

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

Reprogramación de créditos y los índices de morosidad en el programa Reactiva Perú en la agencia TTIO CMAC , Cusco

Fanny Liccet Mellado Labarthe
Roberto Francesco Solis Guillen

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Cusco, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



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

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : Doris Matilde Palacios Rojas
 Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 05 de diciembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

“REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS Y LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD EN EL PROGRAMA REACTIVA PERÚ EN LA AGENCIA TTIO CMAC CUSCO”

Autores:

1. Fanny Liccet Mellado Labarthe – EAP. Contabilidad
2. Roberto Francesco Solís Guillen – EAP. 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 17 % de similitud 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
 N° de palabras excluidas (**en caso de elegir “SI”**): 20 SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

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

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
 (No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor:

Mg. Doris Matilde Palacios Rojas

Dedicatoria

A mi madre Patricia, cuyo afecto y respaldo inquebrantable han sido el cimiento de mis logros; a mi hijo Fabián, cuya dulzura y energía renovada me impulsan a ser una versión más noble de mí cada día.

Fanny Liccet Mellado Labarthe.

A mi entrañable abuela Visitación, cuya luz y bendiciones me acompañan desde la eternidad; y a mi madre María Lourdes, pilar insustituible de mi existencia, por su amor desmedido y su constante apoyo en cada desafío que la vida me ha presentado, siendo siempre mi fortaleza inagotable.

Roberto Francesco Solís Guillén.

Agradecimientos

A la Divina Providencia; por su guía, cuidado constante y su presencia inquebrantable en nuestras vidas; a nuestras familias, por su perseverancia, respaldo absoluto y por ser la fuente de motivación para perseguir y alcanzar nuestras metas; también a la Universidad y sus docentes, por el valioso conocimiento y la formación integral que nos han otorgado para construir un futuro profesional exitoso.

Los Autores

Índice de Contenido

Dedicatoria.....	v
Agradecimientos	vi
Índice de Contenido	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras.....	xi
Resumen.....	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Capítulo I: Planteamiento del Problema	16
1.1. Delimitación de la Investigación	16
1.1.1. Territorial.....	16
1.1.2. Temporal.....	16
1.1.3. Conceptual.....	16
1.2. Planteamiento del Problema	16
1.3. Formulación del Problema.....	18
1.3.1. Problema General.....	18
1.3.2. Problemas Específicos.....	18
1.4. Objetivos de la Investigación.....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.5. Justificación de la Investigación	19
1.5.1. Justificación Teórica.....	19
1.5.2. Justificación Práctica.....	20
Capítulo II: Marco Teórico	21

2.1. Antecedente de la Investigación	21
2.1.1. Artículos Científicos.....	21
2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.....	23
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Reprogramación de Créditos.....	25
2.2.2. Índices de Morosidad.....	30
2.3. Definición de Términos Básicos	36
Capítulo III: Hipótesis y Variables	38
3.1. Hipótesis	38
3.1.1. Hipótesis General.....	38
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	38
3.2. Identificación de la Variables	39
3.3. Operacionalización de las Variables	39
Capítulo IV: Metodología.....	41
4.1. Enfoque de la Investigación.....	41
4.2. Tipo de Investigación.....	41
4.3. Nivel de Investigación	41
4.4. Métodos de Investigación	42
4.4.1. Método General	42
4.4.2. Métodos específicos.....	42
4.5. Diseño de Investigación.....	42
4.6. Población y Muestra	42
4.6.1. Población.....	42
4.6.2. Muestra.....	43
4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44

4.7.1. Técnicas.....	44
4.7.2. Instrumentos.....	45
Capítulo V: Resultados	47
5.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	47
5.2. Presentación de Resultados.....	47
5.2.1. Reprogramación.....	50
5.2.2. Índice de Morosidad	51
5.3. Contrastación de Resultados	56
5.3.1. Prueba de hipótesis General.....	57
5.3.2. Prueba de Primera Hipótesis Específica	60
5.3.3. Prueba de Segunda Hipótesis Específica	61
5.3.4. Prueba de la Tercera Hipótesis Específica.....	62
5.3.5. Prueba de la Cuarta Hipótesis Específica	64
5.4. Discusión de Resultados	65
Conclusiones.....	71
Recomendaciones	74
Referencias.....	76
Apéndices.....	81

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de las variables</i>	39
Tabla 2 <i>Confiabilidad</i>	46
Tabla 3 <i>Validez de instrumentos</i>	46
Tabla 4 <i>Media y Desviación estándar de las variables y dimensiones</i>	49
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad Shapiro-Wilk</i>	58
Tabla 6 <i>Características de los datos recolectados</i>	58
Tabla 7 <i>R de Pearson de hipótesis general</i>	59
Tabla 8 <i>R de Pearson de primera hipótesis específica</i>	60
Tabla 9 <i>R de Pearson de segunda hipótesis específica</i>	62
Tabla 10 <i>R de Pearson de la tercera hipótesis específica</i>	63
Tabla 11 <i>R de Pearson de la cuarta hipótesis específica</i>	64

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Interpretación del coeficiente de confiabilidad del instrumento</i>	45
Figura 2 <i>Créditos reprogramados con respecto a la cartera de Reactiva Perú</i>	50
Figura 3 <i>Morosidad de la Cartera reprogramada</i>	51
Figura 4 <i>Morosidad de la categoría Con problemas potenciales</i>	52
Figura 5 <i>Morosidad de la categoría deficiente</i>	53
Figura 6 <i>Morosidad de la categoría dudoso</i>	54
Figura 7 <i>Morosidad de la categoría pérdida</i>	55
Figura 8 <i>Valores de coeficiente r de Pearson</i>	59

Resumen

En la presente investigación se buscó determinar la correlación entre la reprogramación de créditos otorgados por el programa Reactiva Perú y los índices de morosidad en la agencia Ttío CMAC Cusco, 2022. Para ello se siguió una metodología de enfoque cuantitativo, aplicada, nivel correlacional, no experimental, compuesto por 12 informes de reprogramación y comportamiento de morosidad. La técnica empleada fue el análisis documental y como instrumento se utilizó la ficha de recolección de datos. Los resultados revelan una relación inversa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en el marco del programa Reactiva Perú. La evidencia estadística, respaldada por un nivel de confianza del 95% y un p-valor de 0,000; revelan la aceptación de la hipótesis alternativa y la correlación fuerte negativa entre estas dos variables, representada por un r de Pearson de -0,982. En otras palabras, la estrategia de reprogramación de créditos se ha relacionado de manera indirecta y significativa con una disminución de los índices de morosidad en la agencia. Este hallazgo implica que cuando los créditos son reprogramados; ya sea a través de extensiones de plazo o ajustes en los montos, se observa una reducción significativa en la proporción de créditos en morosidad durante el año 2022.

Palabras Clave: Crédito, Reactiva Perú, Morosidad, reprogramación.

Abstract

The research seeks to determine the correlation between the rescheduling of loans granted by the Reactiva Peru program and delinquency rates in the Ttio CMAC Cusco agency, 2022. For this purpose, a quantitative approach methodology was followed, applied, correlational, non-experimental, composed of 12 reports of rescheduling and delinquency behavior. The technique was documentary analysis, and the instrument was a data collection form. The results reveal an inverse relationship between loan rescheduling and delinquency rates under the Reactiva Peru program. The statistical evidence, supported by a 95% confidence level and a p-value of 0.000, reveals acceptance of the alternative hypothesis and a strong negative correlation between these two variables, represented by a Pearson's r of -0.982. In other words, the loan rescheduling strategy has been indirectly and significantly related to a decrease in delinquency rates in the agency. This finding implies that when loans are rescheduled, either through term extensions or adjustments in the amounts, a significant reduction in the proportion of delinquent loans is observed during the year 2022.

Key words: Credit, Reactiva Peru, delinquency, rescheduling.

Introducción

El año 2020 marcó un punto de inflexión global con la irrupción del coronavirus, dando lugar a una crisis sin precedentes que afectó a países de todas las etapas de desarrollo. La respuesta a esta crisis tomó la forma de medidas restrictivas y cuarentenas, fundamentales para la contención del virus, pero que también desencadenaron efectos económicos de gran alcance. En naciones en vías de desarrollo, como el caso paradigmático de Perú, la llegada de la pandemia presentó retos adicionales. En un entorno caracterizado por la informalidad y la corrupción, las autoridades peruanas se vieron forzadas a implementar medidas de envergadura para contener el virus, entre estas el programa Reactiva Perú. En este contexto surgió la presente tesis, que se propuso explorar las correlaciones entre la reprogramación de deudas y los índices de morosidad en el marco del programa "Reactiva Perú". Con un enfoque multifacético, se buscó comprender cómo la reprogramación de deudas se relaciona con los índices de morosidad en la cartera de clientes beneficiados por este programa. Por lo que se sigue la siguiente estructura:

En el primer capítulo, se exploran de manera exhaustiva las restricciones inherentes al estudio, estableciendo con claridad los problemas abordados y los objetivos planteados. Además, se desarrolla una exposición detallada de las motivaciones subyacentes que sustentan la investigación, resaltando su relevancia.

En el segundo capítulo, se realiza un examen riguroso de trabajos previos, fundamentado en fuentes académicas como artículos científicos y tesis, tanto de alcance nacional como internacional. De igual forma, se profundiza en los principios teóricos y se precisan los conceptos asociados a las variables en estudio.

El tercer capítulo se enfoca en la construcción de las hipótesis, describiendo y definiendo las variables a través de su correspondiente operacionalización.

El cuarto capítulo; por su parte, detalla aspectos clave del diseño metodológico, desde la selección del enfoque de investigación hasta la comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados.

Finalmente, el quinto capítulo expone los hallazgos obtenidos a lo largo del proceso investigativo.

Capítulo I: Planteamiento del Problema

1.1. Delimitación de la Investigación

1.1.1. Territorial.

La investigación se desarrolló en la ciudad de Cusco.

1.1.2. Temporal.

El estudio se desarrolló con la información emitida de manera mensual del año 2022.

1.1.3. Conceptual.

El estudio desarrolla las variables de “Reprogramación de créditos” e “Índices de morosidad”. La primera variable contiene dos dimensiones fundamentales: Créditos otorgados por Reactiva Perú y Monto Reprogramados de Créditos por Reactiva Perú.

La segunda variable comprende las diversas categorías de clasificación para los índices de morosidad dictadas por la SBS: Categoría Con Problemas Potenciales, Deficiente, Dudoso, y Pérdida.

1.2. Planteamiento del Problema

En el año 2020, tanto las naciones desarrolladas como aquellas en proceso de desarrollo enfrentaron una crisis imprevista debido a la irrupción del coronavirus. Ante el brote de Covid-19, los gobiernos implementaron y; en algunos casos, prolongaron estrictas medidas de confinamiento. Estas restricciones han generado un impacto significativo en los sectores

comercial y empresarial, llevando a una contracción económica caracterizada por una notable disminución en los márgenes de beneficio (Periche-Delgado et al., 2020).

En Perú, como en otros países en desarrollo, problemas como la corrupción y la informalidad ya eran complicados antes de la pandemia. Sin embargo, cuando llegó el coronavirus, el gobierno tuvo que tomar medidas estrictas para controlarlo, y esa lucha todavía continúa. Debido a la pandemia, muchos sectores de la economía dejaron de funcionar bien, lo que afectó tanto al dinero que mueve el país como a las personas que dependen de él para trabajar y vivir. Además, la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso explica que el Covid-19 trajo problemas graves para las familias peruanas. Por ejemplo, muchas personas ya no pueden pagar sus deudas, lo que ha aumentado los casos de falta de pago, especialmente en préstamos relacionados con el consumo, como los que se usan para comprar bienes o servicios (Periche-Delgado et al, 2020).

Así mismo la SBS otorgó autorización a las entidades financieras para renegociar los términos de los contratos de crédito. Esta medida buscaba facilitar el cumplimiento de las obligaciones crediticias por parte de los deudores, pero se restringió únicamente a aquellos que, al declararse el estado de emergencia por el Covid-19, no presentaban atrasos ni incumplimientos en sus pagos (Periche-Delgado et al., 2020). Estas acciones temporales tuvieron como objetivo principal contribuir a la recuperación de la economía familiar, dada su dependencia de compromisos financieros, comerciales, tributarios y bancarios, que se vieron particularmente comprometidos durante la emergencia sanitaria.

A raíz de todos los problemas, la tasa e índices de morosidad en las CMACs del Perú ha creado serios problemas de liquidez, lo que ha resultado en mayores costos de transacción, pérdidas financieras para los clientes e impacto en los incumplimientos crediticios. Como resultado, se ha producido un ligero descenso en los indicadores clave de rentabilidad en los últimos años, en particular para las cajas de ahorros urbanas; esto se debe a la diferencia en las

tasas de interés de los activos y el aumento de los intereses de los pasivos, lo que indica cierto déficit en su desempeño. Ante esta situación, optan por incrementar políticas para que no se agregue más morosidad y se restablezca de alguna manera la cartera ofrecida. En muchos casos la política empleada más común consistió en la suspensión del pago de crédito, esto tiene implicaciones significativas; ya que reduce el impacto del incumplimiento en las instituciones financieras e induce aversión al riesgo sistémico; cabe recalcar que esto no es bueno para los bancos y la economía nacional, ya que la morosidad tiende a aumentar (Periche-Delgado et al, 2020).

Las CMACs, entre ellas la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco, agencia Ttio otorgó reprogramación de créditos, entre estas también a los créditos obtenidos por Reactiva Perú, que fue un programa de apoyo para el capital de trabajo de las empresas durante la pandemia del Covid-19; que incluso a la fecha han llegado a presentar índices de morosidad por lo que en la investigación se pretende determinar si existe relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la agencia Ttio CMAC Cusco.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿Cuál es la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?

1.3.2. Problemas Específicos.

a) ¿Cuál es la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?

b) ¿Cuál es la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?

c) ¿Qué relación existe entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?

d) ¿Qué relación existe entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo General.

Determinar la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos.

a) Identificar la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

b) Describir la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

c) Establecer la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

d) Analizar la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica.

El presente trabajo da lugar a desarrollar una de las políticas empleadas por los gobiernos como parte de sus funciones de mantener la estabilidad y crecimiento de su país, entre esta se habla de políticas que tiene que ver con las entidades del sistema financiero; ante un lamentable escenario como lo fue la pandemia por el Covid-19, se produjo cierto grado de recesión en la economía a nivel mundial, hubo diferencias entre el impacto que tuvo pero que

de alguna u otra manera afectó a las familias, empresas y demás organizaciones, produciendo en todo el sistema financiero el incremento de los índices de morosidad por una causa externa que provocó que los deudores no tengan liquidez para hacer frente a sus obligaciones financieras; los gobiernos propusieron algunas políticas y alternativas para ayudar a su economía; por ejemplo en Perú se dio el programa Reactiva Perú, pero pese a ello no se tuvo los resultados esperados y nuevamente aplicando políticas públicas se dio la reprogramación de estas deudas como una forma de alivio a las empresas; todo esto explicado se sostiene bajo fundamentos teóricos.

1.5.2. Justificación Práctica.

Como se puso en evidencia en la justificación teórica, la participación del Estado es clave para orientar los mejores esfuerzos y mecanismos en la sostenibilidad económica y contribuir al crecimiento del país, por esto es fundamental contribuir con aportes sobre esta política aplicada de reprogramación de los créditos para el programa reactiva Perú, que puedan servir de guía, previas nociones; y en futuras contingencias, demostrando la relación que existe entre las reprogramaciones del crédito y los índices de morosidad, tanto para ayuda de material educativo, como para los interesados en el tema como las caja municipales, bancos, financieras entre otros.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedente de la Investigación

2.1.1. Artículos Científicos.

Paulino (2021) en el artículo “Indicadores de calidad de cartera y endeudamiento, en las empresas”, analizó los indicadores de la calidad de cartera y endeudamiento de entidades financieras que cotizan en la SBS; usó para la investigación el enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-comparativo, recolectó los datos aplicando la técnica de análisis documental con su respectiva ficha, la información recopilada corresponde a los años 2015 al 2019. Los resultados mostraron que, la financiera Crediscotia es la que presenta índices elevados cartera atrasada, de alto riesgo y pesada y los índices elevados de endeudamiento afectaron a la financiera Credinka y Confianza. Concluye que el fenómeno afectó la calidad de la cartera de Crediscotia.

En el artículo científico “La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú”, los autores Periche-Delgado et al. (2020), investigaron cómo evolucionó en la entidad financiera la morosidad por el confinamiento del Covid-19; el enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental, de carácter descriptivo, se recolectó los datos mediante una guía de análisis documental, de 44 agencias. Los resultados mostraron que la morosidad se incrementó del 2016 al 2020, debido a factores microeconómicos como la falta de educación financiera y el tiempo; y dentro de los factores macroeconómicos, se ubica el

desempleo y por el Covid-19; situaciones que generaron sobre endeudamiento y poca capacidad de pago de los clientes, incrementándose la morosidad en más de 30 y 60 días.

Los autores Alcívar-Moreira y Bravo-Santana (2020) realizaron el artículo científico “Índice del Riesgo de Morosidad en los Microcréditos Simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.”, donde analizaron el índice de riesgo de morosidad en el pago de microcréditos, el enfoque del estudio fue cualitativo, nivel descriptivo, se aplicó la técnica de revisión bibliográfica de los informes anuales de ambas cooperativas. Los resultados muestran que los índices de morosidad en microempresas fueron de 17,90 %; en el sector micro efectivo minorista 7,40 % y en las cooperativas el 3 %. Concluyen que los resultados no afectan el funcionamiento de las instituciones, pero que deben ser evaluados constantemente para evitar incrementos que puedan ocasionar daños a la institución, afectando su capacidad de prestar servicios, también señalan que el incremento de la cartera de créditos impagos afecta las utilidades, generan pérdidas y déficit en las provisiones; es decir el aumento de la morosidad afecta la rentabilidad y liquidez de las instituciones.

Alvarez y Apaza (2019), en la investigación “Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo”, determinaron la relación que existe entre el riesgo crediticio y la morosidad. Estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, no experimental, la población y muestra estuvo conformado por 35 asesores, quienes participaron respondiendo preguntas mediante una encuesta. Los resultados muestran a) que la evaluación del riesgo de parte de los asesores fue regular en un 22.9%; b) con un coeficiente de relación $r=0,922$ y p valor 0,001 se demostró que existe una correlación fuerte y directa entre la evaluación de riesgo y la morosidad. Concluyen que, si los asesores antes de otorgar los créditos evalúan mejor los riesgos crediticios, la morosidad en los créditos otorgados disminuirá.

2.1.2. Tesis Nacionales e Internacionales.

Miranda (2020) en la tesis “Implementación de la estrategia de reprogramación para reducir el riesgo de crédito en la agencia Huancavelica de Mibanco en el marco de la emergencia sanitaria 2020”, el objetivo fue implementar estrategias de reprogramación y así reducir el riesgo crediticio. El estudio fue de enfoque mixto, el método fue el hipotético-deductivo, investigación preexperimental, de tipo aplicada, nivel aplicativo, la población y muestra se conformó por 459 créditos y 18 asesores de negocios, como instrumentos usó una ficha de registro y un cuestionario y la técnica de observación documental. Los resultados evidenciaron que, aplicando la estrategia de reprogramación de crédito se logró disminuir el riesgo alto de cartera de 137 a cero, a 94 créditos disminuyó el riesgo medio que era 291, concluyendo que la estrategia de reprogramación de créditos disminuye el riesgo de crédito.

En la tesis presentada por Hurtado (2022) titulada “Reprogramación de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Caja Municipal del Santa, año 2020 –2021”, el objetivo que planteó fue demostrar como incide la reprogramación de créditos en la morosidad de la entidad financiera. La investigación fue no experimental, de nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, la muestra fue determinada por el muestreo por conveniencia, aplicando tres técnicas como: la encuesta y observación, con sus diversos instrumentos como: cuestionario. Se concluye que la reprogramación crediticia incide de forma positiva y directa en la morosidad.

En la investigación desarrollada por Del Águila (2022) titulada “Estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021”, se planteó como objetivo determinar la relación existente de la morosidad crediticia y estrategias de recuperación de créditos, el diseño de la investigación fue no experimental transversal, de nivel descriptivo-correlacional, la muestra estuvo compuesta por 6 funcionarios, aplicando una encuesta con sus respectivos cuestionarios. De

acuerdo a los resultados hallados con el estadístico Spearman p valor de $0,026 < 0,05$ y un $r=0,869$ se demuestra una relación alta positiva entre las variables estudiadas, concluyendo que la morosidad se relaciona con las estrategias de recuperación de créditos.

En Colombia, los autores Cárdenas y Salazar (2017) realizaron la investigación “Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia”, planteando el objetivo de analizar y determinar los factores y variables macroeconómicos de la morosidad. La investigación fue cualitativa, técnica econométrica, aplicando el modelo de regresión de rezagos, modelo mínimo de cuadrados. Las conclusiones a las que arribaron fueron: a) el comportamiento de la cartera vencida es el resultado de las variables macroeconómicas: índice de precios al consumidor y las tasas de desempleo e intervención; ya que estas afectan la capacidad de pago y solvencia de los clientes, b) las variables microeconómicas que afecta la morosidad son: el crecimiento de los desembolsos, margen de intermediación y la solvencia de los clientes, c) que se debe monitorear de manera constante los niveles de morosidad para evitar el crecimiento continuo.

Ulloa (2020) en Ecuador desarrolló la investigación titulada “Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan”, donde se analizaron los factores del nivel de morosidad, el enfoque aplicado fue el cuantitativo, de nivel descriptivo, método histórico, la población fue de 589 socios en cartera morosa y la muestra 233 socios determinado mediante el muestro probabilístico; la técnica usada fue la encuesta, con el cuestionario como instrumento. La conclusión a la que arribó fue que es necesario que se renueve y reestructure las políticas crediticias y de cobranza, para regular los índices de morosidad en la cooperativa.

Zevallos (2022), en la tesis “Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca – 2020” proporciona una perspectiva valiosa sobre cómo las instituciones financieras abordan los desafíos que enfrentan los clientes con

problemas de pago. La estrategia clave que se discute es el refinanciamiento, una práctica común en el mundo de los préstamos y la banca. A través del refinanciamiento, las instituciones financieras buscan mitigar el impacto negativo en los índices de morosidad y brindar cierto alivio a los clientes que están lidiando con dificultades financieras.

El refinanciamiento en muchos casos, significa ajustar el plazo del crédito, lo que podría extender el tiempo que el cliente tiene para reembolsar el préstamo. Esto, a su vez; podría llevar a pagos mensuales más bajos, lo que podría ser una solución a corto plazo para el cliente que enfrenta dificultades financieras. Sin embargo, el análisis también destaca un aspecto importante del refinanciamiento que puede tener implicaciones a largo plazo. La extensión del plazo del crédito puede aumentar los intereses totales a pagar. Aunque esta medida puede aliviar la carga mensual para el cliente, también puede resultar en una deuda total más alta debido a la acumulación de intereses a lo largo del tiempo. Esta situación puede llevar a que los clientes sientan que su deuda no disminuye significativamente, lo que a veces puede resultar en un sentimiento de desaliento y llevar a incumplimientos. La última parte de la afirmación, que hace referencia a la cartera con categoría deficiente, sugiere que esta práctica puede ser particularmente relevante en situaciones donde los clientes ya han sido clasificados en categorías de deuda problemática, como "deficiente". Esto implica que la estrategia de refinanciamiento podría aplicarse a clientes que ya están experimentando dificultades para cumplir con sus pagos, en un esfuerzo por evitar que su deuda empeore aún más y que caigan en una categoría aún más problemática, como "morosos".

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Reprogramación de Créditos

La reprogramación de crédito o deuda consiste en la reestructuración o reorganización para extender una deuda, donde interviene la modificación del pago originalmente establecido. Generalmente la reprogramación es un mecanismo empleado cuando una organización,

persona o país tiene inconvenientes para pagar sus deudas en las fechas de vencimientos establecidas, por lo que este mecanismo altera el monto de pago con una contraprestación que suele variar los interés y costos del capital (International Monetary Fund, 1983).

Según Tedeschi et al. (2021), cuando se produce un acuerdo para reestructurar la deuda entre el prestamista y el prestatario, este se da de dos formas , que son la reprogramación y alivio de la deuda. *La reprogramación* de deuda reside principalmente en la ampliación de la fecha de pago o vencimiento de la deuda, el banco se vuelve tolerante o paciente para el cobro de deuda; *el alivio de la deuda* consiste en la renegociación de los términos de contrato con los que se sacó el crédito, casi siempre tiene que ver con las tasas de intereses aplicables.

En el entorno económico actual, los bancos pueden tomar medidas de reestructuración crediticia para evitar la ejecución de garantías de los prestatarios que tienen dificultades para pagar. La reestructuración es principalmente beneficiosa porque al evitar hacer efectivo el cobro de la garantía se estaría evitando los procedimientos legales que son costosos para los bancos y los prestatarios, y además que se pierde el valor de los activos en garantía por los eventos del mercado financiero.

La reestructuración del préstamo implica cambiar la tasa de interés, el plazo o periodos de gracias del pago del contrato de préstamo original para ayudar al deudor a cumplir con sus obligaciones de pago a tiempo. Las medidas de reestructuración requerirían que el deudor vuelva a los estándares de pago normales. Un préstamo se reestructura solo si el análisis financiero del deudor muestra que tiene capacidades de pago actuales y futuras que le permitan pagar intereses de acuerdo con el plan de préstamo reestructurado. Cada banco aplica un plan de reestructuración crediticia de acuerdo con su normativa interna y las condiciones y características del cliente solicitante. Para la reestructuración los bancos asumen nuevos riesgos, que requieren un análisis cuidadoso del comportamiento y las acciones de los clientes anteriores hasta que sea necesario (Dardac et al., 2011).

Así mismo, según Dardac et al. (2011), la reestructuración crediticia se encuentra producida por dos tipos de eventos:

a) Reestructuración de créditos vigentes

- El prestatario prevé dificultades de pago y solicita una prórroga del préstamo.
- Los prestatarios con un buen historial de pago solicitan prórrogas por razones financieras justificables.
- El cliente tiene dificultades financieras debido a un sobreendeudamiento o incumplimiento temporal.

Para las instituciones financieras, la reestructuración crediticia mediante la renegociación de los pagos mensuales es una forma de ayudar a los clientes en varias áreas para garantizar que las obligaciones de pago mensual sean sostenibles. La reprogramación de la deuda y la refinanciación de préstamos son los principales medios para llevar a cabo este tipo de reestructuración. La reprogramación de plazo es una operación en la que un prestatario cambia la fecha de pago de un préstamo para ampliar el plazo original del crédito; debido a que, el préstamo no puede ser reembolsado dentro del plazo original. Si el deudor tiene un saldo pendiente a la fecha en que se cambia la fecha de pago, se incluirá en el saldo del préstamo. Además, el período de gracia puede extenderse hasta 12 meses, durante los cuales el prestatario paga únicamente intereses (Dardac et al., 2011).

b) Reestructuración de créditos vencidos

Este tipo de reestructuración es aplicable cuando el entorno macroeconómico se deteriora o cuando el negocio del deudor está sujeto a un alto grado de incertidumbre sobre la realización real de los flujos de efectivo. En tales circunstancias, puede ser muy difícil; si no imposible, para el banco cobrar el monto del préstamo a tiempo, por lo que el banco considerará cuidadosamente si es necesario cambiar los términos (Dardac et al., 2011).

La reestructuración de deudas incobrables es un intento de un banco de recuperar la mayor parte del dinero adeudado por un deudor, reduciendo así las pérdidas de sus operaciones de préstamo. El acuerdo de reestructuración incluye principalmente: reducción o incluso la eliminación de la tasa de interés; extensión del plazo del préstamo; suspensión de pagos del principal (solo pagos de intereses), hipoteca nueva propiedad como garantía, entre otros (Dardac et al., 2011; Syahputra y Suwadi, 2021).

2.2.1.1.El Covid-19 y la reestructuración crediticia

Según Syahputra y Suwadi (2021) los bancos; a causa del Covid-19, han incrementado sus índices de morosidad formando créditos improductivos; tanto las personas como las empresas, experimentaron cambios sustanciales en sus ingresos y esto produjo a su vez, dificultad en el cumplimiento de sus obligaciones financieras. El gobierno al ver este y otros problemas que afectan al crecimiento económico debido a la pandemia, desarrolló políticas que promuevan el crecimiento económico como la creación del programa Reactiva Perú.

Según el BCRP (2020), la necesidad de reestructurar préstamos surgió en el contexto de la pandemia de Covid-19 y la pérdida de ingresos. De hecho, desde el inicio del distanciamiento social, muchos préstamos se han reprogramado automáticamente, evitando interrupciones en la cadena de pago de la economía y facilitando el flujo de efectivo para los residentes afectados. Es importante tener en cuenta que la reestructuración de la deuda implica extender el plazo de pago o reducir la tasa de interés, o ambos; de modo que los plazos de pago sean menos gravosos para el prestatario y así evitar que el préstamo se estanque en el pago debido a la falta de liquidez.

La SBS (2020), mediante el oficio múltiple N° 5345-2010-SBS del año 2010, otorgó a las entidades del sistema financiero la facultad de realizar ajustes en los contratos de crédito (SBS, 2020). Tomando en cuenta dicho oficio la SBS, precisó a las ESF poder aplicar a la

cartera de créditos vigentes las facilidades de realizar modificaciones en el contrato sin convertirlas en refinanciamiento, pues la coyuntura lo ameritaba.

Así mismo, el 17 de marzo de 2020 se aprobó entre los directivos del Banco Mundial y la Junta de directores de la Corporación Financiera Internacional (IFC), incrementar paquetes de financiamiento con desembolsos acelerados, para responder de forma rápida la propagación de Covid-19, el paquete fortalecerá la preparación del país en el campo de la salud pública, especialmente en el campo del control, diagnóstico y tratamiento de enfermedades. Los recursos de las IFC se canalizarán a las instituciones financieras asociadas, con el propósito de sostener la provisión de financiamiento comercial, apoyo para el capital de trabajo y créditos a mediano plazo a las empresas que enfrentan disrupciones en sus cadenas de suministro. La intervención de la IFC también se orientará a respaldar a los sectores de la economía más vulnerables ante los efectos del brote, como el turismo y la manufactura, permitiendo que mantengan la cobertura de sus costos operativos. Además, este paquete de asistencia beneficiará a los sectores directamente involucrados en la contención de la pandemia, como la atención sanitaria, dispositivos médicos y productos farmacéuticos, áreas donde la demanda de servicios ha experimentado un notable incremento (Banco Mundial, 2020).

2.2.1.2.Reprogramación de los Créditos Garantizados con el Programa “Reactiva Perú”

A través del Decreto de Urgencia N.º 026-2021, se establece que la expansión de la pandemia de Covid-19 ha alterado las expectativas de crecimiento económico a nivel mundial, con un impacto particularmente severo en Perú, debido a la alta probabilidad de propagación del virus en el territorio nacional. Las restricciones de distanciamiento social impuestas para contrarrestar la emergencia sanitaria han provocado alteraciones significativas en la actividad de diversos sectores productivos, afectando negativamente el empleo y las condiciones de salud tanto de los hogares como de las empresas. Así mismo, el impacto negativo del Covid-19, que

continúa afectando la economía, y los riesgos asociados a la propagación acelerada de nuevas variantes del virus, pueden afectar negativamente la situación económica y financiera de las empresas, en especial las MYPE; para las familias y el impacto en los ingresos de los negocios, especialmente para aquellos hogares y negocios que reabrieron a fines de 2020 y ahora están nuevamente limitados en sus actividades debido a las precauciones sanitarias; en este sentido, para asegurar la continuidad, se deben tomar medidas adicionales especiales para facilitar los pagos a los beneficiarios del programa "Reactiva Perú".

Por las razones expuestas se aprueba reprogramar los créditos garantizados con el programa Reactiva Perú, donde se faculta la reprogramación por la suma de hasta S/ 16000000000 para brindar las facilidades expresadas párrafos arriba. Así mismo en los siguientes artículos se desarrollan los requisitos para acceder, plazos para el acogimiento y tasa de interés (entre los más resaltantes).

2.2.2. Índices de Morosidad

La morosidad constituye un indicador crucial para las entidades financieras; ya que refleja su desempeño general. Este fenómeno ha tenido una relevancia considerable en el sector financiero; debido a que está directamente vinculado con las obligaciones de los clientes frente a las instituciones y con la consecuente disminución de los ingresos y la liquidez disponibles. En particular, las microfinancieras son las que experimentan los efectos más pronunciados de este problema, debido al mayor riesgo crediticio asociado con la financiación de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). Las deudas impagas afectan gravemente la administración financiera de las organizaciones, especialmente su capital de trabajo; dado que la obtención de financiamiento bancario depende en gran medida de las evaluaciones realizadas por los acreedores (Periche-Delgado et al., 2020).

La morosidad suele asociarse al término riesgo de crédito, que es un riesgo específico para las entidades financieras dependiendo del tipo y tamaño de la entidad financiera; el riesgo

de crédito se refiere a la posibilidad de sufrir pérdidas si el deudor incumple sus obligaciones; el incumplimiento puede ocurrir por falta de pago, opciones de reembolso o solo reembolso parcial (Álvarez y Apaza, 2019).

La tasa de morosidad se calcula en función del período de mora, que suele expresarse en días; no se tienen en cuenta el comportamiento o las características del cliente; las instituciones financieras realizan una contabilidad estadística de los indicadores relevantes para garantizar un mejor análisis e interpretación de los datos y; posiblemente, la toma de decisiones.

García (2018) explica que el aumento de la morosidad está relacionado con el crecimiento de la cartera de crédito, pero la debilidad del proceso de cobranza está relacionada con la falta de herramientas de asistencia y el deficiente control de intereses que no funciona en tiempo y forma.

De acuerdo con Alcívar-Moreira y Bravo-Santana (2020), el índice de morosidad representa el porcentaje de la cartera que no está generando ingresos respecto al total de la cartera bruta, y se considera como una medida del riesgo asociado con el incumplimiento en los pagos. Por otro lado, Periche-Delgado et al. (2020) destacan que uno de los índices más utilizados para medir la morosidad es el IMOR, el cual sirve como un indicador clave del rendimiento de una institución financiera. Este índice se calcula dividiendo el monto de los créditos atrasados durante un periodo determinado entre el total de los créditos directos otorgados.

Existen 5 tipos de morosos y se basan en el número de días de mora: a) La deuda ordinaria o normal se presenta cuando una persona se atrasa en el pago del préstamo por no más de 8 días naturales, b) Problemas potenciales; cuando el deudor se atrasa desde el noveno día hasta el treintavo c) deudores deficientes, es decir clientes que no tienen problema en pagar las cuotas del préstamo por falta de poder adquisitivo, han tenido atrasos de 31 a 60 días, d)

deudores dudosos el banco les da facilidades de opciones de pago la morosidad de estos clientes están entre 61 y 120 días , y e) Los deudores incobrables o los que generan pérdidas a la entidad financiera, incluyen a los clientes que han sufrido pérdidas significativas el banco no puede recuperar deudas.

2.2.2.1. Categoría Normal

Dentro de esta categoría, los deudores exhiben una habilidad significativa para gestionar con éxito sus obligaciones financieras. Esto se fundamenta en su capacidad para afrontar de manera efectiva una situación económica sólida y estable. En otras palabras, estos prestatarios cuentan con una base financiera sólida que les permite mantener un nivel de endeudamiento relativamente bajo en relación a sus activos totales. Esta circunstancia sugiere que sus deudas están en equilibrio con sus recursos y que no se encuentran en una posición de excesivo riesgo financiero.

Además, esta categoría de deudores demuestra un proceso coherente y eficiente en la generación de ganancias. Esto implica que tienen la capacidad de administrar sus activos y recursos de manera que les permita generar ingresos de manera constante y sustentable. Esta habilidad para generar ganancias de manera efectiva refleja una gestión financiera competente y una comprensión sólida de cómo maximizar el valor de sus activos.

Un aspecto fundamental de esta categoría es el cumplimiento puntual y sin demoras de sus obligaciones de pago. Los prestatarios en esta categoría son diligentes en honrar sus compromisos financieros en los plazos acordados. Esta consistencia en los pagos refleja su compromiso con una gestión financiera responsable y su capacidad para administrar sus flujos de efectivo de manera adecuada.

En resumen, esta categoría de deudores se distingue por su capacidad para administrar eficazmente sus obligaciones financieras. Sus prácticas financieras sólidas, incluida su capacidad para mantener un bajo nivel de endeudamiento en relación con sus activos, generar

ingresos de manera coherente y cumplir con sus compromisos de pago de manera puntual, los sitúa en una posición financiera favorable y reduce el riesgo de caer en morosidad.

2.2.2.2.Categoría Con Problemas Potenciales

El rasgo distintivo dentro de este grupo es que el cliente tiene la capacidad esencial de cumplir plenamente con sus obligaciones financieras, incluso en circunstancias adversas que puedan surgir en el futuro y que podrían poner en riesgo la capacidad de pago del cliente. Los recursos financieros que el deudor dispone tienden a debilitarse, lo que conlleva la posibilidad de enfrentar situaciones de incumplimiento de pagos.

Este grupo se destaca por la capacidad inherente del cliente para abordar de manera efectiva sus responsabilidades financieras, incluso en escenarios desfavorables que podrían amenazar la estabilidad de su capacidad de pago. Las fuentes de ingresos y flujos de efectivo que el deudor posee, experimentan un debilitamiento, lo que aumenta la probabilidad de que puedan surgir situaciones en las que no se cumplan a tiempo las obligaciones de pago.

En resumen, en esta categoría se observa la capacidad fundamental del cliente para mantenerse al corriente con sus compromisos financieros, incluso en momentos desafiantes. Sin embargo, la disminución de los flujos de efectivo y la posibilidad de incumplimiento de pagos representan riesgos potenciales que deben ser gestionados con atención.

2.2.2.3.Categoría Deficiente

Este concepto se relaciona con la situación en la que el cliente se encuentra en una fase financiera desfavorable y enfrenta dificultades en la generación constante de ingresos para cubrir todas sus obligaciones financieras. Esta circunstancia constituye el factor primordial que dificulta la capacidad del cliente para cumplir con sus responsabilidades de pago, incluyendo tanto el reembolso del capital prestado como los intereses acumulados sobre sus deudas. En lugar de poder abordar plenamente sus compromisos, el cliente se limita a abarcar las características mencionadas previamente.

Dentro de este contexto, se destaca la complejidad financiera que enfrenta el cliente. Esta se manifiesta en la insuficiencia de flujos de efectivo para afrontar todas las obligaciones pendientes. Como resultado, el cliente enfrenta la difícil tarea de priorizar entre distintas deudas y pagos, lo que puede llevar a la acumulación de intereses y retrasos en los pagos. Esta situación se convierte en un desafío constante para el cliente, quien se ve obligado a tomar decisiones difíciles en cuanto a cómo gestionar sus recursos financieros limitados.

En resumen, esta categoría refleja la situación financiera comprometida en la que el cliente se encuentra, caracterizada por la limitación en los ingresos disponibles y la dificultad para abordar todas las obligaciones financieras. La falta de capacidad para cumplir con los pagos y los intereses acumulados sobre sus deudas crea un entorno financiero desafiante en el que el cliente debe tomar decisiones estratégicas para gestionar sus recursos de manera efectiva.

2.2.2.4. Categoría Dudoso

En el caso de pertenecer a esta clasificación, existe una alta probabilidad de que el cliente muestre un notable descuido en el cumplimiento de sus compromisos financieros con el prestamista. En este escenario, el deudor enfrenta dificultades considerables para cumplir con los pagos del capital adeudado y aún más para abonar los intereses asociados. Esta situación refleja claramente la presencia de desafíos económicos significativos y la acumulación de deudas substanciales.

Dentro de este contexto, se hace evidente que el cliente experimenta dificultades considerables para afrontar sus responsabilidades financieras de manera efectiva. La falta de capacidad para cubrir tanto el principal, como los intereses sugiere una situación de dificultad financiera aguda. La deuda acumulada a la que se enfrenta el cliente puede ser considerable, lo que a su vez puede estar vinculado a una serie de factores que contribuyen a la compleja situación económica.

Esta categoría ilustra un escenario en el que el cliente se enfrenta a una crisis económica que impacta su capacidad para cumplir con sus obligaciones financieras. La dificultad para abonar tanto el capital como los intereses crea una situación financiera precaria que requiere una atención cuidadosa y estratégica para superar los desafíos y restablecer la estabilidad económica.

2.2.2.5. Categoría Pérdida

Es plausible inferir que las obligaciones financieras que el deudor enfrenta resultan insostenibles, lo que sugiere que la probabilidad de recuperar el capital en un futuro es extremadamente reducida. En esta situación, el cliente ha cesado los pagos de manera temporal o indefinida, lo que aumenta la probabilidad de incumplir también con los acuerdos de reestructuración establecidos. El deudor se encuentra en un estado crítico de dificultades financieras que plantea la eventualidad de una incapacidad total para cumplir con sus obligaciones.

En este contexto, es evidente que el cliente enfrenta una situación en la que las deudas contraídas han llegado a un punto en el que su reembolso se torna inviable. La baja probabilidad de recuperar el capital sugiere que las perspectivas de recuperación son mínimas; lo que a su vez puede estar vinculado a un conjunto de factores económicos y financieros que han contribuido a esta situación.

En este nivel de deuda, la suspensión de los pagos y la incapacidad de cumplir con los acuerdos de reestructuración indican un escenario de crisis financiera más profunda. La viabilidad de una recuperación exitosa se ve comprometida, lo que sugiere que el deudor puede encontrarse en una etapa de quiebra o insolvencia total. Esta circunstancia plantea desafíos significativos, tanto para el cliente como para el prestamista en términos de cómo abordar la situación y buscar posibles soluciones.

2.3. Definición de Términos Básicos

Créditos Directos: Se refiere al total de los créditos activos, reestructurados, refinanciados, vencidos y aquellos en proceso de cobro judicial (SBS, 2015).

Créditos Castigados: Son aquellos créditos que se clasifican como pérdidas, se provisionan completamente y se eliminan de los balances financieros de la entidad (SBS, 2015).

Créditos de consumo: Son los créditos otorgados a individuos con el propósito de financiar bienes, servicios o gastos no vinculados a actividades comerciales (SBS, 2015).

Descuentos: Este mecanismo permite a las instituciones financieras adquirir el derecho de cobro de facturas, pagarés, letras de cambio y otros instrumentos financieros no vencidos mediante el endoso de dichos documentos (SBS, 2015).

Préstamos: Es el tipo de crédito que se otorga mediante un acuerdo contractual, con la obligación de ser pagado en plazos periódicos o en un solo pago al vencimiento (SBS, 2015).

Créditos Vigentes: Se refiere a los créditos que se encuentran al día, con los pagos cumplidos conforme a lo acordado en el contrato (SBS, 2015).

Créditos Refinanciados: Son aquellos créditos cuya duración o monto han sido modificados con respecto a las condiciones originales, debido a dificultades del deudor para cumplir con los pagos (SBS, 2015).

Créditos Reestructurados: Se trata de créditos, independientemente de su tipo, que han sido objeto de una reprogramación de pagos (SBS, 2015).

Créditos Vencidos: Son aquellos créditos cuyos pagos no han sido realizados en la fecha estipulada, y que contablemente se registran como vencidos (SBS, 2015).

Créditos en Cobranza Judicial: Son aquellos créditos cuya recuperación se encuentra en proceso judicial (SBS, 2015).

Créditos Indirectos o Créditos Contingentes: Representan productos como avales, cartas fianza, cartas de crédito, aceptaciones bancarias (SBS, 2015).

Riesgo de Crédito: Es el riesgo de pérdidas derivadas de la incapacidad o falta de disposición de los deudores, emisores, contrapartes o terceros para cumplir con sus obligaciones contractuales (SBS, 2015, p. 10).

Riesgo de Liquidez: Hace referencia a la posibilidad de sufrir pérdidas debido a la necesidad de vender activos a precios por debajo de su valor razonable para cumplir con las obligaciones (SBS, 2015).

Riesgo Operacional: Consiste en el potencial de pérdidas causado por procesos inadecuados, fallos humanos, errores en los sistemas tecnológicos o eventos externos (SBS, 2015).

Riesgo de Tasa de Interés: Es el riesgo de incurrir en pérdidas financieras debido a movimientos desfavorables en las tasas de interés (SBS, 2015).

Capítulo III: Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

a) Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

b) Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

c) Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

d) Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

3.2. Identificación de la Variables

Variable X: Reprogramación de Créditos

La reprogramación de crédito o deuda consiste en la reestructuración o reorganización para extender una deuda, donde interviene la modificación del pago originalmente establecido (International Monetary Fund, 1983).

Variable Y: Índices de morosidad

Según Periche-Delgado et al (2020) constituye un instrumento esencial para evaluar la eficiencia de una institución financiera. Este índice se determina tomando como referencia el volumen de la cartera impaga en un periodo determinado en relación con el total de los créditos otorgados directamente.

Operacionalización de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Concepto	Dimensión	Indicadores	Técnica de recolección de datos
Reprogramación de créditos	La reprogramación de crédito o deuda consiste en la reestructuración o reorganización para extender una deuda, donde interviene la modificación del pago originalmente establecido (International Monetary Fund, 1983).	Créditos otorgados por Reactiva Perú	Monto de colocaciones totales de créditos por reactiva Perú	Análisis Documental / Ficha de recolección de datos
		Monto Reprogramados de Créditos por Reactiva Perú	Monto de colocaciones totales reprogramados de créditos por reactiva Perú	
Índice de Morosidad	Según Periche-Delgado et al (2020) constituye un instrumento esencial para evaluar la eficiencia de una institución financiera. Este índice se determina tomando como referencia el volumen de la cartera impaga en un periodo determinado en	Categoría Con Problemas Potenciales	Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 9 a 30 días	Análisis Documental / Ficha de recolección de datos
		Categoría Deficiente	Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 31 a 60 días	
		Categoría Dudoso	Monto de colocaciones totales de reprogramación de	

relación con el total de los créditos otorgados directamente.

créditos por reactiva Perú con mora de 61 a 120 días

Categoría Pérdida

Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora más de 120 días

Capítulo IV: Metodología

4.1. Enfoque de la Investigación

La metodología adoptada en este estudio es de naturaleza cuantitativa; ya que implica el análisis numérico de datos. El proceso de investigación comenzó con la identificación y planteamiento de un problema, seguido por la construcción de un marco teórico basado en investigaciones previas. A partir de esto, se proponen hipótesis que se sometieron a prueba mediante la recolección y análisis de datos cuantitativos. Esta evaluación se lleva a cabo utilizando técnicas de estadística descriptiva e inferencial. Al final del proceso, se realiza una discusión de los resultados obtenidos, que conduce a la formulación de conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos.

4.2. Tipo de Investigación

Mediante la investigación se pretendió resolver problemas prácticos que afectan a la realidad de la CMAC; por lo tanto, el tipo de estudio fue aplicada conforme lo señala Arroyo (2020).

4.3. Nivel de Investigación

En la investigación se midió el grado de relación entre reprogramación de créditos y el índice de morosidad, como lo señalan Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este nivel busca conocer la relación entre una variable sobre otra. Es decir, el comportamiento y sentido de relación.

4.4. Métodos de Investigación

4.4.1. Método General

Se aplicó el método científico; ya que permite el seguimiento de un conjunto de pasos lógicos ordenados para la prueba de una teoría y llegar a una conclusión o solución de un problema (Arroyo, 2020).

4.4.2. Métodos específicos

Se hizo uso del método deductivo en la investigación, pues se partió de conceptos generales para luego pasar a casos particulares, (Bernal, 2010).

4.5. Diseño de Investigación

El diseño aplicado fue no experimental, transversal, correlacional, al respecto Hernández-Sampiere y Mendoza (2018), indican que este diseño no busca manipular variables o intervenir en una solución mediante su aplicación, tampoco busca realizar cambios deliberados en las variables de estudio; en lugar de ello, se observan y examinan en su condición natural. Además, se categoriza como un enfoque transversal dado que la recopilación de datos se llevará a cabo en un único instante en el tiempo.

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población.

En la investigación la población estuvo conformada por 24 informes, primero los 12 informes mensuales de reprogramación y segundo, los 12 informes de comportamiento de morosidad de todos los créditos reprogramados del programa Reactiva Perú que fueron autorizados según ley, en la CMAC Cusco de la agencia Ttio. Según Vara (2012) la población es donde se realizó el estudio.

4.6.2. Muestra.

A. Unidad de Análisis

Se recolectaron los datos para la investigación de los informes de reprogramación y comportamiento de morosidad mensuales de créditos reprogramados del programa Reactiva Perú de la agencia Ttio-CMAC Cusco, al respecto Hernández y Mendoza (2018) sostienen que la unidad de análisis es el elemento puntual de evaluación pudiendo ser cosas, personas, entre otros.

B. Tamaño de la Muestra

El tamaño de la muestra se determinó por conveniencia, se revisaron un total de 24 informes, divididos en dos categorías principales: 12 informes mensuales de reprogramación y 12 informes mensuales de comportamiento de morosidad de los créditos reprogramados del programa Reactiva Perú durante el año 2022 en la agencia Ttio de la CMAC Cusco. El tamaño de muestra por conveniencia se refiere a la elección de participantes o elementos de la muestra de una manera que resulta más accesible o conveniente para el investigador, en lugar de utilizar un método de selección aleatorio o sistemático. Este enfoque se utiliza comúnmente en situaciones en las que el investigador tiene restricciones de tiempo, recursos o acceso a la población.

En resumen, el tamaño de la muestra se determinó por conveniencia, basado en la disponibilidad completa de los informes mensuales. Cada mes del año 2022, se generó un informe de reprogramación y un informe de comportamiento de morosidad, sumando un total de 24 informes para el año.

C. Selección de la Muestra

Se empleó el uso del muestreo no probabilístico; ya que no se utilizó la aleatoriedad ni formula estadística para seleccionar una muestra; por el contrario, se tomó la misma cantidad de la población (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La selección de los 24 expedientes específicos como muestra no se realizó al azar; fue dirigida por los investigadores, basándose en criterios bien definidos de inclusión y exclusión.

a) Criterios de Inclusión:

- Relevancia del Informe: Se seleccionaron aquellos informes que contenían datos críticos sobre la reprogramación de créditos y su comportamiento de morosidad, asegurando que los expedientes proporcionen información esencial para el análisis.
- Cobertura Temporal Completa: Se aseguró de incluir informes que cubrieran los 12 meses del año 2022, garantizando una visión completa y continua del comportamiento de los créditos reprogramados.
- Representatividad de los Datos: Se eligieron informes que reflejen las tendencias generales y específicas de la reprogramación y morosidad, proporcionando una representación precisa de la situación durante el año.

b) Criterios de Exclusión:

- Duplicados o Incompletos: Se excluyeron informes que estuvieran duplicados o que no contuvieran datos completos y verificables.
- Datos Anómalos: Informes con datos fuera de lo común que no representaban adecuadamente la situación general también fueron excluidos.

4.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.7.1. Técnicas.

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica del análisis documental, un enfoque metodológico que se centra en la revisión exhaustiva de documentos relevantes para el estudio en cuestión. Según Arroyo (2020), el análisis documental no solo se limita a la lectura superficial de los textos; sino que implica una evaluación profunda de su validez, fiabilidad y pertinencia en relación con los objetivos de la investigación (Arroyo, 2020).

4.7.2. Instrumentos.

En la investigación, se empleó la ficha de recolección de datos; mediante la cual se recolectó información mensual, relacionado a reprogramación de deudas y los índices de morosidad del año 2022 de la CMAC Cusco-Agencia Ttio.

A. Diseño

El instrumento se diseñó considerando una estructura de 12 columnas por los periodos analizados, de enero 2022 a diciembre 2022. Las secciones se dividieron en dos por las variables respectivas, y en cada una de ellas se detalló los indicadores comprometidos para el análisis.

B. Confiabilidad

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), explican que un instrumento confiable es aquel que, al ser utilizado en diferentes momentos o contextos, proporciona mediciones similares y libres de variaciones aleatorias significativas. Esto asegura que los resultados obtenidos sean reproducibles; lo que refuerza la solidez de las conclusiones obtenidas a partir de la investigación y la precisión con la que se mide el fenómeno estudiado.

Se empleó la división por mitades que consiste en dividir en dos partes y luego correlacionar las respuestas para evaluar si ambas partes miden la misma característica, para ello se tomó el criterio de 03 sujetos y los resultados que arrojaron, se interpretó con la siguiente figura:

Figura 1

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).

Tabla 2*Confiabilidad*

Mitades Partidas	Coefficiente
Coefficiente de Spearman-Brown	0,978

Lo que significa que existe consistencia entre las variables medidas, el coeficiente refleja que es de confiabilidad muy alta.

C. Validez

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirman que la validez es un concepto clave en la investigación; ya que hace referencia al grado en que un instrumento de medición es capaz de medir con precisión la variable que pretende evaluar. En otras palabras, un instrumento válido no solo debe recoger datos; sino que debe reflejar de manera precisa y adecuada el concepto abstracto o teórico que se busca estudiar, a través de sus correspondientes indicadores empíricos. Este concepto implica que el instrumento no se limite a obtener información superficial o irrelevante, sino que sea capaz de captar la esencia de lo que se desea medir.

Tabla 3*Validez de instrumentos*

Experto	Coefficiente de validez
Mg. Jose Carlos Huaman Cruz	0.900
Mg. Jorge Paz Villalobos	0.745
Mg. Daniel Franklin Medina Miranda	0.725
Promedio de coeficiente	0.790

El coeficiente de validez es de 0,790, que se interpreta como una validez alta para aplicar.

Capítulo V: Resultados

5.1. Descripción del Trabajo de Campo

Se llevó a cabo un proceso estructurado para iniciar la recolección de datos en el campo. En primer lugar; se definió de manera clara y precisa el problema de investigación, lo cual permitió generar preguntas relevantes y establecer los objetivos específicos del estudio. A partir de ello, se formuló un conjunto de hipótesis que orientaron el análisis. A continuación, se realizó un estudio exhaustivo de la literatura existente, lo que facilitó la identificación de antecedentes significativos para el desarrollo del marco teórico. Con base en esta revisión, se diseñaron los instrumentos adecuados para la recolección de datos, garantizando que fueran apropiados y adecuados para cumplir con los objetivos del estudio.

La recolección de datos se realizó con 12 informes de morosidad del año 2022, por lo que se obtuvo la información y se rellenó la ficha de recolección; posteriormente se realizó los cálculos de los índices de morosidad y se procedió a trabajar con el Excel. Finalmente se realizó las pruebas estadísticas empleando el Spss; culminando con la redacción, interpretación y síntesis en el documento Word.

5.2. Presentación de Resultados

A continuación, se presenta un cuadro con la media y la desviación estándar de las variables y sus dimensiones es una práctica común en estadísticas descriptivas. Este tipo de información proporciona una visión rápida y resumida de las características fundamentales de

cada variable; así mismo se presenta gráficos que muestran el comportamiento individual de cada dimensión, para su conocimiento en cuanto a las características y comportamiento en el tiempo (12 meses).

Para analizar los datos es necesario entender que la media es una medida de la tendencia central, proporcionando una indicación del valor "típico" o "promedio" de la variable. Esto es útil para tener una idea general de dónde se centran los datos. Así mismo, la desviación estándar ofrece información sobre la dispersión de los datos. Cuanto mayor sea la desviación estándar, mayor será la dispersión de los valores alrededor de la media. Esto ayuda a entender cuán volátiles o estables son los datos.

Las variables de "Crédito Reprogramado" y "Morosidad de la cartera reprogramada", la media y la desviación estándar son cruciales para evaluar riesgos y rendimientos asociados con estas variables. Al mostrar la media y la desviación estándar para varias variables, se facilita la comparación entre ellas. Se puede identificar rápidamente qué variables tienen una mayor o menor variabilidad en comparación con otras y esto forma parte del análisis para la correlación.

Tabla 4*Media y Desviación estándar de las variables y dimensiones*

Detalle	Media	Desviación estándar	N
Crédito Reprogramado	,750247	,0957400	12
Morosidad de la cartera reprogramada	,002683	,0000902	12
CPP	,076392	,0219903	12
Deficiente	,024936	,0215108	12
Dudoso	,032119	,0091451	12
Pérdida	,040649	,0400115	12

a) Crédito Reprogramado

La media indica el valor promedio del crédito reprogramado, que es 0,750247. La desviación estándar es relativamente grande en comparación con la media, lo que sugiere una variabilidad significativa en los montos de crédito reprogramado. Esto indica que hay una amplia gama de valores de crédito reprogramado.

b) Morosidad de la Cartera Reprogramada

La media es baja, indicando que, en promedio, hay una baja morosidad en la cartera reprogramada (0,002683). La desviación estándar es pequeña, lo que sugiere que la morosidad tiende a ser consistente y no varía mucho alrededor de la media.

c) CPP

La media sugiere que, en promedio, la categoría probable de pago es del 7,64%. La desviación estándar muestra cierta variabilidad en las categorías, pero no es extremadamente alta. La mayoría de los créditos tienen una categoría de pago similar.

d) Deficiente

La media indica la proporción promedio de créditos en la categoría "Deficiente" (2,49%). La desviación estándar es relativamente grande, lo que sugiere variabilidad en la clasificación de créditos como "Deficientes".

e) Dudoso

La media indica la proporción promedio de créditos en la categoría "Dudoso" (3,21%). La desviación estándar es pequeña en comparación, lo que sugiere que la clasificación como "Dudoso" tiende a ser más consistente.

f) Pérdida

La media indica la proporción promedio de créditos en la categoría "Pérdida" (4,06%). La desviación estándar es relativamente grande, lo que sugiere variabilidad en la clasificación de créditos como "Pérdida".

5.2.1. Reprogramación

Figura 2

Créditos reprogramados con respecto a la cartera de Reactiva Perú



Interpretación

Al 1 de enero de 2022, la cartera de clientes de este programa tenía un valor total de S/ 19,492,763.00. Esta cartera está compuesta por 403 clientes, lo que significa que hay 403 personas o empresas que participan en el programa.

De estos créditos, S/ 17,634,104.00 habían sido reprogramados al comienzo del año 2022. La reprogramación de créditos implica ajustar los términos y condiciones de los préstamos para hacerlos más manejables para los deudores, generalmente extendiendo los plazos de pago o reduciendo las tasas de interés. En este caso, 391 créditos habían sido reprogramados.

Lo interesante es que, a medida que avanzaban los meses, se observaba una tendencia constante a la baja en la cantidad de créditos reprogramados. Esto significa que los deudores

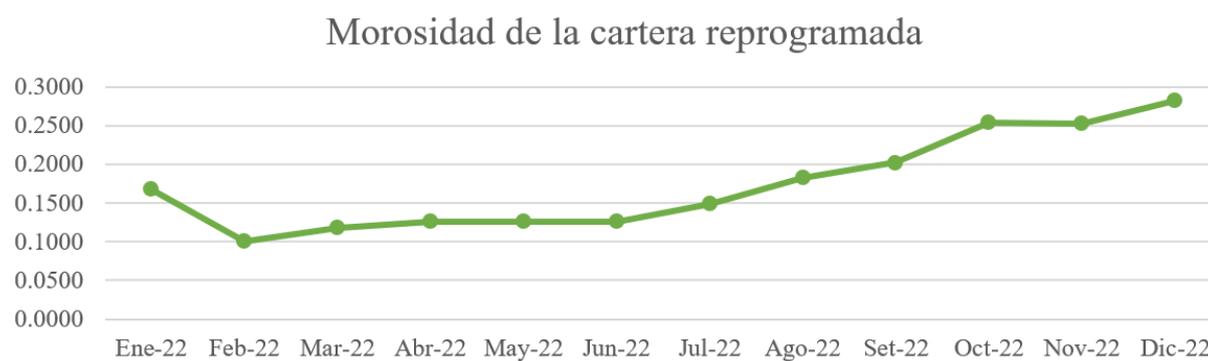
estaban cumpliendo con sus compromisos de pago y amortizando sus créditos de manera gradual. No había caídas significativas o repentinas en el proceso, lo que sugiere que el programa estaba funcionando de manera estable y efectiva.

Al finalizar el año 2022; es decir, el 31 de diciembre, el saldo capital de los créditos reprogramados era de S/ 11,548,883.00. Esto significa que, a lo largo del año, se había logrado amortizar un saldo capital de S/ 6,085,221.00. Amortizar un saldo capital se refiere a reducir la cantidad principal del préstamo pendiente, lo que indica que los deudores estaban pagando sus deudas de manera consistente.

5.2.2. Índice de Morosidad

Figura 3

Morosidad de la Cartera reprogramada



Interpretación

Los índices de morosidad de la cartera reprogramada se determinan tomando en consideración sólo créditos con un retraso de pago de al menos 9 días; debido a que, el índice de morosidad de la categoría normal se encuentra compuesta por créditos que se cancelan en la fecha y otros créditos abonados dentro de los 8 días siguientes, al tener una clasificación normal se opta por no considerar dicho índice para determinar la morosidad general de la cartera reprogramada.

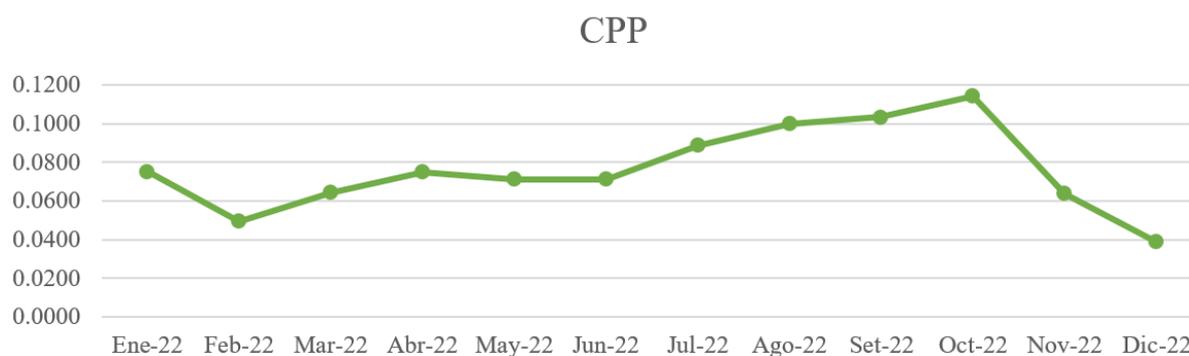
Respecto a la tendencia de los índices de morosidad en diferentes categorías; se observa que hay un aumento en el índice de morosidad mes a mes. En enero, el índice general de

morosidad, basado en la definición que toma en cuenta los retrasos de 9 días o más, tenía un coeficiente de 0,1681. Esto significa que, alrededor del 16,81% de los préstamos estaban atrasados en los pagos de al menos 9 días.

Sin embargo, esta tasa de morosidad aumenta con el tiempo; y para diciembre, el coeficiente de morosidad se ha incrementado a 0,2829. Esto indica que alrededor del 28,29% de los préstamos en la cartera reprogramada están atrasados en los pagos de al menos 9 días.

Figura 4

Morosidad de la categoría Con problemas potenciales



Interpretación

La categoría llamada "con Problemas Potenciales" agrupa a los préstamos que han tenido un retraso en los pagos de entre 9 y 30 días. Esto significa que, aquellos clientes que han demorado el pago de sus cuotas durante este período se incluyen en esta categoría.

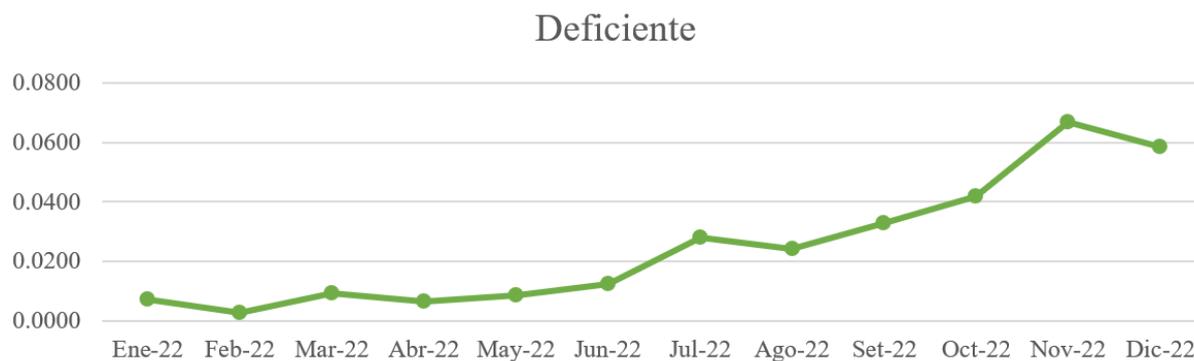
Al comienzo de enero de 2022, el índice que mide la cantidad de préstamos en esta categoría fue de 0,0752, lo que significa que alrededor del 7,52% de los préstamos estaban en esta situación. A medida que pasa el tiempo, mes a mes, este índice comienza a aumentar; lo que indica que más préstamos están experimentando retrasos de pago. Sin embargo, algo interesante ocurre a partir del mes de octubre: este índice empieza a disminuir.

Para el cierre del año en diciembre de 2022, el índice finalmente cae a 0,0391; lo que indica que alrededor del 3,91% de los préstamos estaban en la categoría "con Problemas Potenciales". Esta reducción es una señal positiva; ya que sugiere que menos préstamos estaban

experimentando retrasos de pago en esa franja de tiempo, lo que podría indicar una mejoría en la gestión de pagos y cobranza por parte de los deudores y la CMAC Cusco respectivamente.

Figura 5

Morosidad de la categoría deficiente



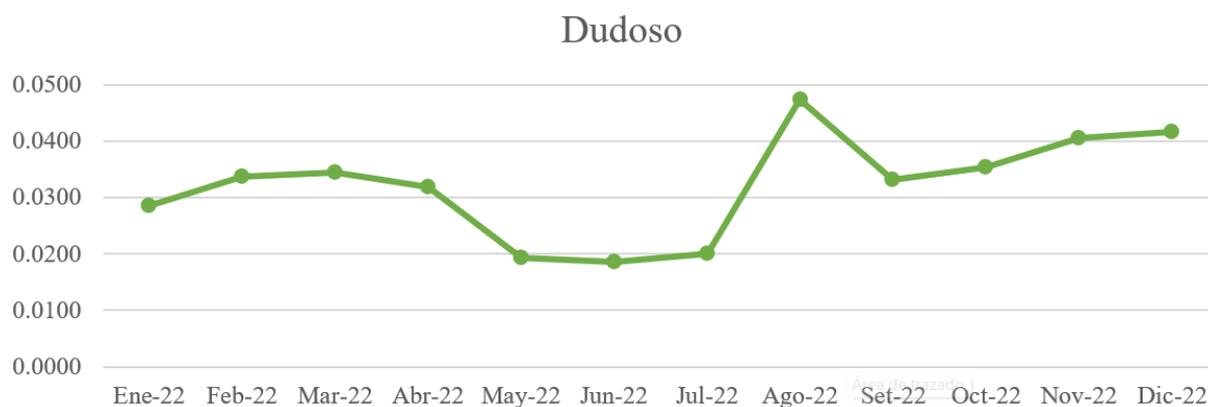
Interpretación

La categoría llamada "Deficiente" agrupa a los créditos que han sido reprogramados a través del programa "Reactiva Perú" y que tienen un retraso en el pago de 31 a 60 días. En otras palabras, son aquellos préstamos que han experimentado un atraso en sus pagos dentro de ese período de tiempo específico.

Al comenzar enero de 2022, el índice que mide la cantidad de préstamos en esta categoría con retrasos de 31 a 60 días fue de 0,0070. Esto significa que alrededor del 0,70% de los préstamos reprogramados tenían un atraso de pago en este rango.

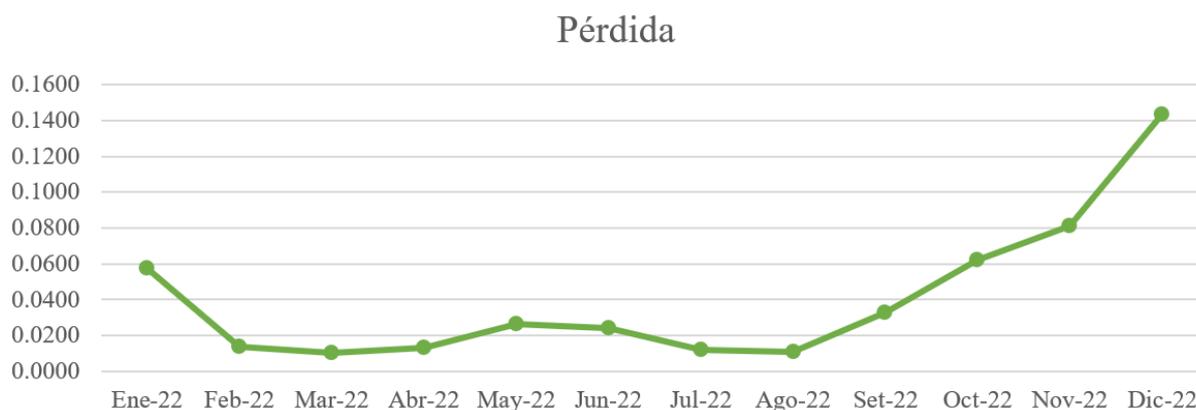
Durante los primeros 6 meses, estos índices se mantuvieron relativamente bajos, lo que implica que una proporción pequeña de préstamos estaba en la categoría "Deficiente". Sin embargo, a medida que avanzó el tiempo, hubo un incremento en estos índices.

Hacia el final del año, en diciembre de 2022, el índice se incrementó a 0,0586, lo que indica que alrededor del 5,86% de los préstamos reprogramados estaban en la categoría "Deficiente". Esta tendencia de aumento en los índices a lo largo del tiempo sugiere que más préstamos reprogramados comenzaron a tener retrasos en el pago de 31 a 60 días.

Figura 6*Morosidad de la categoría dudoso***Interpretación**

La categoría llamada "Dudoso" incluye los créditos que han sido reprogramados a través del programa "Reactiva Perú" y que presentan un retraso en el pago de 61 a 120 días. En otras palabras. Comenzando en enero de 2022, el índice fue de 0,0286. Esto significa que aproximadamente el 2,86% de los préstamos reprogramados estaban en esta categoría de morosidad. En los primeros meses, este índice tuvo un ligero aumento hasta marzo y luego disminuyó hasta llegar a mayo, donde se situó en un índice de morosidad de 0,0194.

Posteriormente, el índice se mantuvo relativamente estable sin experimentar cambios significativos hasta agosto. En ese mes, el índice alcanzó su punto más alto con un coeficiente de morosidad de 0,0474. Después de este pico, el índice comenzó a disminuir nuevamente, pero al cierre de diciembre de 2022, aún se encontraba en un nivel de 0,0418. Esto significa que aproximadamente el 4,18% de los préstamos reprogramados estaban en la categoría "Dudoso" al final del año.

Figura 7*Morosidad de la categoría pérdida***Interpretación**

La categoría "Pérdida" abarca los créditos reprogramados a través del programa "Reactiva Perú" que tienen un retraso en el pago de más de 120 días. En resumen, se trata de préstamos que han tenido un retraso muy prolongado en sus pagos.

Al inicio de enero de 2022, el índice fue de 0,0573. Esto indica que alrededor del 5,73% de los préstamos reprogramados estaban en la categoría "Pérdida" debido a largos retrasos en los pagos. Sin embargo, en febrero, se observa una disminución significativa en el índice, bajando a 0,0138. Esto sugiere que hubo una mejora notable en la cantidad de préstamos en esta categoría durante ese mes.

En los meses siguientes, el índice se mantuvo relativamente constante con ligeras variaciones, lo que indica que la proporción de préstamos en la categoría "Pérdida" se mantuvo más o menos estable hasta agosto. No obstante, en septiembre; hubo un incremento en los índices. Esto culminó en diciembre de 2022, cuando el índice alcanzó su punto más alto del año, situándose en 0,1434. Esto indica que, aproximadamente el 14,34% de los préstamos reprogramados estaban en la categoría "Pérdida" debido a retrasos muy prolongados en los pagos.

5.3. Contrastación de Resultados

Los resultados se estructuran de forma lógica y coherente; lo que facilita la evaluación, validación o refutación de la hipótesis planteada. Este proceso sigue las directrices metodológicas propuestas por Icart y Canela (1998), lo que asegura un enfoque riguroso y adecuado. Para llevar a cabo este análisis, se deben seguir los siguientes pasos en secuencia:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis nula

En esta etapa, se formula una hipótesis inicial que asume que no existen efectos o relaciones significativas entre las variables estudiadas. Esta hipótesis, conocida como hipótesis nula, sirve como referencia para compararla con los resultados obtenidos.

Paso 2: Formulación de la hipótesis alternativa

La hipótesis alternativa, que contrasta con la hipótesis nula, postula que existe una relación o efecto significativo entre las variables. Esta es la hipótesis que el investigador intenta verificar mediante el análisis de los datos.

Paso 3: Establecimiento del nivel de significación alfa

Se define un nivel de significación (alfa) que representa la probabilidad aceptable de cometer un error tipo I, es decir, de rechazar incorrectamente la hipótesis nula cuando esta es verdadera. Generalmente, se utiliza un valor estándar de 0.05 para este propósito.

Paso 4: Elección y aplicación de la prueba estadística adecuada

En esta fase, se selecciona la prueba estadística más apropiada para analizar los datos y determinar si los resultados son lo suficientemente significativos como para rechazar la hipótesis nula.

Paso 5: Toma de decisiones

Finalmente, se interpretan los resultados de la prueba estadística en relación con el nivel de significación previamente establecido (alfa). Si el valor p obtenido es menor que el valor

alfa, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa. Si el valor p es mayor que alfa, se mantiene la hipótesis nula.

5.3.1. Prueba de hipótesis General

Paso 1: Formulación de la hipótesis nula

H_0 : No existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 2: Planteamiento de la hipótesis alternativa

H_1 : Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 3: Definición del nivel de significación alfa

Nivel de confianza = 95%

$$\alpha = 0,05$$

Paso 4: Selección y realización de la prueba estadística de significación apropiada

En la selección del estadístico primero se determina la normalidad de los datos, para ello se emplea el estadístico de Shapiro-Wilk, al ser una muestra de 12 datos cuantitativos (<30). Entonces con la siguiente regla de decisión se formulan las hipótesis de normalidad y se determina los resultados:

Formulación de la hipótesis nula

H_0 : Los datos siguen una distribución normal.

Planteamiento de la hipótesis alternativa

Definición del nivel de significación alfa

Nivel de confianza = 95%

$$\alpha = 0,05$$

Selección y realización de la prueba estadística

Se emplea Shapiro-Wilk y la regla de decisión es

Si, el p-valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula;

Si, el p-valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 5

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk

Pruebas de normalidad	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Reprogramación de créditos	,979	12	,978
Índice de morosidad	,926	12	,338

Toma de decisión

Los datos para ambas variables de estudio siguen una distribución normal; puesto que, al comparar con el alfa, se obtiene un nivel de significancia de la variable “Reprogramación de créditos” de $0,978 > 0,05$ y para la segunda variable “Índice de morosidad” el nivel de significancia es $0,338 > 0,05$; por tanto, se acepta la hipótesis nula.

Una vez que se determinó la normalidad de los datos, se procedió a la selección del estadístico de prueba, que según Flores-Ruiz et al. (2017), el estadístico de “Coeficiente de correlación de Pearson” sería el adecuado considerando:

Tabla 6

Características de los datos recolectados

Detalle	Característica
Objetivo del Estudio	Correlacionar dos variables
Distribución de datos	Con distribución normal
Variable	Cuantitativa continua

Así mismo, el coeficiente de Pearson asume valores entre -1 y 1, la interpretación se da en función a la siguiente figura:

Figura 8

Valores de coeficiente r de Pearson

Rango de valores de r_{XY}	Interpretación
$0.00 \leq r_{XY} < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq r_{XY} < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq r_{XY} < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq r_{XY} < 1.00$	Correlación fuerte

Nota. Tomado de Hernández et al. (2018, p. 594).

Entonces se presenta los resultados de aplicar el estadístico de R de Pearson

Tabla 7

R de Pearson de hipótesis general

	Detalle	Reprogramación de créditos	Índice de morosidad
Reprogramación de créditos	Correlación de Pearson	1	-,982**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Índice de morosidad	Correlación de Pearson	-,982**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

Regla de decisión

Si, el p-valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula;

Si, el p-valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Paso 5: Toma de decisión

Con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,000 que es menor al alfa de 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, además el r de Pearson es de -0,982, lo que indica una correlación fuerte negativa; por tanto, existe relación indirecta y fuerte entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022. Esto significa que cuando los créditos son reprogramados

(ya sea en términos de plazos más largos o montos ajustados), la proporción de créditos en morosidad disminuye de manera significativa en la agencia Ttio CMAC Cusco durante el año 2022.

5.3.2. Prueba de Primera Hipótesis Específica

Paso 1: Formulación de la hipótesis nula

H_0 : No existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 2: Planteamiento de la hipótesis alternativa

H_1 : Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 3: Definición del nivel de significación alfa

Nivel de confianza = 95%

$\alpha = 0,05$

Paso 4: Selección y realización de la prueba estadística de significación apropiada

Tabla 8

R de Pearson de primera hipótesis específica

	Detalle	Reprogramación de créditos	CPP
Reprogramación de créditos	Correlación de Pearson	1	-,116
	Sig. (bilateral)		,719
	N	12	12
CPP	Correlación de Pearson	-,116	1
	Sig. (bilateral)	,719	
	N	12	12

Regla de decisión

Si, el p-valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula;

Si, el p-valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Paso 5: Toma de decisión

Con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,719 que es mayor al alfa de 0,05; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, confirmando así que no existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022, aunque se ha observado un comportamiento inverso débil entre la reprogramación de créditos y la categoría con problemas potenciales, este comportamiento no es lo suficientemente fuerte como para considerarlo estadísticamente significativo.

5.3.3. Prueba de Segunda Hipótesis Específica

Paso 1: Formulación de la hipótesis nula

H_0 : No existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 2: Planteamiento de la hipótesis alternativa

H_1 : Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 3: Definición del nivel de significación alfa

Nivel de confianza = 95%

$\alpha = 0,05$

Paso 4: Selección y realización de la prueba estadística de significación apropiada

Tabla 9

R de Pearson de segunda hipótesis específica

	Detalle	Reprogramación de créditos	Deficiente
Reprogramación de créditos	Correlación de Pearson	1	-,931**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	12	12
Deficiente	Correlación de Pearson	-,931**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	12	12

Regla de decisión

Si, el p-valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula;

Si, el p-valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Paso 5: Toma de decisión

Con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,000 que es menor al alfa de 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además el r de Pearson es de -0,931 lo que significa que existe relación indirecta fuerte entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022. La evidencia estadística respalda la idea de que reprogramar créditos está relacionado con una disminución importante en los índices de morosidad de la categoría deficiente.

5.3.4. Prueba de la Tercera Hipótesis Específica

Paso 1: Formulación de la hipótesis nula

H_0 : No existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 2: Planteamiento de la hipótesis alternativa

H₁: Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 3: Definición del nivel de significación alfa

Nivel de confianza = 95%

$\alpha = 0,05$

Paso 4: Selección y realización de la prueba estadística de significación apropiada

Tabla 10

R de Pearson de la tercera hipótesis específica

	Detalle	Reprogramación de créditos	Dudoso
Reprogramación de créditos	Correlación de Pearson	1	-,465
	Sig. (bilateral)		,128
	N	12	12
Dudoso	Correlación de Pearson	-,465	1
	Sig. (bilateral)	,128	
	N	12	12

Regla de decisión

Si, el p-valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula;

Si, el p-valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Paso 5: Toma de decisión

Con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,128 que es mayor al alfa de 0,05; se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; confirmando así que no existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022, los resultados indican aunque hay una relación moderada en la dirección opuesta, esta relación no es lo suficientemente sólida como para considerarla estadísticamente significativa.

5.3.5. Prueba de la Cuarta Hipótesis Específica

Paso 1: Formulación de la hipótesis nula

H_0 : No existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 2: Planteamiento de la hipótesis alternativa

H_1 : Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.

Paso 3: Definición del nivel de significación alfa

Nivel de confianza = 95%

$\alpha = 0,05$

Paso 4: Selección y realización de la prueba estadística de significación apropiada

Tabla 11

R de Pearson de la cuarta hipótesis específica

	Detalle	Reprogramación de créditos	Pérdida
Reprogramación de créditos	Correlación de Pearson	1	-,644*
	Sig. (bilateral)		,024
	N	12	12
Pérdida	Correlación de Pearson	-,644*	1
	Sig. (bilateral)	,024	
	N	12	12

Regla de decisión

Si, el p-valor $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula;

Si, el p-valor $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.

Paso 5: Toma de decisión

Con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,024 que es menor al alfa de 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además el r de Pearson es de -0,644 lo que significa que existe relación indirecta fuerte entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022. La reprogramación de créditos está relacionada con una disminución significativa en los índices de morosidad en la categoría de pérdida. Esto sugiere que, cuando se reprograman créditos, los índices de morosidad en la categoría de pérdida disminuyen.

5.4. Discusión de Resultados

Ahora bien, se presentan los resultados de la investigación en discusión con otros antecedentes de estudio:

Respecto al objetivo general, con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,000 que es menor al alfa de 0,05; se rechaza la hipótesis nula el r de Pearson es de -0,982; lo que indica una correlación fuerte negativa; por tanto, la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022 se relaciona de manera indirecta y fuerte. Esto significa que, cuando los créditos son reprogramados (ya sea en términos de plazos más largos o montos ajustados), la proporción de créditos en morosidad disminuye de manera significativa en la agencia Ttio CMAC Cusco durante el año 2022.

La estrategia de reprogramación de créditos responde a una estrategia de recuperación económica propuesta por el estado peruano, con el objetivo de reducir la carga financiera de los beneficiarios y permitirles recuperarse económicamente. Esta estrategia implica la extensión de plazos con tasas de interés más bajas.

Miranda (2020), hace referencia a un estudio previo que respalda los resultados, mostrando cómo la estrategia de reprogramación de créditos ha tenido éxito en disminuir el riesgo crediticio y la cartera morosa en una agencia bancaria similar. Se destaca la importancia

de una evaluación crediticia adecuada en el proceso de reprogramación. Esta evaluación es crucial para evitar riesgos de impago y asegurar la efectividad de la estrategia.

Estudios previos que han abordado la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad, muestran diferentes perspectivas:

Hurtado (2022): Contrapone los resultados obtenidos, sugiriendo que la reprogramación crediticia puede incidir positiva y directamente en la morosidad.

Del Aguila (2022): Muestra una perspectiva diferente al evidenciar una correlación significativa positiva entre la morosidad y las estrategias de recuperación de créditos.

Respecto al primer objetivo específico, con un p-valor de 0,719 que es mayor al alfa de 0,05; se acepta la hipótesis nula, confirmando así que la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022 no se relaciona de manera indirecta, aunque se ha observado un comportamiento inverso débil entre la reprogramación de créditos y la categoría con problemas potenciales, este comportamiento no es lo suficientemente fuerte como para considerarlo estadísticamente significativo.

La mención a la investigación de Periche-Delgado et al. (2020) es relevante, porque ilustra un paralelo entre los hallazgos de ese estudio y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación. Los índices de morosidad habían aumentado, y señalaron que este aumento podría atribuirse a varios factores, uno de los cuales fue el impacto del Covid-19. En un escenario similar, la investigación actual también encontró una relación débil entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la categoría "Con problemas potenciales" del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco durante 2022.

Uno de los puntos destacados por Periche-Delgado et al. es que; en circunstancias de desafíos económicos y condiciones excepcionales como la pandemia del Covid-19, los clientes podrían enfrentar dificultades para mantener sus pagos al día. Esto, a su vez; podría llevar a

retrasos en los pagos y potencialmente a caídas en mora, particularmente en el rango de 30 a 60 días, lo que coincide con la categoría "Con problemas potenciales".

La similitud entre ambos estudios sugiere que los efectos económicos adversos, como los desencadenados por la pandemia, pueden influir en los comportamientos de pago de los clientes y en los índices de morosidad. En el contexto específico de la categoría "Con problemas potenciales", donde los clientes podrían estar luchando para mantenerse al día con sus pagos, la reprogramación de créditos podría no ser suficiente para evitar que algunos caigan en mora.

Respecto al segundo objetivo específico, un p-valor de 0,000 que es menor al alfa de 0,05; se rechaza la hipótesis nula, además el r de Pearson es de -0,931 lo que significa que la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022 se relaciona de manera indirecta y fuerte. La evidencia estadística respalda la idea de que reprogramar créditos está relacionado con una disminución importante en los índices de morosidad de la categoría deficiente.

El análisis presentado por Zevallos (2022) proporciona una perspectiva valiosa sobre cómo las instituciones financieras abordan los desafíos que enfrentan los clientes con problemas de pago. La estrategia clave que se discute es el refinanciamiento, una práctica común en el mundo de los préstamos y la banca. A través del refinanciamiento, las instituciones financieras buscan mitigar el impacto negativo en los índices de morosidad y brindar cierto alivio a los clientes que están lidiando con dificultades financieras.

El refinanciamiento implica modificar los términos originales del crédito para hacerlo más manejable para el cliente. En muchos casos, esto significa ajustar el plazo del crédito; lo que podría extender el tiempo que el cliente tiene para reembolsar el préstamo. Esto, a su vez, podría llevar a pagos mensuales más bajos, lo que podría ser una solución a corto plazo para el cliente que enfrenta dificultades financieras.

Sin embargo, el análisis también destaca un aspecto importante del refinanciamiento que puede tener implicaciones a largo plazo. La extensión del plazo del crédito puede aumentar los intereses totales a pagar. Aunque esta medida puede aliviar la carga mensual para el cliente, también puede resultar en una deuda total más alta, debido a la acumulación de intereses a lo largo del tiempo. Esta situación puede llevar a que los clientes sientan que su deuda no disminuye significativamente; lo que a veces puede resultar en un sentimiento de desaliento y llevar a incumplimientos.

La última parte de la afirmación, que hace referencia a la cartera con categoría deficiente, sugiere que esta práctica puede ser particularmente relevante en situaciones donde los clientes ya han sido clasificados en categorías de deuda problemática, como "deficiente". Esto implica que la estrategia de refinanciamiento podría aplicarse a clientes que ya están experimentando dificultades para cumplir con sus pagos, en un esfuerzo por evitar que su deuda empeore aún más y que caigan en una categoría aún más problemática, como "morosos".

Respecto al tercer objetivo específico, con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,128 que es mayor al alfa de 0,05; se acepta la hipótesis nula, confirmando así que la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022 no se relaciona de manera indirecta, los resultados indican que, aunque hay una relación moderada en la dirección opuesta, esta relación no es lo suficientemente sólida como para considerarla estadísticamente significativa.

El análisis presentado por Zevallos (2022) arroja luz sobre una dinámica crucial en la estrategia de refinanciamiento en el contexto financiero. El refinanciamiento, aunque diseñado para aliviar la carga financiera de los clientes y evitar el incumplimiento de pagos, puede generar un efecto no deseado en algunos casos.

Este fenómeno puede ser un factor que contribuye al aumento de los índices de morosidad. Los clientes que perciben que sus esfuerzos de pago no están resultando en una

disminución significativa de la deuda, podrían sentir desmotivación y frustración. Esta sensación podría influir en su capacidad y voluntad para continuar realizando los pagos según lo acordado. Como resultado, algunos clientes podrían terminar cayendo en mora, ya que pueden perder la confianza en que sus esfuerzos de pago están llevando a una resolución efectiva de su deuda.

Este análisis también se relaciona con el contexto del estudio actual, donde se investiga la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la categoría "dudoso". Los resultados del presente estudio, según lo mencionado, establecen que no hay una relación significativa entre la reprogramación de créditos y la morosidad en la categoría "dudoso". Esto podría alinearse con la dinámica discutida anteriormente: si los clientes en esta categoría experimentan dificultades para percibir un progreso significativo en la reducción de su deuda debido al refinanciamiento, podrían verse menos motivados a mantenerse al día con sus pagos, lo que podría contribuir al aumento de la morosidad en esta categoría específica.

Respecto al cuarto objetivo específico, con un nivel de confianza del 95%, y un p-valor de 0,024 que es menor al alfa de 0,05; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, además el r de Pearson es de -0,644, lo que significa que la reprogramación de créditos se relaciona de manera indirecta y fuerte con los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022. La reprogramación de créditos está relacionada con una disminución significativa en los índices de morosidad en la categoría de pérdida. Esto sugiere que cuando se reprograman créditos, los índices de morosidad en la categoría de pérdida disminuyen.

La referencia a Zevallos (2022) agrega una perspectiva valiosa a esta observación. Indica que la efectividad de la reprogramación de créditos puede depender de varios factores, como la forma en que se gestionó el proceso de reprogramación, la implementación de controles de riesgo adecuados y la atención a otros aspectos relacionados. Esta perspectiva

resalta que el éxito de la reprogramación no es automático y que su efectividad puede variar según cómo se haya implementado en la práctica.

El hecho de que se observe una relación positiva entre la efectividad de la reprogramación y la disminución de los índices de morosidad en la categoría de pérdida sugiere que una gestión cuidadosa de la reprogramación puede marcar una diferencia significativa en la salud financiera de los prestatarios y en la cartera crediticia de la entidad financiera. Esto puede implicar no solo la reestructuración de los términos del crédito, sino también la comunicación y el apoyo continuo a los clientes para garantizar que comprendan los nuevos términos y estén motivados para cumplir con ellos.

Conclusiones

a) Los resultados obtenidos revelan una relación inversa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad de los créditos reprogramados en el marco del programa Reactiva Perú. La evidencia estadística, respaldada por un p-valor de 0,000, demuestra la aceptación de la hipótesis alternativa, mostrando una correlación negativa fuerte entre estas dos variables, representada por un coeficiente de Pearson (r) de -0,982. Este hallazgo contrastado con la información descriptiva del comportamiento de los índices de morosidad demuestra que esta relación inversa obedece a que los créditos reprogramados están disminuyendo y la morosidad está incrementándose. Según la teoría, los índices de morosidad no deberían de incrementarse; sin embargo una posible explicación para esta contradicción es que, los créditos reprogramados se otorgaron a empresas que ya estaban en riesgo de morosidad. Al reprogramar sus deudas, estas empresas simplemente pospusieron el inevitable incumplimiento.

b) El análisis del primer objetivo específico demuestra con un p-valor de 0,719, mayor al alfa de 0,05, la aceptación de la hipótesis nula. Estos hallazgos confirman que, la reprogramación de créditos no se relaciona de manera significativa con los índices de morosidad en la categoría "Con problemas potenciales". Aunque se ha observado un comportamiento inverso débil entre la reprogramación de créditos y esta categoría, este comportamiento no es lo suficientemente fuerte como para considerarlo estadísticamente significativo. Así mismo, la tendencia de la información descriptiva demuestra que la morosidad ha incrementado con el pasar de los meses, señalando que los créditos atrasados de entre 9 a 30 días se están incrementando, mientras que los montos de reprogramación están disminuyendo. Esta categoría agrupa a los créditos que aún no se consideran morosos, pero que presentan un riesgo creciente de impago. Es posible que los deudores enfrenten dificultades crecientes para cumplir con sus obligaciones, lo que lleva a un mayor número de créditos con retrasos.

c) Los resultados revelan una asociación altamente significativa entre la reprogramación de créditos y los niveles de morosidad en la categoría "deficiente" a lo largo del tiempo. La fuerte correlación negativa (coeficiente de correlación de Pearson de $-0,931$) y el análisis de la información, refiere que los créditos reprogramados disminuyen con el tiempo, pero los índices de morosidad de la cartera en categoría "deficiente" se han incrementado, por lo que los créditos atrasados de entre 31 a 60 días se están incrementando. Lo que lleva a concluir que la facilidad de la reprogramación pudo haber desincentivado a las empresas a buscar soluciones más permanentes y estructurales a sus problemas de liquidez, por lo que la reprogramación pudo haber permitido a las empresas posponer temporalmente el incumplimiento, en lugar de abordar los problemas financieros subyacentes.

d) Los resultados no muestran una asociación significativa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la categoría 'dudoso'. Aunque se observan fluctuaciones en los índices de morosidad de los créditos reprogramados, el análisis estadístico no revela una relación estadísticamente significativa. Sin embargo, es importante destacar que se observa una tendencia de relación inversa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en esta categoría, mes a mes se ha visto variaciones en los índices de morosidad de manera creciente mientras que la reprogramación disminuía. Es un hecho que muchas empresas no dan la seriedad de pago del crédito de Reactiva Perú, porque es promovido por el Estado, y aprovechando las facilidades obtenidas como la reprogramación siguen extendiendo e incumpliendo con las fechas de pagos.

e) Se evidencia una relación significativa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la categoría "pérdida" a lo largo del año 2022. Esto significa a través del análisis descriptivo; que conforme se lleva a cabo la reprogramación de créditos, se observa un incremento consistente en los índices de morosidad de los créditos reprogramados en esta categoría. La correlación negativa fuerte (coeficiente de correlación de Pearson de $-0,644$)

respalda esta conclusión; la reprogramación pudo haber tenido efectos adversos, como desincentivar a los deudores a buscar soluciones permanentes a sus problemas financieros o enviar una señal negativa a los mercados sobre su salud financiera, la literatura indica que la reprogramación de créditos otorgada por Reactiva Perú fue un beneficio para las empresas que enfrentaban dificultades financieras debido a la pandemia. Esta reprogramación les permitió posponer temporalmente el pago de sus obligaciones; lo que les dio un respiro de liquidez y les ayudó a evitar el incumplimiento inmediato; sin embargo, muchas empresas quebraron porque no fue la solución suficiente u otras simplemente eran empresas ficticias que aprovecharon para posteriormente desaparecer.

Recomendaciones

a) Dada la clara relación inversa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad, se recomienda que la agencia Ttio CMAC Cusco continúe implementando estrategias de reprogramación de créditos en el marco del programa Reactiva Perú. Esta práctica parece ser eficaz para mitigar la morosidad y mejorar la salud financiera de la institución. Es esencial que se mantenga la vigilancia y el seguimiento constante de esta relación para ajustar las estrategias según sea necesario y lograr resultados sostenibles a lo largo del tiempo.

b) Aunque los resultados no mostraron una relación estadísticamente significativa entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la categoría "Con problemas potenciales", aún podría ser beneficioso para la agencia, explorar otros enfoques o políticas específicas para esta categoría. Se recomienda llevar a cabo un análisis más detallado para comprender mejor los factores subyacentes que podrían influir en la relación entre estas variables en este subconjunto específico de clientes.

c) La relación sólida observada entre la reprogramación de créditos y la reducción de morosidad en la categoría deficiente sugiere que, esta estrategia puede ser una herramienta efectiva en la gestión de la cartera crediticia. Se sugiere que, la agencia Ttio CMAC Cusco continúe priorizando la reprogramación de créditos para los clientes en categoría deficiente y ajuste sus procesos según los patrones identificados en el análisis. Además, podría ser valioso explorar otras áreas en las que esta estrategia pueda aplicarse para mejorar aún más la salud financiera de la agencia.

d) Aunque la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en la categoría "dudoso" no resultó ser estadísticamente significativa, se recomienda que la agencia Ttio CMAC Cusco siga monitoreando esta relación en el futuro. Podría ser útil realizar investigaciones adicionales para comprender mejor los factores que podrían influir en esta

relación particular y considerar ajustes en la estrategia de reprogramación de créditos si es necesario.

e) Dado el fuerte respaldo estadístico a la relación entre la reprogramación de créditos y la reducción de morosidad en la categoría "pérdida", se sugiere que la agencia Ttio CMAC Cusco mantenga, e incluso fortalezca sus esfuerzos en esta área. Se recomienda que se implementen políticas y prácticas específicas para abordar la cartera en la categoría "pérdida", utilizando la reprogramación de créditos como una herramienta clave para mejorar los resultados financieros y minimizar los riesgos asociados con esta categoría. Continuar evaluando y ajustando estas estrategias según los cambios en el entorno económico y financiero será esencial para el éxito continuado de la agencia.

Referencias

- Alcívar-Moreira, X. K., & Bravo-Santana, V. P. (2020). Índice del Riesgo de Morosidad en los Microcréditos Simples; Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. Artículo de revisión bibliográfica. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7), 182-198. <https://doi.org/10.46296/yc.v4i7edesp.0080>
- Aguilar, G., y Camargo, G. (2004). *Análisis de la Morosidad de las Instituciones Microfinancieras (IMF) en el Perú*. IEP Instituto de Estudios Peruanos. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Peru/iep/20190802040639/aguilar.pdf>
- 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>.
- Alvarez Callahue, W., y Apaza Tarqui, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista De Investigación Valor Contable*, 6(1), 26 - 32. <https://doi.org/10.17162/rivc.v6i1.1255>
- Banco Mundial. (2020). *La respuesta del Grupo Banco Mundial a la COVID-19 aumenta a USD 14 000 millones para ayudar a sostener las economías y proteger el empleo*. <https://acortar.link/cgEmmv>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). Nota sobre Reprogramación de los Créditos. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2020/nota-informativa-2020-08-17.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (Pearson Educación de Colombia Ltda (ed.); Tercera)
- Cárdenas, O. y Salazar, J. (2017). *Determinantes exógenos de la morosidad de las carteras de consumo y comercial en entidades financieras en Colombia*. [Tesis de posgrado para obtener el grado de maestro en Finanzas, Colegio de Estudios Superiores de

- Administración - Bogota DC]. Repositorio institucional,
<https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/1565/MFC2017-00500.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Corral, Y. (2009). Validez y Confiabilidad de los Instrumentos de Investigación para la Recolección de Datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 228-247.
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Dardac, N., Barbu, T., & Boitan, I. (2011). Impact of Credit Restructuring on the Quality of Bank Asset Portfolio. *A Cluster Analysis Approach. Acta Universitatis Danubius*, 7(3), 162-173.
- Decreto de Urgencia N° 026-2021. (06 de marzo de 2021). Normas Legales, Diario Oficial El Peruano. <https://acortar.link/T7iIQT>
- Del Aguila, K. (2022). *Estrategias de recuperación de créditos de los clientes de la institución financiera Scotiabank de la ciudad de Pucallpa, región Ucayali, 2021*[Tesis de pregrado para obtener título de Contador Público, Universidad Privada de Pucallpa].
 Repositorio Institucional,
http://www.repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/315/1/tesis_kaly.pdf
- Flores-Ruiz, E., Miranda-Novales, M., y Villasís-Keever, M. (2017). El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Revista Alergía Mexico*, 64(3), 364-370.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v64n3/2448-9190-ram-64-03-0364.pdf>
- García, V. (2018). Análisis de la cartera de créditos de la banca pública ecuatoriana (2008-2017). *Uisrael Revista Científica*, 5(3), 37-50.
<https://doi.org/10.35290/rcui.v5n3.2018.76>
- 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). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones.

Hernández, J., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., y Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(5), 587-601.

<https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>

Hurtado, T. (2022). *Reprogramación de la cartera de crédito y su incidencia en la morosidad de la Caja Municipal del Santa, año 2020 –2021*. [Tesis de post grado para obtener grado de maestro en Ciencias Académicas, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/20518/Hurtado%20Llauri%2c%20Teresa%20Carlota%20Yolanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Icart, M., y Canela, S. (1998). El uso de hipótesis en la investigación científica. *Atención Primaria*, 21(3), 172-178. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-el-uso-hipotesis-investigacion-cientifica-15038>

International Monetary Fund. (1983). Debt rescheduling: what does it mean. *Finance & Development*, 20(3), 26-33. <https://doi.org/10.5089/9781616353544.022>

Miranda, D. (2020). *Implementación de la estrategia de reprogramación para reducir el riesgo de crédito en la agencia Huancavelica de Mibanco en el marco de la emergencia sanitaria 2020*. [Tesis de post grado para obtener grado de maestro en Administración - Mención Finanzas, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio Institucional.

https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7735/T010_42754481_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paulino, E. (2021). Indicadores de calidad de cartera y endeudamiento, en las empresas financieras, Perú, años 2015 al 2019. *Revista Hechos Contables*, 1(1), 64-86. www.educas.com.pe
- 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>
- Ulloa, G. (2020). *Análisis del nivel de morosidad de la cartera que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fasayñan*. [Tesis de pregrado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Politécnica Salesiana - Sede Cuenca]. Repositorio institucional <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19427/1/UPS-CT008873.pdf>
- Saurina-Salas, J. (1998). Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorros Españolas. *Investigaciones Económicas*, 22(3); 393-426. <https://acortar.link/M1moAv>
- Syahputra, A., & Suwadi, S. (2022). Analysis of Credit Restructuring Implementation The Period of Social Order in the Era of the Covid-19 Pandemic in Banking In Cliff City. *Enrichment: Journal of Management*, 12(1), 1041-1045. <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i1.353>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). SBS autoriza a las entidades del sistema financiero a efectuar modificaciones a los contratos de créditos para que deudores puedan cumplir con sus pagos. <https://acortar.link/GOIX3o>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2015). Glosario de Términos e Indicadores Financieros. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>
- Tedeschi, G., Vidal-Tomás, D., Delli-Gatti, D., & Gallegati, M. (2021). The macroeconomic effects of default and debt restructuring: An agent based exploration. *International*

Review of Economics & Finance, 76, 1146-1163.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1059056021001672>

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

Villar, I. (2022). La morosidad de los bancos. COPE. España. <https://cutt.ly/QMUUJ1R>

Zevallo, J. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales*

de la provincia de Chupaca – 2020 [Para optar por el grado de maestro]. Universidad Continental.

https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_

[TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf)

Apéndices

Anexo 1: Matriz de Consistencia

REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS Y LOS INDICES DE MOROSIDAD DEL PROGRAMA REACTIVA PERÚ EN LA AGENCIA TTIO CMAC CUSCO

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensión	Metodología
¿Cuál es la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?	Determinar la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Reprogramación de créditos	Créditos otorgados por Reactiva Perú	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Nivel: correlacional Método General: Método científico Método específico: Deductivo Diseño de investigación: No experimental - transversal - correlacional Población: Informes mensuales de reprogramación y comportamiento de morosidad de créditos reprogramados del programa Reactiva Perú- Agencia Ttio, CMAC Cusco. Muestra: 12 informes mensuales de reprogramación y 12 informes mensuales de comportamiento de morosidad de la agencia Ttio-CMAC Cusco 2022. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Técnicas: Análisis Documental Instrumento: ficha de recolección de datos Técnicas de análisis de datos: Spss v26
Específico	Específico	Específico		Monto Reprogramados de Créditos por Reactiva Perú	
¿Cuál es la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?	Identificar la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría Con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría con problemas potenciales del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Índices de morosidad	Categoría Con Problemas Potenciales	
¿Cuál es la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?	Describir la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría deficiente del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.		Categoría Deficiente	
¿Qué relación existe entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?	Establecer la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría dudoso del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.		Categoría Dudoso	
¿Qué relación existe entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022?	Analizar la relación entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.	Existe relación indirecta entre la reprogramación de créditos y los índices de morosidad en categoría pérdida del programa Reactiva Perú en la agencia Ttio CMAC Cusco, 2022.		Categoría Pérdida	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización

Variable	Concepto	Dimensión	Concepto	Indicadores	Técnica de recolección de datos
Reprogramación de créditos	La reprogramación de crédito o deuda consiste en la reestructuración o reorganización para extender una deuda, donde interviene la modificación del pago originalmente establecido (International Monetary Fund, 1983).	Créditos otorgados por Reactiva Perú	La cantidad total de préstamos o financiamientos proporcionados a individuos, empresas u otras entidades económicas por medio del programa Reactiva Perú. Incluye todos los fondos desembolsados como parte de las medidas de reactivación económica implementadas por el gobierno o entidades financieras en el marco de dicho programa.	Monto de colocaciones totales de créditos por reactiva Perú	Análisis Documental / Ficha de recolección de datos
		Monto Reprogramados de Créditos por Reactiva Perú	La suma total de los valores de créditos que han sido modificados o reestructurados como parte de las iniciativas de Reactiva Perú. Este monto representa la cantidad de préstamos que ha experimentado cambios en sus condiciones originales, como extensiones de plazo, ajustes en tasas de interés u otras modificaciones acordadas entre los deudores y las entidades financieras bajo el programa.	Monto de colocaciones totales reprogramados de créditos por reactiva Perú	
Índice de Morosidad	Periche-Delgado et al (2020) el índice de morosidad mayormente empleado es el IMOR; “es una herramienta que ayuda medir el desempeño de una entidad financiera. Este indicador [...] se calcula a partir de la cartera atrasada en el periodo sobre los créditos directos” (p. 207).	Categoría Con Problemas Potenciales	Una clasificación que identifica a los préstamos o créditos que muestran signos incipientes de dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones, pero que aún no califican como deficientes, dudosos o en pérdida. Esta categoría podría incluir créditos con pagos atrasados leves o indicios tempranos de problemas financieros que requieren monitoreo y atención especial por parte de las entidades financieras.	Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 9 a 30 días	Análisis Documental / Ficha de recolección de datos
		Categoría Deficiente	Una clasificación que se asigna a los créditos que presentan problemas significativos en el cumplimiento de sus obligaciones. Los créditos en esta categoría pueden tener pagos atrasados sustanciales, y hay indicios claros de dificultades financieras por parte de los deudores.	Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 31 a 60 días	
		Categoría Dudo so	Una clasificación que se aplica a los créditos con un alto grado de incertidumbre sobre su recuperación. Los créditos en esta categoría tienen problemas más graves que los deficientes, y hay dudas significativas sobre la capacidad del deudor para cumplir con sus obligaciones.	Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 61 a 120 días	
		Categoría Pérdida	Una clasificación que se asigna a los créditos donde se ha determinado que la recuperación total o parcial es improbable. Los créditos en esta categoría representan una pérdida reconocida para las entidades financieras.	Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora más de 120 días	

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de Datos

Área de Recolección Responsable:		Fecha de elaboración: Tiempo de ejecución:											
Variable X:	REPROGRAMACIÓN	PERIODO DE TIEMPO											
		<i>Ene-22</i>	<i>Feb-22</i>	<i>Már-22</i>	<i>Abr-22</i>	<i>Máy-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>
Créditos otorgados por Reactiva Perú													
Monto de colocaciones totales de créditos por reactiva Perú		S/ 19,492,769	S/ 19,492,763										
Monto Reprogramados de Créditos por Reactiva Perú													
Monto de colocaciones totales reprogramados de créditos por reactiva Perú		S/ 17,694,104	S/ 16,585,799	S/ 16,199,615	S/ 15,928,818	S/ 15,465,136	S/ 15,088,813	S/ 14,560,670	S/ 13,995,600	S/ 13,444,274	S/ 12,840,452	S/ 12,201,546	S/ 11,548,883
Variable Y:	ÍNDICE DE MOROSIDAD	PERIODO DE TIEMPO											
		<i>Ene-22</i>	<i>Feb-22</i>	<i>Már-22</i>	<i>Abr-22</i>	<i>Máy-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>
Índices de morosidad de categoría Normal		0.83	0.90	0.88	0.87	0.87	0.87	0.85	0.82	0.80	0.78	0.75	0.72
Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de hasta 8 días		S/ 14,669,158	S/ 14,924,158	S/ 14,280,460	S/ 13,912,640	S/ 13,516,486	S/ 13,180,972	S/ 12,393,326	S/ 11,443,717	S/ 10,721,296	S/ 9,379,086	S/ 9,116,997	S/ 8,281,846
Índices de morosidad de categoría Con Problemas Potenciales		0.08	0.05	0.05	0.08	0.07	0.07	0.09	0.10	0.10	0.11	0.06	0.04
Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 9 a 30 días		S/ 1,326,559	S/ 824,661	S/ 1,044,728	S/ 1,197,383	S/ 1,103,280	S/ 1,077,369	S/ 1,294,815	S/ 1,397,391	S/ 1,390,225	S/ 1,466,055	S/ 779,997	S/ 451,206
Índices de morosidad de categoría Deficiente		0.01	0.00	0.01	0.01	0.01	0.01	0.03	0.02	0.03	0.04	0.07	0.06
Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 31 a 60 días		S/ 123,414	S/ 46,700	S/ 147,278	S/ 109,000	S/ 133,125	S/ 188,147	S/ 407,921	S/ 338,890	S/ 443,168	S/ 539,818	S/ 816,339	S/ 677,274
Índices de morosidad de categoría Dudoso		0.03	0.03	0.03	0.03	0.02	0.02	0.02	0.05	0.03	0.04	0.04	0.04
Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora de 61 a 120 días		S/ 504,771	S/ 560,728	S/ 558,417	S/ 507,481	S/ 300,468	S/ 281,141	S/ 292,555	S/ 663,187	S/ 447,473	S/ 464,234	S/ 496,602	S/ 482,344
Índices de morosidad de categoría Pérdida		0.06	0.01	0.01	0.01	0.03	0.02	0.01	0.01	0.03	0.06	0.08	0.14
Monto de colocaciones totales de reprogramación de créditos por reactiva Perú con mora más de 120 días		S/ 1,010,202	S/ 229,552	S/ 167,702	S/ 208,314	S/ 411,777	S/ 361,184	S/ 171,853	S/ 152,446	S/ 442,112	S/ 801,259	S/ 991,671	S/ 1,656,213

Anexo 5: Evidencia Fotográfica







