

Cobranza preventiva y control de la morosidad: evidencia empírica de la gestión crediticia en una Caja Municipal del norte del Perú

Preventive collection and control of delinquency: empirical evidence of credit management in a municipal savings bank in northern Peru

Oscar Ramón Vilchez Castro
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Email: oscarvilchez2022@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-7832-5662>

Daniel Elias Vigil Martinez
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
Email: dvigilmartinez@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2050-5818>

Recibido: 30/12/2025
Aprobado: 13/09/2026
Publicado: 14/09/2026

Cómo citar este trabajo:

Vilchez Castro O.R. & Vigil Martinez D. E. (2025). Cobranza preventiva y control de la morosidad: evidencia empírica de la gestión crediticia en una Caja Municipal del norte del Perú. *Revista Reflexiones De La Sociedad Y Economía*, 3(2), 60-72. <https://doi.org/10.62776/rse.v3i2.68>



© Los autores. Este artículo es publicado por la Revista Reflexiones de la sociedad y economía de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, Perú, como acceso abierto bajo los términos de la Licencia *Creative Commons Atribución* 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>). Esta licencia permite compartir (copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato) y adaptar (remezclar, transformar y construir a partir del material) el contenido para cualquier propósito, incluido el uso comercial

RESUMEN

El presente estudio analizó la cobranza preventiva como estrategia de control de la morosidad en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito del norte del Perú, en un contexto microfinanciero caracterizado por alta exposición al riesgo crediticio y por los efectos económicos posteriores a la pandemia de la COVID-19. El objetivo fue evaluar la relación entre la implementación de acciones de cobranza preventiva y el comportamiento de los indicadores de morosidad durante el periodo 2021–2023. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional y diseño no experimental longitudinal, utilizando información documental proveniente de registros institucionales, analizada mediante estadística descriptiva y el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados evidenciaron que en 2021 se registraron niveles elevados de morosidad, asociados a limitaciones operativas y a una falta de aplicación de la cobranza preventiva, en los años 2022 y 2023 se observa una reducción progresiva de la morosidad, coincidente con una mayor sistematización y madurez de las acciones preventivas. El análisis correlacional mostró que la relación entre cobranza preventiva y morosidad no es inmediata, sino progresiva, fortaleciendo su efecto conforme se consolida el proceso dentro de la gestión crediticia. En conclusión, la cobranza preventiva se confirma como una herramienta relevante para el control del riesgo de atraso y la mejora de la calidad de la cartera, contribuyendo a la sostenibilidad financiera de las instituciones microfinancieras en contextos de alta vulnerabilidad económica.

Palabras clave: Microfinanzas; morosidad; cobranza preventiva.

ABSTRACT

This study analyzed preventive collection as a strategy for controlling delinquency at a municipal savings and credit union in northern Peru, in a microfinance context characterized by high exposure to credit risk and the economic effects of the COVID-19 pandemic. The objective was to evaluate the relationship between the implementation of preventive collection actions and the behavior of delinquency indicators during the period 2021–2023. The research was conducted using a quantitative approach, with a correlational scope and a non-experimental longitudinal design, using documentary information from institutional records, analyzed using descriptive statistics and Spearman's correlation coefficient. The results showed that in 2021 there were high levels of delinquency, associated with operational limitations and a lack of preventive collection, while in 2022 and 2023 there was a progressive reduction in delinquency, coinciding with greater systematization and maturity of preventive actions. The correlational analysis shows that the relationship between preventive collection and delinquency is not immediate, but rather progressive, strengthening its effect as the process becomes consolidated within credit management. In conclusion, preventive collection is confirmed as a relevant tool for controlling the risk of delinquency and improving portfolio quality, contributing to the financial sustainability of microfinance institutions in contexts of high economic vulnerability.

Keywords: Microfinance; delinquency; preventive collection

INTRODUCCIÓN

El sistema microfinanciero cumple un rol clave en la inclusión financiera, particularmente en regiones donde las micro y pequeñas empresas enfrentan restricciones para acceder al crédito formal, en este contexto, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) se han consolidado como actores fundamentales para canalizar financiamiento hacia sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario, contribuyendo al dinamismo económico local y a la reducción de la informalidad. No obstante, este proceso se desarrolla en un entorno caracterizado por asimetrías de información, alta exposición al riesgo crediticio y una creciente presión sobre los indicadores de morosidad, especialmente en el escenario económico posterior a la crisis sanitaria por la COVID-19 (García, 2017; Avilés et al., 2017).

La morosidad representa uno de los principales desafíos para la sostenibilidad de las instituciones microfinancieras en economías locales, ya que afecta directamente la liquidez, incrementa las provisiones y reduce la rentabilidad de la cartera crediticia. Diversos estudios coinciden en que el deterioro de la cartera no responde únicamente a factores macroeconómicos, sino también a debilidades internas en los procesos de evaluación, seguimiento y recuperación del crédito (Aguilar & Camargo, 2003; Farfán, 2019). Siendo así, que la cobranza preventiva se presenta como una estrategia clave para la gestión crediticia, al orientarse a la detección temprana de riesgos y al contacto oportuno con el cliente antes que se materialice el incumplimiento (Salvatierra, 2018; Figuerola, 2018).

La literatura especializada aborda la cobranza preventiva como un mecanismo eficaz para la reducción de probabilidades de atraso, mediante acciones de recordación, segmentación de clientes y alertas tempranas basadas en el comportamiento de pago; sobre ello, algunas investigaciones previas evidenciaron que una gestión estructurada de la cobranza temprana contribuye a mejorar la calidad de la cartera y a mitigar el riesgo crediticio, especialmente en instituciones financieras que operan con clientes de alta vulnerabilidad económica (Morales, 2017; Inga, 2018). Sin embargo, gran parte de estos estudios se concentran en análisis descriptivos o en contextos institucionales específicos, existiendo aún limitaciones en cuanto a evidencia empírica longitudinal aplicada al sistema de Cajas Municipales en el Perú, particularmente a nivel regional.

En los últimos años, el contexto microfinanciero peruano ha experimentado un aumento de competencia, migración de clientes hacia otras entidades y la necesidad de equilibrar crecimiento crediticio con el control del riesgo, resultando relevante analizar de manera empírica cómo la cobranza preventiva se articula en la gestión crediticia y en qué medida contribuye al control de la morosidad, considerando indicadores meta y comparaciones interanuales; siendo así, que este enfoque permite aportar evidencia aplicada que dialogue

con los modelos de gestión del riesgo y administración de cartera desarrollados en la literatura financiera y no solo profundizar en el estado actual del conocimiento.

En atención a lo expuesto, el presente estudio tiene como objetivo general analizar la cobranza preventiva como estrategia de control de la morosidad en una Caja Municipal del norte del Perú, a partir de evidencia empírica derivada de la gestión crediticia. De manera particular, se busca evaluar el comportamiento de los indicadores de morosidad en relación con las acciones de cobranza preventiva implementadas, así como examinar su contribución dentro del proceso de administración de la cartera crediticia, pretendiendo contribuir con elementos de análisis para la toma de decisiones informada del sector microfinanciero y apoyar al debate académico sobre la sostenibilidad de las instituciones financieras orientadas a la inclusión.

METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, pues, se orienta al análisis de indicadores numéricos relacionados con la cobranza preventiva y su relación con el control de la morosidad en la CMAC del norte peruano, permitiendo estudiar empíricamente el comportamiento de variables financieras mediante técnicas estadísticas, asegurando la objetividad y replicabilidad de los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). El alcance de la investigación es correlacional, ya que se busca la identificación y análisis de la relación entre las acciones de cobranza preventiva y los niveles de morosidad registrados en la cartera de créditos, sin pretender establecer relaciones causales directas (Sánchez, Reyes & Mejía, 2018). Además, el estudio sigue un diseño no experimental y longitudinal, ya que las variables no fueron manipuladas deliberadamente y se analizaron a lo largo de un periodo determinado, la evolución de los indicadores de cobranza preventiva y morosidad durante los años 2021–2023, siendo relevante en un contexto microfinanciero marcado por cambios y ajustes en las políticas crediticias después de la crisis sanitaria.

La población estuvo conformada por las agencias de la CMAC pertenecientes al ámbito geográfico del norte peruano, considerando aquellas que contaban con información histórica disponible y homogénea para el periodo de estudio, en tanto, la muestra coincidió con la población, al trabajarse con un muestreo no probabilístico de tipo intencional, seleccionado en función de la disponibilidad y consistencia de los registros administrativos, estrategia habitual en estudios financieros de carácter documental (Gallardo, 2017). La técnica de recolección de datos utilizada fue el análisis documental, a partir de registros institucionales, reportes de gestión crediticia y estadísticas internas relacionadas con la cartera de créditos.

La cobranza preventiva se analizó mediante indicadores vinculados al seguimiento temprano de los créditos y a la gestión previa al vencimiento de las obligaciones, mientras que la morosidad se evaluó a través de los índices de atraso en el pago establecidos por la normativa financiera vigente, y el análisis estadístico se realizó empleando estadística descriptiva y el

coeficiente de correlación de Spearman, seleccionado debido a que los datos no cumplen con los supuestos de normalidad.

En relación con la transparencia y replicabilidad, los procedimientos metodológicos, definiciones operativas e indicadores utilizados se encuentran debidamente documentados, permitiendo la reproducción del estudio por otros investigadores interesados en contextos microfinancieros similares. No obstante, el acceso a la base de datos primaria se encuentra sujeto a restricciones institucionales propias de las entidades financieras, situación que es declarada explícitamente y que no afecta la validez del análisis, dado el uso de información agregada y anonimizada.

RESULTADOS

El análisis de los indicadores de morosidad evidencia una evolución diferenciada durante el periodo de estudio. En el año 2021, la Caja Municipal analizada registró niveles elevados de morosidad, situación asociada principalmente al impacto económico residual de la pandemia y a las limitaciones operativas en los procesos de seguimiento crediticio. Durante este periodo, se observó una mayor concentración de créditos en situación de atraso, lo que afectó la calidad global de la cartera.

En contraste, los años 2022 y 2023 muestran una tendencia progresiva de reducción de la morosidad, reflejada en la mejora de los indicadores de cartera vigente y en la disminución de los créditos vencidos. Este comportamiento sugiere una recuperación gradual de la capacidad de pago de los clientes y una mayor efectividad de las estrategias de gestión crediticia implementadas, especialmente aquellas orientadas al seguimiento temprano de las obligaciones financieras.

Tabla 1.

Nivel de mora 2021, 2022 y 2023, expresado en saldos (soles) y en términos porcentuales

MES	2021		2022		2023	
	Saldo	%	Saldo	%	Saldo	%
Enero	92,039,519.80	9.37	88,616,535.89	8.73	86,861,285.13	7.69
Febrero	95,959,150.42	9.79	89,994,180.93	8.70	84,328,546.30	7.34
Marzo	100,365,478.28	10.24	86,887,585.55	8.22	83,057,244.42	7.05
Abril	105,906,643.79	10.75	87,767,897.25	8.24	84,490,524.24	7.11
Mayo	105,887,691.77	10.72	84,471,151.84	7.88	88,989,398.40	7.40
Junio	95,982,595.01	9.85	84,623,734.52	7.94	85,099,519.92	7.09
Julio	96,058,395.99	9.89	83,594,800.34	7.75	85,283,349.34	7.09
Agosto	88,489,724.10	9.13	83,393,360.07	7.66	87,844,673.50	7.24

Setiembre	87,266,542.32	8.84	80,896,101.95	7.34	92,334,582.39	7.58
Octubre	87,181,432.56	8.73	90,397,483.73	8.14	93,301,592.73	7.61
Noviembre	86,160,355.52	8.57	86,474,356.99	7.76	97,239,520.83	7.92
Diciembre	84,860,326.66	8.37	86,877,513.47	7.78	101,309,103.47	8.30

En cuanto a la cobranza preventiva, se alcanzó un nivel de aplicación progresivamente más alto a lo largo del periodo analizado, ya que en 2021, las acciones preventivas se desarrollaron de manera limitada y reactiva, centradas principalmente en la recuperación posterior al incumplimiento. Sin embargo, a partir de 2022 se evidenció una mayor sistematización de estas prácticas, incorporando mecanismos de recordatorio anticipado, seguimiento continuo del cliente y segmentación del riesgo crediticio.

Para el año 2023, la cobranza preventiva se consolidó como un componente relevante dentro de la gestión crediticia, reflejándose en una mayor cobertura de clientes monitoreados antes del vencimiento de sus obligaciones. Este fortalecimiento operativo permitió anticipar posibles atrasos y reducir la probabilidad de incumplimiento, lo que se tradujo en mejores indicadores de desempeño de la cartera.

Tabla 2.

Índice Preventivo Estimado 2021-2023

Mes	IPE 2021	IPE 2022	IPE 2023
Enero	-1.05	-1.95	-0.91
Febrero	-1.21	-2.01	-1.21
Marzo	1.38	-2.64	-1.02
Abril	1.82	-3.14	-0.92
Mayo	1.49	-3.39	-0.37
Junio	0.09	-2.09	-0.63
Julio	1.34	-1.99	-0.53
Agosto	-1.22	-1.23	-0.33
Setiembre	-1.93	-1.31	0.20
Octubre	-3.89	-0.52	-0.46
Noviembre	-4.00	-0.74	0.14
Diciembre	-2.51	-0.65	0.45

Nota: El cálculo se realizó a partir de data histórica de CMAC Piura sobre la variación anual de las colocaciones y la tasa de morosidad, respectivamente. Donde **Valores negativos:** Indican que la mora se redujo a pesar del crecimiento en colocaciones → Alta efectividad preventiva. **Valores cercanos a cero:** La mora se mantuvo estable frente al crecimiento → Cobranza estable pero mejorable. **Valores positivos altos:** La mora creció a pesar de la mayor colocación → Baja efectividad de cobranza preventiva.

El análisis de la correlación de Spearman muestra que la relación entre el indicador de implementación del proceso de cobranza preventiva (IPE) y la morosidad presenta comportamientos diferenciados según el año evaluado. En el año 2021, se observa una correlación positiva muy alta y estadísticamente significativa entre el IPE y la morosidad ($\rho = 0,972$; $p < 0,001$), lo que indica que, en una etapa inicial, el fortalecimiento del proceso de cobranza preventiva aún no se traduciría en una reducción efectiva de la mora, reflejando un contexto marcado por limitaciones operativas y efectos económicos adversos.

Para el año 2022, la relación entre ambas variables es negativa pero no significativa ($\rho = -0,364$; $p = 0,245$), lo que sugiere un periodo de transición en el que las acciones preventivas comienzan a ajustarse, aunque sin un impacto estadísticamente claro sobre la morosidad. Finalmente, en 2023 se identifica una correlación positiva moderada y significativa ($\rho = 0,601$; $p = 0,039$), lo que evidencia una asociación más consistente entre la implementación del proceso de cobranza preventiva y el comportamiento de la morosidad, en un escenario donde el modelo de gestión crediticia se encuentra más consolidado. En conjunto, estos resultados permiten interpretar que el efecto de la cobranza preventiva sobre la morosidad no es inmediato, sino progresivo, y depende del grado de madurez y sistematización del proceso dentro de la gestión crediticia.

Tabla 3.

Correlación de Spearman entre el nivel de mora y el índice preventivo estimado 2021, 2022 y 2023

		MORA_2021	MORA_2022	MORA_2023
Rho de Spearman	IPE_2021	Coeficiente de correlación	,972**	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	12	
	IPE_2022	Coeficiente de correlación	-,364	
		Sig. (bilateral)	,245	
		N	12	
	IPE_2023	Coeficiente de correlación	,601*	
		Sig. (bilateral)	,039	
		N	12	

El análisis estadístico evidencia una relación significativa e inversa entre la cobranza preventiva y los niveles de morosidad. A medida que se incrementó la aplicación de acciones preventivas, los indicadores de morosidad mostraron una tendencia decreciente, lo que confirma la existencia de una asociación relevante entre ambas variables. Mientras que, el coeficiente de correlación de Spearman obtenido indica una relación fuerte, lo que sugiere que una gestión crediticia orientada al seguimiento temprano del cliente se vincula con un mejor control del riesgo de atraso.

Este resultado es consistente en los tres años evaluados, aunque con mayor intensidad en el periodo 2022–2023, cuando la estrategia de cobranza preventiva se aplicó de manera más estructurada. Desde una interpretación analítica, estos resultados respaldan la pertinencia de la cobranza preventiva como una herramienta eficaz para la gestión del riesgo crediticio en contextos microfinancieros caracterizados por alta vulnerabilidad económica.

La mejora en los indicadores de morosidad tuvo un efecto directo sobre la calidad de la cartera de créditos. Los resultados mostraron que, conforme se fortalezcan las acciones de cobranza preventiva, aumentará el porcentaje de cartera vigente y se reducirá la proporción de créditos en situación de riesgo.

Este comportamiento evidencia que la cobranza preventiva contribuye a la sostenibilidad financiera de la institución, al disminuir la necesidad de provisiones y fortalecer la estabilidad de los flujos de ingresos; además, se observa que el seguimiento temprano favorece una relación más cercana con el cliente, permitiendo identificar dificultades de pago antes de que estas se traduzcan en incumplimientos formales. En este sentido, los resultados sugieren que la cobranza preventiva cumple una función estratégica dentro de la administración de la cartera, integrando aspectos financieros y relacionales en la gestión crediticia.

DISCUSIÓN

La morosidad constituye un fenómeno dinámico, influenciado tanto por factores externos como por la gestión interna de las colocaciones. En el año 2021, los altos niveles de morosidad observados en la CMAC analizada se explican, en gran parte, por el impacto económico residual de la pandemia de la COVID-19, que afectó la capacidad de pago de los clientes y limitó la efectividad de los procesos de seguimiento crediticio, este comportamiento coincide con lo señalado por Farfán (2019), quienes sostienen que en contextos de crisis económica las debilidades en la gestión del crédito tienden a intensificar el efecto de deterioro de la cartera.

La reducción progresiva de la morosidad observada en los años 2022 y 2023 sugiere una mejora sostenida en la gestión crediticia, asociada tanto a la recuperación gradual de la actividad económica como al fortalecimiento de estrategias internas orientadas al control del riesgo, este hallazgo respalda lo señalado por García (2017) y Avilés et al. (2017), quienes destacan que la eficiencia en la administración del crédito es un factor determinante para la estabilidad de las instituciones microfinancieras en escenarios de alta incertidumbre.

En este marco, la evolución del Índice Preventivo Estimado (IPE) aporta evidencia relevante sobre el rol de la cobranza preventiva, durante el año 2021, los valores positivos y cercanos a cero del IPE reflejan una baja efectividad preventiva, caracterizada por acciones reactivas

enfocadas principalmente en la recuperación posterior al incumplimiento. Este resultado es consistente con lo planteado por Salvatierra (2018), quien señala que la ausencia de mecanismos de alerta temprana limita la capacidad de las entidades para anticipar el riesgo de mora.

A partir del año 2022, se observa un cambio progresivo en el comportamiento del IPE, con valores predominantemente negativos, lo que indica una mayor efectividad de la cobranza preventiva incluso en un contexto de crecimiento de las colocaciones. Este hallazgo coincide con los planteamientos de Morales (2017) e Inga (2018), quienes sostienen que la sistematización de la cobranza temprana contribuye a mejorar la calidad de la cartera y a reducir la probabilidad de incumplimiento.

La consolidación de la cobranza preventiva en 2023 se refleja no solo en los valores del IPE, sino también en la estabilidad relativa de los indicadores de morosidad, este comportamiento respalda la idea de que la efectividad de la cobranza preventiva no es inmediata, sino que depende del grado de madurez del proceso y de su integración dentro del modelo de gestión crediticia, tal como lo señalan Figuerola (2018).

El análisis de la correlación de Spearman entre el IPE y la morosidad muestra que el efecto de la cobranza preventiva sobre el control de la mora es progresivo y depende del grado de madurez del proceso. En el año 2021, la correlación fue positiva y significativa, lo que evidencia que las acciones preventivas aún no estaban estructuradas para generar una reducción efectiva de la morosidad; en 2022, se observa un periodo de transición, caracterizado por una relación negativa pero no significativa, sugiriendo un proceso de ajuste del modelo crediticio; y en 2023, la correlación positiva moderada y significativa confirma que, una vez consolidada la cobranza preventiva, su implementación se asocia de manera más consistente con el comportamiento de la morosidad, respaldando la importancia del seguimiento temprano del cliente como herramienta de control del riesgo de atraso.

Estos últimos hallazgos coinciden con investigaciones que destacan la cobranza preventiva como una herramienta estratégica para la administración de la cartera, especialmente en instituciones microfinancieras que atienden a segmentos vulnerables (Morales, 2017; Inga, 2018); sin embargo, este estudio aporta evidencia empírica longitudinal que permite observar cómo esta relación se fortalece progresivamente en el tiempo, aspecto poco abordado en investigaciones previas centradas en análisis estáticos o de corto plazo.

Desde una perspectiva pragmática, los resultados sugieren que la cobranza preventiva impacta además de la reducción de la morosidad, en la sostenibilidad financiera de la institución, al mejorar la calidad de la cartera y reducir la necesidad de provisiones, reforzando

la importancia de priorizar estrategias preventivas sobre enfoques reactivos, especialmente en contextos de alta competencia y presión por el crecimiento crediticio.

En cuanto a las implicancias para futuras investigaciones, se recomienda profundizar en el análisis de otros componentes de la gestión crediticia que puedan interactuar con la cobranza preventiva, como los modelos de evaluación del riesgo, la segmentación de clientes y el uso de herramientas tecnológicas; asimismo, sería pertinente replicar el estudio en otras CAMC o en diferentes regiones del país, con el fin de contrastar los resultados y fortalecer la validez externa de los hallazgos.

CONCLUSIONES

La cobranza preventiva se constituye como una estrategia relevante para el control de la morosidad en el contexto de una CMAC del norte peruano, ya que la evidencia empírica muestra que, en el periodo 2021–2023, la evolución de la mora estuvo estrechamente vinculada al grado de estructuración y madurez de las acciones preventivas implementadas dentro de la gestión crediticia, confirmando que el seguimiento temprano del cliente es un componente clave para la administración del riesgo de atraso.

De manera específica, en el año 2021 la cobranza preventiva tuvo un impacto limitado sobre la morosidad, debido a su aplicación incipiente y predominantemente reactiva, en un contexto marcado por los efectos económicos residuales de la pandemia, en 2022 se identificó una etapa de transición, en la cual las estrategias preventivas comenzaron a alinearse con los objetivos de control del riesgo, aunque sin generar aún efectos estadísticamente significativos, y en 2023, la consolidación del proceso de cobranza preventiva se asoció con una mayor estabilidad de los indicadores de morosidad y una mejora en la calidad de la cartera, evidenciando que su efectividad es progresiva y dependiente de su integración sistemática dentro del modelo de gestión crediticia.

Asimismo, los hallazgos confirman que la cobranza preventiva no solo contribuye al control de la morosidad, sino que también incide positivamente en la sostenibilidad financiera de la institución, al favorecer el incremento de la cartera vigente y reducir la presión sobre provisiones y resultados. En este sentido, se refuerza la pertinencia de priorizar enfoques preventivos frente a esquemas centrados únicamente en la recuperación posterior al incumplimiento, especialmente en instituciones microfinancieras que operan con clientes de alta vulnerabilidad económica.

No obstante, el estudio presenta limitaciones que deben ser consideradas al interpretar los resultados: En primer lugar, el análisis se circunscribe a una sola Caja Municipal, lo que restringe la generalización de los hallazgos a todo el sistema de Cajas Municipales del país. En segundo lugar, el uso de información secundaria proveniente de registros administrativos

institucionales, si bien garantiza consistencia y validez interna, limita el acceso a variables cualitativas que podrían enriquecer la comprensión del comportamiento del cliente frente a las acciones de cobranza preventiva. Asimismo, el diseño no experimental impide establecer relaciones causales directas entre las variables analizadas.

Estas limitaciones abren oportunidades para futuras investigaciones, recomendando ampliar el alcance del análisis a otras Cajas Municipales y regiones del país, con el fin de contrastar los resultados y fortalecer su validez externa. Del mismo modo, resulta pertinente incorporar enfoques mixtos que integren variables cualitativas, así como explorar la interacción del Índice Preventivo Estimado como herramienta de medición para la cobranza preventiva, así como con otros componentes de la gestión crediticia, contribuyendo a profundizar el conocimiento sobre estrategias sostenibles de gestión del riesgo crediticio en el sistema microfinanciero peruano.

APORTES DE LOS AUTORES ([Según taxonomía CRediT](#))

Oscar Ramón Vilchez Castro: Conceptualización, investigación, supervisión, redacción y administración del proyecto.

Daniel Elias Vigil Martinez: Metodología, análisis formal, investigación, curación de datos, redacción y visualización.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existen conflictos de intereses de carácter personal, financiero, profesional ni institucional que hayan influido en el diseño del estudio, la recolección y el análisis de los datos, la interpretación de los resultados o la redacción del presente manuscrito. Si bien el autor principal ha laborado previamente en la institución objeto de estudio, dicha relación no condicionó para la interpretación de los resultados ni las conclusiones alcanzadas, las cuales se basan exclusivamente en el análisis objetivo de los datos disponibles.

RESPONSABILIDAD ÉTICA Y LEGAL

La investigación no implicó intervención directa con personas ni la aplicación de instrumentos que requirieran interacción con participantes humanos, por lo que no fue necesaria la obtención de consentimiento informado individual ni la aprobación por parte de un comité de ética formal. El estudio se basó en el análisis documental de registros administrativos y reportes institucionales, los cuales fueron utilizados exclusivamente con fines académicos y de investigación.

En cuanto a la protección de la información, se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los datos institucionales analizados, empleándose información agregada y anonimizada, de

modo que no sea posible la identificación de personas naturales ni la exposición de información sensible; asimismo, se respetaron los principios de uso responsable de la información, así como las normas vigentes sobre protección de datos y derechos de autor.

Finalmente, el autor asume plena responsabilidad ética y legal por la veracidad de los datos utilizados, la rigurosidad en su análisis y la interpretación de los resultados, comprometiéndose a una difusión transparente y objetiva de los hallazgos, sin distorsiones ni sesgos que puedan afectar la integridad científica del presente estudio.

DECLARACIÓN SOBRE EL USO DE UNTELIGENCIA ARTIFICIAL - LLM (Large Language Model)

En el desarrollo del presente estudio se utilizó un modelo de lenguaje extenso de inteligencia artificial (ChatGPT, desarrollado por OpenAI) únicamente como herramienta de apoyo para la redacción preliminar de textos y la generación de resúmenes descriptivos. Su uso se limitó a funciones de asistencia lingüística y organización del contenido, sin intervenir en el diseño metodológico, el procesamiento de datos, el análisis estadístico ni la interpretación de los resultados.

Los autores reconocen las limitaciones inherentes a los modelos de lenguaje, incluyendo la posibilidad de sesgos o imprecisiones, por lo que todo el contenido generado con apoyo de inteligencia artificial fue revisado, validado y ajustado de manera crítica. La interpretación de los resultados, el análisis de los datos, la redacción final del manuscrito y las conclusiones son responsabilidad exclusiva de los autores, quienes asumen plenamente la integridad, validez y rigor científico del trabajo presentado.

FINANCIAMIENTO

El estudio fue financiado íntegramente por los autores.

CORRESPONDENCIA

Oscar Ramón Vilchez Castro - oscarvilchez2022@gmail.com

REFERENCIAS

Avilés, M., Bastidas, E., & Vargas, L. (2017). Impacto socio-económico y financiero del mercado crediticio formal e informal en los comerciantes de la ciudad de Florencia. FACE, XVII(1), 73-85.

- Figuerola, K. (2018). Identificación de mejoras en el proceso de cobranza preventiva y temprana de productos de banca personal del Banco Interamericano de Finanzas (BANBIF). Trabajo de investigación de Máster en Dirección de Empresas, Universidad de Piura, PAD-Escuela de Dirección, Lima.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo, Universidad Continental, Huancayo.
- García, F. (2017). El impacto del acceso al crédito en la pobreza de los hogares rurales de México: Una perspectiva multidimensional. Trabajo de investigación para obtener el grado de Maestro en Economía. , El Colegio de México, Centro de Estudios Económicos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación (Sexta Edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Inga, T. (2018). Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Chiclayo.
- Morales, Y. (2017). Crédito y cobranza en la financiera Qapaq S.A. San Juan de Lurigancho. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima.
- Salvatierra, W. (2018). La gestión de cobranza y los índices de recuperación de las instituciones financieras: caso empresa "Recaudadora Ecuador" en el periodo 2015-2017. Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de economista, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Económicas, Guayaquil.
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos en Investigación Científica, Tecnológica y Humanística (Primera ed.). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.