las políticas y procesos de cobranza establecidas por las entidades financieras, es popularmente utilizada, pues es preciso mencionar que el contacto relaciona a la entidad con el cliente de forma directa, el diálogo y los acuerdos pueden ser la primera fase de solución a los problemas que se presentan. Así mismo el contacto con el cliente es una respuesta a las deficiencias de las entidades financieras sobre la ausencia de evaluaciones periódicas a los mismos. Así como la estrategia de contacto con el cliente, Martínez et al. (2022) propone otras más, como se puede apreciar en la figura siguiente:

**Figura 1**

*Posibles estrategias para la recuperación de créditos*

Dimensión	Deficiencias	Estrategias
Estrategias proactivas	Falta de programación en fechas de pago de los créditos	Involucrar al cliente en la programación de las fechas de pago
	Ausencia de personal a cargo de monitorear las quejas y reclamos	Atender oportunamente las quejas y reclamos
Productividad	Mala gestión de cuentas por cobrar	Crear una unidad de Control Interno
	Falta de capacitación a los trabajadores del área de cobranzas	Capacitar periódicamente a los trabajadores de cobranzas
Manejo de información	Deficiente uso de la información de los clientes en estado de morosidad	Implementar y actualizar constantemente una base de datos de los clientes
	Falta de seguimiento a los clientes en estado de morosidad	Realizar reportes y monitoreo continuo a la situación de los clientes
Políticas y procesos	Ausencia de evaluaciones periódicas de los clientes	Intensificar el contacto con el cliente
	Inestabilidad de procesos definidos para realizar las cobranzas	Implementar un manual o directiva de políticas de cobranza

*Nota.* Tomado de Martínez et al. (2022, p. 1678).

#### *2.2.1.1.2. Refinanciamiento de Deuda.*

Debido a la crisis del Covid-19, miles de consumidores y deudores se declararon insolventes e incapaces de cumplir con sus obligaciones con las entidades financieras, por lo que solicitaron a una sola voz refinanciar la deuda para así no afectar su historial crediticio. Como respuesta a las inquietudes cada vez mayores de los deudores financieros, se ha aprobado un proyecto de ley por parte de la Comisión de Defensa al Consumidor. Esta ley establece que las deudas con instituciones financieras que hayan alcanzado los 90 días de impago serán congeladas. Además, se determinó que los saldos de la deuda podrán ser prolongados por un período de cinco años o más, dependiendo de la decisión tomada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (Narváez, 2020).

Así como estas medidas particulares tomadas ante la situación difícil que se vivía, fácilmente las entidades del sistema financiero también las aplicaron de manera regular como

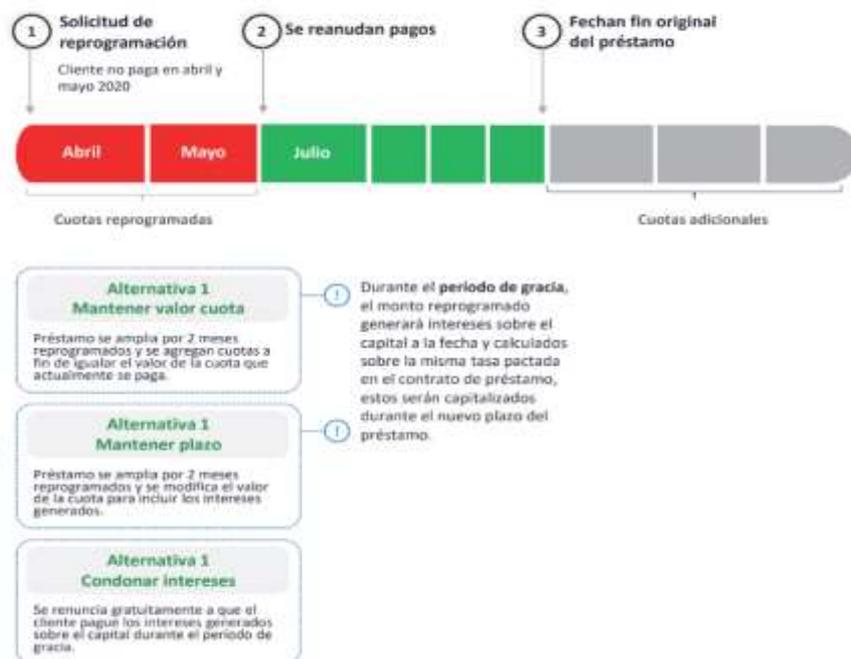
estrategia de recuperación de crédito con el adicional de un interés por refinanciamiento, con esto en cierta medida se beneficiaron los clientes para no afectar su historial crediticio y los bancos que no tienen que pasar los créditos a la cartera de incobrables; y como contraprestación fueron recibiendo los intereses por la extensión del tiempo.

### 2.2.1.1.3. Condonación o Cancelación de Deuda.

Como resultado de la medida mencionada anteriormente sobre la reestructuración de deudas, las entidades financieras han decidido extender el plazo de pago de los préstamos otorgados a individuos y empresas. Esto se realizó con el objetivo de reducir el riesgo de incumplimiento por parte de los deudores. En algunos casos, estos cambios van acompañados de una exención o condonación de intereses durante el período de extensión. En otros casos, las entidades financieras han optado por ajustar los pagos de intereses proporcionales a lo largo de la vida del préstamo. Estas acciones han generado críticas en todos los sectores sociales.

## Figura 2

### Línea de tiempo – Reprogramación de crédito



Nota. Tomado de Bregante y Morán (2020, p. 1010).

### **2.2.2. Morosidad de la cartera de clientes**

La falta de cumplimiento de pagos ha sido un elemento significativo en el ámbito financiero durante un largo periodo, dado que está vinculado a las obligaciones de pago de los clientes hacia las entidades financieras. Las repercusiones de esta situación se manifiestan en una disminución de los ingresos financieros y una reducción de la liquidez. En particular, las instituciones de microfinanzas son las más perjudicadas, ya que enfrentan un elevado nivel de riesgo crediticio asociado a los préstamos otorgados a pequeñas y medianas empresas (Periche-Delgado et al., 2020).

El incumplimiento de pagos tiene graves implicaciones para la gestión financiera, sobre todo en lo que respecta al capital de trabajo de una empresa, ya que el acceso a préstamos bancarios está condicionado por la evaluación de los acreedores. Esto se debe a diversos factores, como la falta de capacidad de pago, dificultades económicas actuales, altas tasas de interés, entre otros. En este sentido, el incumplimiento de pagos se entiende como un elemento que no necesariamente implica pérdidas inmediatas para la empresa financiera, sino que influye en su calificación crediticia, lo que obliga a la empresa a establecer provisiones contables para cubrir posibles incumplimientos en sus préstamos (Periche-Delgado et al., 2020).

Periche-Delgado et al. (2020), explica que un cliente moroso es un cliente que “no ha pagado de manera puntual sus cuotas crediticias, el cual involucra los intereses e incluso el capital” (p. 207); así mismo consideran que la falta de tiempo y el endeudamiento excesivo son las causas y factores que convierten a un cliente en moroso.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (s.f.), las entidades del sistema financiero clasifican a un deudor por categorías, lo que permite conocer el estado y situación del cliente con respecto a los días de atraso en el pago de deudas.

### **2.2.2.1. Tipo de cartera de clientes**

De acuerdo con Aguilar y Camargo (2004), es necesario utilizar indicadores apropiados para analizar la calidad de la cartera de una institución financiera. No obstante, no existe un consenso sobre cuál es el indicador más adecuado para medir el incumplimiento de las carteras de crédito. La SBS proporciona tres informes de indicadores de calidad de cartera en su información financiera, los cuales cuantifican el nivel de riesgo crediticio en términos relativos. Estos indicadores son: Cartera Retrasada, Cartera de Alto Riesgo y Cartera Pesada.

#### **2.2.2.1.1. Cartera Atrasada**

La definición dada por Aguilar y Camargo (2004) presenta el indicador que se utiliza para evaluar la calidad de la cartera de una institución financiera. Este indicador se obtiene al dividir la suma de los préstamos vencidos y en proceso de cobro judicial entre el total de préstamos otorgados por la entidad financiera.

Las colocaciones vencidas son aquellos préstamos o créditos que han superado la fecha de pago establecida en el contrato sin haber sido cancelados. Por otro lado, las colocaciones en cobranza judicial son aquellas que han sido llevadas a un proceso judicial para su recuperación (Aguilar y Camargo, 2004).

Al calcular este ratio, se obtiene una medida cuantitativa del nivel de riesgo crediticio de la cartera de la entidad financiera, ya que indica la proporción de préstamos que se encuentran en una situación de incumplimiento. De esta manera, un mayor valor de este ratio indica una cartera de mayor riesgo y una menor capacidad de recuperación de los préstamos, mientras que un valor menor indica una cartera de menor riesgo y una mayor capacidad de recuperación (Aguilar y Camargo, 2004).

#### **2.2.2.1.2. Cartera de Alto Riesgo**

La Cartera de Alto Riesgo, como su nombre indica, es un indicador que mide la calidad de la cartera de una entidad financiera, pero es más severo que otros indicadores. En este caso,

se incluyen en el numerador no solo las colocaciones vencidas y en cobranza judicial, sino también las colocaciones que han sido refinanciadas o reestructuradas (Aguilar y Camargo, 2004).

Las colocaciones refinanciadas son aquellas en las que se ha acordado un nuevo plazo o forma de pago para el préstamo original, debido a dificultades en el cumplimiento de las condiciones de pago. Por su parte, las colocaciones reestructuradas se refieren a aquellas en las que se ha modificado el contrato original de préstamo para mejorar su viabilidad (Aguilar y Camargo, 2004).

En resumen, la Cartera de Alto Riesgo mide el porcentaje de colocaciones de alto riesgo en relación con el total de colocaciones de la entidad financiera. En este caso, se considera que las colocaciones refinanciadas o reestructuradas también tienen un mayor riesgo crediticio debido a las dificultades que han presentado para ser pagadas en las condiciones originales del préstamo (Aguilar y Camargo, 2004).

#### *2.2.2.1.3. Cartera Pesada*

La denominada Cartera Pesada es un indicador adicional empleado para evaluar la calidad de la cartera de una institución financiera. En términos simples, se trata de un ratio que compara la suma de los créditos clasificados como deficientes, dudosos o pérdidas (tanto en colocaciones directas como en contingentes) con el total de créditos directos y contingentes otorgados por la entidad financiera (Aguilar y Camargo, 2004).

Los créditos directos son aquellos que se han otorgado directamente por la entidad financiera, mientras que los créditos contingentes son aquellos que dependen de ciertas condiciones para ser efectivos, por ejemplo, las líneas de crédito (Aguilar y Camargo, 2004).

Por su parte, las colocaciones y créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos o pérdidas son aquellos que presentan un mayor riesgo crediticio, ya que pueden ser

incumplidos o se considera que existe una alta probabilidad de incumplimiento (Aguilar y Camargo, 2004).

De esta forma, la Cartera Pesada mide el porcentaje de colocaciones y créditos contingentes de mayor riesgo en relación con el total de créditos directos y contingentes de la entidad financiera. Un mayor valor de este ratio indica una mayor proporción de créditos de alto riesgo en la cartera de la entidad financiera, lo que puede representar una mayor exposición al riesgo crediticio (Aguilar y Camargo, 2004).

### 2.3. Definición de Términos Básicos

**Categoría con problemas potenciales.** “Implica que el deudor tiene un atraso de entre 9 a 30 días calendario en el pago del crédito” (SBS, s.f., p. 5).

**Categoría deficiente.** “Implica atrasos en el pago del crédito de entre 31 a 60 días calendario” (SBS, s.f., p. 5). Según Periche-Delgado (2020) “es aquel cliente que no tiene inconvenientes para pagar sus cuotas crediticias debido a la falta de poder adquisitivo, la mora asciende entre los 31 hasta 60 días” (p. 207).

**Categoría dudosa.** “Representa atrasos de entre 61 a 120 días calendario en el pago de crédito” (SBS, s.f., p. 5). Según Periche-Delgado (2020), “el deudor dudoso, es aquel deudor que tiene acceso a facilidad de pago y esto debido al tiempo, pues la mora asciende entre los 61 hasta 120 días” (p. 207).

**Categoría normal.** “Implica que el deudor cumple puntualmente con el pago del crédito o tiene un atraso máximo de 8 días calendario” (SBS, s.f., p. 4).

**Categoría pérdida.** “Implica atrasos en el pago del crédito de más de 120 días calendario” (SBS, s.f., p. 5). Según Periche-Delgado (2020), “El deudor que genera pérdida, consiste en el aquel cliente moroso que ha sufrido serias implicancias y que su negocio le generó pérdida por lo que la deuda es incobrable” (p. 207).

**Comisión.** “Cantidades que las entidades de crédito le cobran en compensación por los servicios” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 14).

**Crédito.** Es una operación financiera que consiste en “El ‘acreedor’ presta una cierta cifra monetaria a otro, el ‘deudor’, quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional, llamada ‘intereses’” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 18).

**Depósito.** “Operación en la que una entidad financiera custodia el dinero de un cliente, es decir, se lo guarda” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 20).

**Deuda.** “Obligación que contrae quien pide algo de reintegrar lo pedido con acuerdo a unas condiciones pactadas previamente” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 22).

**Garantía.** “Bien que se deja en prenda para garantizar el cumplimiento de un pago” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 31).

**Interés.** “Dinero que se obtiene o se paga por la cesión temporal de un capital” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 33).

**Préstamo.** “Operación financiera por la cual una persona física o jurídica otorga, mediante un acuerdo entre las partes, una cantidad de dinero a otra parte a cambio de la obtención de un interés, llamado coste del dinero” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 46).

**Rendimiento.** “El rendimiento financiero es la ganancia que permite obtener una operación. Se calcula tomando la inversión realizada y la utilidad generada tras un determinado

periodo” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 52).

**Riesgo.** “Medida de la incertidumbre en el resultado de una inversión” (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales, 2016, p. 54).

### **Capítulo III: Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas.**

- a) Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022
- b) Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.
- c) Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

### 3.2. Identificación de la Variables

#### **Variable X: Estrategias de recuperación de crédito**

Reyna et al. (2021) señala que las estrategias de recuperación de créditos comprende todas las políticas y procedimientos de cobranza que realiza la entidad financiera para recuperar los créditos otorgados, cuando una entidad financiera decide proceder con la recuperación del crédito se aplica un proceso conjunto entre las políticas de la entidad establecidas y sus respectivos procedimientos.

#### **Variable Y: Morosidad de la cartera de clientes**

La morosidad como un elemento que no conlleva automáticamente riesgos de pérdidas para la institución financiera, sino que más bien influye en la evaluación de su solvencia crediticia. Como resultado, las empresas se ven en la necesidad de establecer reservas contables para respaldar posibles incumplimientos en el reembolso de los préstamos otorgados (Periche-Delgado et al., 2020).

### 3.3. Operacionalización de las Variables

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización*

<b>Variable</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Medición</b>
Estrategias de recuperación de créditos	Reyna et al. (2021) señala que las estrategias de recuperación de créditos comprende todas las políticas y procedimientos de cobranza que realiza la entidad financiera para recuperar los créditos otorgados, cuando una entidad financiera decide proceder con la recuperación del crédito se aplica un proceso conjunto entre las políticas de la entidad establecidas y sus respectivos procedimientos.	Estrategias de recuperación preventivas	Cartas, correspondencia Llamadas telefónicas Notificaciones Visitas	Cuestionario / Escala de Likert  1=Nunca 2=Casi nunca 3=Ocasionalmente 4=Casi siempre 5=Siempre
		Estrategias de recuperación pre judiciales	Cartas, correspondencia Llamadas telefónicas Notificaciones	
Morosidad de la cartera de clientes	La morosidad como un elemento que no conlleva automáticamente riesgos de pérdidas para la institución financiera, sino que más bien influye en la evaluación de su solvencia crediticia. Como resultado, las empresas se ven en la necesidad de establecer reservas contables para respaldar posibles incumplimientos en el reembolso de los préstamos otorgados (Periche-Delgado et al., 2020).	Cartera atrasada	Colocaciones vencidas Cobranza judicial Colocaciones refinanciadas Colocaciones reestructuradas Créditos deficientes Créditos dudosos	Cuestionario / Escala de Likert  1=Nunca 2=Casi nunca 3=Ocasionalmente 4=Casi siempre 5=Siempre
		Cartera pesada	Créditos con perdida	

## **Capítulo IV: Metodología**

### **4.1. Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación fue el cuantitativo, como lo señala Hernández et al. (2014) Este enfoque “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p. 4), en la investigación se revisaron las teorías de las variables que intervienen, para sustentar los objetivos, los datos que se recolectaron han servido para probar las hipótesis haciendo uso del análisis estadístico.

### **4.2. Tipo de Investigación**

El tipo de investigación es aplicada, sustentado en la teoría que señala Arroyo (2020) “La investigación aplicada tiene una base teórica y busca la aplicabilidad de esta en una realidad concreta” (p.100), el presente estudio se ha basado en las teorías de estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes, para ser aplicadas en la realidad de Mibanco, agencia Chupaca.

### **4.3. Nivel de Investigación**

En el presente estudio se ha pretendido determinar la relación entre las variables de estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes, según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación correlacional son “Investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos.” (p. 109).

### **4.4. Métodos de Investigación**

#### **4.4.1. Método General**

La investigación se ha desarrollado mediante el método científico, como lo señala Bunge (1979), citado por Bernal (2010, p. 58-59) “se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación”.

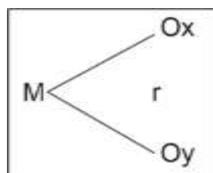
#### **4.4.2. Método Específico**

En la investigación se aplicó el método específico deductivo, como lo indica Bernal (2010, p. 60) “...consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. De manera que en este trabajo se hizo un análisis de teorías sobre las variables estudiadas para luego aplicarlas en la realidad de Mibanco.

### **4.5. Diseño de Investigación**

El diseño que se adoptó fue no experimental, transversal y correlacional, porque no se manipularon variables, como lo refiere Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) estos son “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152), es transversal porque los datos analizados han sido tomados en un solo momento y correlacional, como lo sustenta

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p. 179) “Describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales, o en función de la relación causa- efecto”. Se tiene como diagrama:



Donde:

M = Muestra asesores de crédito

Ox = Observación: Estrategias de recuperación de créditos

Oy = Observación: Morosidad de la cartera de clientes

r = Coeficiente de correlación

#### 4.6. Población y Muestra

##### 4.6.1. Población.

La población de la investigación estuvo compuesta por el total de trabajadores de Mi banco agencia Chupaca, que fueron 33 ; así como por los informes económicos, financieros y analíticos que la agencia emite, Vara (2012) señala que “La población es el conjunto de sujetos o cosas que tienen una o más propiedades en común, se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo” (p. 221).

##### 4.6.2. Muestra.

###### A. Unidad de Análisis

La unidad de análisis en la investigación fue conformada por reportes de índices de morosidad del año 2022 y los trabajadores de la agencia de Chupaca, al respecto Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señalan que “La unidad de análisis es la unidad de la cual se extraerán los datos o la información final” (p. 198)

## B. Tamaño de la Muestra

El primer grupo estuvo formado por los 12 reportes mensuales de índices de morosidad del año 2022 y los 33 trabajadores que son el total de la entidad, pues han estado inmersos en el desarrollo de las estrategias y la morosidad de la cartera de clientes.

**Tabla 2**

*Relación de trabajadores de Mibanco, agencia Chupaca*

Nº	CARGO	Total Trabajadores
1	Gerente de la agencia	1
2	Jefe de Negocio	2
3	Ejecutivo	2
4	Asesor senior	5
5	Asesor 1	6
6	Asesor 2	4
7	Asesor 3	7
8	Jefe de operaciones	1
9	Representante de planta, forma y serv.	3
10	Representante de caja	2
Total		33

## C. Selección de la Muestra

Se empleó el método de muestreo no probabilístico para determinar la muestra, sobre el cual Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.200) indican que es un “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”.

### 4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

#### 4.7.1. Técnicas.

La recolección de datos se realizó mediante dos técnicas: la primera, una encuesta que Arroyo (2020) refiere que “Esta técnica se trasunta en un formato que aplicado a la muestra de informantes sirve a los propósitos de recolección de datos a través del instrumento denominado cuestionario” (p. 260) y la segunda técnica constó de la revisión documental; conforme lo señala Ríos (2017), la técnica de revisión documental se utiliza para obtener información

relevante en la investigación a través del análisis exhaustivo de documentos, registros, expedientes y otras fuentes documentales que puedan ser de utilidad.

#### 4.7.2. Instrumentos.

Para realizar la encuesta se utilizó un cuestionario con preguntas cerradas, con posibilidades de varias respuestas, de medición ordinal (escala de Likert) que contengan los contenidos de ambas variables “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 250) y una ficha de recolección de datos para hacer el análisis de la información económica, financiera.

#### A. Diseño

El instrumento contiene las siguientes características principales sobre su diseño o generalidades:

**Tabla 3**

*Generalidades del diseño del instrumento*

<b>Generalidades</b>	<b>Ficha de análisis documental</b>
Autores	Bach. Ruthy María Morales Alcántara Bach. Rocio Yessica Vicuña Huaynate Bach. Julie Thalia Ordoñez Laura
Propósito	Determinar la relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.
Forma de Administración	Individual directa: para la guía de recolección de datos. Colectivo directo: Administración mediante encuestas a los trabajadores.
Usuarios	12 reportes mensuales de índices de morosidad del año 2022 y la totalidad de los trabajadores, 33 trabajadores.
Tiempo de Aplicación	2 mes
Tabulación	Excel, Word, Spss v27

---

Procedimiento para el recojo de datos de guía de análisis documental

1. Elección de documentos según la muestra.
2. Selección de información según las dimensiones e indicadores de las variables.
3. Transferir los datos al instrumento diseñado.
4. Calcular los principales índices de morosidad
5. Análisis de la información categorizada (con Spss u otro software).
6. Exposición de los resultados.

Procedimiento para el recojo de datos de encuesta

1. Suministrar encuesta a los trabajadores.
  2. Recolectar las encuestas rellenas.
  3. Transferir los datos al Excel.
  4. Clasificación y codificación según las dimensiones.
  5. Análisis de la información categorizada (con Spss).
  6. Exposición de los resultados.
- 

## B. Confiabilidad

De acuerdo con Fernández y Baptista (2014), la confiabilidad de un instrumento de medición está vinculada a la estabilidad de los resultados obtenidos al utilizarlo de forma repetida en el mismo sujeto u objeto de estudio. Para evaluar dicha confiabilidad, se empleó el coeficiente alfa de Cronbach, el cual proporciona valores en un rango de 0 a 1. Un valor más cercano a 1 indica una mayor confiabilidad en la aplicación del instrumento (ver figura 3).

### Figura 3

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad del instrumento*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

*Nota.* Tomado de Corral (2009, p. 244).

Para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto que constó de 5 sujetos encuestados (anexo 4), procesando estadísticamente se obtuvieron los siguientes coeficientes:

**Tabla 4**

*Alfa de Cronbach*

VARIABLES	Alfa de Cronbach	N de elementos
Estrategias de recuperación de créditos	0,924	15
Morosidad de la cartera de clientes	0,986	15

De la tabla 4, se obtiene que las variables de estudio tienen una confiabilidad muy alta considerando que el coeficiente supera en promedio 0,955.

### C. Validez

Según Hernández y colaboradores (2014), la validez es un aspecto importante que permite evaluar la eficacia con la que se ha pretendido medir las variables en cuestión, ya que refleja la adecuación del contenido del instrumento. En este trabajo, se sometió la ficha de recolección de datos a la evaluación de expertos (anexo 3), con el fin de garantizar su validez, y se presentan a continuación los resultados obtenidos:

**Tabla 5**

*Validez de instrumentos*

Experto	Coefficiente de validez
Mg. Maycol Junior Baldeón Palpa	0.640
Mg. David Miranda Vargas	0.725
Christian Arnaldo Ponce Anglas	0.750
Promedio de coeficiente	0.705

Conforme a la tabla 5, el coeficiente promedio de validez es de 0,705; el cual refiere a una validez alta y válida para aplicar (figura 3).

## **Capítulo V: Resultados**

### **5.1. Descripción del Trabajo de Campo**

Se siguió un proceso estructurado para iniciar el trabajo de campo, comenzando con la definición del problema de investigación, la formulación de preguntas relevantes y el establecimiento de objetivos junto con las correspondientes hipótesis.

Posteriormente, se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura existente y se recopilaron antecedentes relevantes para construir los instrumentos necesarios para recolectar los datos. Para evaluar la confiabilidad de estos instrumentos, se realizó una prueba piloto inicial con la participación de 5 individuos seleccionados de la muestra. Una vez confirmada la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a la recolección de datos visitando las sucursales de la agencia MiBanco. Durante esta etapa, se aplicaron tanto encuestas como fichas de recolección de datos numéricos, centrándose específicamente en la variable de morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú.

Los datos recolectados, fueron procesados con la ayuda de la herramienta informática Excel, y los datos estadísticos a nivel descriptivo e inferencial apoyados en el Spss v27.

## 5.2. Presentación de Resultados

Los resultados son presentados empleando los baremos como una herramienta de apoyo para el análisis de las variables y dimensiones planteadas en el estudio. Los baremos consisten en un conjunto de datos estadísticos que muestran cómo se distribuyen los resultados obtenidos en una prueba entre un grupo de referencia; los valores de rangos son tres: Bajo, medio y alto.

Posteriormente para la variable de morosidad de la cartera de clientes se procedió a un análisis de datos en función a índices que es presentado en tablas y figuras.

### 5.2.1. Estrategias de Recuperación de Créditos

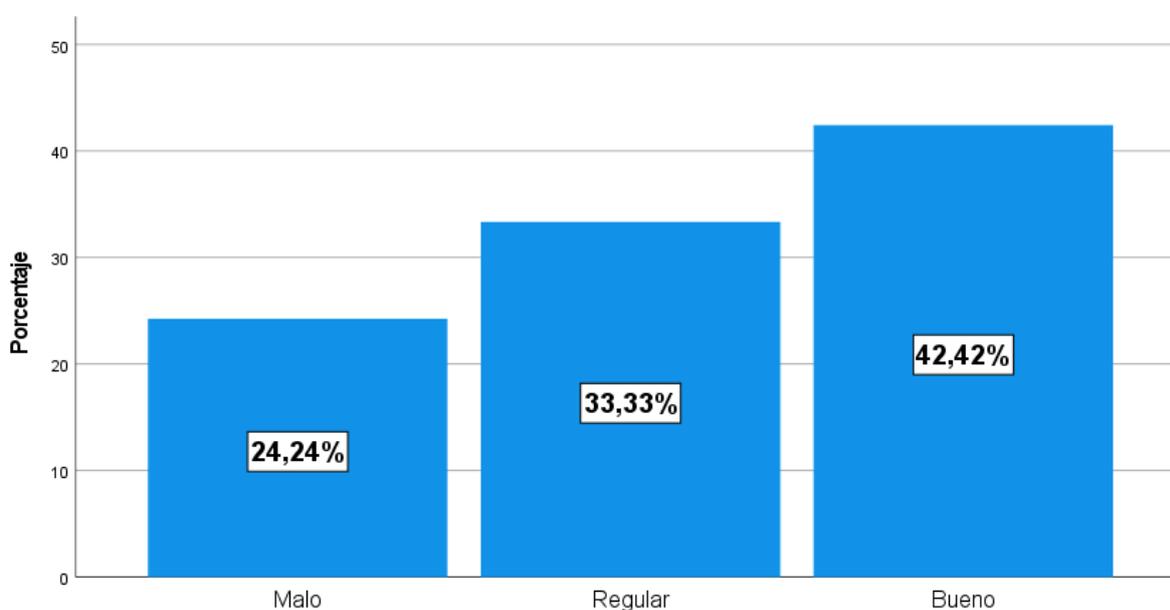
**Tabla 6**

*Baremo de la variable de estrategias de recuperación de créditos*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 57	Malo	8	24,2
58 - 62	Regular	11	33,3
63 - 68	Bueno	14	42,4
	Total	33	100,0

**Figura 4**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos*



### Interpretación:

El 42,42% de los encuestados señalaron que las estrategias de recuperación de créditos aplicados en la entidad financiera MiBanco sucursal Chupaca eran buenas, el 33,33% señalaron que eran regulares y el 24,24% consideran que las estrategias son malas tal como se observa en la tabla 6 y figura 4.

#### 5.2.1.1. Estrategias de recuperación de créditos preventivas

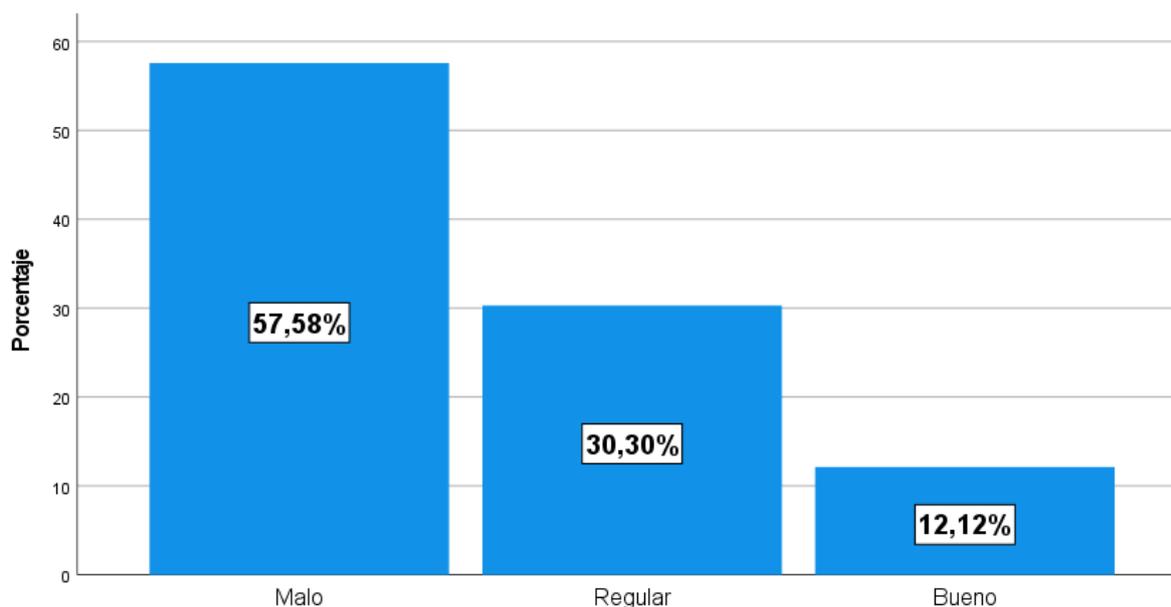
**Tabla 7**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos preventivas*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 20	Malo	19	57,6
21 - 23	Regular	10	30,3
24 - 25	Bueno	4	12,1
	Total	33	100,0

**Figura 5**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos preventivas*



### Interpretación:

Según tabla 7 y figura 5, el 57,58% de encuestados señalan que las estrategias de recuperación de créditos preventivas son malas, el 30,30% señalan que son regulares y solo en

un 12,12% manifiestan que estas estrategias son buenas en la entidad financiera MiBanco agencia Chupaca.

Los encuestados consideraron que estas estrategias preventivas no han sido lo suficientemente efectivas porque no logran persuadir al deudor de pagar a tiempo o porque no fueron lo suficientemente personalizadas o convincentes. Dentro de las estrategias preventivas evaluadas, se incluyen llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes preventivos sobre las cuotas a vencer del crédito.

#### 5.2.1.2. Estrategias de recuperación de créditos pre judiciales

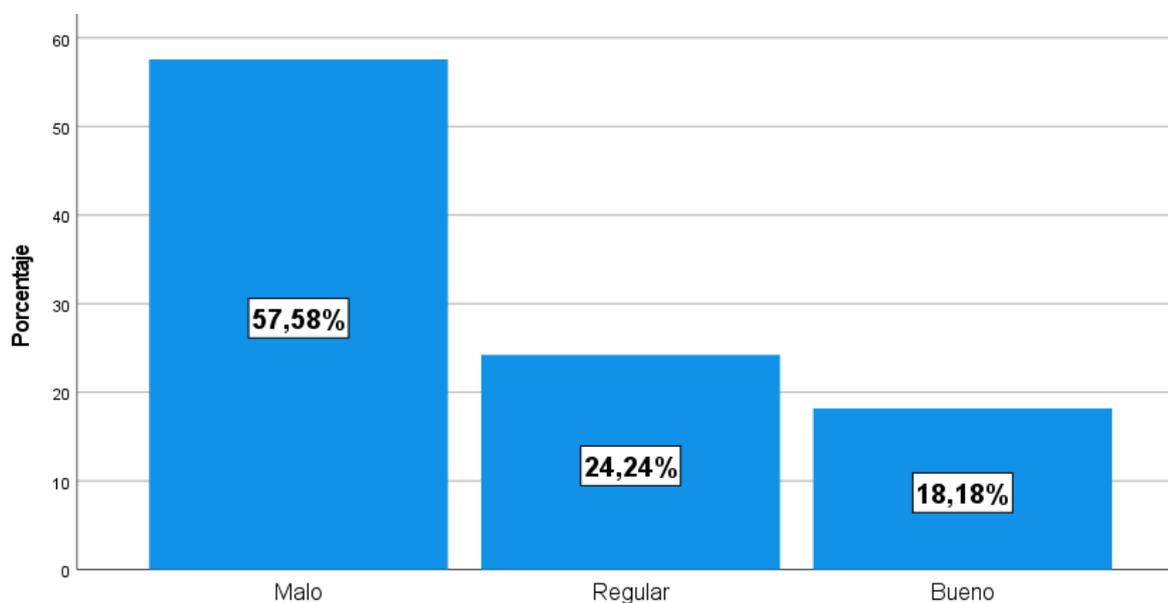
**Tabla 8**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos pre judiciales*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 20	Malo	19	57,6
21 - 22	Regular	8	24,2
23 - 24	Bueno	6	18,2
	Total	33	100,0

**Figura 6**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos pre judiciales*



### Interpretación:

Según la tabla 8 y figura 6, los encuestados expresan que las estrategias de recuperación de créditos pre judiciales, son malas en un 57,58%, regulares en 24,24% y buenas en 18,18%. Esto significa que la mayoría de las estrategias pre judiciales utilizadas para recuperar créditos no se consideran muy efectivas por los encuestados. Dentro de las estrategias pre judiciales evaluadas, se incluyen políticas para los procesos pre judiciales, notificaciones de cobranza, llamadas telefónicas y la precisión de la demora en el pago de la cuota o protestos para la recuperación de crédito.

#### 5.2.1.3. Estrategias de recuperación de créditos judiciales

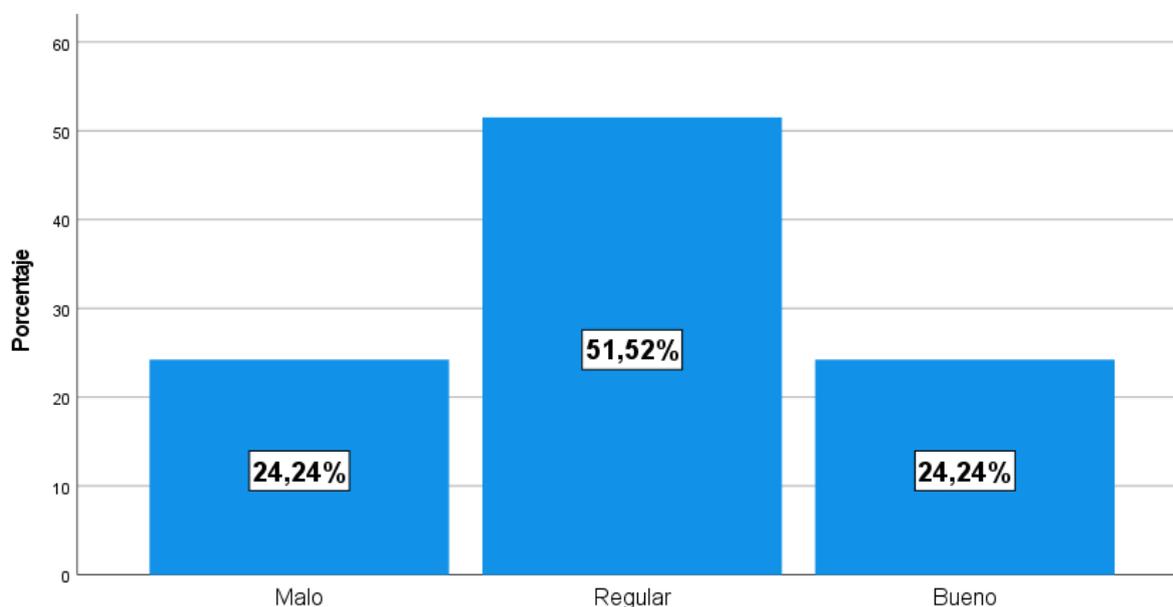
**Tabla 9**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos judiciales*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 19	Malo	8	24,2
20 - 22	Regular	17	51,5
23 - 24	Bueno	8	24,2
	Total	33	100,0

**Figura 7**

*Baremo de estrategias de recuperación de créditos judiciales*



### Interpretación:

Según la tabla 9 y figura 7, el 51,52% de los encuestados consideró que las estrategias de recuperación de crédito judiciales son regulares, y el 24,24% son consideradas en la misma proporción como buenas y malas. Se infiere de los datos que estas estrategias tienen mejores efectos.

### 5.2.2. Morosidad de la Cartera de Clientes

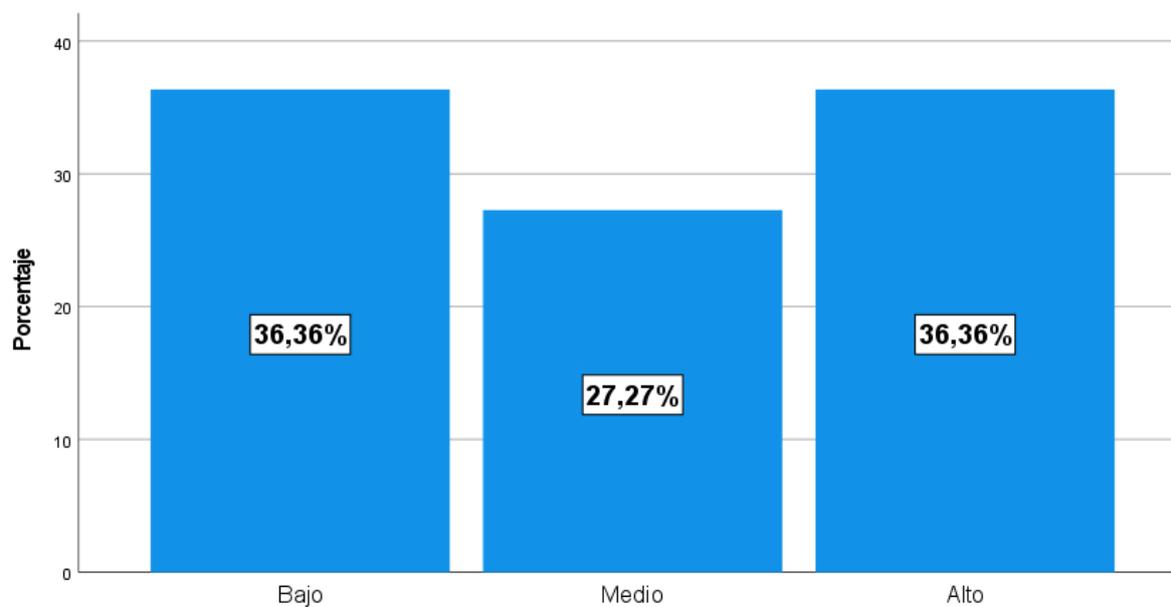
**Tabla 10**

*Baremo de morosidad de la cartera de clientes*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 37	Bajo	12	36,4
38 - 54	Medio	9	27,3
55 - 71	Alto	12	36,4
	Total	33	100,0

**Figura 8**

*Baremo de morosidad de la cartera de clientes*



### Interpretación:

Según la tabla 10 y figura 8, los encuestados expresaron que la morosidad de la cartera de clientes del programa reactiva Perú es alto en 36,36%, medio en 27,27% y bajo en un 36,36%, los índices de morosidad incluyen los diferentes tipos de cartera, atrasada, de alto riesgo y pesada.

#### 5.2.2.1. Cartera atrasada

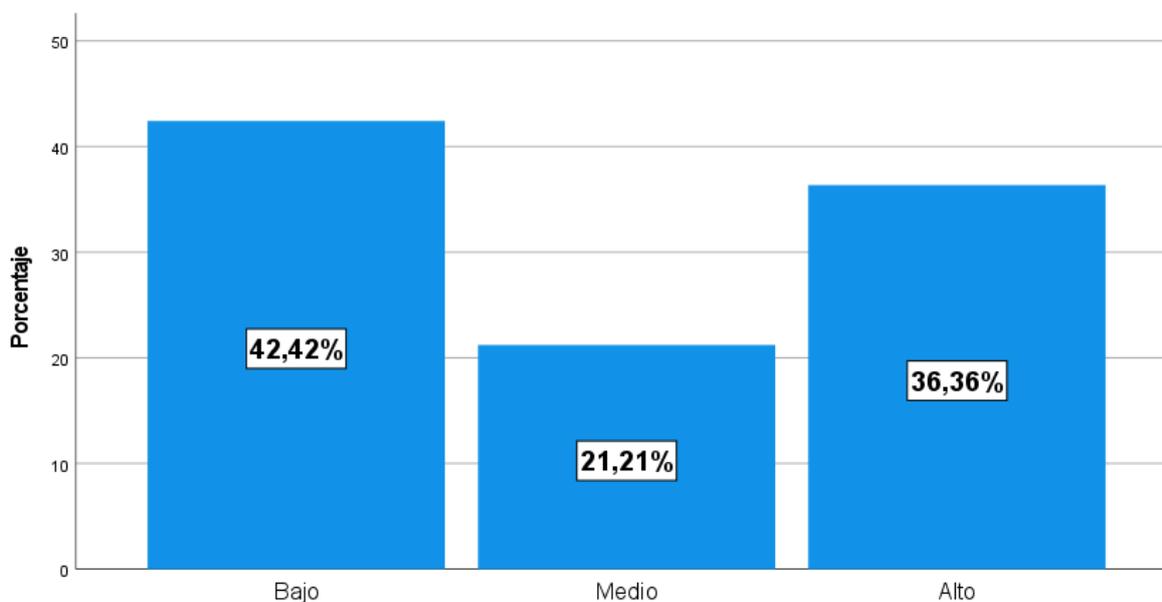
**Tabla 11**

*Baremo cartera atrasada*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 13	Bajo	14	42,4
14 - 19	Medio	7	21,2
20 - 24	Alto	12	36,4
	Total	33	100,0

**Figura 9**

*Baremo de cartera atrasada*



### Interpretación:

Según la tabla 11 y figura 9, los encuestados expresan que la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa reactiva Perú, tiene un nivel bajo con un 42,42%, medio en 21,21% y como nivel alto un 36,36%. Se ha considerado la constancia en el seguimiento y monitoreo de los créditos vencidos y en cobranza judicial.

La constancia en el seguimiento y monitoreo de los créditos vencidos y en cobranza judicial ayuda a reducir la morosidad de la cartera atrasada, ya que permite una gestión más efectiva de los pagos pendientes y la recuperación de créditos.

#### 5.2.2.2. Cartera de Alto Riesgo

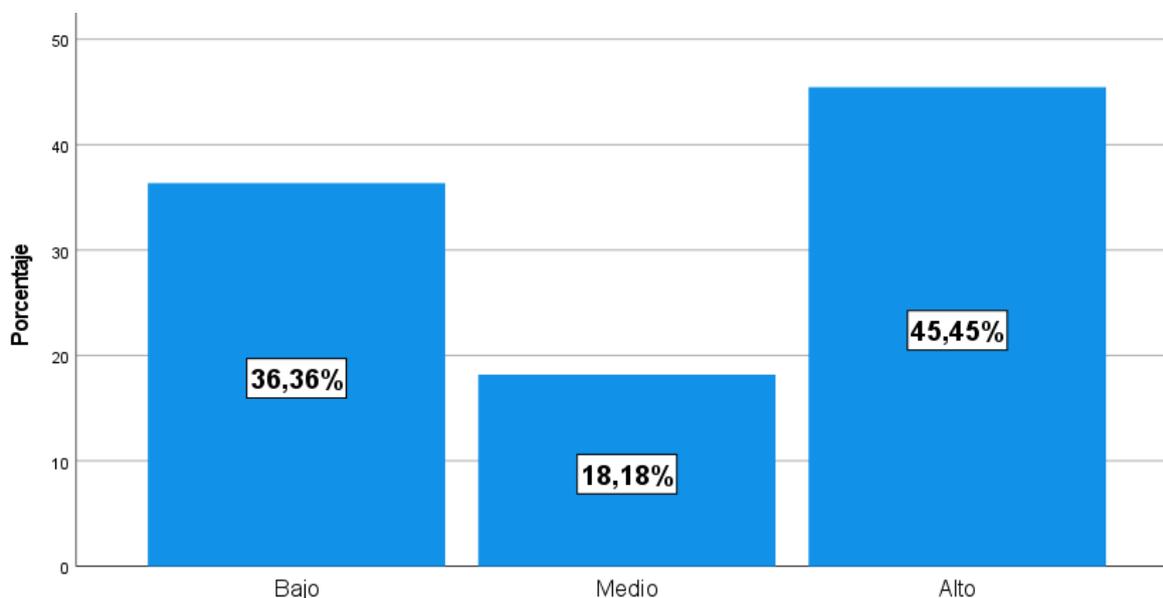
**Tabla 12**

*Baremo de cartera de alto riesgo*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 12	Bajo	12	36,4
13 - 18	Medio	6	18,2
19 - 23	Alto	15	45,5
	Total	33	100,0

**Figura 10**

*Baremo de cartera de alto riesgo*



### **Interpretación:**

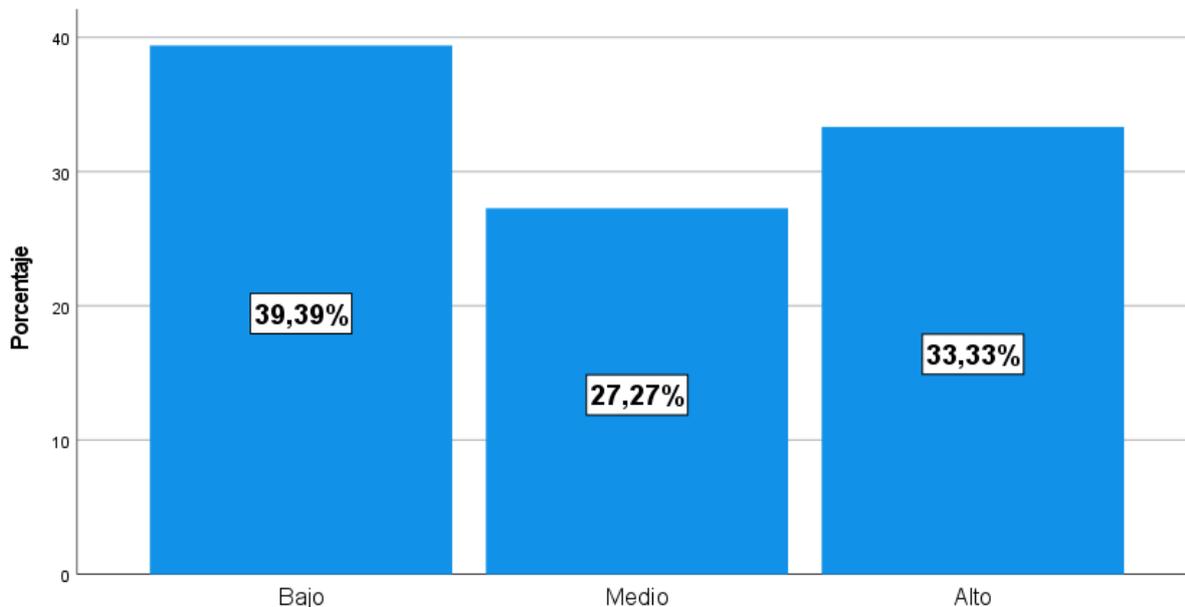
Según la tabla 12 y figura 10, los encuestados evidenciaron que la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa reactiva Perú es alto en un 45,45%, medio en 18,18% y bajo con un 36,36%. Los resultados considerados por los encuestados reflejan la constancia en el monitoreo y control de los créditos reestructurados, refinanciados. La encuesta indica que la morosidad de la cartera de alto riesgo es alta en un 45,45%, lo que sugiere que el programa Reactiva Perú tiene dificultades para recuperar los pagos de algunos de sus clientes con mayor riesgo de incumplimiento. Sin embargo, la encuesta también indica que el nivel de morosidad en la cartera de alto riesgo es bajo en un 36,36%, lo que manifiesta un equilibrio entre los índices de morosidad.

#### **5.2.2.3. Cartera Pesada**

**Tabla 13**

*Baremo de cartera pesada*

Rangos	Valores	Frecuencia	Porcentaje
<= 12	Bajo	13	39,4
13 - 18	Medio	9	27,3
19 - 24	Alto	11	33,3
	Total	33	100,0

**Figura 11***Baremo de cartera pesada***Interpretación:**

Según la tabla 13 y figura 11, los encuestados mostraron que los índices de morosidad de la cartera pesada de clientes del programa reactiva Perú es alto en 33,33%, medio en 27,27% y bajo en 39,39%. Sin embargo, es importante destacar que el seguimiento y control de esta cartera ha permitido obtener un nivel bajo de morosidad en un 39,39% de los casos. Cabe destacar que la cartera pesada incluye créditos con diferentes calificaciones, desde deficiente hasta de pérdida.

**5.2.2.4. Índices de Morosidad**

Se presentan los principales datos recolectados de la guía de análisis documental para determinar los índices de morosidad de la cartera atrasada, alto riesgo y pesada.

**Tabla 14***Número y monto de colocaciones totales de créditos por Reactiva Perú*

Periodo	Número	Monto
Jun-20	220	1,500,000.00
Jul-20	230	1,200,000.00
Ago-20	200	1,000,000.00
Set-20	170	800,000.00
Oct-20	195	1,000,00.00
TOTAL	1015	S/4,500,000.00

Tabla 15

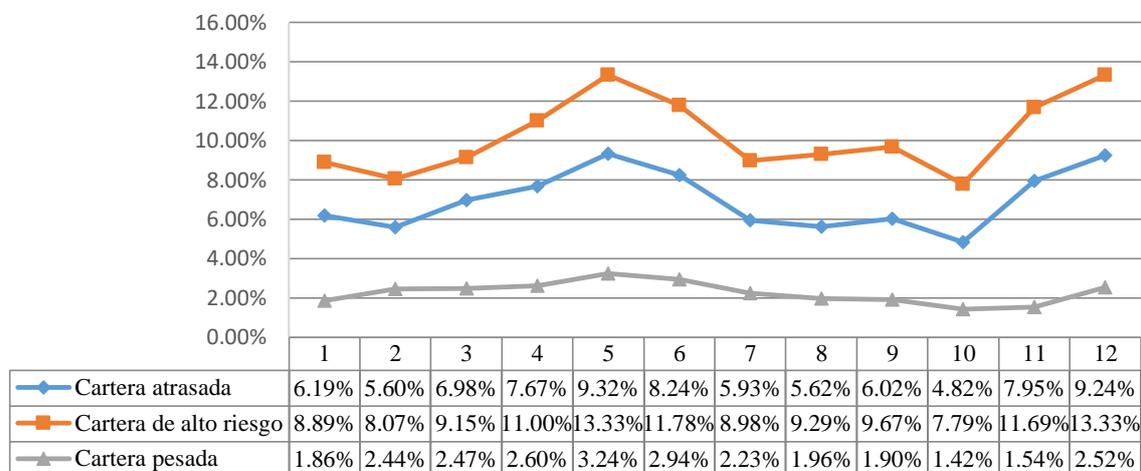
## Datos de ficha de recolección de datos

<b>CARTERA_RETRASADA</b>												
	1,015 Ene-22	1,015 Feb-22	1,015 Mar-22	1,015 Abr-22	1,015 May-22	1,015 Jun-22	1,015 Jul-22	1,015 Ago-22	1,015 Set-22	1,015 Oct-22	1,015 Nov-22	1,015 Dic-22
Nº de colocaciones vencidas	87	90	85	115	120	210	251	178	147	205	222	192
Monto de colocaciones vencidas	S/225,320.00	S/189,652.00	S/235,541.00	S/259,352.00	S/301,540.00	S/285,145.00	S/199,542.00	S/205,587.00	S/215,456.00	S/184,502.00	S/301,542.00	S/310,512.00
Nº de colocaciones vencidas en cobranza judicial	28	32	36	42	30	28	38	42	51	46	59	50
Monto de colocaciones vencidas en cobranza judicial	S/53,215.00	S/62,542.00	S/78,599.00	S/85,746.00	S/117,852.00	S/85,450.00	S/67,500.00	S/47,512.00	S/55,412.00	S/32,510.00	S/56,320.00	S/105,462.00
<b><u>CARTERA DE ALTO RIESGO</u></b>												
	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Set-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Nº de colocaciones refinanciadas	2	3	2	4	6	5	5	6	4	6	5	5
Monto de colocaciones refinanciadas	S/56,250.00	S/75,421.00	S/45,012.00	S/84,512.00	S/105,214.00	S/94,251.00	S/92,152.00	S/89,541.00	S/76,895.00	S/68,542.00	S/99,854.00	S/94,150.00
Nº de colocaciones reestructuradas	5	8	7	10	12	11	15	13	13	10	12	12
Monto de colocaciones reestructuradas	S/65,120.00	S/35,420.00	S/52,620.00	S/65,410.00	S/75,451.00	S/65,421.00	S/45,005.00	S/75,412.00	S/87,450.00	S/65,141.00	S/68,452.00	S/89,501.00
<b><u>CARTERA PESADA</u></b>												
	Ene-22	Feb-22	Mar-22	Abr-22	May-22	Jun-22	Jul-22	Ago-22	Set-22	Oct-22	Nov-22	Dic-22
Nº de colocaciones clasificados como deficientes	15	21	28	32	21	19	29	32	41	38	41	36
Monto de colocaciones clasificados como deficientes	S/42,152.00	S/49,520.00	S/58,051.00	S/62,154.00	S/86,541.00	S/52,450.00	S/46,510.00	S/33,250.00	S/42,510.00	S/25,140.00	S/38,510.00	S/85,150.00
Nº de colocaciones clasificados como dudosos	10	11	14	13	10	9	12	8	9	12	11	15
Monto de colocaciones clasificado como dudosos	S/25,120.00	S/35,012.00	S/33,512.00	S/38,510.00	S/42,015.00	S/55,210.00	S/35,214.00	S/35,124.00	S/28,540.00	S/26,850.00	S/16,520.00	S/19,852.00
Nº de colocaciones clasificados como perdida	5	5	4	6	6	4	3	7	6	4	9	6
Monto de colocaciones clasificados como perdida	S/16,502.00	S/25,426.00	S/19,505.00	S/16,540.00	S/17,025.00	S/24,501.00	S/18,540.00	S/19,874.00	S/14,520.00	S/12,051.00	S/14,250.00	S/8,540.00

De la tabla 15, y aplicando las fórmulas establecidas conforme a la teoría tenemos los siguientes resultados:

**Figura 12**

*Reporte de índice de morosidad por tipo de cartera*



Según la tabla 12, se observa que los índices de morosidad de las diferentes carteras de crédito (atrasada, de alto riesgo y pesada) han sufrido variaciones; la cartera atrasada ha tenido incremento de morosidad hasta el séptimo mes donde empieza a disminuir los índices, pero luego se incrementa para finales del año situándose en un 9,24%.

La cartera de alto riesgo tiene el índice de morosidad más elevado, inició con un 6,19%, tuvo un pico en el quinto mes de 13,3%, sufre ligeras variaciones en la que disminuye el índice, pero al finalizar el año culmina con 13,33%.

La cartera pesada mantiene una tendencia lineal recta, con pocas variaciones, inicia con un 1,86% y culmina con 2,52%.

Se infiere con los datos observados, que las estrategias de recuperación de créditos aplicadas en el periodo analizado, no tuvieron un efecto positivo en los índices de morosidad.

### 5.3. Contrastación de Resultados

Para verificar los resultados obtenidos, se ha utilizado la prueba inferencial, la cual se fundamenta en la teoría de la probabilidad y empleó datos de muestra para hacer inferencias sobre la población más extensa de donde se extrajo la muestra. El propósito de la prueba inferencial ha sido determinar si la hipótesis nula es o no rechazada.

Icart y Canela (1998) establecieron cinco etapas para poner a prueba las hipótesis, las cuales son las siguientes:

En primer lugar, se deben formular la hipótesis nula.

En segundo lugar, se debe formular la hipótesis alterna

En tercer lugar, se debe determinar el nivel de significación alfa que se utilizará.

En cuarto lugar, se debe elegir la prueba estadística de significación apropiada y se debe aplicar un criterio de decisión.

Por último, se debe tomar una decisión y llegar a una conclusión.

El cuarto paso de los cinco que se deben seguir implica la selección del estadístico apropiado, la cual depende de las cualidades y características de los datos que se vayan a utilizar. Por tanto, se presentan las características de los datos recolectados:

**Tabla 16**

*Característica de los datos*

Característica	Detalle
Objetivo del estudio	Relacionar 2 variables
Variable	Cualitativa Ordinal
Distribución	Sin distribución normal
Tipo de muestra	Muestras independientes

Considerando las características de los datos recolectados, el estadístico a emplear es Chi-cuadrado (Flores-Ruiz et al., 2017).

Definido el estadístico para probar la hipótesis de investigación, se aplica adicionalmente la prueba de Gamma, es una medida de asociación utilizada para evaluar la

relación entre dos variables nominales ordinales. El coeficiente de Gamma mide la fuerza y la dirección de la relación entre las variables y puede tener un valor entre -1 y 1, donde un valor negativo indica una correlación inversa, si el valor de Gamma es cercano a 0, indica que no hay correlación entre las variables analizadas, es decir, no hay una relación clara entre ellas. (Arroyo et al., 2014).

### **5.3.1. Prueba de Hipótesis General**

#### **Paso 1: Planteamiento de hipótesis nula**

H<sub>0</sub>: Las estrategias de recuperación de créditos no tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

#### **Paso 2: Planteamiento de hipótesis alterna**

H<sub>1</sub>: Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

#### **Paso 3: nivel de significancia**

Se empleó un nivel de confianza del 95% o un nivel de significancia del 5%

$$\alpha = 0,05$$

#### **Paso 4. Prueba estadística a emplear.**

Para determinar la relación de las variables se utilizó el estadístico Chi-cuadrado; y para determinar el sentido de asociación se empleó el estadístico de Gamma.

**Tabla 17***Estadístico Chi-cuadrado de hipótesis general*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	217,250a	162	,002	
Razón de verosimilitud	108,950	162	1,000	,001
Prueba exacta de Fisher- Freeman-Halton	231,827			,001
Asociación lineal por lineal	1,609	1	,205	
N de casos válidos	33			

a 190 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

**Tabla 18***Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación hipótesis general*

		Valor	Error estándar asintóticoa	T aproximadab	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,032	,140	-,226	,821
N de casos válidos		33			

a No se presupone la hipótesis nula.

**Criterio de decisión.**

Si,  $p < 0,05$ , se rechaza  $H_0$  se acepta  $H_1$ .

Si,  $p \geq 0,05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**Paso 5. Decisión y Conclusión.**

Con un 95% de confianza, se estableció con un p valor de 0.001 menor a  $\alpha = 0,05$ , rechazar la hipótesis nula y se ha aceptado la alterna, concluyendo que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de clientes de programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,032) es inversa muy baja. Es decir, cuando se aplican más estrategias de recuperación de crédito.

### 5.3.2. Prueba de Primera Hipótesis Específica

#### Paso 1: Planteamiento de hipótesis nula

H<sub>0</sub>: Las estrategias de recuperación de créditos no tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022.

#### Paso 2: Planteamiento de hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022.

#### Paso 3: nivel de significancia

Se empleó un nivel de confianza del 95% o un nivel de significancia del 5%

$$\alpha = 0,05$$

#### Paso 4. Prueba estadística a emplear.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el estadístico Chi-cuadrado; y para determinar el sentido de asociación se empleó el estadístico de Gamma.

### Tabla 19

*Estadístico Chi-cuadrado de primera hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	150,700a	126	,066	
Razón de verosimilitud	92,994	126	,988	,014
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	166,316			,007
Asociación lineal por lineal	1,066	1	,302	
N de casos válidos	33			

a 150 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

**Tabla 20***Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación primera hipótesis específica*

		Valor	Error estándar asintóticoa	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,025	,143	-,177	,860
N de casos válidos		33			

a No se presupone la hipótesis nula.

**Criterio de decisión.**

Si,  $p < 0,05$ , se rechaza  $H_0$  se acepta  $H_1$ .

Si,  $p \geq 0,05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**Paso 5. Decisión y Conclusión.**

Con un 95% de confianza, se estableció con un p valor de 0.007 menor a  $\alpha = 0,05$ , rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, concluyendo que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,025) es inversa muy baja. Esto significa que a medida que se aplican más estrategias de recuperación de crédito, hay una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera atrasada.

**5.3.3. Prueba de Segunda Hipótesis Específica****Paso 1: Planteamiento de hipótesis nula**

$H_0$ : Las estrategias de recuperación de créditos no tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022.

### Paso 2: Planteamiento de hipótesis alterna

H<sub>1</sub>: Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022.

### Paso 3: nivel de significancia

Se empleó un nivel de confianza del 95% o un nivel de significancia del 5%

$$\alpha = 0,05$$

### Paso 4. Prueba estadística a emplear.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el estadístico Chi-cuadrado; y para determinar el sentido de asociación se empleó el estadístico de Gamma.

**Tabla 21**

*Estadístico Chi-cuadrado de segunda hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	102,568a	90	,172	
Razón de verosimilitud	75,759	90	,858	,026
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	115,669			,015
Asociación lineal por lineal	2,157	1	,142	
N de casos válidos	33			

a 110 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

**Tabla 22**

*Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación segunda hipótesis específica*

		Valor	Error estándar asintóticoa	T aproximadab	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,153	,168	-,922	,356
N de casos válidos		33			

a No se presupone la hipótesis nula.

**Criterio de decisión.**

Si,  $p < 0,05$ , se rechaza  $H_0$  se acepta  $H_1$ .

Si,  $p \geq 0,05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**Paso 5. Decisión y Conclusión.**

Con un 95% de confianza, se estableció con un p valor de 0.015 menor a  $\alpha = 0,05$ , rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, concluyendo que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,153) es inversa muy baja. Es decir, a medida que se aplican más estrategias de recuperación de crédito, se observa una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera de alto riesgo.

**5.3.4. Prueba de Tercera Hipótesis Específica****Paso 1: Planteamiento de hipótesis nula**

$H_0$ : Las estrategias de recuperación de créditos no tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022.

**Paso 2: Planteamiento de hipótesis alterna**

$H_1$ : Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022.

**Paso 3: nivel de significancia**

Se empleó un nivel de confianza del 95% o un nivel de significancia del 5%

$$\alpha = 0,05$$

**Paso 4. Prueba estadística a emplear.**

Para determinar la relación de las variables se utilizó el estadístico Chi-cuadrado; y para determinar el sentido de asociación se empleó el estadístico de Gamma.

**Tabla 23***Estadístico Chi-cuadrado de tercera hipótesis específica*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	152,167a	117	,016	
Razón de verosimilitud	89,680	117	,971	,017
Prueba exacta de Fisher-Freeman-Halton	151,040			,009
Asociación lineal por lineal	1,555	1	,212	
N de casos válidos	33			

a 140 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

**Tabla 24***Estadístico de prueba Gamma - sentido de asociación tercera hipótesis específica*

		Valor	Error estándar asintóticoa	T aproximada <sup>b</sup>	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	-,078	,139	-,563	,573
N de casos válidos		33			

a No se presupone la hipótesis nula.

**Criterio de decisión.**

Si,  $p < 0,05$ , se rechaza  $H_0$  se acepta  $H_1$ .

Si,  $p \geq 0,05$ , se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**Paso 5. Decisión y Conclusión.**

Con un 95% de confianza, se estableció con un p valor de 0.009 menor a  $\alpha = 0,05$ , rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna, concluyendo que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,078) es inversa muy baja, lo que significa que la aplicación de

más estrategias de recuperación de crédito se relaciona con una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera pesada.

#### **5.4. Discusión de Resultados**

Los resultados a los que llegó la investigación se presentan a continuación para la respectiva discusión:

***Respecto al objetivo general;*** con un p valor de 0.001 menor a  $\alpha = 0,05$ , se determinó que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de clientes de programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,032) es inversa muy baja. Es decir, cuando se aplican más estrategias de recuperación de crédito, se observa una disminución muy baja en el índice de morosidad.

Resultado similar a lo expuesto por Serquen y Llamó (2021) y Quilo (2017), quienes concluyeron que la reducción de los niveles de morosidad requiere mejoras en las estrategias relacionadas con la cultura crediticia, la gestión de los créditos y las metodologías utilizadas para la aprobación y recuperación de los mismos. Estos hallazgos destacan la existencia de una relación inversa entre las variables de morosidad y las estrategias de recuperación de crédito, las cuales están determinadas por aspectos como la cultura crediticia, la gestión de créditos, los métodos de aprobación y las acciones específicas de recuperación de crédito.

Así mismo, el resultado de la presente investigación difiere con la investigación de Vásquez y Vásquez (2019), quienes concluyeron que a pesar de existir una relación entre las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad del cliente, ésta considerando el coeficiente de correlación 0,374 es baja y positiva; a diferencia del presente estudio que se demostró que es negativa o indirecta.

Así mismo, el resultado obtenido en la investigación de Fernandez y Requiza (2021), por el lado de la variable de índices de morosidad refleja que existe una relación negativa muy fuerte entre el índice de morosidad y la rentabilidad en las cajas municipales.

Por otro lado, guardando la relación de las variables en la investigación de Periche-Delgado et al. (2020), se ha obtenido como resultado, que la morosidad tuvo una tendencia creciente del 2016 al 2020, debido a factores microeconómicos y macroeconómicos como el Covid-19, ocasionado por el incumplimiento de los pagos crediticios, ya que la mayoría de los clientes se vieron afectados por la pandemia; lo que reflejaba una posible manifestación de las diferencias entre los esfuerzos de estrategias de recuperación e incremento en los índices de morosidad.

Por su parte en la investigación de Alvarez y Apaza (2019), se determinó que existe una correlación directa y altamente significativa entre el riesgo de crédito y la morosidad con base en un 95% de nivel de confianza ( $r = 0,92$ ).

**Respecto al primer objetivo específico**, con un p valor de 0.007 menor a  $\alpha = 0,05$  se describe que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,025) es inversa muy baja. Esto significa que a medida que se aplican más estrategias de recuperación de crédito, hay una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera atrasada.

Este resultado es similar a lo hallado en la investigación de Núñez (2020), quien evidencia que la cooperativa no evalúa de manera adecuada los créditos otorgados y tienen deficiente gestión de cobranzas, que originó incremento en la cartera vencida; concluye que una adecuada evaluación, seguimiento y monitoreo de los créditos permitirá la disminución del riesgo crediticio. Ello demuestra la relación inversa que se genera entre las variables de estudio,

sino se aplica adecuadamente las estrategias de cobranza o recuperación de crédito, como resultado se obtuvo que los índices se incrementan.

**Respecto al segundo objetivo específico**, con un p valor de 0.015 menor a  $\alpha = 0,05$  se ha identificado que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,153) es inversa muy baja. Es decir, a medida que se aplican más estrategias de recuperación de crédito, se observa una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera de alto riesgo. En la investigación de Baquerizo (2021), se concluye que , MiBanco ha tomado la decisión de contratar más personal con el fin de llevar a cabo las tareas de recuperación de créditos mediante el uso de mecanismos judiciales y de instrumentos no contenciosos. Esto significa que, ante el aumento en la cantidad de créditos impagos, se ha decidido incrementar la cantidad de trabajadores encargados de recuperar el dinero prestado. Estos trabajadores se encargaron de utilizar tanto mecanismos legales, como juicios y demandas, como herramientas no contenciosas, como la negociación con los deudores, para lograr el pago de los créditos; esta acción refleja por los resultados obtenidos, que al incrementar las políticas de recuperación de créditos se puede lograr disminuir aquellos índices de morosidad de los créditos de alto riesgo que incluyen créditos reestructurados, refinanciados, judiciales y las mismas carteras de créditos vencidos.

**Respecto al tercer objetivo específico**, con un p valor de 0.009 menor a  $\alpha = 0,05$  se analiza que las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta con la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; el sentido de la relación según el coeficiente de Gamma (-0,078) es inversa muy baja, lo que significa que la aplicación de más estrategias de recuperación de crédito se relaciona con una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera pesada.

Se sabe que dentro de la cartera pesada se encuentran los créditos catalogados como pérdida, deficientes o dudosos, es por esta razón que los resultados de Baquerizo (2021), toman realce con los resultados de esta investigación, puesto que el autor señala que El sector bancario posee ciertas fortalezas, entre las cuales se encuentra la capacidad de manejar riesgos asociados a retrasos en los pagos de los créditos, gracias a la implementación de provisiones que sirven como reservas de utilidad, destinadas a cubrir posibles pérdidas por deterioro de la cartera crediticia resulta fundamental para Mibanco, ya que contribuye significativamente en la contención de la provisión al 100% de la cartera impaga. Este hecho representa a una estrategia de recuperación de créditos, misma que al ser empleada o efectuada permite la reducción de la cartera morosa como las que tienen calificación de impagas o lo que es mismo decir, deficientes, dudosos o pérdidas. Manifestando en la relación inversa que se genera entre la estrategia y la disminución de los créditos impagos que repercuten en los índices de morosidad.

## Conclusiones

Se presentan las principales conclusiones de la investigación:

Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta (inversa) con la morosidad de la cartera de clientes de programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; relación muy baja por el coeficiente de Gamma de  $-0,032$ ; esto significa que, aunque se aplicaron más estrategias de recuperación de crédito, la disminución en el índice de morosidad fue mínima. Los datos obtenidos demuestran que durante el 2022 los índices de la cartera retrasada, de alto riesgo y pesada han ido en incremento.

Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta (inversa) con la morosidad de la cartera atrasada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022, esta relación es muy baja con un coeficiente de Gamma de  $-0,025$ ; es decir, a medida que se aplicaron estrategias de recuperación de crédito, las disminuciones en los índices de morosidad de la cartera atrasada fueron mínimas. En enero 2022 de un índice de morosidad de 6,19, pasó a diciembre del mismo año a 9,24.

Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta (inversa) con la morosidad de la cartera de alto riesgo de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; la relación es muy baja con un gamma de  $-0,153$ , es decir, que a medida que se aplican estrategias de recuperación de crédito, se observa una disminución muy pequeña en el índice de morosidad de la cartera de alto riesgo. En enero 2022 de un índice de morosidad de 8,89, pasó a diciembre 2022 a 13,33.

Las estrategias de recuperación de créditos tienen relación indirecta (inversa) con la morosidad de la cartera pesada de clientes del programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca – 2022; la relación es muy baja con un gamma de  $-0,078$ ; es decir, que la aplicación de estrategias de recuperación de crédito se relaciona con una disminución muy pequeña en el

índice de morosidad de la cartera pesada. En enero 2022 de un índice de morosidad de 1,86 pasó a diciembre del mismo año a 2,52.

Se concluye que para los encuestados la mejor estrategia de recuperación de créditos fue la judicial y en segundo lugar se encontraron las estrategias prejudiciales y por último las estrategias preventivas.

## Recomendaciones

Se recomienda que MiBanco agencia Chupaca, evalúe las estrategias de recuperación de créditos, considerando el contexto en el cual fueron otorgados, créditos mediante el programa Reactiva Perú para mitigar los efectos económicos del Covid-19.

Se sugiere que MiBanco agencia Chupaca, refuerce la segmentación y análisis de la cartera atrasada, esto implica identificar los segmentos de clientes con mayor incidencia de morosidad y comprender las causas subyacentes de sus dificultades para cumplir con sus obligaciones. Será propicio diseñar estrategias personalizadas de recuperación, se pueden considerar opciones como acuerdos de pago flexibles, reestructuración de deudas o asesoramiento financiero para ayudar a los clientes a superar sus dificultades y regularizar su situación.

Se recomienda que MiBanco agencia Chupaca, implemente enfoques personalizados y proactivos de recuperación de créditos para la cartera de alto riesgo del programa Reactiva Perú, lo cual implica establecer una comunicación constante con los clientes en situación de alto riesgo, ofrecer soluciones flexibles y adaptadas a sus necesidades, así como supervisar de manera activa la regularización de sus obligaciones financieras.

Se recomienda que MiBanco agencia Chupaca, refuerce las acciones de seguimiento proactivo y personalizado en la gestión de la cartera pesada, esto implica establecer un contacto regular con los clientes en situación de morosidad de este tipo, ofrecer negociación de deuda, y enfocarse en identificar tempranamente los riesgos potenciales, por ende adoptar medidas preventivas para evitar que los clientes caigan en la categoría de cartera pesada, puesto que esta última instancia no es ventajosa para ninguna de las partes.

Se sugiere realizar investigaciones futuras que involucren el análisis de las estrategias de recuperación de créditos, para demostrar el impacto de estas frente a los índices de morosidad de las diferentes carteras.

### Referencias Bibliográficas

- Alvarez, W., y Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista Científica de Contabilidad Valor Contable*, 6(1), 26 - 32.  
<https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros Servicios Centrales. (2016). *Diccionario Financiero para que no te tomen el pelo*. <https://acortar.link/ZgbvND>
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la Investigación en las Ciencias empresariales* (Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco (ed.); Primera).  
<http://repositorio.unsaac.edu.pe>.
- Arroyo, I., Bravo, L., Llinás, H., y Muñoz, F. (2014). Distribuciones Poisson y Gamma: Una Discreta y Continua Relación. *Prospectiva*, 12(1), 99-107.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-82612014000100012](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-82612014000100012)
- Baquerizo, M. (2021). *Gestión y recuperación de créditos vencidos de Mibanco en la cartera de cobranza de la oficina El Tambo Centro en el año 2019*. [Tesis de pregrado para optar título profesional]. Universidad Continental.  
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8750>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. (Pearson Educación de Colombia Ltda (ed.); Tercera)
- Bregante, D., y Morán, A. (2020). *Cobrar o condonar, esa es la cuestión: Comentarios al cobro de intereses en reprogramaciones durante el COVID-19*. <https://acortar.link/swnSZw>
- Fernandez, L. y Requiz, E. (2021). *Relación entre el índice de morosidad y la rentabilidad de las cajas municipales del Perú*. [Tesis de grado para obtener el título profesional de Licenciado en Administración y Finanzas. Universidad Continental]. Repositorio Institucional

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV\\_FCE\\_316\\_TE\\_Fernandez\\_Requiz\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10074/1/IV_FCE_316_TE_Fernandez_Requiz_2021.pdf)

Hernández, R., Fernandez, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill Education (ed.); Sexta).

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In Mac Graw Hill Education (Ed.), *Mc Graw Hill* (Primera, Vol. 1, Issue Mexico)

Ministerio de Economía y Finanzas. (2022). Tasa de interés máxima de reprogramación de créditos de Reactiva Perú es la mitad de las que pagan las MYPES en el sistema financiero. [https://www.mef.gob.pe/en/?option=com\\_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7395&lang=en-GB](https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=101108&view=article&catid=100&id=7395&lang=en-GB)

Martinez, F., Collazos, M., y Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)

Narváez, A. (2020). Deuda financiera y quiebra de familias: el caso peruano. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 7(1), 109-124. <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n1.009>

Núñez, E. (2020). Estrategias de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos Los Santos - Chota, 2018. [Tesis de pregrado para obtener el título de Contador Público, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio Institucional, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7582/Núñez%20Delgado%20Efraín.pdf?sequence=1>

Periche-Delgado, G., Ramos-Farroñan, E., y Chamolí-Falcón, A. (2020). La morosidad ante

- un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Revista Investigación Valdizana*, 14(4), 206–212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Quilo, E. (2017). Estrategias de recuperación de cartera para disminuir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia González Suárez. [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes “Uniandes-Ibarra”]. Repositorio Institucional, <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5898/1/TUAEXCOMADM008-2017.pdf>
- Reyna, D., Valqui, K., y Oblitas, R. (2021). La gestión financiera y su influencia en la recuperación de los créditos de la cooperativa de ahorro y crédito santo cristo de Bagazán sede Chachapoyas – 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 10742-10760. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1118](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1118)
- Serquen, C. y Llamo, R. (2021). Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en Banco S.A. Agencia Mochumí, 2017-2018. [Tesis de pregrado para optar el título de Contador Público, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4015/1/TL\\_LlamoDavilaRaquel\\_SerquenFallaCristian.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4015/1/TL_LlamoDavilaRaquel_SerquenFallaCristian.pdf)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (s.f.). Central de Riesgos de la SBS. <https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec>
- Vallejo, J., Torres, D., y Ochoa, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. *Sinergia*, 12(2), 17-24. <https://www.redalyc.org/journal/5885/588569075002/html/>
- Vara, A. (2012). *7 Pasos para una tesis exitosa. Desde la idea inicial hasta la sustentación* (U.

sa S. M. de Porres (ed.); Tercera). [www.aristidesvara.net](http://www.aristidesvara.net)

Vargas, A., y Mostajo, S. (2014). Medición del Riesgo Crediticio Mediante la Aplicación de Métodos Basados en Calificaciones Internas. *Investigación & Desarrollo*, 15(2), 5-25.

<https://acortar.link/7k0UE1>

Vásquez, J. y Vásquez, M. (2019). Estrategias de recuperación de créditos en morosidad del cliente. *Financiera Confianza*. Chota, 2019. [Tesis de pregrado para obtener el título de

Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional,

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56634/Vásquez\\_AJ-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56634/Vásquez_AJ-)

[Vásquez\\_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56634/Vásquez_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

### Instrumento: Cuestionario



#### ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA

**Objetivo:** Determinar cómo se relaciona las estrategias de recuperación de créditos y la morosidad de la cartera de clientes de programa Reactiva Perú en MiBanco agencia Chupaca - 2022.

**Confidencialidad:** La información proporcionada en el presente cuestionario será utilizada para fines académicos y su contenido será tratado en forma confidencial.

**Instrucciones:**

A continuación, por favor conteste las siguientes preguntas marcando con un aspa (x) en la alternativa que mejor exprese su opinión.

Recuerde que las preguntas son referentes a la cartera de clientes del programa Reactiva Perú

Los valores de cuestionario son: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = Ocasionalmente; 4 = Casi siempre; 5 = Siempre

#### Variable X: Estrategias de recuperación de créditos

D1	Estrategias de recuperación de créditos preventivas	1	2	3	4	5
1	La entidad aplica políticas preventivas de recuperación de créditos					
2	Se envía cartas a los clientes recordando que la cuota esta próxima a vencer					
3	Se envía cartas persuasivas a los clientes que tienen deudas próximas a vencer					
4	Se realiza llamadas telefónicas al cliente cuando su crédito está próximo a vencer					
5	Se comunica a los clientes mediante correos electrónicos, o mensajes de texto sus cuotas próximas a vencer					
D2	Estrategias de recuperación de créditos pre judiciales	1	2	3	4	5
6	La entidad aplica políticas pre judiciales de recuperación de créditos					
7	Se notifica a los clientes mediante cartas que sus cuotas han vencido					
8	Al vencer las cuotas del cliente, se les llama para solicitarles que se acerquen a cancelar					
9	Al vencer las cuotas del cliente, se les envía notificaciones de cobranza					
10	Se realizan protestos para la recuperación de créditos antes de derivarlos a cobranza judicial					
D3	Estrategias de recuperación de créditos judiciales	1	2	3	4	5
11	La entidad aplica políticas judiciales de recuperación de créditos					
12	La negociación es una estrategia que se utiliza en el banco para no llegar a juicios					
13	si el cliente tiene problemas de liquidez para afrontar la deuda, se realiza nuevas condiciones o convenios de pago					
14	Previo al proceso judicial, se envió cartas notariales al cliente					
15	Se emplea la cobranza judicial como último medio para recuperar el dinero					

**Variable Y: Morosidad de la cartera de clientes**

<b>D1</b>	<b>Cartera atrasada</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La entidad aplica políticas de recuperación de créditos para la cartera atrasada					
2	La morosidad de los créditos vencidos de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
3	Se realiza el seguimiento y control de los créditos vencidos de la cartera de clientes de Reactiva Perú					
4	La morosidad de los créditos en cobranza judicial de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
5	Se realiza el seguimiento y control de los créditos en cobranza judicial de la cartera de clientes de Reactiva Perú					
<b>D2</b>	<b>Cartera de alto riesgo</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La entidad aplica políticas de recuperación de créditos para la cartera de alto riesgo					
7	La morosidad de los créditos refinanciados de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
8	Se realiza el seguimiento y control de los créditos refinanciados de la cartera de clientes de Reactiva Perú					
9	La morosidad de los créditos reestructurados de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
10	Se realiza el seguimiento y control de los créditos reestructurados de la cartera de clientes de Reactiva Perú					
<b>D3</b>	<b>Cartera pesada</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	La entidad aplica políticas de recuperación de créditos para la cartera pesada					
12	La morosidad de los créditos con calificación deficiente de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
13	La morosidad de los créditos con calificación dudoso de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
14	La morosidad de los créditos con calificación de pérdida de la cartera de clientes de Reactiva Perú se han incrementado					
15	Se realiza el seguimiento y control de los créditos con calificación deficiente dudosos y de pérdida de la cartera de clientes de Reactiva Perú					

*Gracias por su colaboración*

**Instrumento: Ficha de Recolección de Datos**

**Ficha de recolección de datos**

<b>Área de Recolección</b>		<b>Fecha de elaboración:</b>	
<b>Responsable:</b>		<b>Tiempo de ejecución:</b>	

<b>Variable: Morosidad de la cartera de clientes</b>
<b>Colocaciones de créditos - Reactiva Perú</b>

Nº de colocaciones totales de créditos por reactiva Perú  
 Monto de colocaciones totales de créditos por reactiva Perú

<b>Cartera Retrasada</b>
--------------------------

Nº de Colocaciones vencidas  
 Monto de Colocaciones vencidas  
 Nº de Colocaciones vencidas en cobranza judicial  
 Monto de Colocaciones vencidas en cobranza judicial

<b>Cartera de alto riesgo</b>
-------------------------------

Nº de Colocaciones refinanciadas  
 Monto de Colocaciones refinanciadas  
 Nº de Colocaciones reestructuradas  
 Monto de Colocaciones reestructuradas

<b>Cartera pesada</b>
-----------------------

Nº de Colocaciones clasificados como deficientes  
 Monto de Colocaciones clasificados como deficientes  
 Nº de Colocaciones clasificados como dudosos  
 Monto de Colocaciones clasificados como dudosos  
 Nº de Colocaciones clasificados como perdidas  
 Monto de Colocaciones clasificados como perdidas

<i>Ene-22</i>	<i>Feb-22</i>	<i>Mar-22</i>	<i>Abr-22</i>	<i>May-22</i>	<i>Jun-22</i>	<i>Jul-22</i>	<i>Ago-22</i>	<i>Set-22</i>	<i>Oct-22</i>	<i>Nov-22</i>	<i>Dic-22</i>
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------

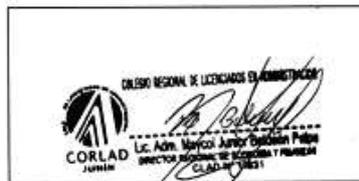




Universidad  
Continental

Validez de contenido  
Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Ms Maycol BALDEÓN P.	Magister en Ciencias Contables y Financieras		Bueno.



Firma y sello del profesional





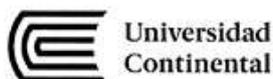
Universidad  
Continental

Validez de contenido  
Cuadro 1  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. David Miranda Vargas	Maestro en administración mención Finanzas		BUENA



Firma y sello del profesional



**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento que hace parte de la investigación: **“ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA**. 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.

Nombres y apellidos del juez: **CHRISTON ARNALDO PONCE ANGLAS**  
 DNI/Teléfono/Celular:  
 Grado académico/mención:  
 Áreas de experiencia profesional: **CONTABILIDAD FINANCIERA**  
 Tiempo: **10 años**  
 Institución: **INDEPENDIENTE / ACADEMICO**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

**DATOS GENERALES**

**1.1. Título de la Investigación:** **ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CLIENTES DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ - MIBANCO AGENCIA CHUPACA.**

**1.2. Nombre de los instrumentos motivo de Evaluación:** Cuestionario y ficha de recolección de datos  
**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy bueno			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. CLARIDAD	Los indicadores están claros y bien definidos												X								
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la investigación																	X			
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores																		X		
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																		X		
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumento de investigación

Calificación	1. Muy bueno
	2. Bueno
	3. Regular
	4. Baja
	5. Deficiente

CHRISTON ARNALDO PONCE ANGLAS  
 MIBANCO AGENCIA CHUPACA

Validez de contenido  
Cuadro I  
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
ARNALDO PORCE ANGLAS			Bueno.



ARNALDO PORCE ANGLAS  
MAT. 08 - 2552

Firma y sello del profesional



### Anexo 5: Fotografía de trabajo de Campo



