



*“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”*

Colpa Matara, 30 de setiembre del 2024.

**C. N° 062-2024-UI-FCCE.**

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024”**, elaborado por la bachiller en Contabilidad: **Deicy Díaz Peralta y José Elmer Díaz Gálvez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 14%, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el Mg. **CPC. Daniel Jesús Castro Vargas**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



Dr. Jhonner Mejía Huamán  
Responsable de la Unidad de Investigación  
FCCE -UNACH

Cc.  
Archivo

# Díaz Peralta Deicy

## Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, ...

 TESIS

 CONTABILIDAD

 Universidad Nacional Autonoma de Chota

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3022833282

Fecha de entrega

27 sep 2024, 3:52 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

28 sep 2024, 12:10 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

INFORME\_FINAL\_DE\_TESIS\_-\_DEICY\_DÍAZ\_JOSÉ\_ELMER\_DÍAZ.docx

Tamaño de archivo

1.4 MB

116 Páginas

21,539 Palabras

123,925 Caracteres




# 14% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

## Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 8%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
76 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 14% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 8% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
		hdl.handle.net	7%
2	Internet		
		repositorio.unach.edu.pe	1%
3	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Autonoma de Chota	1%
4	Internet		
		repositorio.usmp.edu.pe	0%
5	Internet		
		www.repositorio.unach.edu.pe	0%
6	Internet		
		dspace.espoch.edu.ec	0%
7	Internet		
		repositorio.upci.edu.pe	0%
8	Internet		
		repositorio.uss.edu.pe	0%
9	Internet		
		polodelconocimiento.com	0%
10	Internet		
		repositorioacademico.upc.edu.pe	0%
11	Trabajos del estudiante	Instituto Superior Tecnológico Cruz Roja Ecuatoriana	0%

12	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.ulc.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.ujcm.edu.pe	0%
15	Internet	repositorio.unu.edu.pe	0%
16	Internet	repositorio.utc.edu.ec	0%
17	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	0%
18	Trabajos del estudiante	Escuela de Posgrado Newman	0%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	0%
20	Internet	repositorio.cientifica.edu.pe	0%
21	Internet	repositorio.unsm.edu.pe	0%
22	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	0%
23	Internet	repositorio.urp.edu.pe	0%
24	Internet	tesis.usat.edu.pe	0%
25	Internet	www.iep.org.pe	0%

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024

**Para optar el Título Profesional de**

**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Bach. Deicy Díaz Peralta

Bach. José Elmer Díaz Gálvez

**Asesor:**

Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

**CHOTA –PERÚ**

**2024**

Una firma manuscrita en tinta azul que corresponde al nombre del asesor.

**Mg. CPC. DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS**

CLAD - REGUC N° 05534

CPC. - MAT. N° 043463

COPYRIGHT @ 2024 by  
**DEICY DÍAZ PERALTA**  
**JOSÉ ELMER DÍAZ GÁLVEZ**  
Todos los derechos reservados.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**TESIS**

Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del

Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024

**Para optar el Título Profesional de**

**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Deicy Díaz Peralta

José Elmer Díaz Gálvez

**Asesor y Jurado Evaluador**

  
Mg. CPC. Daniel Jesús Castro Vargas

Asesor

  
Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo

Presidente

  
Dr. Edi Rojas Campos

Secretario

  
Dr. Jhonner Mejía Huamán

Vocal

**CHOTA -PERÚ**

**2024**





**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



---

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS**

Siendo las 2:30 p.m. del día 04 de octubre del 2024, reunidos en el auditorio de la Escuela Profesional de Contabilidad, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 186-2024-FCCE-UNACH conformado por:

- Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo, identificado con DNI N° 42207417, Presidente.
- Dr. Edi Rojas Campos, identificado con DNI N° 43853850, Secretario.
- Dr. Jhonner Mejía Huamán, identificado con DNI N° 44095288, Vocal.

reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 328-2024-FCCE-UNACH cuyo título es: “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer Mype Perú, agencia Chota 2024”, perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad Deicy Díaz Peralta y José Elmer Díaz Gálvez, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

**APROBADO**

el Informe Final del Tesis con calificativo de **14 (Catorce)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **aprobado** el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 3:57 p.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo

Presidente

Dr. Edi Rojas Campos

Secretario

Dr. Jhonner Mejía Huamán

Vocal

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este logro a mis padres, cuyo apoyo constante y afecto han sido una fuente principal de motivación durante mi trayecto académico; así como a mis amigos y familiares en especial a mis hermanas Luz Ani y Yucely Rubit por su aliento y comprensión a lo largo de este proceso. Esta tesis también va dirigido a todas las personas que confiaron en mí y me inspiraron para alcanzar mis metas. Esta dedicatoria es para todos ellos, por ser parte de este importante capítulo en mi vida.

**DEICY DÍAZ PERALTA**

Me gustaría dedicar esta Tesis a toda mi familia, en especial a mis padres Isolina y Eladio por el apoyo brindado, por inculcarme muchos valores, principios y formarme como persona.

Para mi compañera de vida Yoana y mi hijo Derek Joseph. Su nacimiento ha coincidido con el final de la Tesis, ha venido a este mundo para darme el último empujón para terminar mi tesis. Ellos son mi fuerza para seguir con el cumplimiento de mis logros.

**JOSÉ ELMER DÍAZ GÁLVEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme cumplir con uno de mis más grandes sueños, también por regalarme la vida, la salud y disfrutar de la unión familiar.

Expreso mi profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de este trabajo de tesis. Quiero agradecer a mi asesor de tesis por su orientación experta, su apoyo constante y sus valiosos comentarios que enriquecieron este trabajo. También quiero agradecer a mis docentes y a todo el personal académico que me brindó su conocimiento y guía a lo largo de mi formación académica.

Un agradecimiento especial a mis padres Sergio y Esmira, cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificios han sido la base de mi educación y de este logro. Agradezco también a mis hermanas, amigos y seres queridos por su comprensión, ánimo y motivación en cada paso de este proceso.

Además, quiero reconocer el aporte del Organismo no Gubernamental Crecer por proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Su colaboración fue fundamental para alcanzar los objetivos planteados.

Por último, pero no menos importante, agradezco a todas las personas que participaron en las encuestas o colaboraron de alguna manera en este estudio. Su contribución fue invaluable y es un honor haber contado con su participación.

Este trabajo no habría sido posible sin el apoyo y la colaboración de todos ustedes. Gracias por ser parte de este importante logro en mi vida académica."

**DEICY DÍAZ PERALTA**

Primero y como más importante, a mis padres por su esfuerzo, dedicación y darme todo lo que necesitaba para el cumplimiento de mis logros.

A toda mi familia por su apoyo incondicional, su comprensión y afecto que me han dado, ellos me han enseñado a qué las metas se cumplen con mucho esfuerzo y sacrificio.

JOSÉ ELMER DÍAZ GÁLVEZ

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTO.....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	11
RESUMEN.....	14
ABSTRACT .....	15
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN .....	16
1.1. Descripción del problema .....	16
1.2. Formulación del problema .....	21
1.2.1. Pregunta general.....	21
1.2.2. Preguntas específicas.....	21
1.3. Objetivos.....	21
1.3.1. Objetivo general .....	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Hipótesis .....	22
1.4.1. Hipótesis general.....	22
1.4.2. Hipótesis específicas .....	22
1.5. Justificación .....	22
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO .....	24
2.1. Antecedentes del problema .....	24
2.2. Bases teóricas científicas .....	30
2.3. Bases normativas.....	40
2.4. Definición de términos básicos .....	41
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO.....	44
3.1. Método de investigación.....	44

3.2.	Tipo de investigación.....	44
3.3.	Diseño de investigación.....	45
3.4.	Operacionalización de variables.....	46
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	47
3.5.1.	Población .....	47
3.5.2.	Muestra .....	47
3.5.3.	Muestreo .....	47
3.5.4.	Unidad de análisis .....	47
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos .....	48
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos.....	48
3.7.	Procesamiento y análisis de datos .....	50
3.7.1.	Procesamiento de datos .....	50
3.7.2.	Análisis de datos .....	50
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico .....	52
CAPÍTULO IV .....		53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		53
4.1.	Análisis e interpretación de resultados .....	53
4.2.	Contrastación de hipótesis .....	74
4.3.	Discusión de resultados .....	80
CONCLUSIONES .....		84
RECOMENDACIONES .....		85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....		86
ANEXOS .....		101
Anexo 1. Matriz de consistencias .....		101
Anexo 2. Instrumento 1: Estrategias de cobranza.....		103

Anexo 3. Instrumento 2: Morosidad del Cliente.....	105
Anexo 6. Base de datos de la aplicación del instrumento 1 .....	110
Anexo 7. Resultados de los expertos para el instrumento 1 .....	113

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables.....	46
<b>Tabla 2</b> Alternativas graduadas.....	49
<b>Tabla 3</b> Confiabilidad del instrumento estrategias de cobranza .....	49
<b>Tabla 4</b> Nivel de estrategias de cobranza en el mes de febrero .....	55
<b>Tabla 5</b> Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de febrero .....	56
<b>Tabla 6</b> Nivel de estrategias de cobranza en el mes de marzo.....	58
<b>Tabla 7</b> Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de marzo.....	59
<b>Tabla 8</b> Nivel de estrategias de cobranza en el mes de abril .....	61
<b>Tabla 9</b> Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de abril. .....	62
<b>Tabla 10</b> Nivel de estrategias de cobranza en el mes de mayo .....	64
<b>Tabla 11</b> Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de mayo.....	65
<b>Tabla 12</b> Nivel de estrategias de cobranza en el mes de junio .....	67
<b>Tabla 13</b> Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de junio.....	68
<b>Tabla 14</b> Nivel de estrategias de cobranza en el mes de julio .....	71
<b>Tabla 15</b> Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de julio. ....	72
<b>Tabla 16</b> Índice de morosidad.....	72



<b>Tabla 17</b> Comparación entre estrategias de cobranza y morosidad en la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú (febrero - julio 2024).....	74
<b>Tabla 18</b> Relación entre políticas de cobranza y morosidad .....	76
<b>Tabla 19</b> Relación entre gestión de cobranza y morosidad .....	77
<b>Tabla 20</b> Relación entre medios de información y morosidad .....	77
<b>Tabla 21</b> Relación entre estrategias de cobranza y morosidad .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Componentes elementales del enfoque estratégico de cobro .....	35
<b>Figura 2</b> Estrategias de cobranza en el mes de febrero .....	53
<b>Figura 3</b> Estrategias de cobranza en el mes de marzo.....	56
<b>Figura 4</b> Estrategias de cobranza en el mes de abril .....	60
<b>Figura 5</b> Estrategias de cobranza en el mes de mayo.....	63
<b>Figura 6</b> Estrategias de cobranza en el mes de junio .....	66
<b>Figura 7</b> Estrategias de cobranza en el mes de julio .....	69



## RESUMEN

El estudio realizado en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024, tuvo como objetivo determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes. La investigación fue de tipo investigación básica, correlacional y no experimental, con un diseño longitudinal porque se consideró el periodo febrero a julio de 2024, la muestra estuvo conformada por 20 colaboradores y 22 expedientes en promedio calificados como morosos. En relación con los objetivos planteados los resultados fueron: una correlación negativa de - 0.928 entre las políticas de cobranza y la morosidad, lo que indica que a medida que las políticas de cobranza se aplican de manera más efectiva, se observa una disminución en la morosidad. Similarmente, para el objetivo específico 2, se observó una correlación negativa de - 0.696 entre la gestión de cobranza y la morosidad, indicando que una gestión más eficiente de la cobranza está asociada con una menor morosidad. En relación con el objetivo específico 3, se halló una correlación negativa de - 0.956 entre los medios de información utilizados y la morosidad, indicando que el uso adecuado de los medios de información está relacionado con una disminución en la morosidad. Por último, se encontró una correlación negativa fuerte entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad, respaldada por un coeficiente de correlación de -0.986. En conclusión, una implementación más efectiva de estrategias de cobranza se relaciona con una reducción en la morosidad, respaldando la importancia de dichas estrategias en la gestión financiera de la organización.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, políticas de cobranza y gestión de cobranza, medios de información e índice de morosidad.



## ABSTRACT

The study carried out at the Non-Governmental Organization Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024, aimed to determine whether collection strategies are related to customer delinquency. The research was basic, correlational and non-experimental research, with a longitudinal design because the period february to july 2024 was considered, the sample was made up of 20 collaborators and 22 files on average classified as delinquent. In relation to the stated objectives, the results were: a negative correlation of - 0.928 between collection policies and delinquency, which indicates that as collection policies are applied more effectively, a decrease in delinquency is observed. . Similarly, for specific objective 2, a negative correlation of -0.696 was observed between collection management and delinquency, indicating that more efficient collection management is associated with lower delinquency. In relation to specific objective 3, a negative correlation of - 0.956 was found between the information media used and delinquency, indicating that the appropriate use of the information media is related to a decrease in delinquency. Finally, a strong negative correlation was found between collection strategies and the delinquency rate, supported by a correlation coefficient of -0.986. In conclusion, a more effective implementation of collection strategies is related to a reduction in delinquencies, supporting the importance of such strategies in the financial management of the organization.

Keywords: Collection strategies, collection policies and collection management, media and delinquency rate.



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

La morosidad internacional, caracterizada por el incumplimiento en los pagos financieros, afecta tanto a las entidades financieras como a los clientes. Las causas de la morosidad son diversas, incluyendo evaluación de riesgos inadecuada y dificultades económicas de los clientes. Las consecuencias abarcan pérdidas financieras para las entidades y problemas crediticios para los clientes (Rodríguez y Linares, 2021).

Frente a esta problemática, las entidades financieras implementan estrategias para reducir la morosidad, como evaluaciones de riesgos más rigurosas y programas de educación financiera (Chong, 2021).

Las instituciones financieras otorgan préstamos a los clientes, cuando su disponibilidad actual de efectivo no cubre sus necesidades. Se genera entonces una deuda, que, se vuelve morosa cuando el cliente no cumple con realizar el pago en la fecha de vencimiento acordada o en el plazo establecido en el contrato financiero. Las deudas morosas pueden ser un problema tanto para los clientes como para los acreedores, ya que el proceso de cobranza involucrado consume tiempo y los recursos deben enfocarse a comprometerse con el acuerdo original (Buitrón et al., 2022). El efecto de la morosidad en las financieras se refleja claramente en su rentabilidad y sostenibilidad; la rentabilidad de una financiera se ve afectada si no perciben intereses por los préstamos morosos (Chong, 2021).

Los ingresos por intereses derivados de los préstamos constituyen la principal fuente de ingresos para cualquier institución financiera. Cuando un préstamo no se recupera puntualmente, surge el riesgo de déficit debido a la morosidad del préstamo. Un préstamo en mora no solo deja de generar ingresos, sino que también incrementa los



gastos, como la provisión para insolvencias, los costos de recuperación y otros gastos asociados (Lamichhane, 2022). Así mismo, una alta morosidad puede tener efecto negativo en la reputación de la entidad, siendo posible de que, aumente la morosidad por imitación del aprendizaje negativo por parte de los buenos prestatarios (Tiwari et al., 2020).

Del análisis financiero de 1,954 bancos comerciales de EE.UU. del 2002 hasta 2021 se ha determinado que del total de préstamos otorgados a personas naturales y pequeñas empresas, el 1% fueron incobrables, es decir o el prestatario se declaró en quiebra, o simplemente rehusó el pago (Liu et al., 2023).

Del año 2019 a 2021, en China por la COVID-19 el número de préstamos morosos promedio fue 3.8%, afectando mayormente a entidades bancarias extranjeras que, a entidades bancarias estatales (Kryzanowski et al., 2023).

En Nepal en julio de 2020 la tasa de préstamos morosos en financieras era del 17.14%, y en el 2021 era 8.1%, por tanto, esta comienza a disminuir, pero sigue siendo superior al 5% que, sugieren como límite para no afectar la rentabilidad de las entidades (Lamichhane, 2022).

Del análisis de 517 bancos comerciales en Europa y 2,404 en EE.UU. durante el 2000 a 2010 se determinó que, el número de préstamos morosos fue en Europa en promedio 2.88%, y en EE. UU. 1.5% (Fusco y Maggi, 2022).

En China, se ha determinado que, el tipo de préstamo (a corto y largo plazo), el medio de cobro (llamada o personal), el tono de voz, velocidad al hablar y entropía del cobrador inciden en el tiempo de morosidad de los prestatarios, siendo mayor en aquellos, donde el cobrador utiliza llamadas telefónicas con un tono de volumen muy alto, o muy bajo, siendo más efectiva las estrategias de mediación directa (Huang et al., 2022).



En Perú las tasas de morosidad en los últimos años son altas y considerables. En el año 2022 en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Sullana S.A, la tasa de morosidad es del 11.1%. Siendo los factores más recurrentes del acreedor al préstamo que, explican la probabilidad de caer en mora: las ventas bajas de la entidad, su falta de experiencia en el mercado, no contar con local propio, e incidencias negativas en su historial crediticio (Ayala , 2022).

En el Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA) agencia Pucallpa Perú en el año 2021, el índice de morosidad estuvo altamente relacionado con la flexibilidad de préstamos al no existir reglamentos de otorgamiento de préstamo, ni estrategias de cobranza, por lo que, se recomendó a la entidad se planteen tácticas para reducir la morosidad (Bardales y Díaz, 2022).

En el año 2015, la cartera atrasada de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura a nivel nacional fue del 2.12%. Sin embargo, para el año 2021, este porcentaje se incrementó a 2.50%. Este aumento refleja la dificultad de la entidad financiera para recuperar préstamos en el rango de 45 a 90 días, evidenciando un nivel de morosidad significativo. Además, se observó que la cartera pesada alcanzó el 3.94%, indicando que la financiera tampoco logró recuperar préstamos en el periodo de 90 a 120 días. Este dato refleja una morosidad más pronunciada en esta categoría temporal, subrayando los desafíos que enfrenta la institución en la gestión de sus activos (Valladolid y Calvanapon, 2022).

Según informes de agencias de información en la capital peruana se encuentran la mayor parte de los morosos, casi 3 millones de individuos no pagaron sus deudas, acumulando alrededor de S/ 15, 784,000.00 en mora hasta julio de 2020 (Romero et al., 2021).

De 11 cajas municipales de ahorro y crédito (CMAC), seis de ellas durante el año



2020 han mantenido un alto riesgo de quiebra por la morosidad de sus clientes, siendo el índice de morosidad en promedio 10.6% (Alfaro et al., 2022).

En Cajamarca, la tasa de morosidad financiera, al igual que, en otras regiones del país, es alta. En la “Caja Rural de Ahorro y Crédito” (CRAC) – Cajamarca se ha incrementado el índice de la cartera de alto riesgo y la cartera pesada de 4.7% y 9.4% en el 2017 a 6.2% y 11.6% en el 2022, incrementando la morosidad (Chuquipoma y Cerna, 2022). Frente a ello, es pertinente plantear estrategias que, permitan reducir la mora.

En cuanto a las estrategias de cobro, la comunicación oportuna y el seguimiento de los prestatarios disminuyen las posibilidades de morosidad. Así mismo, es necesario visitar regularmente a los clientes para conocer el rendimiento de sus negocios; considerando que, si los clientes utilizan la cantidad prestada de forma predeterminada, se genera efectivo y se facilita el reembolso del préstamo (Lamichane, 2020). Pero, muchas de estas estrategias no se toman en cuenta en las agencias financieras de la ciudad de Chota.

En Mi Banco S.A. – Agencia Chota durante el año 2019 el índice de morosidad tuvo un comportamiento fluctuante alcanzando valores entre 0.83% (mes de mayo) a 3.63% (en el mes de junio), esto se debe a que, el 85.4% de los trabajadores encuestados no hacen una correcta valoración de los préstamos vencidos o impagados (Rafael, 2022).

El Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, fundada hace 18 años, otorga préstamos a microempresas; tiene como principal fin el apoyo al desarrollo del sector informal, ayudando con el financiamiento para los sectores comercio, producción y servicios.

Los préstamos proporcionados por el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú incluyen microempresas, pequeñas empresas, así como créditos de consumo e hipotecarios. Estas solicitudes son evaluadas por el departamento de préstamos, que las





analiza conforme a las políticas de la organización. En febrero de 2024, el índice de morosidad fue del 1.94%, aumentando a 3.28% en marzo, alcanzando un 4.02% en abril, y luego disminuyendo a 2.24% en mayo y junio, y 2.09% en julio. Dicha entidad indica que el incumplimiento de las normativas vigentes es uno de los principales factores que han afectado esta situación.

En el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú existen reglamentos y normativas para el otorgamiento del préstamo. Estas normas incluyen la evaluación de riesgo crediticio, donde los colaboradores deben analizar el historial crediticio del solicitante, su estabilidad laboral y capacidad de pago. Además, los asesores financieros deben verificar la disposición de pago del cliente, asegurándose de que cumpla con las obligaciones financieras. También deben cumplir con regulaciones legales, como la Ley de Protección al Consumidor y la Ley de Prevención del Lavado de Activos. Por último, es importante hacer seguimiento y control de los préstamos otorgados, garantizando los pagos en tiempo y forma tomando acciones ante situaciones de impago. No obstante, como estas normas no se están cumpliendo entonces el riesgo de tener clientes morosos están aumentando.

Además, debido al incumplimiento del reglamento de procedimientos para el otorgamiento de préstamos, se han identificado problemas en la relación entre el tipo de interés aplicado y el monto del préstamo, así como en la cantidad de financiación otorgada. Estos problemas han mostrado impactos en el comportamiento de pago según estudios previos en el sector financiero. Ante esta situación, se deben verificar las estrategias de cobranza implementadas en la entidad y cómo estas repercuten en el cliente, influyendo en el cumplimiento o incumplimiento del pago acordado. Esta verificación puede incidir en aumentar o minimizar la morosidad de los clientes del "Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú", Agencia Chota.



## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Existe relación entre las estrategias de cobranza con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Existe relación entre la política de cobranza y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú?

¿Existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú?

¿Existe relación entre los medios de información y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Analizar sí la política de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

Analizar sí la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

Analizar sí los medios de información de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.



## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis general

Hi: Las estrategias de cobranza se relacionan negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024.

Ho: Las estrategias de cobranza no se relacionan negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024.

### 1.4.2. Hipótesis específicas

La política de cobranza se relaciona negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

La gestión de cobranza se relaciona negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

Los medios de información de cobranza se relacionan negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

## 1.5. Justificación

Teóricamente, el estudio realiza nuevos aportes a la investigación de las estrategias de cobranza y los índices de morosidad, ya que cada una de ellas se fundamenta en teorías de las finanzas y las ciencias empresariales.

En el ámbito práctico, la presente investigación analizó las estrategias que se pueden aplicar para disminuir la morosidad del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. Asimismo, los resultados fueron informados al Organismo no Gubernamental para que pueda tomar las decisiones pertinentes para enfrentar los problemas planteados por tratarse de resultados confiables.



Valorativamente, el fin de esta investigación es ayudar a las financieras a mejorar la calidad de sus carteras de préstamos, por medio de la reducción de la mora con el uso de estrategias de cobro, específicamente en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. El tema representa un estudio demandado para la provincia de Chota, ya que es crucial para las instituciones financieras mantener una buena estrategia de cobro de deudas, ya que afecta en gran medida su estado financiero. Las conclusiones de esta investigación ayudarán a las financieras a reducir la morosidad y gestionar mejor la morosidad.

Definitivamente, esta investigación, al ser de representación académica, apoyó a la alineación profesional de sus autores, debido a que, la comprensión y las habilidades analíticas fueron claves para poder llevar a cabo el estudio. Asimismo, nos permitió obtener el título profesional de Contador Público.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

Mendoza y Bravo (2022) en Ecuador, tuvo como objetivo estructurar estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda, Obtuvieron como resultado que entre julio-2022 y marzo-2018 las estrategias de cobranza estuvieron aplicadas por debajo del 50%, en tanto durante este periodo se incrementó la morosidad del microcrédito en 2.43 puntos porcentual entre julio-2002 y marzo-2018. Utilizaron una metodología con enfoque mixto, adoptando un diseño de campo y empleando un método de investigación inductivo e interpretativo, donde la población y la muestra estuvo conformada por 4 funcionarios de la institución, utilizando un cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Este antecedente resalta la importancia de un enfoque estratégico en la gestión de cobranzas, un aspecto esencial para la investigación ya que la experiencia ecuatoriana subraya la necesidad de diseñar y aplicar medidas más efectivas para evitar el deterioro financiero en organizaciones con objetivos similares.

Catota (2022) en Ecuador, tuvo como objetivo diseñar estrategias de cobranzas que contribuyan a la recuperación de cartera vencida en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica de la Provincia de Cotopaxi. Los resultados mostraron que durante la pandemia de la COVID-19, se observó que más del 50% de los clientes experimentaron retrasos en el pago de sus facturas de luz. A pesar de ello, el 87% de estos clientes no recibió ningún recordatorio por pagos pendientes. Se aplicó un enfoque inductivo-deductivo, analítico-sintético para identificar la problemática del estudio y un método histórico-lógico para trazar la evolución de los eventos y su operatividad, la



población estuvo conformada por el área de jefatura de la agencia, como instrumento se utilizó la encuesta y entrevistas. En relación con la investigación el estudio de Catota destaca la necesidad de fortalecer los mecanismos de contacto y monitoreo con los clientes morosos , especialmente en situaciones de crisis que exacerbaban la vulnerabilidad financiera.

Martinez et al. (2022) en Colombia, se plantearon como objetivo plantear tácticas de cobro que ayuden a disminuir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, ubicada en Garzón. Llegaron a obtener como resultados que las estrategias de cobranza aplicadas por la empresa Martyni Campestre son inadecuadas en un 50% y el índice de morosidad fue regular con un 50%. Utilizaron el diseño de investigación no experimental, cuya muestra estuvo conformada por todos los colaboradores del área de cobranza a quienes aplicaron un cuestionario y procesaron sus datos en Excel. La investigación se beneficia de estos hallazgos, considerando que un diagnóstico exhaustivo y la implementación de estrategias más adaptadas y específicas son determinantes para reducir significativamente la morosidad y optimizar la recuperación de créditos en contextos organizacionales similares.

Godoy (2023) en Lima, tuvo como objetivo verificar la relación de estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos. Obtuvo como resultado que las estrategias de cobranza y la morosidad tienen un coeficiente de Correlación Spearman de 0.366 lo que indicó que existe una relación significativa. La metodología que empleó fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y utilizó un diseño no experimental. La muestra que empleó fue de 100 colaboradores del área de créditos y cobranza de la empresa. Utilizó como técnica e instrumento, la encuesta y el cuestionario respectivamente. Procesó los resultados en



los programas Microsoft Excel y el software SPSS. El antecedente proporciona un punto de comparación directo y relevante, permitiendo examinar si las conclusiones de Godoy se sostienen o varían en el contexto de un organismo no gubernamental dedicado a las MYPEs.

Gutiérrez y Sayago (2023) en Cusco, tuvo como objetivo determinar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A., además investigo la relación entre medios de información y morosidad de servicio. Obtuvieron como resultado una fuerte correlación positiva entre estrategias de cobranza y morosidad, con un coeficiente de Spearman de 0.984. También identificaron una alta correlación positiva entre las políticas de cobranza y la morosidad, con un coeficiente de 0.847. En cuanto a la relación entre los medios de comunicación y la morosidad, encontraron una significativa correlación de 0.976. Utilizaron una metodología de tipo básica, nivel descriptivo – correlacional, su diseño fue no experimental, tuvieron una muestra de 380 clientes de EPS SEDACUSCO, se apoyó en la aplicación de cuestionarios a clientes y el análisis de datos se realizó mediante Microsoft Excel y SPSS. El descubrimiento de una correlación significativa resalta la necesidad de adoptar estrategias de cobro efectivas; este vínculo directo sugiere que, al mejorar las tácticas de cobro, las empresas pueden esperar una reducción considerable en los niveles de morosidad, lo que a su vez mejora su salud financiera y operativa.

Bruno (2019) en Piura, propuso examinar la conexión entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la “Unidad de Negocios Piura de Electronoroeste S.A.” y entender el impacto de las políticas de cobranza de la empresa en dicha morosidad. Los hallazgos del estudio indicaron una correlación inversa y notable entre las estrategias de cobranza y los niveles de morosidad, con un coeficiente



de Spearman de -0.610. Respecto a las políticas de cobranza, se halló una correlación moderada de -0.440, mientras que la relación entre los medios de información y la morosidad mostró una correlación considerable de -0.720. Este estudio cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y diseño no experimental, se basó en una muestra de 380 usuarios con deudas de servicio de energía. Para recolectar la información utilizaron cuestionarios específicos de evaluación. La información recopilada se procesó utilizando bases en Excel y análisis con el software SPSS v. 25. Provee evidencia tanto empírica como teórica contundente de que, el desarrollo y la implementación de estrategias efectivas de cobranza son fundamentales para mitigar la morosidad. El estudio ha demostrado consistentemente que contar con un enfoque sólido en este aspecto no solo aumenta la recuperación de deudas.

Berrocal (2023) en Lima, se enfocó en determinar la relación entre la gestión de la política de crédito y la morosidad de los clientes en una empresa de traslado de valores. Los datos obtenidos mostraron una relación directa y significativa entre la gestión de las políticas de crédito y los niveles de morosidad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.837. El estudio fue de carácter explicativo y se llevó a cabo mediante un enfoque no experimental. Para el análisis, se seleccionaron 25 trabajadores de los departamentos de crédito, cobranza, ventas y administración. La metodología incluyó la utilización de encuestas como herramienta de recolección y el software Excel para el análisis de la información. Este antecedente refuerza la idea de que una gestión cuidadosa de crédito y cobranza es esencial para controlar y disminuir crecientemente la morosidad, ofreciendo así vías para mejorar las estrategias de cobranza

Castro (2022) en Pucallpa, tuvo por objetivo determinar la relación entre la gestión de cobro y la morosidad en la tienda “Zongshen” de Pucallpa. Obtuvieron como resultado que el 37.5% de los trabajadores consideran que la gestión de cobranza es





efectiva y que existe una baja morosidad, evidenciando una correlación de Spearman de - 0.678 entre ambas variables. Esto sugiere que una gestión de cobro eficiente está asociada con la reducción de la morosidad en dicha tienda durante el año 2021. El estudio, de carácter aplicado y diseño descriptivo-correlacional, se centró en una muestra de 32 trabajadores de la tienda, utilizando la encuesta como técnica principal y el cuestionario como instrumento. Para el análisis se emplearon los softwares estadísticos Microsoft Excel y SPSS 26.0. Esta investigación subraya lo necesario de la gestión de cobro eficaz para atenuar la morosidad, ofreciendo un marco comparativo y estratégico para evaluar y potencialmente mejorar las prácticas de cobranza en tu contexto de estudio.

Castillo y Tataje (2023) en Pucallpa, tuvieron como objetivo analizar la relación entre las estrategias de cobro y la morosidad en la empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., ubicada en Magdalena del Mar. Identificaron que la empresa no realiza un seguimiento constante a sus clientes, lo que resulta en incumplimientos en los plazos de pago. Así mismo, revelaron deficiencias en las estrategias de cobranza especialmente en la concesión de créditos. Mas hay una correlación significativa entre las estrategias de cobro y la morosidad evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.519. Este trabajo de investigación, de tipo descriptivo, se enfocó en 30 colaboradores, que respondieron el cuestionario. Para el análisis de datos, optaron por un enfoque cuantitativo no experimental, usando SPSS para el procesamiento de la información. Aunque el antecedente se realizó en una empresa de importaciones y comercio internacional, los principios y resultados son transferibles al contexto de estudio en una ONG que apoya a las MYPE. Esto indica que las dinámicas entre las variables pueden ser similares a través de diferentes sectores y tipos de organizaciones.



Guiop (2021) en Pucallpa, tuvo por objetivo comprobar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en “Caja Huancayo” Sede Pucallpa. Obtuvo como resultado que hay correlación significativa entre las estrategias de cobranza practicadas y su nivel de morosidad, evidenciada por un coeficiente Spearman de correlación 0.445. Este trabajo de investigación, de tipo descriptivo, se enfocó en 30 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario. Para el análisis de los datos, se optó por un enfoque cuantitativo no experimental, usando SPSS para el procesamiento de la información. La sugerencia proveniente de este antecedente es clara: realizar mejoras en las estrategias de cobranza tiene un impacto positivo en la reducción de la morosidad; esto implica que la revisión y optimización de los procesos de cobranza podrían conducir a resultados más favorables en términos de recuperación de pagos pendientes.

Vivas (2022) en Lima, tuvo como objetivo identificar la correlación entre gestión de cobros y morosidad en la Universidad “Cesar Vallejo”. Los hallazgos revelaron una asociación significativa entre la gestión de cobro y la morosidad de los estudiantes universitarios, demostrada por el coeficiente Pearson de 0.714. Empleó un método descriptivo correlacional basado en el método hipotético deductivo. La recolección de datos se realizó a través de encuestas usando un cuestionario como instrumento, el cual fue desarrollado por 57 colaboradores del área de cobros. Sus datos se analizaron utilizando en SPSS versión 28.0.1. Este antecedente es importante porque, no solo valida la importancia del tema de estudio dentro del contexto educativo, sino que también proporciona una sólida base metodológica aplicable al análisis en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

Romero et al. (2022) en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la “Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú”. Los hallazgos demostraron que hay una fuerte relación inversa



entre las variables, evidenciada por un coeficiente Spearman de -0.958. Esto sugiere que un aumento en la aplicación de estrategias de cobranza conlleva a una disminución en la morosidad, y viceversa. La metodología fue cuantitativa, no experimental, de corte transversal y correlacional. Aplicaron un cuestionario a 82 miembros del personal contable, administrativo y docente de las entidades estudiadas. Para el análisis de los datos emplearon SPSS. La similitud en el contexto sugiere que las estrategias de cobranza efectivas identificadas en este estudio podrían ser igualmente beneficiosas para reducir la morosidad en el ámbito de estudio, reforzando la relevancia del tema.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **A. Teorías relacionadas al tema**

#### **Teoría del desarrollo financiero.**

La teoría del desarrollo financiero fue desarrollada principalmente durante la década de 1960 por economistas como Gurley y Shaw. Sin embargo, hay otros estudiosos que han contribuido al desarrollo de esta teoría a lo largo de los años (Kaizuka, 1989).

El nivel de evolución del sistema financiero pende de su aplicación, es decir, de la calidad de las normas específicas. Del mismo modo, aumentar la capacidad del sistema monetario puede tener un efecto especulativo sobre las opciones de ahorro e inversión y permitir que aumente la productividad, estimulando así el crecimiento real. Por otra parte, lo que realmente importa es el entorno normativo y la calidad de los servicios bancarios de la economía. Las principales funciones de una estrategia financiera son el control de la inversión, la gestión del riesgo, la gestión del ahorro y la facilitación del intercambio financiero (Tinoco, 2022).

#### **Teoría general de Lord Keynes**

Fue planteada por el economista británico John Maynard Keynes en el año 1936 (Keynes, 1936). Esta teoría sugiere que la razón de financiación no forma parte del factor



determinante de la demanda de dinero, sino que sólo existe un motivo comercial y que el flujo de caja está sujeto a sus propias fluctuaciones y que los fondos necesarios pueden movilizarse lentamente. Además, los bancos se financian a través de depósitos y los mercados de capitales median el ahorro a través de valores y acciones, pero estos últimos están asociados a una gran volatilidad y, por tanto, son responsables de las recesiones, el desempleo y la infrainversión. La teoría de Keynes (1936) tiene dos características. La primera hace hincapié en las propiedades de la demanda especulativa sobre la oferta monetaria y la segunda sugiere que los cambios en los tipos de interés pueden estimular la inversión. (Rafael, 2022)

### **Teoría del comportamiento económico.**

En particular, Kahnemany Tversky (2000) distingue entre prácticas de interacción e intercambio, y apertura al buen comportamiento como agentes económicos de mercancías. La incorporación de sesgos cognitivos a las pautas de comportamiento (por ejemplo, fiabilidad, encuadre, elusión del riesgo, etc.) permite que las pautas de comportamiento reflejen una amplia gama de comportamientos humanos (accesibilidad, representatividad y refuerzo). Desde el punto de vista cognitivo, la emocionalidad está sesgada porque reduce la vigilancia del juicio, y esto es especialmente cierto en la cultura fiscal. Aunque pagar impuestos es muy importante, cuando surgen consecuencias emocionales, como la corrupción, aumenta la desconfianza y desaparece la cultura fiscal (Bustamante, 2022).

### **B. Formas y políticas de cobranza**

Las formas y políticas de cobranza son estrategias y procedimientos que una empresa o institución utiliza para recuperar el dinero que le deben sus clientes. Estas pueden variar según el sector y la empresa (Ñañez, 2018).



Existen diferentes métodos de recogida de datos. Cuando los créditos se vuelven vencidos y morosos, la gestión de cobro se vuelve más personalizada y rigurosa. Los principales métodos se exponen en el orden en que suele tener lugar el cobro. Hay varios tipos de cobro: avisos por escrito, llamadas telefónicas, visitas propias, a través de agencias de cobro, vías legales. Los cobros pueden realizarse a través de los canales: cobradores de deudas, abogados, vendedores, servicios bancarios, agencias de cobro. Los cobros pueden realizarse: en persona (directamente), a través de intermediarios (cobradores y agencias de cobro). (Ramirez, 2020)

**Cobranza personal.** Es la forma más eficaz, aunque también la más cara, de cobrar una deuda. Aunque caro, una visita propia genera contacto directo con el deudor, lo que permite comprender de primera mano los motivos del deudor. En las reuniones cara a cara es más difícil que la gente mienta (o se esconda) e invente excusas. (Ramirez, 2020)

**Intermediarios.** Si una organización tiene una deuda, puede ponerse en contacto con una agencia de cobro para hacerla válida. Estas adoptan un enfoque personalizado y persuasivo en el cobro, ofreciendo a los deudores planes de pago para lograr el cobro. Son expertas en el cobro de deudas y pueden trabajar con deudores que se retrasan en los pagos o incluso con aquellos que simplemente no pueden pagar. Una vez que la entidad ha efectuado todos los métodos persuasivos de cobro, las agencias de cobro suelen entregar cuentas muy complejas a una agencia de cobro. Estas agencias son a veces lentas porque tienen que dar varios pasos, ya que a menudo tienen que empezar por encontrar al deudor". Algunas agencias compran pagarés, cheques no cobrados y giros postales con descuento y los cobran según sus políticas internas (Ramirez, 2020).

**Centros de recaudación.** Son entidades que, se encargan de recaudar los préstamos bancarios (Coronel, 2016).



### C. Gestión de cobranza

Conjunto de trabajos sistematizados y oportunos, adaptadas al cliente, para recuperar el crédito de modo que los activos negociables de la entidad se vuelvan líquidos de forma rápida y eficaz, conservando al mismo tiempo la voluntad del cliente de negociar para el futuro (Coronel, 2016).

**Diagnóstico.** En fundamental hacer un análisis y evaluación de las diferentes actividades y procesos relacionados con el cobro de deudas. Consiste en identificar y analizar los problemas y necesidades en el área de cobranzas, así como también determinar las posibles causas de los mismos (Ñañez, 2018).

**Personal a disposición.** Se refiere a las personas que han recibido una formación o entrenamiento específico para realizar determinadas tareas o desempeñar determinadas funciones. Este personal tiene los conocimientos y habilidades ineludibles para efectuar sus labores eficiente y efectivamente. (Gutiérrez et al., 2021)

**Notificaciones de pago.** Son comunicaciones enviadas a los interesados para informarles sobre el término de una obligación de pago y recordarles que deben realizar el pago correspondiente en la fecha establecida (Ramirez, 2020).

**Visitas a domicilio.** Se refiere a la acción de ir a la residencia o lugar de trabajo de una persona para brindar algún servicio o realizar alguna gestión, como, por ejemplo, entregar una notificación, recoger documentación o realizar una venta (Ramirez, 2020).

**Facilidades de pago.** son aquellas opciones que se brindan para que el deudor pueda efectuar sus compromisos de pago de manera más flexible (Gutiérrez, Peralta y Mayrena, 2021).

**Reprogramación del crédito.** Es el proceso de ajustar las condiciones de un crédito establecido previamente, generalmente debido a dificultades económicas o



circunstancias imprevistas por parte del deudor. Se puede modificar la tasa de interés, el plazo de pago o el monto de las cuotas, entre otros aspectos (Ramírez, 2020).

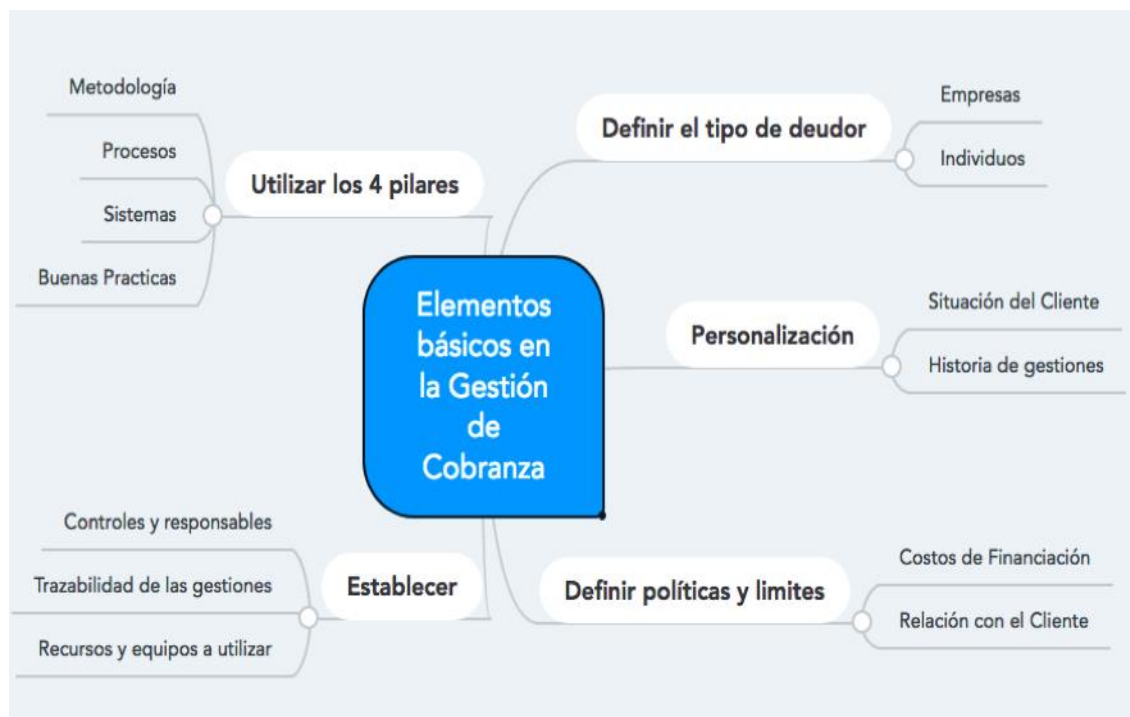
**Información sobre fraccionamiento.** Es la comunicación proporcionada a los clientes o deudores sobre la posibilidad de dividir o pagar una obligación de pago en varias cuotas o pagos más pequeños. La información puede incluir detalles sobre los plazos, el monto de cada cuota y las condiciones aplicables al fraccionamiento (Ramírez, 2020).

**Compromiso de pago.** Es un acuerdo o promesa formal que una persona o entidad hace para pagar una deuda en una fecha o plazo determinado. Esta promesa puede incluir el pago de una cantidad específica de dinero o el acatamiento de ciertas condiciones para liquidar la deuda. El compromiso de pago implica la responsabilidad de cumplir con la obligación económica adquirida, de manera oportuna y completa (Gutiérrez, Peralta y Mayrena, 2021).

**Cumplimiento del compromiso de pago.** Acto de hacer efectivo el pago acordado en un contrato o acuerdo de deuda. Implica pagar la cantidad acordada en la fecha establecida y de acuerdo con las condiciones y términos pactados (Gutiérrez, Peralta y Mayrena, 2021).

**Figura 1**

*Componentes elementales del enfoque estratégico de cobro*



Nota: (Morilla, 2023).

#### **D. Medios de información**

Medios de información como estrategias de cobranza se refiere a diferentes formas de comunicación utilizadas por una empresa o entidad para informar a los clientes sobre el estado de sus pagos pendientes y realizar acciones de recuperación de deudas. Estos medios incluyen el uso de llamadas telefónicas, correos electrónicos, visitas del personal de la empresa y la comunicación con documentos (Gonzales, 2021).

**Uso de correos y/o redes sociales.** Mediante este medio se puede enviar mensajes a los clientes para recordarles sobre los pagos pendientes, ofrecer opciones de pago, o proporcionar información adicional relacionada con la deuda.

**Llamadas telefónicas.** Se utilizan para realizar un contacto más directo con los clientes, para recordarles sobre sus deudas y para negociar opciones de pago. A través de





las llamadas telefónicas, la empresa puede obtener información valiosa sobre la situación financiera del cliente y establecer acuerdos de pago.

**Visita del personal.** Implica que un representante o empleado de la empresa se desplace físicamente al lugar donde se encuentra el cliente para hablar sobre el estado de la deuda y buscar una solución. Esta visita puede ser utilizada como un último recurso o en casos especiales en los que el cliente no ha respondido a otros medios de información.

**Comunicación con documentos.** Se refiere al envío de cartas, facturas, estados de cuenta u otros documentos impresos por correo postal para informar a los clientes sobre la deuda y proporcionar detalles relacionados con el pago. Estos documentos pueden incluir información adicional como términos y condiciones, opciones de pago y consecuencias por el impago.

### 2.2.1. Morosidad

Es la incapacidad del cliente para reembolsar sus deudas, y se refiere a los créditos que no se devuelven en un plazo fijo especificado en el calendario de pagos. La morosidad mide los créditos morosos de los clientes de una institución, expresados como porcentaje del total de créditos emitidos por la institución. La ratio de morosidad (IMOR) refleja el número de créditos morosos de una determinada cartera de créditos y es una medida del número de créditos morosos que se utiliza más comúnmente como indicador del nivel de riesgo de un determinado tipo de créditos (Gonzales, 2021)

El concepto de impago se refiere a la insolvencia de cumplir un convenio legal. Donde el deudor no paga los intereses o el capital o no cumple otras obligaciones financieras a su vencimiento. Es el riesgo de crédito más común en las cooperativas y da lugar a graves pérdidas financieras para la entidad. Si el crédito se concede sobre la base de la solvencia y la capacidad de pago del socio de una cooperativa, se supone que la situación financiera del socio no cambia en función de su capacidad de pago. Si se



produce un cambio negativo en estas condiciones, es de esperar que la capacidad del socio para devolver el crédito se vea afectada negativamente (Quispe, 2013).

Estrada y Gutiérrez (2017) argumentan que, los impagos en el sistema de micro financiación se definen como la falta de pago o el retraso en el reembolso de los créditos; con un efecto negativo en acreedores y deudores, que obliga a ambas partes implicadas en situaciones de morosidad a tomar medidas para mermar o compensar sus efectos negativos.

#### **A. Indicadores de morosidad**

**Cartera Atrasada / Créditos Directos.** Préstamos directos que no han sido liquidados o pagados en la fecha límite y están en una condición de retraso o sometidos a procedimientos judiciales de recuperación (Ypurre, 2017).

**Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN.** Es una especificación de la cartera atrasada relacionada con préstamos directos denominados en la moneda nacional del país. Esto implica que se trata de créditos no pagados en la moneda nacional y que podrían estar sujetos a medidas de cobranza (Arana y Lopez , 2020).

**Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%).** Porcentaje de préstamos directos en divisas vencidos o sujetos a litigio (Arana y Lopez, 2020).

**Cartera en riesgo.** Se refiere a la posibilidad de cambios imprevistos en las inversiones a lo largo del tiempo y su impacto en los inversores, para cumplir los requisitos de solvencia, las aseguradoras necesitan cuantificar el nivel de capital apropiado al perfil de riesgo de la financiera. (Gutiérrez et al., 2017)

**Índice de morosidad.** La tasa de morosidad es un indicador financiero diseñado por las entidades y calculado como porcentaje de la cartera de crédito vencida sobre la cartera total. Se usa más comúnmente para medir el riesgo de una cartera de crédito (Ñañez, 2018).



$$Tasa\ cartera\ vencida = \frac{Cartera\ vencida}{Cartera\ total}$$

Es el porcentaje de los que deben dinero, pero también, se puede representar como, el porcentaje de deudores por más de 90 días (Cavero, 2020).

$$Indice\ de\ morosidad = \frac{Saldo\ de\ meses\ anteriores}{Facturación\ total}$$

## B. Causas de la morosidad

**Factor Macroeconómico.** Estos se pueden clasificar en varias categorías, incluyendo variables que indican el estado del ciclo económico, aquellas que influyen en la liquidez de los agentes económicos, y variables relacionadas con el nivel de endeudamiento. Un incremento en el nivel de deuda, ya sea como proporción del PIB o del ingreso medio, puede exacerbar las dificultades de los agentes para cumplir con sus compromisos financieros. Esto ocurre por varios motivos, como el aumento de la carga del servicio de la deuda y la limitación en la obtención de nuevo crédito debido al mayor nivel de apalancamiento, lo que a su vez complica la posibilidad de acceder a financiamientos adicionales (Núñez y Pinedo, 2019).

**Factor Microeconómico.** La conducta de cada institución financiera desempeña un papel vital a la hora de explicar la tasa de morosidad; por ejemplo, se espera que las instituciones con políticas crediticias más agresivas tengan tasas de morosidad más elevadas. Una posible razón del aumento de la mora es un potencial estímulo para que los gestores apliquen una política crediticia más arriesgada. Las entidades en insolvencia pueden huir hacia la seguridad, tratando de entrar en un segmento más rentable pero más arriesgado (Núñez y Pinedo, 2019).

## C. Consecuencias de la morosidad

La mora es el incumplimiento de plazos para efectuar los pagos y, para que una empresa funcione, necesita planificar un calendario de pagos. Sin embargo, la morosidad



pone en peligro el desarrollo del calendario y, por tanto, el flujo de caja previsto en un momento dado. Además, el problema está relacionado con el incumplimiento de los plazos. Por otra parte, la mora afecta tanto al proveedor como al deudor; impide la proyección por ambas partes (Llontop y Morales, 2021).

#### **D. Estrategias más utilizadas para disminuir la morosidad**

Según Ñanez (2018), Cavero (2020), Bruno (2019) y Flores (2018) señalan que las estrategias más utilizadas para disminuir la morosidad son:

**Análisis de Riesgos Crediticios:** Realizar una valoración exhaustiva de los riesgos antes de otorgar créditos, asegurándose de que los solicitantes tengan la solvencia de pago.

**Políticas de Crédito Rigurosas:** Establecer políticas de crédito claras y estrictas, determinando límites de riesgo, plazos de pago y condiciones específicas para cada tipo de préstamo.

**Monitoreo Continuo:** Implementar sistemas de monitoreo eficaces para identificar a tiempo cualquier señal de posible morosidad. Esto puede incluir la revisión regular de los estados financieros de los deudores.

**Comunicación Proactiva:** Mantener una comunicación proactiva con los deudores, recordando fechas de vencimiento, ofreciendo opciones de pago flexibles y brindando asesoramiento financiero cuando sea necesario.

**Negociación y Renegociación:** Establecer canales de negociación efectivos para trabajar con los deudores y encontrar soluciones viables, como reestructuración de deudas, cambios en los términos del contrato o acuerdos de pago.

**Educación Financiera:** Ofrecer programas de educación financiera para los clientes, brindándoles herramientas y recursos que les ayuden a gestionar sus finanzas de manera más efectiva.



**Uso de Tecnología:** Implementar tecnologías avanzadas, como sistemas de scoring crediticio y plataformas de gestión de carteras, para mejorar la precisión en el monitoreo de la cartera.

**Recuperación de Activos:** Establecer procesos efectivos de recuperación de activos en caso de morosidad persistente, lo que puede incluir la venta de deudas a agencias de cobranza o la ejecución de garantías.

**Seguimiento Legal:** En última instancia, recurrir a acciones legales cuando las estrategias anteriores no hayan tenido éxito, iniciando procesos judiciales para la recuperación de la deuda.

### 2.3. Bases normativas

En el marco de esta investigación, se consideraron y analizaron detalladamente las bases normativas que rigen la Organización No Gubernamental (ONG) y las prácticas de cobranza en Perú. Esto permitió asegurar que las estrategias propuestas cumplan con los requisitos legales vigentes y se alineen con las regulaciones establecidas por las autoridades competentes.

Ley N° 27692 “Ley de creación de la Agencia Peruana de Cooperación Internacional”. Fue relevante para esta investigación porque establece las reglas y directrices que impactan directamente en la formulación, aplicación y supervisión de estrategias de cobranza en las ONG.

Resolución SMV N° 010-2023-SMV/01 que aprueba el “Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito”. Fue esencial para comprender el marco regulatorio que orienta la gestión de riesgo de crédito y, por ende, para contextualizar y evaluar las estrategias de cobranza en el ámbito de las ONG.



## 2.4. Definición de términos básicos

**Acreedores.** Es la entidad o persona que otorga un crédito o préstamo (Coronel, 2016).

**Cartera de crédito.** Conjunto de préstamos y créditos que una financiera, como un banco, ha concedido a sus clientes (Acosta, 2022).

**Cartera en riesgo.** Se trata del importe de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y adjudicados (Ñañez, 2018).

**Cartera vencida.** Se refiere a aquellos préstamos o créditos cuyos pagos correspondientes no se han realizado por parte del deudor en el plazo establecido en el contrato original. Es decir, son deudas que han alcanzado su fecha límite de pago y no han sido saldadas, lo que puede generar problemas financieros para la entidad prestamista y afectar su flujo de efectivo (Hinostrosa, 2022).

**Cobranza.** Proceso mediante el cual se recupera el capital derivado de ventas de productos, servicios prestados o deudas pendientes. Esta actividad implica gestionar y asegurar el pago de montos adeudados por entidades que tienen una relación contractual o legal con la organización que ejecuta la cobranza (Pacheco, 2021).

**Cobranza extrajudicial.** Es un proceso mediante el cual un acreedor o una entidad financiera intenta recuperar los pagos pendientes de un deudor sin recurrir a acciones legales formales. Este proceso implica una serie de pasos y estrategias destinadas a negociar con el deudor y lograr un acuerdo de pago voluntario (Gironda, 2013).

**Cobranza formal.** Si la organización acreedora gestiona el cobro internamente, utilizando su propio equipo y recursos (Gironda, 2013).

**Cobranza judicial.** Corresponde a los préstamos que son objeto de procedimientos judiciales (Ñañez, 2018).



**Estrategia.** Conjunto de acciones planeadas que permiten tomar decisiones y lograr el mejor resultado posible. El objetivo de una estrategia es alcanzar una meta siguiendo un determinado plan de acción (Núñez y Pinedo, 2019).

**Estrategia de Cobro.** Desarrollo del enfoque estratégico para lograr completar el cobro de una deuda pendiente o atrasada (Coronel, 2016).

**Estrategias de cobranza.** Es un proceso de planificación destinado a tomar decisiones para lograr determinados resultados deseados. Mediante un proceso de acción selectiva, se espera lograr los objetivos específicos fijados por la entidad. En este sentido, la estrategia es importante para alcanzar la visión de la organización (Llontop y Morales, 2021).

**Evaluación crediticia.** Se basa en una evaluación cualitativa y cuantitativa de la empresa o personas naturales y tiene por objeto determinar el nivel de disposición a pagar del empresario (Girona, 2013).

**Índice de morosidad [IM].** Parámetro que evalúa las operaciones consideradas morosas y está relacionado con el total de ingresos (Vásquez, 2022).

**Mora.** Listado de atrasos en el pago de una obligación, causas de consecuencias en productos de interés moratorio por obligaciones pactadas (Alcala y Sivipaucar, 2023).

**Mora de alto riesgo.** La combinación de los requisitos de reestructuración y refinanciación constituye un incumplimiento culpable o intencionado. Por lo tanto, no todo retraso de un deudor en el cumplimiento de sus obligaciones implica un incumplimiento (Girona, 2013).

**Morosidad.** Incumplimiento de pagos u obligaciones a tiempo o fuera de plazo. Así como, deudor moroso con deudas pendientes (Huamani, 2022).

**Morosidad financiera.** Según la evaluación, un impago es un convenio incumplido del cliente, ya sea persona física o jurídica (Hinostroza, 2022).



**Moroso.** Persona que no ha cumplido con sus pagos en los plazos dados; esto se aplica tanto al impago como al correspondiente aplazamiento excesivo (Auccapuella y Velasquez, 2019).

**Otorgamiento crediticio.** Es el importe del crédito concedido a petición del usuario con la condición de que sea capaz de reembolsarlo por sí mismo en un plazo determinado (Monteza y Roncal, 2021).





## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

**Método deductivo.** Parte de condiciones generales a aserciones sobre casos específicos, siendo así, se puede derivar de premisas aplicando alguna regla de inferencia (Puebla, 2010). Siendo así, en el estudio se utilizaron las teorías relacionadas con la mora y el enfoque estratégico del cobro para deducir la relación entre las variables en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

**Método analítico.** Se plasma a través del análisis de dimensiones de las variables, e indicadores de las dimensiones para tener una comprensión general del fenómeno en estudio, es decir se va de lo general a lo específico (Lopera et al., 2010). En este caso, se analizó el enfoque estratégico del cobro y la mora en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú para en base a los resultados mejorar o mantener las estrategias actuales a fin de garantizar la reducción del índice de morosidad.

**Método hipotético deductivo.** Acercamiento a la realidad científica y se crea una representación del método científico para formular hipótesis con base en los datos utilizables (Puebla, 2010). Siendo así, en el caso del estudio se plateó hipótesis específicas y una hipótesis general que, fueron verificadas a partir de la metodología.

#### 3.2. Tipo de investigación

a) **Finalidad: Básica,** cuando busca ampliar el conocimiento teórico sobre un fenómeno sin un enfoque directo en aplicaciones prácticas inmediatas (Rodríguez, 2020). En este caso está orientada principalmente a explorar y determinar la correlación existente entre estrategias de cobro implementadas y niveles de morosidad observados en los clientes pertenecientes al Organismo No Gubernamental Crecer MYPE Perú.



- b) **Alcance: Correlacional**, porque, se verificó la correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad financiera en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.
- c) **Fuente: De campo**, debido a que se recolectó la información mediante encuestas que fueron aplicados directamente a los empleados del el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.
- d) **Enfoque: Cuantitativo**, debido a que, se recolectaron datos medibles numéricamente. Según (Carrie, 2007) es un método que se caracteriza por el análisis y la interpretación de datos a través de procesos numéricos y estadísticos. Este enfoque se centra en la recopilación de información objetiva y medible, utilizando técnicas cuantitativas para recolectar datos de manera estructurada. Los resultados derivados se enuncian en números y porcentajes, lo que facilita el análisis estadístico y la identificación de patrones o relaciones entre variables.

### 3.3. Diseño de investigación

El diseño fue no experimental según Ramos (2021) este tipo de diseño se caracteriza porque el investigador no modifica las variables independientes. Entonces la investigación se enmarcó en este diseño porque no se manipuló ninguna variable. Además, se utilizó un diseño correlacional, ya que el objetivo fue evaluar el grado de correlación entre dos variables de interés (Cauas, 2015). Asimismo, el estudio tiene un diseño longitudinal porque se aplicó la misma encuesta de manera mensual durante 6 meses a los analistas de crédito. Un estudio longitudinal se caracteriza por la recolección de datos a lo largo del tiempo, lo que permite observar cambios y tendencias en las variables estudiadas (Hernández, 2014).

$$\begin{array}{ccc}
 \text{(Estrategias de cobranza)} & & \text{(Morosidad de la financiera)} \\
 \text{Variable 1} & \rightarrow & \text{Variable 2} \\
 X & & Y
 \end{array} \quad (1)$$



### 3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Estrategias de cobranza	Las estrategias de cobranza se refieren a los enfoques y acciones que una empresa o entidad utiliza para recuperar el dinero adeudado por sus clientes. Estas estrategias están diseñadas para minimizar los riesgos de impago y maximizar la eficacia de la recuperación de deudas (Ramírez, 2022).	Políticas de cobranza	Cumplimiento del horario de cobranza
			Gestión de saldos pendientes
			Formalización de reportes de cobranza
		Gestión de cobranza	Notificación de pago a clientes morosos
			Visitas a domicilio a clientes morosos
			Seguimiento a clientes morosos
Medios de información	Comunicación digital con clientes		
	Comunicación telefónica con clientes.		
	Visitas domiciliarias para recordatorio de pago		
Morosidad	Incumplimiento de una obligación a su vencimiento; por lo tanto, la entidad, para clasificar a un cliente como moroso, teniendo criterios y procedimientos (Ramírez, 2022).	Cartera atrasada	Préstamos directos que no han sido liquidados
		Cartera de alto riesgo	Colocaciones refinanciadas
			Colocaciones restructuradas
		Cartera pesada	Créditos directos e indirectos con calificación de deudor deficiente, dudoso y pérdida
		Índice de morosidad	Cartera vencida
Cartera total			



### **3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.5.1. Población**

Estuvo conformada por todos los colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, la cual cuenta con un total de 20 personas, además se evaluó 22 expedientes calificados como morosos cuya información fue suministrada por el Gerente de Créditos.

#### **3.5.2. Muestra**

La muestra poblacional fueron los 20 colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú y los 22 expedientes calificados como morosos.

#### **3.5.3. Muestreo**

Se utilizó un muestreo no probabilístico basado en conveniencia. De acuerdo con Hernández et al. (2014), este método de muestreo implica una selección dirigida o intencional basada en las características específicas del estudio, en lugar de un criterio estadístico para la generalización. En esta investigación, se empleó el muestreo no probabilístico por las siguientes razones: selección intencional, ya que se decidió incluir a todos los trabajadores pertinentes sin recurrir a un proceso de selección aleatoria, dado que la población fue manejable y completamente accesible.

#### **3.5.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis en esta investigación fueron los colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú y los expedientes calificados como morosos.



### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

**Encuesta.** Implica una caracterización a priori mediante preguntas diseñadas para la muestra (López y Fachelli, 2016). La encuesta facilita una comunicación continua entre el encuestado y el entrevistador. Este último plantea una serie de preguntas estructuradas en escala de Likert, que el encuestado responde en un tiempo predefinido. A través de esta encuesta, se obtuvieron respuestas relacionadas con la variable estrategias de cobranza.

**Revisión documental.** La cual implica el análisis de documentos y registros existentes (Gómez et al., 2017). En este caso, se revisaron los 22 expedientes calificados como morosos, permitiendo una evaluación detallada de los niveles de morosidad.

#### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

**Ficha de registro de datos.** Consiste en ítems dados por el estudiador que responden al llenado de datos específicos como la cartera de crédito e índice de morosidad, ambos fueron calculados mediante la valoración de algunas de las cuentas financieras del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú del 2024.

**Cuestionario.** Este instrumento se compone de interrogantes de respuesta cerrada, fundamentadas en principios de estadística matemática y directrices teórico-metodológicas (Aigner, 2005). El cuestionario que, se usó en el estudio, consta de 09 preguntas sobre estrategias de cobranza que fue aplicada a los colaboradores en los meses de febrero a julio de 2024. Cabe señalar que este instrumento está estructurado en forma de escala de Likert (Tabla 2).



**Tabla 2**

*Alternativas graduadas*

<b>Valor</b>	<b>Nivel</b>
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Siempre

**a) Validez**

La validez se refiere a criterios teóricamente válidos y al juicio de expertos (Corral, 2009). Habido tomando en cuenta lo anterior, la validez del cuestionario fue evaluado por tres expertos bancarios [Anexo 3].

**b) Confiabilidad**

La confiabilidad de una prueba depende del balance de las estimaciones obtenidas bajo las mismas condiciones en diferentes escenarios, tiempos y poblaciones (Corral, 2009). Basándose en lo anterior, se realizó una prueba piloto con 10 colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú para determinar la fiabilidad de la escala.

**Tabla 3**

*Confiabilidad del instrumento estrategias de cobranza*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.776	09

Según la tabla 3 se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.776 para un total de 09 ítems. Este resultado indicó que los ítems del cuestionario estaban bastante bien correlacionados entre sí, demostrando una buena consistencia interna. En términos más detallados, un Alfa de Cronbach de 0.776 se sitúa en el rango de



0.7 a 0.8, lo que sugiere que los ítems tenían una relación fuerte y eran capaces de medir de manera coherente las estrategias de cobranza que pretendía evaluar. Por lo tanto, pudimos concluir que el cuestionario era confiable y presentaba una buena consistencia interna.

### **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.7.1. Procesamiento de datos**

Los datos se recolectaron presencialmente, a través de la aplicación de un cuestionario a los colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. La encuesta a los colaboradores se realizó de manera mensual de febrero a julio de 2024. Los datos recolectados se exportaron en formato xls, para trabajarlo en el programa Microsoft Excel para presentar los mismos en tablas y gráficos de estadística descriptiva.

Además, la información obtenida en la ficha de registro de datos fue procesada siguiendo una serie de pasos detallados que permitieron obtener una visión clara y precisa de la situación entidad de los meses analizados. Primero, se realizó la recolección de datos correspondientes a los meses de febrero a julio del año 2024.

#### **3.7.2. Análisis de datos**

El análisis de datos se desarrolló mediante la aplicación de técnicas de estadística descriptiva, que permitieron interpretar las diversas variables y dimensiones del estudio. Este proceso involucró la creación de tablas y figuras que permitieron responder a los objetivos y al problema de estudio planteado. Además, a partir de los valores presentados en la tabla 2 se establecieron baremos o rangos que consistieron en definir tres niveles (inadecuadas,



regulares y adecuadas) con el objetivo de destacar la información más relevante y facilitar una mejor interpretación de los resultados.

Para el análisis comparativo y de correlación los datos fueron procesados de la siguiente manera:

Cada encuestado respondió una serie de preguntas relacionadas con las dimensiones de la variable estrategias de cobranza que fueron 3 utilizando una escala de 1 a 3 según la tabla 2.

**Sumatoria de puntajes por encuestado:** para cada encuestado, se sumaron los puntajes obtenidos en las preguntas correspondientes a cada dimensión. Esta suma reflejó el total de puntos asignados a dimensión 1, dimensión 2 y dimensión 3.

**Cálculo del promedio por dimensión:** Una vez obtenidos los puntajes totales por encuestado para cada dimensión, se calculó el promedio de estos puntajes para cada dimensión en cada mes. Por ejemplo, para el mes de febrero, se sumaron los puntajes de cada encuestado para las tres dimensiones, y luego se calculó el promedio de estos valores. El promedio obtenido para febrero fue:

Dimensión 1: 8.70

Dimensión 2: 8.55

Dimensión 3: 8.40

**Cálculo del total de estrategias de cobranza:** El total de estrategias de cobranza para cada mes se obtuvo sumando los promedios de las tres dimensiones. En febrero, el total de estrategias de cobranza fue de 25.65.

**Índice de morosidad:** Se registró el índice de morosidad mensual como el porcentaje de clientes que incumplieron con sus pagos. Este valor se comparó





con los promedios de las estrategias de cobranza para analizar su relación a lo largo del tiempo. Por ejemplo, en febrero, el índice de morosidad fue de 1.94%.

*Análisis estadístico:* Correlación Spearman para examinar la relación entre las estrategias de cobranza (como políticas de cobranza, gestión de cobranza y medios de información) y el índice de morosidad.

### 3.8. Aspectos éticos y rigor científico

La práctica científica exige una actuación ética por parte de tesisistas y asesores. Es mejor hacer lo correcto que lo incorrecto. Los aspectos éticos aplicados en el estudio son: (González, 2002)

**Validez científica.** Toda la información compilada debe ser veraz y auténtica sin incurrir en cambios o modificaciones, siguiendo los criterios de rigor científico.

**Selección equitativa de los sujetos.** Se tomó en cuenta la elección al azar de la muestra, además de encuestar a todos los colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

**Proporción favorable del riesgo-beneficio.** No se incurre en riesgos sociales, físicos o técnicos con la ejecución de la investigación, pero si se tiene beneficio social.

**Condiciones de diálogo auténtico.** Se dialogó con los encuestados a fin de que, estos tengan mayor comprensión del cuestionario, y sus respuestas sean sinceras para obtener resultados reales.

**Evaluación independiente.** No se sugestionó la investigación por ninguna entidad. Todos los resultados fueron compilados de forma independiente sin intervención de externos que, puedan manipular o solicitar la manipulación de la información.

## CAPÍTULO IV

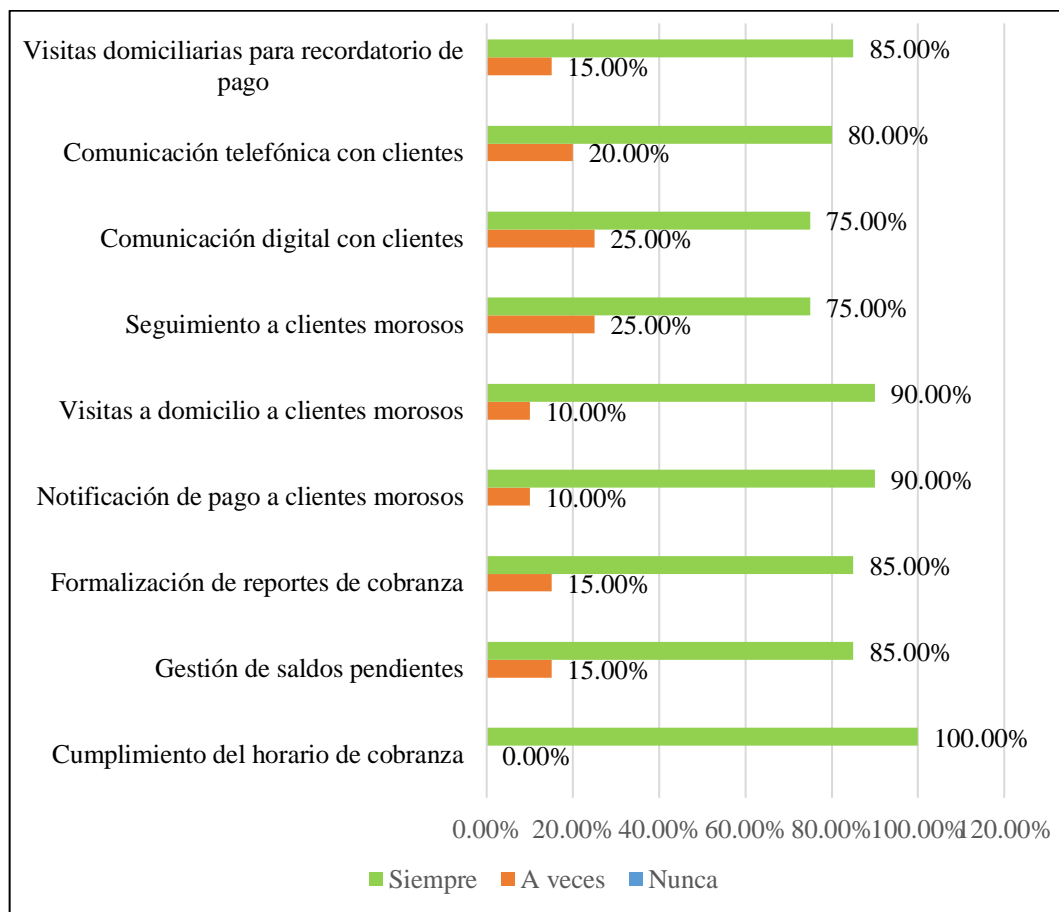
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

**Resultados descriptivos de la variable:** Estrategias de Cobranza

**Figura 2**

*Estrategias de cobranza en el mes de febrero*



Durante el mes de febrero según la figura 2, se implementaron diversas estrategias de cobranza en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. Estas estrategias se analizaron en tres dimensiones: Políticas de Cobranza, Gestión de Cobranza y Medios de Información.



En la dimensión de Políticas de Cobranza, el 100% de colaboradores (analistas de crédito) cumplió estrictamente el horario establecido por la entidad para realizar la cobranza a clientes que tienen la condición de morosos. Esto refleja una gestión rigurosa y constante en cuanto a los tiempos establecidos para la cobranza. En cuanto a la gestión de saldos pendientes y la formalización de informes de cobranza, se observa que ambas actividades se realizaron en el 85% de los casos. Sin embargo, en un 15% de las ocasiones, estas tareas se realizaron solo de forma parcial o no fueron tan consistentes, lo que sugiere la posibilidad de optimizar estos procesos para asegurar una mayor uniformidad.

En la dimensión de Gestión de Cobranza, durante el mes de febrero, el 90% de colaboradores (analistas de crédito) realizaron notificaciones de cobranza y visitas a clientes. Estas actividades son fundamentales para mantener a los clientes informados y recordarles sus obligaciones, contribuyendo así a reducir la morosidad. No obstante, en un 10% de los casos, estas acciones no se realizaron de manera constante. El seguimiento a los clientes morosos, otra actividad crucial, se realizó con una efectividad del 75%, lo que indica que, aunque la mayoría de las veces se llevó a cabo, aún existe un 25% de casos donde el seguimiento no fue tan exhaustivo.

Finalmente, en la dimensión de Medios de Información, la comunicación digital con los clientes, así como la comunicación telefónica, se realizó de manera constante en un 75% y 80% de los casos, respectivamente. Sin embargo, en algunas ocasiones, estas formas de comunicación no se utilizaron de manera consistente, lo que podría haber afectado la efectividad en la gestión de cobranza. Las visitas domiciliarias para recordatorio de pago fueron consistentes en un 85% de los casos, pero también hubo un 15% de situaciones donde estas visitas no se realizaron de manera regular.



**Tabla 4**

*Nivel de estrategias de cobranza en el mes de febrero*

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	
			(Trabajadores)	Porcentaje
Inadecuadas	9	15	0	0.00%
Regulares	16	21	0	0.00%
Adecuadas	22	27	20	100.00%
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>100.00%</b>

La Tabla 4 presenta una evaluación del nivel de las estrategias de cobranza implementadas durante el mes de febrero, clasificadas en tres categorías: Inadecuadas, Regulares y Adecuadas, con un rango de calificación que varía desde 9 hasta 27 puntos.

En esta evaluación, se observa que todas las estrategias de cobranza implementadas en febrero se clasificaron como adecuadas. Específicamente, 20 trabajadores calificaron a las estrategias con 22 y 27 puntos, lo que representa el 100% del total evaluado. Esto indica que todas las estrategias aplicadas cumplieron con los criterios necesarios para ser consideradas efectivas y apropiadas para la gestión de la cobranza.



**Tabla 5**

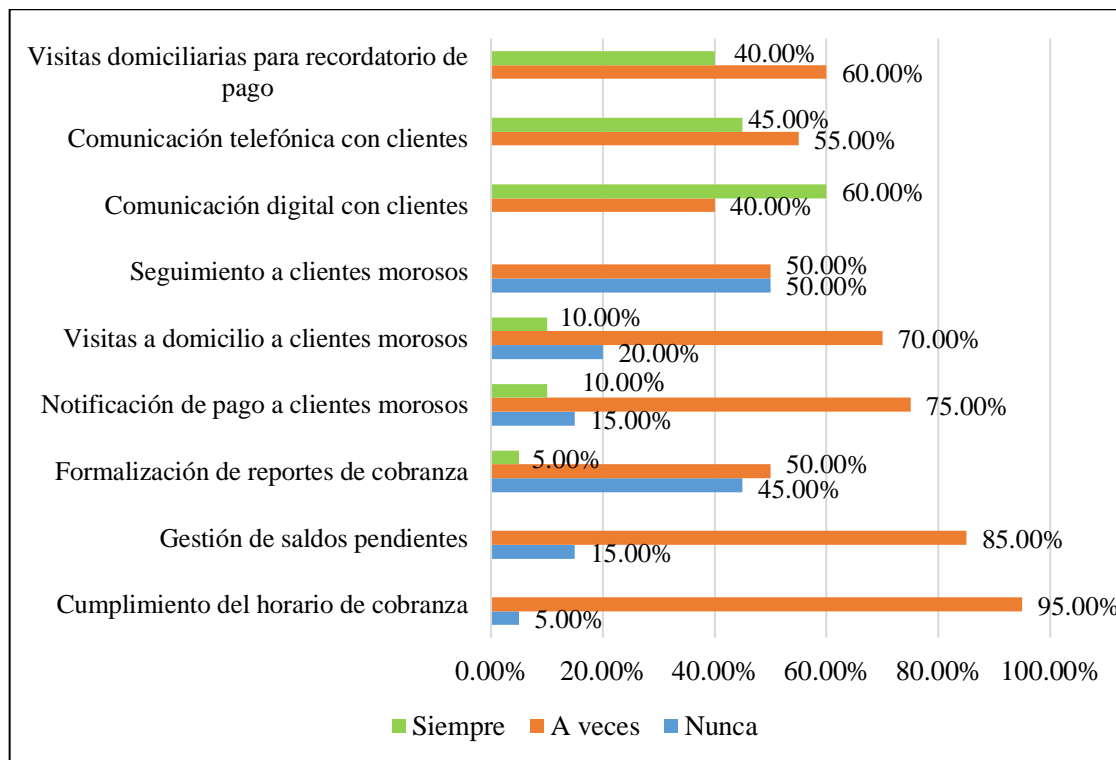
*Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de febrero*

<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Nivel</b>
Cumplimiento del horario de cobranza	Adecuada
Gestión de saldos pendientes	Adecuada
Formalización de reportes de cobranza	Adecuada
Notificación de pago a clientes morosos	Adecuada
Visitas a domicilio a clientes morosos	Adecuada
Seguimiento a clientes morosos	Adecuada
Comunicación digital con clientes	Adecuada
Comunicación telefónica con clientes	Adecuada
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago	Adecuada

Según la tabla 5, todas las estrategias de cobranza fueron adecuadas.

**Figura 3**

*Estrategias de cobranza en el mes de marzo.*





Durante el mes de marzo, la implementación de las estrategias de cobranza en la agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú mostró una ejecución variada en las 3 dimensiones evaluadas:

En cuanto a las políticas de cobranza, el 95% de colaboradores (analistas de crédito) cumplió estrictamente el horario establecido por la entidad para realizar la cobranza a clientes que tienen la condición de morosos. No hubo casos en los que este aspecto se cumpliera de manera constante. La gestión de saldos pendientes también mostró una aplicación irregular, con un 85% de cumplimiento parcial y un 15% de casos en los que no se gestionan los saldos pendientes. La formalización de informes de cobranza fue particularmente deficiente, con un 45% de los casos en los que no se formalizaron informes, y solo un 5% de las veces se realizó de manera constante.

En la dimensión de gestión de cobranza, la notificación de pago a clientes morosos fue mayormente intermitente, con un 75% de cumplimiento parcial, y en un 15% de los casos no se notificó a los clientes. Las visitas a domicilio a clientes morosos también se realizaron de manera irregular, con un 70% de cumplimiento parcial y un 20% de los casos en los que no se llevaron a cabo. El seguimiento a clientes morosos fue una de las áreas más débiles, ya que en la mitad de los casos no se realizó seguimiento alguno, y en la otra mitad, el seguimiento fue solo parcial.

En cuanto a los medios de información, la comunicación digital con los clientes fue la estrategia más consistente, con un 60% de aplicación constante, aunque en un 40% de los casos se realizó de manera intermitente. La comunicación telefónica también mostró cierta irregularidad, siendo constante en un 45% de los casos, pero solo parcial en un 55%. Las visitas domiciliarias para recordatorio de pago fueron aplicadas constantemente en un 40% de los casos, mientras que en un 60% de las ocasiones se realizaron solo a veces.



**Tabla 6**

*Nivel de estrategias de cobranza en el mes de marzo*

Calificación	Desde	Hasta	Frecuencia	
			(trabajadores)	Porcentaje
Inadecuadas	9	15	1	5.00%
Regulares	16	21	18	65.00%
Adecuadas	22	27	1	30.00%
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>100.00%</b>

En la tabla 5, se observa que 18 trabajadores (analistas de crédito), que representan el 65.00% de los encuestados, calificaron a las estrategias de cobranza implementadas en el mes de marzo como regulares. Esto significa que, según la percepción de la mayoría de los trabajadores, las estrategias cumplen parcialmente con los objetivos, pero requieren mejoras para ser más eficaces. Por otro lado, el 5% de los trabajadores consideró que las estrategias fueron inadecuadas, lo que indica una evaluación negativa respecto a su efectividad. Finalmente, el 30% de trabajadores calificó las estrategias como adecuadas, lo que significa que en su experiencia las estrategias implementadas cumplieron con éxito los objetivos de cobranza planteados. En resumen, la mayoría de los trabajadores percibe que las estrategias necesitan ajustes para mejorar su desempeño.



**Tabla 7**

*Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de marzo*

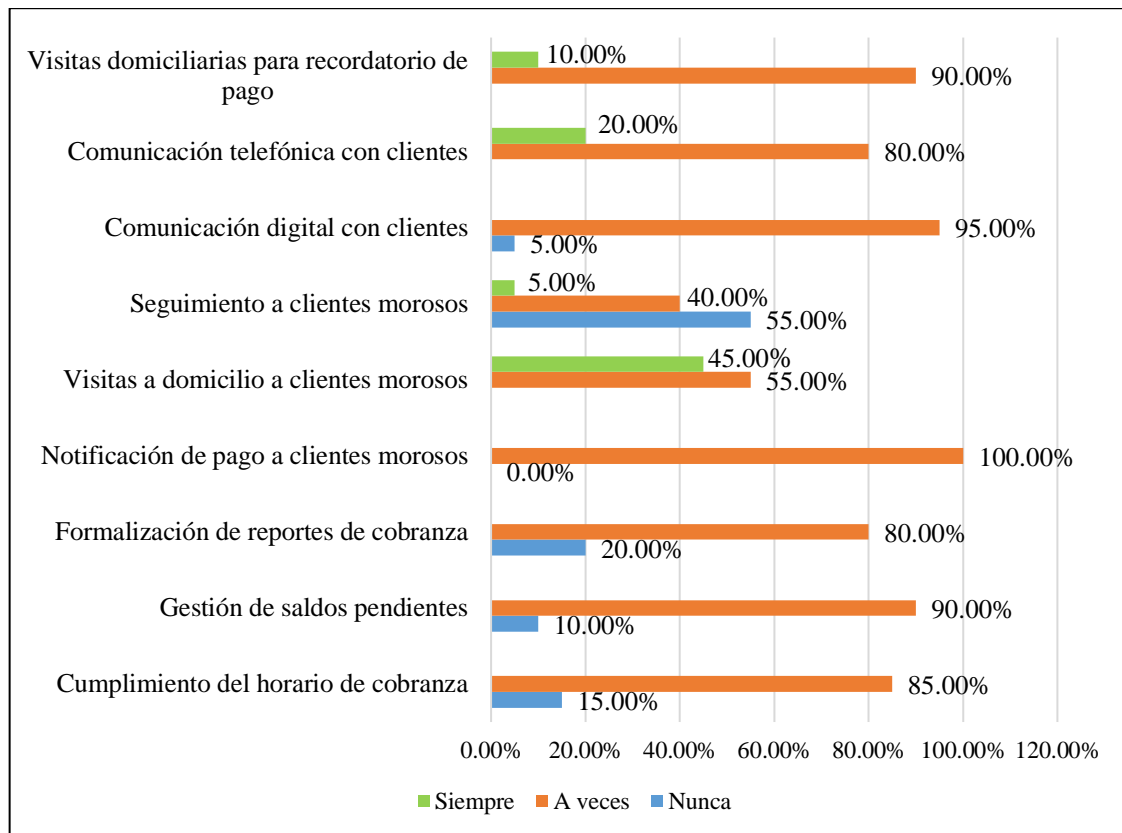
<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Nivel</b>
Cumplimiento del horario de cobranza	Regular
Gestión de saldos pendientes	Regular
Formalización de reportes de cobranza	Inadecuada
Notificación de pago a clientes morosos	Regular
Visitas a domicilio a clientes morosos	Regular
Seguimiento a clientes morosos	Inadecuada
Comunicación digital con clientes	Adecuada
Comunicación telefónica con clientes	Adecuada
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago	Adecuada

Según la tabla 7, las estrategias de cobranza que muestran un desempeño mayoritariamente regular fueron: el cumplimiento del horario de cobranza, la gestión de saldos pendientes, la notificación de pago y las visitas a clientes morosos. Además, se presentan deficiencias en la formalización de informes de cobranza y el seguimiento a clientes morosos, calificados como inadecuadas. Por otro lado, las estrategias de comunicación, tanto digitales como telefónicas, y las visitas domiciliarias para recordatorios de pago presentan un nivel adecuado de cumplimiento.



**Figura 4**

*Estrategias de cobranza en el mes de abril*



Según la figura 4, durante el mes de abril, la ejecución de las estrategias de cobranza en la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú mostró varios puntos críticos que requieren atención.

En cuanto a las políticas de cobranza, se supervisaba que el cumplimiento del horario de cobranza era bastante irregular, ya que en un 85% de los casos solo se respetó a veces, mientras que en un 15% no se cumplió en absoluto. No hubo casos en los que el horario se cumpliera siempre. La gestión de saldos pendientes también presentó inconsistencias, con un 90% de cumplimiento parcial y un 10% de casos en los que no se gestionan los saldos pendientes. La formalización de reportes de cobranza fue



especialmente problemática, con un 20% de los casos en los que no se formalizó ningún reporte, y un 80% de los casos donde solo se realizó de manera parcial.

En la dimensión de gestión de cobranza, la notificación de pago a clientes morosos fue completamente intermitente, con un 100% de los casos en los que se notificó solo a veces y ningún caso de notificación constante. Las visitas a domicilio a clientes morosos se realizaron de manera parcial en un 55% de los casos y de forma constante en el 45% restante, lo que indica cierta efectividad en esta área. Sin embargo, el seguimiento a clientes morosos fue deficiente, ya que en más de la mitad de los casos (55%) no se realizó seguimiento alguno, y solo en un 5% se realizó de manera constante.

En cuanto a los medios de información, la comunicación digital con los clientes fue intermitente en la mayoría de los casos (95%), con solo un 5% de ocasiones en las que no se utilizó. La comunicación telefónica con los clientes también fue mayoritariamente parcial, aplicándose constantemente solo en un 20% de los casos. Las visitas domiciliarias para recordatorio de pago fueron realizadas de manera intermitente en un 90% de los casos, mientras que solo en un 10% se realizaron a cabo de manera constante.

**Tabla 8**

*Nivel de estrategias de cobranza en el mes de abril*

<b>Calificación</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuadas	9	15	0	0.00%
Regulares	16	21	20	100.00%
Adecuadas	22	27	0	0.00%
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>100.00%</b>



La tabla 8 refleja el nivel de las estrategias de cobranza implementadas en el mes de abril en la Agencia Chota de Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. Según los datos, todas las estrategias fueron calificadas como regulares. Específicamente, las estrategias de cobranza alcanzaron un puntaje entre 16 y 21, lo que representa el 100% de las estrategias evaluadas en ese mes.

No se registraron estrategias consideradas inadecuadas (con una calificación entre 9 y 15 puntos), ni estrategias adecuadas (con una calificación entre 22 y 27 puntos). Esto sugiere que, si bien las estrategias no fueron completamente deficientes, tampoco alcanzaron un nivel de excelencia o adecuación óptima. Todas las estrategias se situaron en un rango medio, indicando que su efectividad fue moderada y probablemente dejó espacio para mejoras en su ejecución y resultados.

**Tabla 9**

*Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de abril.*

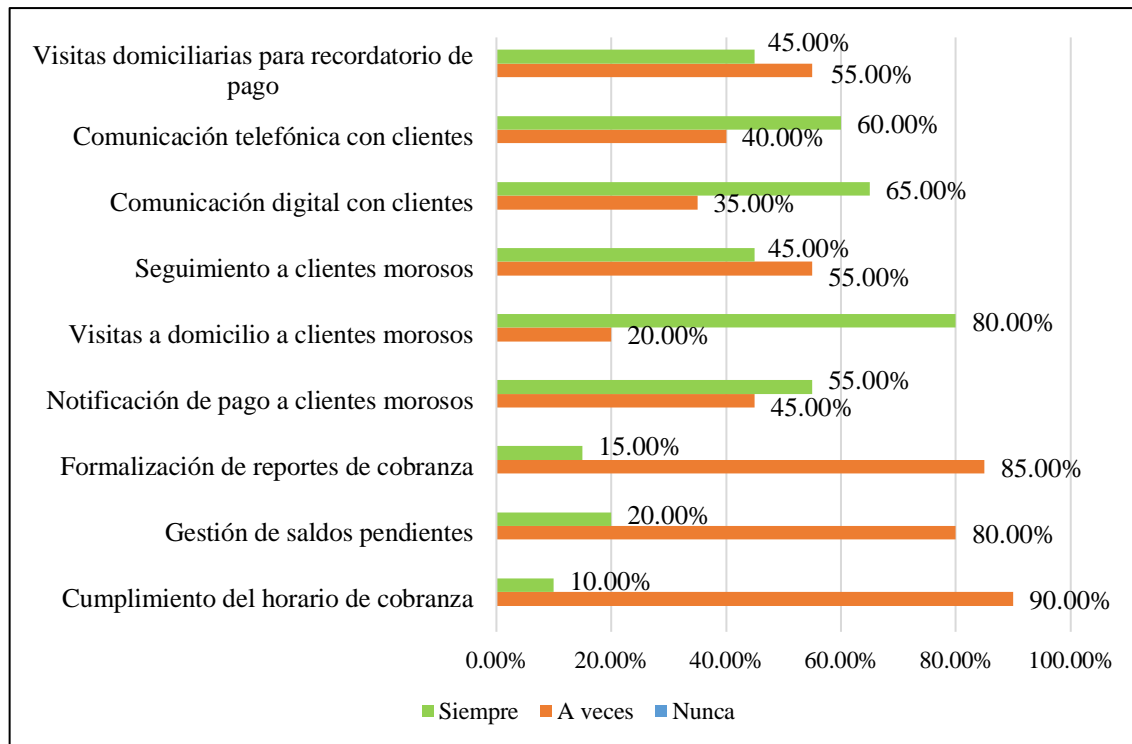
<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Nivel</b>
Cumplimiento del horario de cobranza	Regular
Gestión de saldos pendientes	Regular
Formalización de reportes de cobranza	Regular
Notificación de pago a clientes morosos	Regular
Visitas a domicilio a clientes morosos	Adecuada
Seguimiento a clientes morosos	Inadecuada
Comunicación digital con clientes	Regular
Comunicación telefónica con clientes	Regular
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago	Regular

Según la tabla 9, las estrategias de cobranza que muestran un desempeño mayoritariamente regular fueron: Cumplimiento del horario de cobranza, gestión de saldos pendientes, formalización de reportes de cobranza, notificación de pago a clientes

morosos, notificación de pago, comunicación digital y telefónica con los clientes. Sin embargo, la estrategia visita a domicilio a clientes morosos fue adecuada. Mientras que el seguimiento a clientes morosos fue inadecuado.

### Figura 5

*Estrategias de cobranza en el mes de mayo*



Según la figura 5, durante el mes de mayo, la implementación de las estrategias de cobranza en la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú mostró resultados variados según las diferentes dimensiones evaluadas.

En cuanto a las políticas de cobranza, el cumplimiento del horario de cobranza fue mayoritariamente inconsistente, con un 90% de los casos en los que se cumplió solo a veces y un 10% de los casos en los que se cumplió siempre. La gestión de saldos pendientes presentó un patrón similar, con un 80% de cumplimiento parcial y un 20% de cumplimiento constante. La formalización de informes de cobranza también fue



mayoritariamente parcial, alcanzando un 85%, mientras que solo en el 15% de los casos se formalizó siempre.

En la dimensión de gestión de cobranza, la notificación de pago a clientes morosos mostró un comportamiento mixto: en el 45% de los casos se realizó solo a veces, mientras que en el 55% se notificó de manera constante. Las visitas a domicilio a clientes morosos fueron más efectivas, con un 80% de visitas realizadas siempre, aunque hubo un 20% de visitas que se realizaron solo a veces. El seguimiento a clientes morosos, sin embargo, mostró mayor irregularidad, con un 55% de cumplimiento parcial y un 45% de cumplimiento constante.

Respecto a los medios de información, la comunicación digital con clientes fue constante en el 65% de los casos, aunque en el 35% solo se usó a veces. La comunicación telefónica con clientes fue relativamente consistente, realizándose siempre en un 60% de los casos, pero aun dejando un 40% en el que solo se realizó de manera parcial. Las visitas domiciliarias para recordatorio de pago se realizaron siempre en el 45% de los casos, con un 55% de visitas que se realizaron solo a veces.

**Tabla 10**

*Nivel de estrategias de cobranza en el mes de mayo*

<b>Calificación</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuadas	9	15	0	0.00%
Regulares	16	21	7	35.00%
Adecuadas	22	27	13	65.00%
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>100.00%</b>

Según la tabla 10, ningún analista calificó las estrategias como inadecuadas, lo que equivale a un 0%. El 35% de los analistas estimaron que las estrategias eran



regulares, mientras que el 65% las calificó como adecuadas. En total, se encuestó a 20 analistas, representando el 100% de las respuestas. El hecho de que ningún analista las calificara como inadecuadas se debe a que no se identificaron fallas críticas en la implementación de las estrategias de cobranza.

### **Tabla 11**

*Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de mayo.*

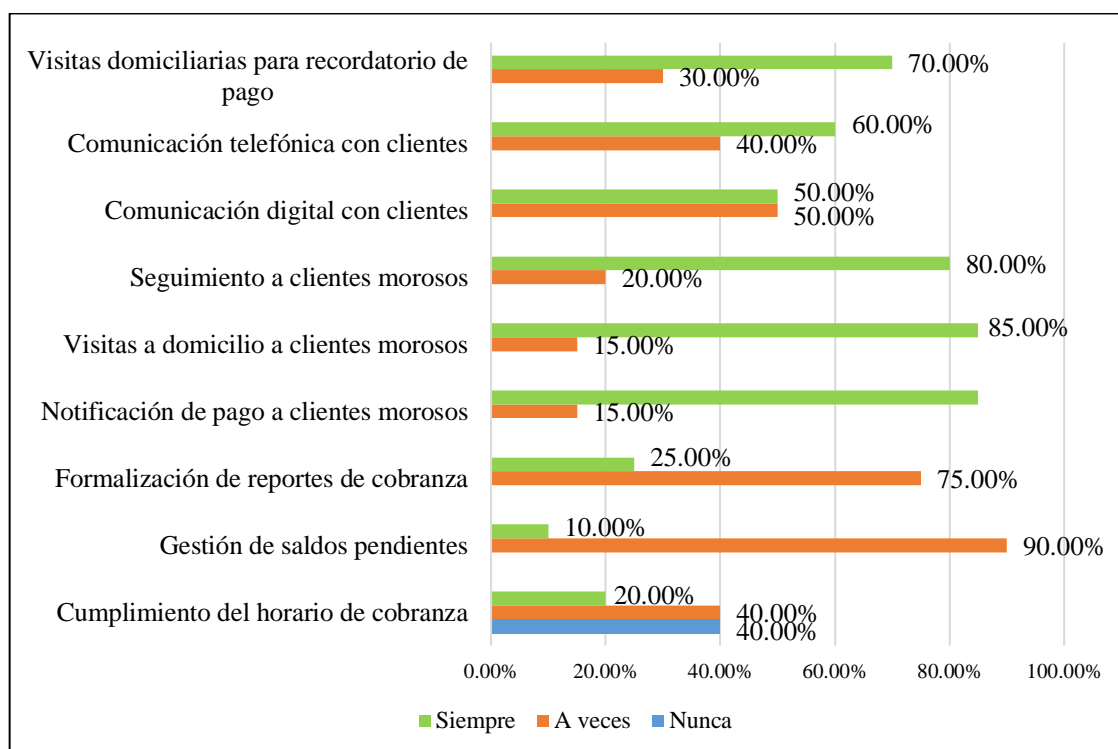
<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Nivel</b>
Cumplimiento del horario de cobranza	Regular
Gestión de saldos pendientes	Regular
Formalización de reportes de cobranza	Regular
Notificación de pago a clientes morosos	Adecuada
Visitas a domicilio a clientes morosos	Adecuada
Seguimiento a clientes morosos	Adecuada
Comunicación digital con clientes	Adecuada
Comunicación telefónica con clientes	Adecuada
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago	Adecuada

Según la tabla 11, las estrategias de cobranza que muestran un desempeño mayoritariamente adecuadas fueron: notificación de pago a clientes morosos, visitas a domicilio a clientes morosos, seguimiento a clientes morosos, comunicación digital con clientes, comunicación telefónica con clientes, visitas domiciliarias para recordatorio de pago. Sin embargo, las estrategias: cumplimiento del horario de cobranza, gestión de saldos pendientes y formalización de reportes de cobranza fueron regulares. Esto significa que durante este mes las estrategias están funcionando de manera efectiva, asegurando una comunicación sólida y un seguimiento constante con los clientes morosos. En conjunto, el análisis indica que, si bien algunas estrategias necesitan ajustes,

la mayoría de las acciones clave en el proceso de cobranza se están gestionando adecuadamente.

**Figura 6**

*Estrategias de cobranza en el mes de junio*



La figura 6 muestra los resultados de las estrategias de cobranza implementadas en el mes de junio dentro del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, específicamente en la Agencia Chota. A continuación, se describe cómo se aplicaron estas estrategias según las escalas de frecuencia:

En cuanto a las políticas de cobranza, se observa que el cumplimiento del horario de cobranza presentó cierta inconsistencia, ya que el 40% de los encuestados indica que este nunca se cumple, mientras que otro 40% señala que solo a veces se cumple. Solo un 20% afirma que siempre se respeta el horario establecido, lo que sugiere una falta de rigidez en la aplicación de esta política.



Por otro lado, la gestión de cobranza muestra una dinámica diferente. El manejo de los saldos pendientes es notablemente activo, ya que el 90% de los encuestados menciona que solo se gestiona a veces, con apenas un 10% que asegura que se hace siempre. La formalización de reportes de cobranza sigue un patrón similar, donde el 75% dice que se realiza a veces y solo el 25% menciona que siempre se formaliza. No obstante, las actividades más críticas, como la notificación de pago a clientes morosos y las visitas domiciliarias a clientes morosos, se llevan a cabo de manera más constante, con un 85% de encuestados afirmando que siempre se realizan, lo que indica una estrategia más proactiva en estos aspectos. El seguimiento a clientes morosos también se considera prioritario, siendo realizado siempre por el 80% de los encuestados.

Finalmente, los Medios de Información empleados revelan un enfoque mixto. La comunicación digital con clientes y la comunicación telefónica muestran una división equilibrada, con la mitad de los encuestados señalando que siempre se utilizan estas herramientas. Sin embargo, la visita domiciliaria para recordatorio de pago es un medio que parece estar mejor establecido, dado que el 70% asegura que siempre se lleva a cabo.

**Tabla 12**

*Nivel de estrategias de cobranza en el mes de junio*

<b>Calificación</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuadas	9	15	0	0.00%
Regulares	16	21	3	15.00%
Adecuadas	22	27	17	85.00%
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>100.00%</b>

La Tabla 12 indica el nivel de las estrategias de cobranza implementadas en el mes de junio. En la categoría de estrategias regulares, se encuentra que un 15% de los





encuestados (3 personas) calificaron las estrategias de cobranza dentro del rango de 16 a 21 puntos. Esto sugiere que, aunque estas estrategias no fueron vistas como inadecuadas, tampoco lograron destacarse como las más efectivas, lo que señala áreas de mejora. La gran mayoría, un 85% de los encuestados (17 personas), consideró que las estrategias de cobranza fueron adecuadas, otorgándoles calificaciones entre 22 y 27 puntos. Este resultado muestra que las medidas implementadas fueron percibidas como efectivas y apropiadas en la gran mayoría de los casos, reflejando un alto nivel de satisfacción con las estrategias empleadas en junio.

**Tabla 13**

*Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de junio.*

<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Nivel</b>
Cumplimiento del horario de cobranza	Regular
Gestión de saldos pendientes	Regular
Formalización de reportes de cobranza	Regular
Notificación de pago a clientes morosos	Adecuada
Visitas a domicilio a clientes morosos	Adecuada
Seguimiento a clientes morosos	Adecuada
Comunicación digital con clientes	Adecuada
Comunicación telefónica con clientes	Adecuada
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago	Adecuada

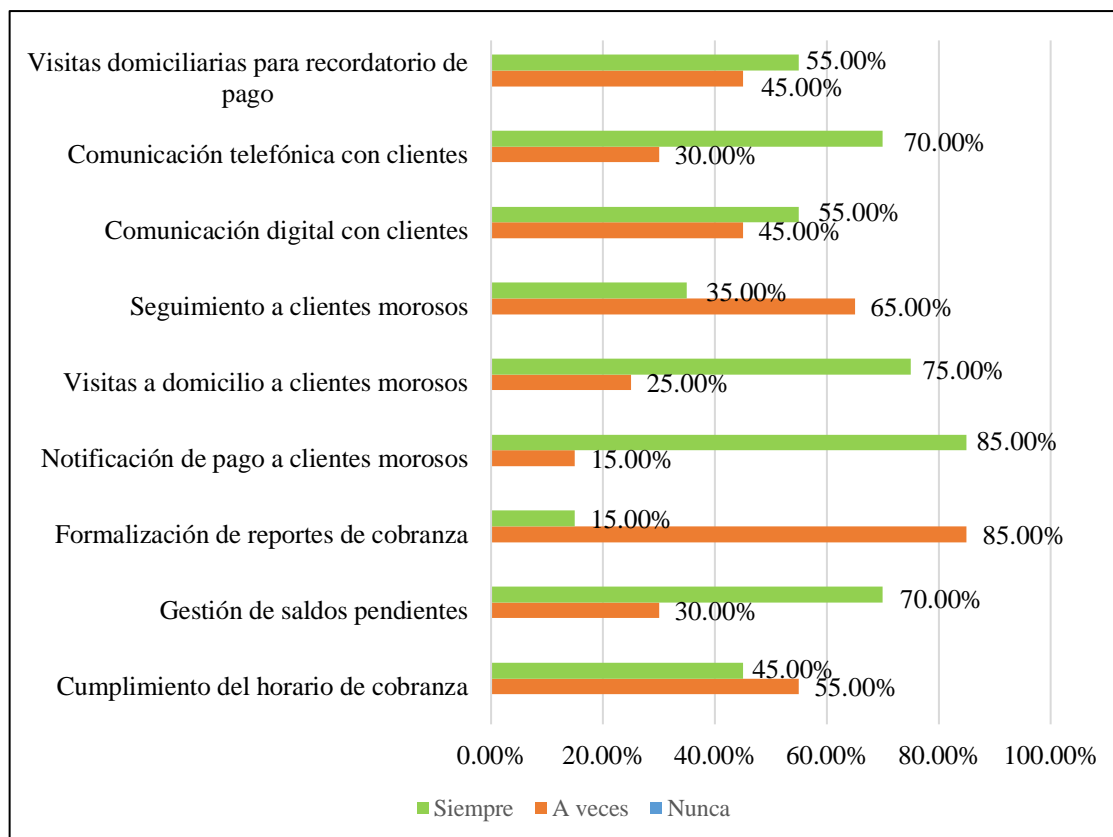
Según la tabla 13, las estrategias de cobranza que muestran un desempeño mayoritariamente adecuadas fueron: notificación de pago a clientes morosos, visitas a domicilio a clientes morosos, seguimiento a clientes morosos, comunicación digital con clientes, comunicación telefónica con clientes, visitas domiciliarias para recordatorio de pago. Sin embargo, las estrategias: cumplimiento del horario de cobranza, gestión de saldos pendientes y formalización de reportes de cobranza fueron regulares. Esto



significa que durante este mes al igual que el mes de mayo las estrategias están funcionando de manera efectiva, asegurando una comunicación sólida y un seguimiento constante con los clientes morosos.

### Figura 7

*Estrategias de cobranza en el mes de julio*



La figura 7 muestra el resultado de las estrategias de cobranza en el mes de julio. En cuanto a las políticas de cobranza, el cumplimiento del horario de cobranza muestra un desempeño mixto. El 55% de los encuestados indica que este cumplimiento solo se logra a veces, mientras que el 45% afirma que siempre se respeta. No hay casos en los que el horario no se cumpla nunca, lo cual es un indicio positivo, pero también muestra que hay espacio para mejorar la consistencia.



En la gestión de cobranza, la gestión de saldos pendientes se realiza de manera más constante, con un 70% de los encuestados afirmando que siempre se lleva a cabo, aunque un 30% indica que solo se hace a veces. Por otro lado, la formalización de reportes de cobranza parece ser un área con oportunidades de mejora, ya que el 85% de los encuestados menciona que solo se formaliza a veces, mientras que solo un 15% asegura que siempre se realiza. Sin embargo, al igual que en junio, la notificación de pago a clientes morosos sigue siendo un área fuerte, con un 85% que afirma que siempre se realiza. Las visitas a domicilio a clientes morosos también se mantienen como una práctica común, con un 75% de los encuestados que indican que siempre se llevan a cabo.

Finalmente, los medios de información utilizados muestran una variabilidad considerable. La comunicación digital con clientes se utiliza siempre en un 55% de los casos, pero un 45% de los encuestados afirma que solo se emplea a veces. La comunicación telefónica con clientes tiene un mejor desempeño, con un 70% que menciona que siempre se realiza. Por último, las visitas domiciliarias para recordatorio de pago se llevan a cabo siempre en un 55% de los casos, aunque un 45% dice que solo a veces se realizan.



**Tabla 14**

*Nivel de estrategias de cobranza en el mes de julio*

<b>Calificación</b>	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Inadecuadas	9	15	0	0.00%
Regulares	16	21	3	15.00%
Adecuadas	22	27	17	85.00%
<b>Total</b>			<b>20</b>	<b>100.00%</b>

La Tabla 14 analiza el nivel de Estrategias de Cobranza implementadas en el mes de julio en la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. Los datos están clasificados en tres niveles: Inadecuadas, Regulares y Adecuadas, basándose en una calificación numérica.

Los resultados de la tabla indican que no se identificaron estrategias inadecuadas en julio, ya que ningún encuestado asignó calificaciones dentro del rango de 9 a 15 puntos. Esto es un resultado positivo, ya que sugiere que las estrategias de cobranza fueron al menos aceptables para todos los encuestados.

En cuanto a las estrategias calificadas como regulares (entre 16 y 21 puntos), un 15% de los encuestados (3 personas) consideró que las estrategias de cobranza se situaron en este rango. Aunque estas estrategias no fueron vistas como ineficaces, el hecho de que se califiquen como regulares indica que hay ciertos aspectos que podrían mejorarse para lograr un mayor impacto.

La gran mayoría de los encuestados, un 85% (17 personas), valoró las estrategias de cobranza como adecuadas, asignándoles calificaciones entre 22 y 27 puntos. Esto muestra una alta satisfacción con las estrategias implementadas en julio, sugiriendo que



las medidas fueron percibidas como eficaces y apropiadas para los objetivos de la organización.

**Tabla 15**

*Evaluación del nivel de cumplimiento de las estrategias de cobranza en el mes de julio.*

<b>Estrategias de Cobranza</b>	<b>Nivel</b>
Cumplimiento del horario de cobranza	Adecuada
Gestión de saldos pendientes	Adecuada
Formalización de reportes de cobranza	Adecuada
Notificación de pago a clientes morosos	Adecuada
Visitas a domicilio a clientes morosos	Adecuada
Seguimiento a clientes morosos	Regular
Comunicación digital con clientes	Adecuada
Comunicación telefónica con clientes	Adecuada
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago	Adecuada

Según la tabla 15 todas las estrategias de cobranza fueron adecuadas excepto la estrategia seguimiento a clientes morosos que obtuvo un nivel regular.

**Resultados descriptivos de la variable: Morosidad**

**Tabla 16**

*Índice de morosidad*

<b>Meses</b>	<b>Índice de morosidad</b>
Febrero	1.94%
Marzo	3.28%
Abril	4.02%
Mayo	2.24%
Junio	2.24%
Julio	2.09%



La tabla 16 presenta un análisis del índice de morosidad mes a mes para la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, reflejando cómo ha variado este indicador durante el primer semestre del año.

En febrero, el índice de morosidad se situó en 1.94%, lo que indica que en ese mes el nivel de clientes con deudas impagas fue relativamente bajo. Sin embargo, en marzo, este índice experimentó un incremento significativo, alcanzando el 3.28%. Este aumento podría sugerir dificultades temporales en la gestión de cobranza o un deterioro en la capacidad de pago de los clientes durante ese mes.

El mes de abril continuó con esta tendencia ascendente, registrando un índice de morosidad del 4.02%, el más alto del período analizado. Este pico podría reflejar una acumulación de deudas no pagadas o una continuidad en los problemas de gestión o en la situación financiera de los clientes.

En mayo, el índice de morosidad disminuyó considerablemente, descendiendo al 2.24%. Este cambio sugiere que se pudieron haber implementado estrategias más efectivas de cobranza, o bien que los clientes lograron mejorar su capacidad de pago. Este mismo nivel se mantuvo en junio, con el índice de morosidad nuevamente en 2.24%, lo que indica una estabilización en el control de las deudas.

Finalmente, en julio, el índice de morosidad descendió ligeramente a 2.09%, consolidando la tendencia a la baja observada desde abril. Esta reducción continua podría ser el resultado de una mejora en las estrategias de cobranza implementadas durante estos meses, así como de un posible fortalecimiento en la situación financiera de los clientes.



## 4.2. Contrastación de hipótesis

**Tabla 17**

*Comparación entre estrategias de cobranza y morosidad en la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú (febrero - julio 2024)*

<b>Estrategias de Cobranza</b>					
<b>Mes</b>	<b>Políticas de Cobranza</b>	<b>Gestión de cobranza</b>	<b>Medios de Información</b>	<b>Total</b>	<b>Índice de morosidad</b>
Febrero	8.70	8.55	8.40	25.65	1.94%
Marzo	5.40	5.35	7.45	18.20	3.28%
Abril	5.55	5.95	6.25	17.75	4.02%
Mayo	6.45	7.80	7.70	21.95	2.24%
Junio	6.15	8.50	7.80	22.45	2.24%
Julio	7.30	7.95	7.80	23.05	2.09%

La tabla 17 presenta un análisis comparativo entre las estrategias de cobranza aplicadas mensualmente en la Agencia Chota del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú y el correspondiente índice de morosidad registrado en esos mismos meses. Las estrategias de cobranza se desglosan en tres categorías: Políticas de Cobranza, Gestión de Cobranza y Medios de Información, y se proporciona un puntaje total para cada mes, junto con el índice de morosidad asociado.

En febrero se obtuvieron los valores más altos para las estrategias de cobranza en comparación con otros meses (25.65 puntos), el índice de morosidad fue relativamente bajo, situándose en 1.94%.

En marzo se observa una notable disminución en el puntaje total de las estrategias de cobranza, alcanzando los 18.20 puntos, lo cual se acompaña de un incremento en el índice de morosidad, que asciende al 3.28%. Este patrón podría indicar que la reducción



en la efectividad o en la intensidad de las estrategias de cobranza contribuyó a un incremento en la morosidad.

En abril, las estrategias de cobranza empeoran en comparación con marzo alcanzando 17.75 puntos, así mismo, el índice de morosidad continuó aumentando hasta su pico máximo de 4.02%. Este incremento podría reflejar un periodo de dificultad para el cobro.

En mayo hubo una mejora notable en las estrategias de cobranza (21.95 puntos), el índice de morosidad bajó significativamente a 2.24%. Esto refuerza la idea de que un enfoque más fuerte en la cobranza puede ayudar a reducir la morosidad

Para junio, las estrategias de cobranza continuaron mejorando, alcanzando un puntaje total de 22.45 puntos, y el índice de morosidad se mantuvo en 2.24%. La estabilidad en el índice de morosidad sugiere que la aplicación consistente de las estrategias de cobranza está relacionada con el control de la morosidad.

Finalmente, en julio se alcanzó el segundo puntaje más alto para las estrategias de cobranza (23.05 puntos), y el índice de morosidad fue el más bajo de todo el período, descendiendo a 2.09%. Este resultado apoya la hipótesis de que estrategias de cobranza más efectivas están asociadas con una menor morosidad.

A lo largo del período analizado, se observa una tendencia general que sugiere que cuando las estrategias de cobranza, especialmente aquellas relacionadas con la gestión y políticas de cobranza, se aplican de manera más robusta, el índice de morosidad tiende a ser más bajo. En cambio, cuando el puntaje total de las estrategias disminuye, la morosidad tiende a aumentar. Este patrón respalda la hipótesis general y las hipótesis específicas planteadas, sugiriendo una relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes.





Para reforzar la investigación se utilizó la Correlación Spearman para ver cómo las estrategias de cobranza (políticas de cobranza, gestión de cobranza y medios de información) están relacionadas. Se analizaron los datos de varios meses (febrero a julio) para entender si, al aplicar más o menos estrategias de cobranza, la morosidad de los clientes sube o baja con el tiempo o periodo estudiado.

**Tabla 18**

*Relación entre políticas de cobranza y morosidad*

			Políticas de Cobranza	Morosidad
RH0 de Spearman	Políticas de Cobranza	Coficiente de correlación	1	-0,928**
		Sig. (bilateral)		0.008
	Índice de morosidad	Coficiente de correlación	-0.928**	1
		Sig. (bilateral)	0.008	

La tabla 18 revela una relación negativa entre las políticas de cobranza y el índice de morosidad, cuyo coeficiente de correlación fue de -0.928, esto indica que a medida que las políticas de cobranza se vuelven más efectivas, el índice de morosidad tiende a disminuir de manera significativa.

Así mismo, dado que el valor p (0.008) es menor que el nivel de significancia (0.05) con un nivel de confianza del 95%, se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que, las políticas de cobranza se relacionan negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.



**Tabla 19**

*Relación entre gestión de cobranza y morosidad*

			Gestión de cobranza	Morosidad
RH0 de Spearman	Gestión de Cobranza	Coefficiente de correlación	1	-0,696
		Sig. (bilateral)		0.0125
	Índice de morosidad	Coefficiente de correlación	-0.696	1
		Sig. (bilateral)	0.0125	

La tabla 19 revela una relación negativa entre la gestión de cobranza y el índice de morosidad, cuyo coeficiente de correlación fue de -0.696 esto indica que a medida que mejora la gestión de cobranza reduce el índice de morosidad.

Así mismo, dado que el valor p (0.0125) es menor que el nivel de significancia (0.05) con un nivel de confianza del 95%, se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que, la gestión de cobranza se relaciona negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.

**Tabla 20**

*Relación entre medios de información y morosidad*

			Medios de Información	Morosidad
RH0 de Spearman	Medios de Información	Coefficiente de correlación	1	-0,966**
		Sig. (bilateral)		0.00
	Índice de morosidad	Coefficiente de correlación	-0.956**	1
		Sig. (bilateral)	0.00	



La tabla 20 revela una relación negativa entre los medios de información y el índice de morosidad, cuyo coeficiente de correlación fue de -0.966, esto indica que a medida que los medios de información se vuelven más efectivas, el índice de morosidad tiende a disminuir de manera significativa.

Así mismo, dado que el valor p (0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, con un nivel de confianza del 95%, se acepta la hipótesis alternativa. Esto indica que la falta de medios de información sobre cobranza se relaciona negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo No Gubernamental Crecer MYPE Perú.

**Tabla 21**

*Relación entre estrategias de cobranza y morosidad*

			Estrategias de cobranza	Morosidad
RH0 de Spearman	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1	-0,986**
		Sig. (bilateral)		0.00
	Índice de morosidad	Coeficiente de correlación	-0.986**	1
		Sig. (bilateral)	0.00	

La tabla 21 muestra una relación muy significativa entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad, analizada a través del coeficiente de correlación de Spearman. El valor obtenido es de -0.986, lo que indica una correlación negativa. Esto significa que, a medida que se mejoran las estrategias de cobranza, el índice de morosidad disminuye de manera considerable. En otras palabras, existe una relación inversa: cuando las estrategias de cobranza son más efectivas, el nivel de morosidad se reduce de forma significativa.



Se puede afirmar que, dado que el valor  $p$  (0.00) es menor que el nivel de significancia de 0.05, con un nivel de confianza del 95%, se acepta la hipótesis alternativa (H1). Esto indica que existe una relación negativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes del Organismo No Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024.

Además, el valor de significación (p-valor) es de 0.00, lo cual indica que esta correlación es estadísticamente significativa. En términos prácticos, esto implica que es altamente improbable que esta relación se deba al azar, entonces es confiable afirmar que las estrategias de cobranza realmente tienen un impacto considerable en la reducción de la morosidad.



### 4.3. Discusión de resultados

En relación con el primer objetivo de analizar sí la política de cobro se relaciona con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, se encontró un coeficiente de correlación  $r = -0.928$  indicando una correlación negativa. Este resultado confirma que a medida que las políticas de cobranza se vuelven más efectivas, se reduce el índice de morosidad. Este hallazgo es consistente con la investigación de Bruno (2019), que también encontró una correlación negativa  $-0.440$  entre las políticas de cobranza y la morosidad en la “Unidad de Negocios Piura de Electronoroeste S.A”. Ambos estudios subrayan la importancia de implementar estrategias efectivas de cobranza para gestionar y reducir la morosidad, aunque en diferentes contextos organizacionales.

El descubrimiento anterior se relaciona con lo mencionado por Vivas (2022), quien mencionó que las políticas de cobranza activan niveles de negociación según el éxito logrado en el proceso de cobro; a través de estas políticas, es factible establecer estrategias como campañas de descuento, ofrecer prórrogas en los pagos y crear un plan de incentivos o restricciones para fortalecer la gestión y alcanzar resultados positivos en la reducción de la morosidad. No obstante, es crucial considerar los hallazgos de Godoy (2023), quien en su estudio sugirió que las políticas de cobranza podrían no ser efectivas para gestionar la morosidad debido a las características particulares del mercado y los productos, los cuales podrían estar más alineados con las necesidades y comportamientos financieros de los clientes.

Los resultados obtenidos del segundo objetivo específico, que consistió en analizar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, indican una correlación negativa respaldado por un coeficiente de correlación lineal  $r = -0.696$ . Esto se asemeja a los



resultados encontrados por Castro (2022), donde se observó un valor de  $r = -0.688$  lo que confirma una relación inversa entre gestión de cobranza y morosidad, En resumen, ambas investigaciones convergen en que una gestión de cobranza eficaz está asociada con una disminución en la mora.

Dichas derivaciones reflejan directamente las ideas planteadas por coronel (2016), quien destacó la esencia de una gestión de cobranza efectiva. En su perspectiva, esta gestión implica la ejecución de un conjunto de acciones estratégicas y adaptadas a las necesidades individuales de los clientes, buscando recuperar los préstamos de manera ágil y eficiente, transformando así los activos negociables en activos líquidos. En concordancia con su enfoque, los resultados sugieren que una gestión de cobranza diseñada con miras a satisfacer las necesidades específicas de cada cliente desempeña un papel fundamental en la reducción de la morosidad y en la mejora de la liquidez de la entidad financiera.

Los resultados relacionados con el tercer objetivo específico determinaron un factor de correlación  $r = -0.956$ ; demostrando que una mejor utilización o efectividad de los medios de información de cobro contribuye a reducir la mora. Estos resultados son similares a los evidenciados por Bruno (2019) quien encontró una correlación considerable de  $-0.720$  entre los medios de información utilizados en las estrategias de cobranza y el índice de morosidad de los clientes, demostrando que los medios de información empleados para gestionar la cobranza tienen un impacto trascendente en la capacidad de la empresa para reducir la morosidad. Además, al igual que en el presente estudio, Bruno (2019) también encontró una correlación negativa entre estos dos aspectos, lo que sugiere que a medida que se mejora la efectividad de los medios de información utilizados en las estrategias de cobranza, se observa una reducción de la morosidad de los clientes.



Esto concuerda con lo expresado por Gonzáles (2021), quien destacó la importancia de los medios de información como estrategias de cobranza. Según su análisis, estos medios comprenden diversas formas de comunicación que las empresas emplean para informar a sus clientes sobre el estado de sus pagos pendientes y para llevar a cabo acciones de recuperación de deudas. Este enfoque subraya cómo la efectividad de estos medios puede contribuir a reducir el índice de morosidad.

Finalmente, los resultados del objetivo general, que consistió en determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024, revelaron mediante coeficiente de correlación de  $-0.986$  Esto demuestra claramente que las estrategias financieras actualmente utilizadas para cualquier otorgamiento de crédito están directamente relacionadas con el alto nivel de morosidad (2.09%) que experimenta la organización, como se pudo constatar en el análisis documental. Este hallazgo se alinea con los resultados de Bruno (2019), Gutiérrez y Sayago (2023), Castillo y Tataje (2023, Guiop (2021), Vivas (2022) y Romero et. al (2022) quienes determinaron coeficientes de correlación negativos entre estas dos variables de  $-0.610$ ,  $-0.984$ ,  $-0.519$ ,  $-0.714$  y  $0.958$  respectivamente, todos estos estudios confirman la existencia de una relación inversa entre las estrategias de cobranza implementadas y el nivel de morosidad en las instituciones financieras analizadas, subrayando lo vital de implementar estrategias efectivas de cobro para gestionar y reducir la mora.

Los mencionados resultados se alinean con la Teoría General de Keynes (1936) el cual alude en que las estrategias de cobro impactan directamente en la salud financiera de una entidad. En el contexto de los hallazgos, donde se observa una correlación significativa entre estrategias de cobro y nivel de morosidad, se evidencia la influencia directa de las políticas financieras en la estabilidad económica de la organización. Esto



respalda la premisa keynesiana de que las políticas y acciones financieras efectivas son fundamentales para gestionar adecuadamente los recursos y promover un desarrollo económico sostenible. Además, se respaldan con la Teoría del desarrollo financiero Tinoco (2022), quien alude que un sistema financiero eficiente y bien desarrollado es fundamental para el crecimiento financiero. En el contexto de los hallazgos, donde se observa una correlación significativa entre estrategias de cobro y nivel de morosidad, se destaca la importancia de un sistema financiero sólido y eficaz para promover el desarrollo económico.





## CONCLUSIONES

Respecto al objetivo general, se concluye que existe una correlación negativa de -0.986 entre las estrategias de cobranza y el índice de morosidad, indicando que una implementación más efectiva de estas estrategias está asociada con una reducción significativa en la morosidad.

Respecto al objetivo específico, se concluye que existe una relación inversa entre políticas de cobranza y el índice de morosidad. El coeficiente de correlación obtenido fue de -0.928, indicando que políticas de cobranza más efectivas están asociadas con una menor morosidad.

Respecto al objetivo específico 2, se concluye que existe correlación negativa entre la gestión de cobranza y el índice de morosidad, cuyo valor de coeficiente correlación lineal fue de -0.696, indicando que una mejora en la gestión de cobranza está relacionada con una disminución en el índice de morosidad.

Respecto al objetivo específico 3, se concluye que existe una correlación negativa entre el uso efectivo de los medios de información y el índice de morosidad, con un coeficiente de correlación de -0.956, demostrando que un mejor uso de los medios de información puede contribuir a una disminución en la morosidad de manera significativa en diversos entornos organizacionales.



## RECOMENDACIONES

Al personal se recomienda realizar una revisión exhaustiva de las políticas y procesos actuales de cobro para identificar posibles áreas de mejora. Esto puede implicar la optimización de los procesos de seguimiento de pagos pendientes, la segmentación de clientes según su historial de pagos y la personalización de las estrategias de cobranza de acuerdo a los requerimientos individuales de los clientes.

Al jefe o gerente de negocios y jefe de recursos humanos se sugiere la capacitación regular del personal encargado de la gestión de cobranza para asegurar que estén equipados con las habilidades y herramientas necesarias para abordar eficazmente las situaciones de morosidad.

Al equipo de Tecnología de la información (TI) se le recomienda utilizar tecnologías innovadoras, como sistemas de gestión de relaciones con los clientes (CRM) y herramientas de análisis de datos, para mejorar la eficiencia y la efectividad de las actividades de cobranza.

Al equipo directivo se recomienda establecer indicadores de desempeño claros y medibles relacionados con las estrategias de cobranza y el índice de morosidad. Esto permitirá realizar un seguimiento constante de los resultados y ajustar las políticas y procesos según sea necesario.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. G. (2022). *Gestión de créditos y Cobranzas y sus Efectos en los Estados Financiero en el Comercial Bellnovainser de la Ciudad de Babahoyo, en el Periodo 2020-2021*. (Tesis para optar el título de Contador). Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/13080>
- Aignerren, M. (2005). El Cuestionario. *La sociología en sus escenarios, Universidad de Antioquia*, 8(11), 1-79.  
<https://doi.org/https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/view/1696>
- Alarcón, M., y Barboza, M. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la empresa Total World Corporation S.A.C. Chiclayo, 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66591/Alarcon\\_MM\\_Barboza\\_BMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66591/Alarcon_MM_Barboza_BMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alcala, L. B., y Sivipaucar, Y. (2023). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de clientes en una empresa agroindustrial distrito de Chorrillos 2021*. (Tesis de grado). Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/2225>
- Alfaro, J., Aquino, P. A., Carrasco, N., Cueva, E., y Moscoso, E. I. (2022). *Evolución de la morosidad y su relación con la solvencia financiera de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú (2015–2020)*. (Tesis de postgrado en finanzas corporativas). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. <http://hdl.handle.net/10757/660398>
- Andonaire, M. A., y Almaster, M. J. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en Caja Municipal de Sullana, Motupe 2019*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9195>
- Arana, A. Y., y Lopez, C. J. (2020). *La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Financiera de la Provincia de Otuzco -La Libertad año 2016-2017*. (Tesis



para optar el título de Contador Público). Universidad Privada del Norte.

<https://hdl.handle.net/11537/27916>

Auccapuclla, M., y Velasquez, I. D. (2019). *Morosidad: un alarmante problema financiero*.

(Tesis para optar el título profesional de contador). Universidad Peruana Unión.

<http://hdl.handle.net/20.500.12840/2479>

Ayala, D. (2022). *Determinantes de la morosidad de los clientes de las cajas rurales del*

*Perú*. (Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título de Economista).

Universidad de Piura. <https://hdl.handle.net/11042/5962>

Ayala, J. W. (2018). *Estrategia de cobranza efectiva para reducir el índice de morosidad de*

*clientes sujetos a créditos microempresa en Crediscotia financiera agencia*

*Moshoqueque*. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

<https://hdl.handle.net/20.500.13032/5464>

Ayala, S. F. (2019). *Gestión de Cobranzas y su Influencia en la Líquidez de la Empresa*

*Clínica Limatambo Cajamarca S.A.C en el Año 2017*. (Tesis para optar el título

profesional de ingeniero civil). Universidad Nacional de Cajamarca.

<http://hdl.handle.net/20.500.14074/2733>

Bardales, M. A., y Díaz, D. Y. (2022). *Otorgamiento de créditos y el índice de morosidad en*

*el BBVA Perú de la agencia Pucallpa, 2021*. (Tesis de grado). Universidad César

Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98830>

Berrocal, F. (2023). *Control de las Políticas de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la*

*Morosidad del Cliente en una Empresa de Traslado de Valores, 2022*. (Tesis de

Licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/20900/Berrocal\\_mf.p](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/20900/Berrocal_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[df?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/20900/Berrocal_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit.

<https://www.profiteditorial.com/wpcontent/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>

Bruno, L. (2019). *Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de los clientes de la Unidad de Negocios Piura de la empresa Electronoroeste S.A., 2018*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51707/Bruno\\_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51707/Bruno_SLJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Buitrón, A., Rodríguez, C., Calisto, M. B., y Bonilla, S. (2022). Machine Learning in Finance: An Application of Predictive Models to Determine the Payment Probability of a Client. *Proceedings of the 3rd South American International Industrial Engineering and Operations Management Conference, 1(1)*, 68-81.

<https://doi.org/https://ieomsociety.org/proceedings/2022paraguay/10.pdf>

Burga, L. D., y Sánchez, M. E. (2022). *Estrategias financieras para reducir la morosidad en la caja rural de ahorro y crédito los andes S.A – Bambamarca, 2021*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9398>

Bustamante, N. (2022). *Estrategias Tributarias y la Recaudación del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Chalamarca, 2021*. (Tesis para optar el título profesional de Contabilidad). Universidad Nacional Autónoma de Chota.

<https://hdl.handle.net/20.500.14142/256>

Cano, E. A., y Macazana, L. L. (2021). *Procedimiento de Cobranza Coactiva Tributaria, en los Comerciantes del Mercado Productores de Santa Anita, Lima, 2020*. (Tesis para optar el título de Contador Público). Universidad César Vallejo.

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61417>



- Carrie, W. (2007). Research methods. *Journal of Business & Economics Research*, 5(3).  
[https://doi.org/ https://doi.org/10.19030/jber.v5i3.2532](https://doi.org/10.19030/jber.v5i3.2532)
- Castillo, D. N., y Martinez, M. (2009). *Metodología para la evaluación de la capacidad de pago de un sujeto de crédito de consumo*. Escuela Superior Politécnica del Litoral.  
<http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/2110>
- Castillo, J., y Tataje, L. (2023). *Estrategias de cobranza y la morosidad de la Empresa Importaciones y Comercio Internacional S.A., de Magdalena del Mar – 2021*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2483/Castillo%20Diaz%2c%20J.%20L.%2c%20%26%20Tataje%20Alvarez%2c%20L.%20G..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castro, A. M., y Castro, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Castro, E. (2022). *Gestión de Cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen de Pucallpa, 2021*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Ucayali.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5535/B5\\_2022\\_UNU\\_ADMINISTRACION\\_T\\_2022\\_EDWIN\\_CASTRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5535/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_EDWIN_CASTRO.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Catota, V. (2022). *Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.* [Tesis de grado: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI].  
<http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8390/1/MUTC-001124.pdf>
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. *Bogotá: biblioteca electrónica de la Universidad Nacional de Colombia*, 2(1), 1-11.
- Cavero, J. (2020). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6748>



- Chirinos, J. M. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad en la Universidad César Vallejo SAC, Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/46438>
- Chong, F. (2021). Loan Delinquency: Some Determining Factors. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(7), 320-327.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3390/jrfm14070320>
- Chuquipoma, C. A., y Cerna, J. N. (2022). *Administración de créditos y su influencia en la morosidad de la caja rural de ahorro y crédito "CRAC" CAT Perú S.A. (Ex Banco CENCOSUD) Agencia Cajamarca 2018*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2525>
- Coronado, Y., y Garcés, C. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones Valle & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipán.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6120/Coronado%20Rent%20er%20C3%20ADa%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/3030>
- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos. *Revista ciencias de la educación*, 1(33), 228-247.  
<https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5362681>
- Díaz, J. S., Preciado, R. P., y Castiblanco, S. C. (2020). *Pronto Pago*. (Tesis de grado). Universidad Piloto de Colombia.
- Estrada, S. S., y Gutiérrez, A. N. (2017). *Proceso de Evaluación de Créditos y su Influencia en la Morosidad de los Clientes de la Agencia Sabogal de la Caja Municipal de*



- Crédito y Ahorro Trujillo en la Ciudad de Cajamarca en el Periodo 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Contador). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/297>
- Figuroa, I. (2021). *Estrategias de cobranza y su influencia en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma. [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4452/CONT-T030\\_75547315\\_T%20%20%20FIGUEROA%20OLAYA%20INGRID%20EBELL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4452/CONT-T030_75547315_T%20%20%20FIGUEROA%20OLAYA%20INGRID%20EBELL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores, M. (2018). (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28460/Flores\\_SM-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28460/Flores_SM-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Fusco, E., y Maggi, B. (2022). Computing nonperforming loan prices in banking efficiency analysis. *Computational Management Science*, 19(1), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10287-021-00406-8>
- Girona, M. M. (2013). *Propuesta de Modificación del Reglamento de Credito e Implementación de un Procedimiento de Cobranza Extrajudicial y Judicial para la Cooperativa de Ahorro y Credito "Santisima Trinidad" LTDA.* (Tesis para optar el título de derecho). Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21894>
- Godoy, A. (2023). *Estrategias de cobranza y la morosidad de clientes de una empresa comercializadora de electrodomésticos, Callao, año 2022.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113250/Godoy\\_RA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113250/Godoy_RA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





- Gómez, D., Carranza, Y., y Ramos, C. (2017). Documentary review, a tool for reading and writing competences improvement in university students. *Revista Chakiñan de Ciencias Sociales y Humanidades*, 1, 46-56.
- Gómez, L. T. (2006). *Herramientas para el análisis documental y de campo*. Facultad de Arquitectura y Diseño, Universidad Autónoma de México.  
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/31315/secme-16596.pdf?sequence=1>
- Gonzales , G. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la financiera electiva - Jaén 2018*. (Tesis de Licenciatur). Universidad Señor de Sipan.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7995/Gonzales%20Inga%20Grisella%20Betty.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, M. (2002). Aspectos éticos de la investigación cualitativa. *Revista Iberoamericana de educación*, 1(29), 1-10.  
<https://doi.org/https://rieoei.org/historico/documentos/rie29a04.htm>
- Guiop, A. (2021). *Estrategias de cobranza y la morosidad en caja Guancayo sede Pucallpa, 2020*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Alas Peruanas.  
[https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10306/1/Tesis\\_Estrategias\\_Cobranza\\_Morosidad\\_CajaHuancayo\\_sede%20Pucallpa.pdf](https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/10306/1/Tesis_Estrategias_Cobranza_Morosidad_CajaHuancayo_sede%20Pucallpa.pdf)
- Gutiérrez , S. D., Peralta , A. L., y Mayrena, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM - Estelí* (38), 149-165. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>



- Gutiérrez, M. L., Segovia, M. J., y Ramos, M. (2017). Análisis del Riesgo de Caída de Cartera en Seguros: Metodologías de "Inteligencia Artificial" vs "Modelos Lineales Generalizados". <https://doi.org/10.1016/j.ecin.2017.11.004>
- Gutierrez, M., y Sayago, S. (2023). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios de la EPS SEDACUSCO S.A. REGION CUSCO - 2023*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Jose Carlos Mariategui. [https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2158/Maribel-Silvia\\_tesis\\_titulo\\_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2158/Maribel-Silvia_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández et al. (2014). *Metodología de la investigación*. Lima.
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la investigación (6ta ed.)*. MC Graw Hill.
- Hinostrosa, H. (2022). *Gestión Crediticia y la Morosidad del Área de Microfinanzas de la Agencia Chorrillos del Banco Financiero del Perú, Periodo 2017*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/18228>
- Huamani, M. E. (2022). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una institución educativa privada, Surco, Lima - 2021*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98534>
- Huang, Z., Yang, Y., Liao, C., y Du, P. (2022). How to say? Voice analytics of debt collection strategies. *Managerial and Decision Economics*, 43(4), 1091-1104. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/mde.3441>
- Kaizuka, K. (1989). A Comparative Study on Financial Development. *In Developments in Japanese Economics*, 197-216. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-619845-4.50014-X>
- Keynes, J. (1936). *La Teoría General y el Desarrollo de la Macroeconomía. Y de su método*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54762572/Historia\\_de\\_la\\_teoría\\_economica\\_R](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/54762572/Historia_de_la_teoría_economica_R)



obert\_Ekelund.pdf?1508447038=&response-content-  
disposition=inline%3B+filename%3DHistoria\_de\_la\_teoría\_económica\_Robert\_E.pd  
f&Expires=1705987648&Signature=d5RvEZGV-0cIR8~oZ4zTz

Kryzanowski, L., Liu, J., y Zhang, J. (2023). Effect of COVID-19 on non-performing loans in China. *Finance Research Letters*, 52(1), 1-8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.frl.2022.103372>

Lamichane, B. (2020). Risks in Nepalese Microfinance Institutions (MFIs): A Review of Best Practices. *Journal of Development Review*, 5(1), 1-12.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3126/jdr.v5i1.51127>

Lamichhane, B. D. (2022). Loan Delinquency in microfinance institutions (MFIs): Ways to overcome the problem. *Nepalese Journal of Management Research*, 2(1), 37-43.

<https://doi.org/https://doi.org/10.3126/njmgtr.v2i1.48264>

Liu, S., Jin, J., y Nainar, K. (2023). Does ESG performance reduce banks' nonperforming loans? *Finance Research Letters*, 30(50), 1-8.

<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.frl.2023.103859>

Llontop, M. N., y Morales, R. d. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán.

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9068>

Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M., y Ortiz, J. (2010). *El método analítico*. Universidad EAFIT. <http://hdl.handle.net/10784/26204>

López-Roldán, P., y Fachelli, S. (2016). *La Encuesta, Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.

<https://doi.org/https://ddd.uab.cat/record/129382>



- Martínez, F. M., Collazos, M. A., y Castro, D. A. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(2), 1665-1683.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Martinez, F., Collazos, M., y Castro, D. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.1984](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984)
- Mendoza, M., y Bravo, V. (2022). Estrategias funcionales para mejorar los índices de morosidad en las carteras de crédito. Caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. *Artículo de Investigación Ciencias Económicas y Empresariales*.  
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4490>
- Monteza, N. M., y Roncal, L. L. (2021). *El Riesgo Crediticio y la Morosidad de MI Banco en el Distrito de Cajamarca 2020*. (Tesis para optar el título profesional de Contador). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2168>
- Morales, M., y Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de caso 2016*. (Tesis de Licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Me1%C3%A9ndez\\_Vargas%20Meza\\_Identificar\\_factores\\_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/Morales%20Me1%C3%A9ndez_Vargas%20Meza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morilla, G. (2023). *¿Cuáles son los tipos de cobranza?* DebitiaPro:  
<https://debitia.com.ar/tipos-de-cobranza/>



- Nunura, M. J., y Llamo, Y. R. (2022). *Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad de la entidad financiera Edpyme Alternativa- agencia Olmos, 2019*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9430>
- Núñez, D. G., y Pinedo, A. M. (2019). *Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018*. (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/15139>
- Ñañez, P. L. (2018). *Estrategias para disminuir el índice de morosidad de Edpyme Alternativa*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6140>
- Pacheco, J. L. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Transportes Calin S.A.C. – Chiclayo*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7917>
- Puebla, C. (2010). *Método hipotético deductivo*. Universidad de Valparaíso. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39596873/4-metodo-hipotetico-deductivo-libre.pdf?1446421025=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D4\\_metodo\\_hipotetico\\_deductivo.pdf&Expires=1683694112&Signature=Hk8MiCicGmWQIT-H1iiRcdFH81ERn8KerP2PWIQ0BQ2](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/39596873/4-metodo-hipotetico-deductivo-libre.pdf?1446421025=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3D4_metodo_hipotetico_deductivo.pdf&Expires=1683694112&Signature=Hk8MiCicGmWQIT-H1iiRcdFH81ERn8KerP2PWIQ0BQ2)
- Quispe, M. D. (2013). *Administración del Riesgo Créditicio y la Morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Huancavelica LTDA 582 Periodo 2013*. (Tesis para optar el título profesional de Contabilidad). Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/299>
- Quispe, S. F. (2016). *Mora y cumplimiento de objetivos estrategicos de la Caja Municipal de Ahorros Y Crédito Cusco agencia Santiago periodo 2015 - Cusco - 2016*. (Tesis de



grado). Universidad Peruana Austral del Cusco.

<http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/23>

Rafael, D. M. (2022). *Las Políticas Crediticias y su Relación con la Morosidad en Mibanco – Banco de la Microempresa S.A. – Agencia Chota, 2019.* (Tesis para optar el título profesional de Contabilidad). Universidad Nacional Autónoma de Chota.

<http://hdl.handle.net/20.500.14142/330>

Ramírez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.* (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión.

<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3416>

Ramírez, J. A. (2022). *Estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad en la caja Piura agencia Motupe, Lambayeque.* (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/10293>

Ramos, C. (2021). Diseños de investigación experimental. *CienciAmérica*, 10(1).

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v10i1.356>

Rodríguez, C. E., y Linares, J. (2021). Propuesta para la disminución del riesgo en el otorgamiento de crédito: Un estudio de caso en el sector salud colombiano. *Cooperativismo & Desarrollo*, 29(121), 57-88.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8355289>

Rodríguez, M. (2021). *“Capacidad de Pago y Nivel de Morosidad en clientes usuarios de Tarjetas de Crédito en Scotiabank de la ciudad del Cusco, 2020.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71987/Rodriguez\\_SMD-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71987/Rodriguez_SMD-R-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, Y. (2020). *Metodología de la investigación.* Soluciones educativas Klik.

<https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=fro>



ntcover&dq=metodos+de+investigacion+cient%C3%ADfica&hl=es&newbks=1&newbks\_redir=0&sa=X&redir\_esc=y#v=onepage&q=metodos%20de%20investigacion%20cient%C3%ADfica&f=false

- Romero, R., Torres, W., y Vásquez, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administración de Empresas (AJOICA)*, 22(4), 37-53.  
[https://doi.org/http://elcriterio.com/revista/contenidos22\\_4/Vol22\\_num4\\_4.pdf](https://doi.org/http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf)
- Romero, R., Vásquez, S., Bernedo, D., Rodríguez, C., y Belleza, A. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248.  
<https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1467/1799>
- Saénz, V. C. (2021). *Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo – 2020*. (Tesis de grado). Universidad Peruana Los Andes. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2860>
- Saiag, H. (2020). El crédito al consumo en los sectores populares argentinos. Entre inclusión y explotación (Rosario, 2009-2015). *Cuadernos de antropología social*(51), 91-112.
- Sanchez, D. D., y Pacheco, E. (2020). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi Banco, Jaén*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46390>
- SBS. (2011). El Superintendente de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- Segura, M., y Calvinapón, F. (2020). *Estrategias de cobranza y su efecto en morosidad en comercial Nuevo Amanecer 2019*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Señor de Sipan.



[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7414/Segura%20Acu%203%20B1a%20Mary%20Leyni\\_.pdf?sequence=9&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7414/Segura%20Acu%203%20B1a%20Mary%20Leyni_.pdf?sequence=9&isAllowed=y)

Shahzad, U., Liu, J., y Luo, F. (2022). Stock liquidity and corporate trade credit strategies: evidence from China. *Journal of Business Economics and Management*, 23(1), 40-59.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.3846/jbem.2021.15655>

Tinoco, A. W. (2022). *Estrategias financieras y su relación con la morosidad en la Coopac Todos los Santos de Chota Ltda. 560 – 2019*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Autónoma de Chota. <http://hdl.handle.net/20.500.14142/312>

Tiwari, K., Somani, R., y Mohammad, I. (2020). Determinants of loan delinquency in personal loan. *International Journal of Management (IJM)*, 11(11), 2566-2575.  
<https://doi.org/DOI:10.34218/IJM.11.11.2020.241>

Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2006). Tamaño de una muestra para una investigación de mercado. *Boletín electrónico*, 2, 1-13.

Valladolid, W. E., y Calvanapon, F. A. (2022). La morosidad y su impacto en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura – Perú. *Aportes multidisciplinarios*, 3(2), 788-801.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.406>

Vásquez, M. (2022). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc, Cajamarca 2020*. (Tesis de grado). Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9519>

Villanueva, L. Y. (2017). *Periodo Promedio de Cobro y su Relación con la Líquidez de las Empresas Textiles en el Distrito de San Isidro en el año 2016*. (Tesis para optar el Título profesional de Contador). Universidad César Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/2091>





Vivas, R. (2022). *Gestión de cobranza y su relación con la morosidad en una universidad privada. Lima, 2022.* (Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97056/Vivas\\_HRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97056/Vivas_HRG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ypurre, K. Y. (2017). *Analisis el Costo del Credito Directo de las Tasas Activas de los Bancos Multiples en el Segmento Empresarial del Perú 2016.* (Tesis para optar el título profesional de Administrador). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

<http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/73>



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p><b>Pregunta general</b> ¿Existe relación entre las estrategias de cobranza con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024?</p> <p><b>Preguntas específicas</b> ¿Existe relación entre la política de cobranza y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú?</p> <p>¿Existe relación entre la gestión de cobranza y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú?</p> <p>¿Existe relación entre los medios de información y la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Analizar sí la forma y políticas de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.</p> <p>Analizar sí la gestión de cobranza se relaciona con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.</p> <p>Analizar sí los medios de información de cobranza se relacionan con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú.</p>	<p>Las estrategias de cobranza se relacionan negativamente con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024.</p>	<b>Estrategias de cobranza</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Políticas de cobranza	Cumplimiento del horario de cobranza	Del 1 al 3	Ordinal	Nunca A veces Siempre
				Gestión de saldos pendientes			
				Formalización de reportes de cobranza			
			Gestión de cobranza	Notificación de pago a clientes morosos	Del 4 al 6		
				Visitas a domicilio a clientes morosos			
				Seguimiento a clientes morosos			
			Medios de información	Comunicación digital con clientes	Del 7 al 9		
				Comunicación telefónica con clientes			
Visitas domiciliarias para recordatorio de pago							
<b>Morosidad</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>					
Cartera atrasada	Colocaciones vencidas	Ficha de registro de datos					
	Colocaciones en cobranza judicial						
Cartera de alto riesgo	Colocaciones refinanciadas						
	Colocaciones restructuradas						
Cartera pesada	Créditos directos, dudosos y perdidos						
	Créditos totales						



<b>Título:</b> Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024				
<b>Formulación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES</b>	
<b>Alcance, tipo y diseño de investigación</b>		<b>Población y Muestra</b>	<b>Técnica e instrumento</b>	<b>Estadístico a utilizar</b>
<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Debido a que, se recolectaron datos medibles numéricamente</p> <p>El tipo de estudio según su alcance es aplicado – correlacional porque, se verifica la relación entre las estrategias de cobranza existentes y como la aplicación de estas logran o no reducir la morosidad financiera en el Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú. El diseño es no experimental de corte transversal, correlacional, debido a que, no se alteró la variable dependiente en estudio, se midieron y recopilamos los datos en un tiempo específico, así mismo, se relacionaron el enfoque estratégico de cobro con la mora de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú estableciendo un criterio de correlación.</p> $  \begin{array}{ccc}  \therefore X \text{ Estrategias de cobranza (Variable 1)} & & \\  \downarrow & & \\  M \text{ (muestra)} & r \text{ (relación)} & \\  \downarrow & & \\  \therefore Y \text{ Morosidad (Variable 2)} & &   \end{array}  $		<p><b>Población:</b> Estuvo conformada por todos los colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, la cual cuenta con un total de 20 personas, además se evaluó 22 expedientes calificados como morosos cuya información fue suministrada por el Gerente de Créditos.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra fue poblacional, es decir estuvo constituida por los 20 colaboradores del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú y los 22 expedientes calificados como morosos cuya información fue suministrada por el Gerente de Créditos.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <p>Cuestionario</p>	<p>Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva, donde las variables y dimensiones se explican mediante tablas de frecuencia y gráficos de barras. Mientras que, se realizó el análisis estadístico en SPSS para establecer el coeficiente de correlación y aceptar o rechazar la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), con el factor de correlación de Pearson.</p>



## Anexo 2. Instrumento 1: Estrategias de cobranza



### UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

#### Escuela Profesional de Contabilidad

#### *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental*

#### *Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024*

**INSTRUCCIONES:** Se le pide contestar la encuesta con sinceridad debido a que, los datos solo serán utilizados con fines de investigación.

#### **A. ESTRATEGIAS DE COBRANZA (ESCALA LIKERT)**

	<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Siempre (3)</b>
	<b>Políticas de cobranza</b>			
1	¿Realiza la entidad las cobranzas de lunes a sábado, excluyendo domingos y feriados, de acuerdo con el manual de créditos?			
2	¿Se cancelan las cuotas anteriores con el siguiente abono cuando hay saldos pendientes, evitando vacíos en el calendario de pagos?			
3	¿Firman los ejecutivos los reportes de cobranza al final del día?			
	<b>Gestión de cobranza</b>			
4	¿La entidad hace llegar notificaciones de pago a los clientes que se atrasan en sus pagos?			
5	¿La entidad realiza visitas a domicilio a los clientes que se atrasan en sus pagos?			
6	¿La entidad hace seguimiento a los clientes morosos para asegurar el cumplimiento de sus cuotas?			
	<b>Medios de información</b>			
7	¿La entidad se comunica con sus clientes a través de correos electrónicos u otros medios digitales para recordarle sobre su deuda? (fecha de pago, monto a pagar, número de cuota)			
8	¿La entidad se comunica con sus clientes a través de llamadas telefónicas para recordarle sobre su deuda?			



	<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA</b>	<b>Nunca (1)</b>	<b>A veces (2)</b>	<b>Siempre (3)</b>
9	¿La entidad realiza visitas de personal al domicilio de los clientes para recordarle sus pagos?			



### Anexo 3. Instrumento 2: Morosidad del Cliente

#### Mora de mes de febrero

Saldo Capital

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			8-11			16-30			31-59			60-90			>90			CARTERA VENCIDA			
	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	
MAX CRISTOPHER	70	55,220.70		63	51,603.90	93.45%	6	2,308.80	4.18%																						
VASQUEZ																															
AG. CHOTA	7	1,981.20	0	0.00	0.00%																										
CARTERA																															
WAGNER YAJAIRO	88	66,052.70	69	57,752.60	87.43%	18	7,865.80	11.91%	1	3.80	0.01%																				
LLATAS																															
FREDDY YULIÑOS	86	66,823.40	70	52,668.90	78.82%	16	13,778.20	20.62%																							
MARLO																															
YONY NILSON	75	40,335.30	65	37,615.10	93.26%	7	2,345.40	5.81%																							
BURGA																															
Total	326	230,413.30	267	199,640.50	86.64%	47	25,298.20	11.41%	1	3.80	0.00%	1	7.60	0.00%	1	260.50	0.11%	3	1,424.30	0.52%	2	430.00	0.19%	9	2,348.40	1.02%	15	4,470.80	1.94%		

Saldo Capital e Interés

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			8-11			16-30			31-59			60-90			>90			CARTERA VENCIDA			
	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	
MAX CRISTOPHER	70	59,168.50	63	55,286.50	93.44%	6	2,477.00	4.19%																							
VASQUEZ																															
AG. CHOTA	7	2,130.70	0	0.00	0.00%																										
CARTERA																															
WAGNER YAJAIRO	88	70,785.60	69	61,890.60	87.43%	18	8,440.50	11.92%	1	4.00	0.01%																				
LLATAS																															
FREDDY YULIÑOS	86	71,888.70	70	56,695.10	78.87%	16	14,789.60	20.57%																							
MARLO																															
YONY NILSON	75	43,464.30	65	40,557.90	93.31%	7	2,502.40	5.76%																							
BURGA																															
Total	326	247,437.80	267	214,430.10	86.66%	47	28,209.50	11.40%	1	4.00	0.00%	1	8.00	0.00%	1	280.50	0.11%	3	1,529.00	0.52%	2	450.00	0.18%	9	2,526.70	1.02%	15	4,794.20	1.94%		

#### Mora mes de marzo

RESUMEN DE SALDOS DE CARTERA

Saldo Capital

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			12-15			16-30			31-59			60-90			>90			CARTERA VENCIDA			
	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	
MAX CRISTOPHER	72	61,330.20	34	30,810.10	50.24%	41	29,242.10	47.68%																							
VASQUEZ																															
AG. CHOTA	7	1,981.20	0	0.00	0.00%																										
CARTERA																															
WAGNER YAJAIRO	81	66,619.80	38	44,148.80	66.27%	39	19,423.00	29.15%	8	2,617.50	3.93%																				
LLATAS																															
YONY NILSON	69	34,917.70	38	21,762.00	62.32%	29	9,778.20	28.00%	2	1,944.60	5.57%																				
JEINER VASQUEZ	70	50,286.00	45	35,408.00	70.41%	17	9,511.30	18.91%	4	3,435.90	6.83%																				
BURGA	299	215,134.90	155	132,128.90	61.42%	126	67,954.60	31.59%	14	7,998.00	3.72%																				

Saldo Capital e Interés

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			12-15			16-30			31-59			60-90			>90			CARTERA VENCIDA			
	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	
MAX CRISTOPHER	72	65,675.80	34	32,933.70	50.15%	41	31,367.10	47.76%																							
VASQUEZ																															
AG. CHOTA	7	2,130.70	0	0.00	0.00%																										
CARTERA																															
WAGNER YAJAIRO	81	71,430.50	38	47,299.30	66.22%	39	20,867.70	29.21%	8	2,813.00	3.94%																				
LLATAS																															
YONY NILSON	69	37,651.60	38	23,490.30	62.39%	29	10,516.40	27.93%	2	2,100.00	5.58%																				
BURGA	70	54,126.10	45	38,170.10	70.52%	17	10,234.50	18.91%	4	3,641.50	6.73%																				
JEINER VASQUEZ	299	231,014.70	155	141,893.40	61.42%	126	72,985.70	31.59%	14	8,554.50	3.70%																				
Total	299	231,014.70	155	141,893.40	61.42%	126	72,985.70	31.59%	14	8,554.50	3.70%	2	2,468.90	1.07%	1	376.00	0.16%	1	280.50	0.12%	3	1,470.00	0.64%	11	2,976.70	1.29%	18	7,581.10	3.28%		

< Díaz Peralta Deicy >

< Díaz Gálvez José Elmer >



### Mora mes de abril

#### RESUMEN DE SALDOS DE CARTERA

Saldo Capital

ASESOR	CARTERA TOTAL		Sin Atraso		1-4		5-7		8-11		12-15		16-30		31-30		>90		CARTERA VENCIDA							
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora						
MAX CRISTOPHER	73	60,467.70	62	54,911.30	90.81%	7	3,245.60	5.37%	1	6.30	0.01%	1	241.00	0.40%	1	825.50	1.37%	2	1,238.00	2.05%	4	2,304.50	3.81%			
VASQUEZ																										
AG. CHOTA	7	1,964.20	0	0.00	0.00%													7	1,964.20	100.00%	7	1,964.20	100.00%			
CARTERA																										
WAGNER YAJAIRO	83	60,514.20	67	52,731.20	87.14%	15	7,472.50	12.35%							1	260.50	0.43%	1	50.00	0.08%	2	310.50	0.51%			
LLATAS																										
YONY NILSON	68	31,596.40	55	24,899.90	78.81%	8	4,388.00	13.89%	1	667.20	2.11%	1	647.50	2.05%	1	626.60	1.98%	2	367.20	1.16%	4	1,641.30	5.19%			
BURGA																										
JEINER VASQUEZ	80	50,634.60	70	39,574.80	78.16%	8	9,033.30	17.84%							1	1,766.50	3.49%	1	260.00	0.51%	2	2,026.50	4.00%			
Total	311	205,177.30	254	172,117.20	83.89%	38	24,139.40	11.77%	2	673.50	0.33%	2	888.50	0.43%	1	825.50	0.40%	2	2,393.10	1.17%	1	260.50	0.13%	13	3,879.40	1.89%

Saldo Capital e Interes

ASESOR	CARTERA TOTAL		Sin Atraso		1-4		5-7		8-11		12-15		16-30		31-30		>90		CARTERA VENCIDA							
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora						
MAX CRISTOPHER	73	64,750.80	62	58,757.50	90.74%	7	3,502.00	5.41%	1	6.30	0.01%	1	260.00	0.40%	1	890.00	1.37%	2	1,335.00	2.05%	4	2,485.00	3.84%			
VASQUEZ																										
AG. CHOTA	7	2,110.70	0	0.00	0.00%													7	2,110.70	100.00%	7	2,110.70	100.00%			
CARTERA																										
WAGNER YAJAIRO	83	64,903.90	67	56,530.90	87.10%	15	8,042.50	12.39%							1	280.50	0.43%	1	50.00	0.08%	2	330.50	0.51%			
LLATAS																										
YONY NILSON	68	34,109.10	55	26,871.40	78.78%	8	4,745.70	13.91%	1	720.00	2.11%	1	700.00	2.05%	1	676.00	1.98%	2	396.00	1.16%	4	1,772.00	5.20%			
BURGA																										
JEINER VASQUEZ	80	54,535.70	70	42,634.20	78.18%	8	9,756.00	17.89%							1	1,865.50	3.42%	1	280.00	0.51%	2	2,145.50	3.93%			
Total	311	220,410.20	254	184,794.00	83.84%	38	26,046.20	11.82%	2	726.30	0.33%	2	960.00	0.44%	1	890.00	0.40%	2	2,541.50	1.15%	1	280.50	0.13%	13	4,373.70	1.89%

### Mora mes de mayo

#### RESUMEN DE SALDOS DE CARTERA

Saldo Capital

ASESOR	CARTERA TOTAL		Sin Atraso		1-4		5-7		16-30		31-59		>90		CARTERA VENCIDA								
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora						
MAX CRISTOPHER	80	65,238.50	66	45,203.70	69.29%	14	18,703.80	28.67%	1	93.00	0.14%				2	1,238.00	1.90%	3	1,331.00	2.04%			
VASQUEZ																							
AG. CHOTA	7	1,964.20	0	0.00	0.00%										7	1,964.20	100.00%	7	1,964.20	100.00%			
CARTERA																							
WAGNER YAJAIRO	82	61,698.70	63	52,547.00	85.17%	15	6,754.70	10.95%	5	2,136.50	3.46%				1	260.50	0.42%	1	260.50	0.42%			
LLATAS																							
YONY NILSON	71	31,215.20	55	22,358.70	71.63%	12	7,840.20	25.12%	1	43.60	0.14%				1	605.50	1.94%	2	367.20	1.18%	3	972.70	3.12%
BURGA																							
JEINER VASQUEZ	87	54,250.30	80	51,856.60	95.59%	6	2,133.70	3.93%							1	260.00	0.48%	1	260.00	0.48%			
Total	327	214,366.90	264	171,966.00	80.22%	47	35,432.40	16.53%	6	2,180.10	1.02%	1	93.00	0.04%	1	605.50	0.28%	13	4,089.90	1.91%	15	4,788.40	2.23%

Saldo Capital e Interes

ASESOR	CARTERA TOTAL		Sin Atraso		1-4		5-7		16-30		31-59		>90		CARTERA VENCIDA								
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora						
MAX CRISTOPHER	80	69,892.10	66	48,545.60	69.46%	14	19,911.50	28.49%	1	100.00	0.14%				2	1,335.00	1.91%	3	1,435.00	2.05%			
VASQUEZ																							
AG. CHOTA	7	2,110.70	0	0.00	0.00%										7	2,110.70	100.00%	7	2,110.70	100.00%			
CARTERA																							
WAGNER YAJAIRO	82	66,289.30	63	56,497.50	85.23%	15	7,244.20	10.93%	5	2,267.10	3.42%				1	280.50	0.42%	1	280.50	0.42%			
LLATAS																							
YONY NILSON	71	33,690.30	55	24,129.10	71.62%	12	8,468.20	25.14%	1	46.00	0.14%				1	651.00	1.93%	2	396.00	1.18%	3	1,047.00	3.11%
BURGA																							
JEINER VASQUEZ	87	58,468.10	80	55,884.10	95.58%	6	2,304.00	3.94%							1	280.00	0.48%	1	280.00	0.48%			
Total	327	230,450.50	264	185,056.30	80.30%	47	37,927.90	16.46%	6	2,313.10	1.00%	1	100.00	0.04%	1	651.00	0.28%	13	4,402.20	1.91%	15	5,153.20	2.24%



## Mora mes de junio

### RESUMEN DE SALDOS DE CARTERA

#### Saldo Capital

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			8-11			60-90			>90			CARTERA VENCIDA		
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	
MAX CRISTOPHER VASQUEZ	73	63,663.10	34	24,770.50	38.91%	39	36,681.60	57.62%	2	848.00	1.33%	1	125.00	0.20%				2	1,238.00	1.94%	3	1,363.00	2.14%	
AG. CHOTA CARTERA	7	1,964.20	0	0.00	0.00%													7	1,964.20	100.00%	7	1,964.20	100.00%	
WAGNER YAJAIRO LLATAS	81	60,679.30	42	37,170.60	61.26%	33	19,856.60	32.72%	6	3,334.40	5.50%	1	74.20	0.12%				1	243.50	0.40%	2	317.70	0.52%	
YONYNILSON BURGA	64	30,756.80	46	19,137.00	62.22%	15	10,554.10	34.31%	1	93.00	0.30%				1	605.50	1.97%	2	367.20	1.19%	3	972.70	3.16%	
JEINER VASQUEZ	91	61,213.90	75	52,589.00	85.91%	17	8,364.90	13.67%										1	260.00	0.42%	1	260.00	0.42%	
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>218,277.30</b>	<b>197</b>	<b>133,667.10</b>	<b>61.24%</b>	<b>104</b>	<b>75,457.20</b>	<b>34.57%</b>	<b>9</b>	<b>4,275.40</b>	<b>1.96%</b>	<b>2</b>	<b>199.20</b>	<b>0.09%</b>	<b>1</b>	<b>605.50</b>	<b>0.28%</b>	<b>13</b>	<b>4,072.90</b>	<b>1.87%</b>	<b>15</b>	<b>4,577.60</b>	<b>2.23%</b>	

#### Saldo Capital e Interes

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			8-11			60-90			>90			CARTERA VENCIDA		
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	
MAX CRISTOPHER VASQUEZ	73	68,163.80	34	26,524.90	38.91%	39	39,241.80	57.57%	2	929.60	1.36%	1	132.50	0.19%				2	1,335.00	1.96%	3	1,467.50	2.15%	
AG. CHOTA CARTERA	7	2,110.70	0	0.00	0.00%													7	2,110.70	100.00%	7	2,110.70	100.00%	
WAGNER YAJAIRO LLATAS	81	65,112.90	42	39,886.50	61.26%	33	21,290.10	32.70%	6	3,595.80	5.52%	1	80.00	0.12%				1	260.50	0.40%	2	340.50	0.52%	
YONYNILSON BURGA	64	33,202.00	46	20,652.60	62.20%	15	11,402.40	34.34%	1	100.00	0.30%				1	651.00	1.96%	2	396.00	1.19%	3	1,047.00	3.15%	
JEINER VASQUEZ	91	65,901.00	75	56,611.80	85.90%	17	9,009.20	13.67%										1	280.00	0.42%	1	280.00	0.42%	
<b>Total</b>	<b>316</b>	<b>234,490.40</b>	<b>197</b>	<b>143,675.80</b>	<b>61.27%</b>	<b>104</b>	<b>80,943.50</b>	<b>34.52%</b>	<b>9</b>	<b>4,625.40</b>	<b>1.97%</b>	<b>2</b>	<b>212.50</b>	<b>0.09%</b>	<b>1</b>	<b>651.00</b>	<b>0.28%</b>	<b>13</b>	<b>4,382.20</b>	<b>1.87%</b>	<b>16</b>	<b>5,245.70</b>	<b>2.24%</b>	

## Mora mes de julio

#### Saldo Capital

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			>90			CARTERA VENCIDA							
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora
MAX CRISTOPHER VASQUEZ	68	59,792.50	59	50,244.60	84.03%	7	8,060.90	13.48%	2	249.00	0.42%				2	1,238.00	2.07%	2	1,238.00	2.07%			
AG. CHOTA CARTERA	7	1,964.20	0	0.00	0.00%										7	1,964.20	100.00%	7	1,964.20	100.00%			
WAGNER YAJAIRO LLATAS	82	61,842.80	60	49,551.50	80.12%	18	11,316.40	18.30%	4	731.40	1.18%				1	243.50	0.39%	1	243.50	0.39%			
JEINER VASQUEZ	94	64,452.70	85	60,839.30	94.39%	9	3,353.40	5.20%							1	260.00	0.40%	1	260.00	0.40%			
JACLYN ESTHER RAMOS	12	2,995.50	12	2,995.50	100.00%																		
ROBERT HELI BUSTAMANTE	55	30,779.90	42	23,789.00	77.29%	10	5,251.40	17.06%	1	766.80	2.49%				3	972.70	3.16%	3	972.70	3.16%			
CIRO ANTOLIN CRUZADO	13	2,176.10	13	2,176.10	100.00%																		
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>224,003.70</b>	<b>271</b>	<b>189,596.00</b>	<b>84.64%</b>	<b>44</b>	<b>27,982.10</b>	<b>12.49%</b>	<b>7</b>	<b>1,747.20</b>	<b>0.78%</b>				<b>14</b>	<b>4,678.40</b>	<b>2.09%</b>	<b>14</b>	<b>4,678.40</b>	<b>2.09%</b>			

#### Saldo Capital e Interes

ASESOR	CARTERA TOTAL			Sin Atraso			1-4			5-7			>90			CARTERA VENCIDA							
	Nro	Saldo	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora	Nro	Saldo	Mora
MAX CRISTOPHER VASQUEZ	68	64,031.90	59	53,756.10	83.95%	7	8,672.80	13.54%	2	268.00	0.42%				2	1,335.00	2.08%	2	1,335.00	2.08%			
AG. CHOTA CARTERA	7	2,110.70	0	0.00	0.00%										7	2,110.70	100.00%	7	2,110.70	100.00%			
WAGNER YAJAIRO LLATAS	82	66,397.10	60	53,260.90	80.22%	18	12,087.70	18.21%	4	788.00	1.19%				1	260.50	0.39%	1	260.50	0.39%			
JEINER VASQUEZ	94	69,414.80	85	65,546.80	94.43%	9	3,588.00	5.17%							1	280.00	0.40%	1	280.00	0.40%			
JACLYN ESTHER RAMOS	12	3,229.00	12	3,229.00	100.00%																		
ROBERT HELI BUSTAMANTE	55	33,183.80	42	25,639.80	77.27%	10	5,669.00	17.08%	1	828.00	2.50%				3	1,047.00	3.16%	3	1,047.00	3.16%			
CIRO ANTOLIN CRUZADO	13	2,348.30	13	2,348.30	100.00%																		
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>240,715.60</b>	<b>271</b>	<b>203,780.90</b>	<b>84.66%</b>	<b>44</b>	<b>30,017.50</b>	<b>12.47%</b>	<b>7</b>	<b>1,884.00</b>	<b>0.78%</b>				<b>14</b>	<b>5,033.20</b>	<b>2.09%</b>	<b>14</b>	<b>5,033.20</b>	<b>2.09%</b>			





## Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento 1

### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO 1

#### I. REFERENCIA

1.1.	Título	
1.2.	Autor	
1.3.	Experto	
1.4.	Especialidad	
1.5.	Cargo actual	
1.6.	Grado académico	
1.7.	Institución	
1.8.	Tipo de instrumento	
1.9.	Lugar y fecha:	

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	Evidencias	0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores						
2	Formulación con lenguaje apropiado						
3	Adecuado a los sujetos en estudio						
4	Facilita la prueba de hipótesis						
5	Suficiente para medir la variable						
6	Facilita la interpretación del instrumento						
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología						
8	Expresado en hechos perceptibles						
9	Tiene secuencia lógica						



10	Basado en aspectos teóricos						

<b>Coefficiente de valoración porcentual</b>	
--	--

**Observaciones y/o recomendaciones**

.....

.....

.....

.....



## Anexo 6. Base de datos de la aplicación del instrumento 1

Encuesta del mes de febrero

ENCUESTADO	D1: P.DE COBRANZA			D2: GESTION DE COBRANZA			MEDIOS DE INFORMACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P13	P14	P15
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
6	3	3	2	3	2	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2
9	3	3	3	2	3	2	2	2	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	3	2	3	3	3	2	3	3	3
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3
13	3	2	3	3	3	3	2	3	3
14	3	3	3	2	3	3	2	3	3
15	3	2	3	3	3	3	2	3	3
16	3	3	2	3	3	3	2	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	2	3	3	2	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Encuesta del mes de marzo

ENCUESTADOS	D1: P.DE COBRANZA			D2: GESTION DE COBRANZA			MEDIOS DE INFORMACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P13	P14	P15
1	2	1	2	2	2	2	3	3	3
2	2	2	2	3	3	2	3	3	3
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	1	2	3	3	2	3	2	2
5	2	2	2	2	1	2	2	3	3
6	2	2	2	2	2	1	3	3	2
7	2	2	3	2	2	1	2	2	3
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2
9	2	2	2	1	2	1	2	2	2
10	1	2	2	2	1	2	2	2	2
11	2	2	1	2	1	1	3	3	3
12	2	2	1	1	2	1	3	2	2
13	2	2	1	2	2	1	3	2	2
14	2	2	1	2	2	2	3	2	2
15	2	2	1	2	2	1	3	3	2
16	2	1	1	2	2	2	3	3	3
17	2	2	1	1	2	1	3	2	2
18	2	2	1	2	2	1	3	3	3
19	2	2	1	2	1	1	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	2	2	3



Encuesta del mes de abril

ENCUESTADO	D1: P.DE COBRANZA			D2: GESTION DE COBRANZA			MEDIOS DE INFORMACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P13	P14	P15
1	2	2	1	2	2	2	2	2	2
2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
3	2	2	1	2	2	3	2	2	2
4	1	2	2	2	2	1	2	2	3
5	2	2	1	2	2	2	2	2	2
6	2	2	1	2	2	2	2	2	2
7	2	1	2	2	3	2	2	2	2
8	2	2	2	2	3	2	2	3	2
9	2	2	2	2	2	1	2	3	2
10	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	1	2	3	3
12	1	2	2	2	3	1	2	3	2
13	2	2	2	2	3	1	2	2	2
14	2	2	2	2	3	1	2	2	2
15	2	2	2	2	2	1	2	2	2
16	1	2	2	2	3	1	2	2	2
17	2	2	2	2	2	1	2	2	2
18	2	2	2	2	3	1	2	2	2
19	2	2	2	2	3	1	2	2	2
20	2	2	2	2	3	2	2	2	2

Encuesta del mes de mayo

ENCUESTA/	D1: P.DE COBRANZA			D2: GESTION DE COBRANZA			MEDIOS DE INFORMACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P13	P14	P15
1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
4	2	2	3	2	3	3	2	2	3
5	2	2	2	2	3	3	3	2	2
6	2	2	2	3	2	3	2	3	3
7	2	2	2	2	3	3	2	3	3
8	2	2	2	2	2	3	3	2	3
9	2	2	2	2	3	2	2	2	2
10	2	2	2	3	3	3	3	2	3
11	2	2	2	2	3	2	2	2	2
12	2	3	2	3	3	2	2	2	2
13	2	3	2	3	3	2	2	3	2
14	2	3	2	3	3	2	3	3	3
15	3	2	3	3	3	2	3	3	3
16	2	2	3	3	3	2	3	3	2
17	2	2	2	3	3	2	3	3	2
18	3	2	2	3	3	3	3	3	2
19	2	2	2	3	3	2	3	3	2
20	2	2	2	3	3	2	3	3	2



Encuesta del mes de junio

ENCUESTADO	D1: P.DE COBRANZA			D2: GESTION DE COBRANZA			MEDIOS DE INFORMACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9
1	1	2	2	3	3	3	2	2	2
2	3	2	2	3	3	3	2	3	2
3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
4	2	2	3	3	2	3	3	2	2
5	2	2	3	3	3	3	2	2	3
6	2	3	2	3	2	2	3	2	3
7	2	2	3	3	3	3	2	3	2
8	2	2	2	3	3	3	2	3	2
9	1	2	2	2	3	2	2	2	3
10	2	2	2	3	3	3	2	2	3
11	3	2	2	2	3	3	2	3	3
12	2	2	2	3	3	3	3	3	3
13	1	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	2	2	2	3	2	3	3	3
15	1	2	2	3	3	3	3	3	3
16	1	2	2	3	3	2	3	3	3
17	1	2	2	3	3	3	3	3	3
18	1	2	2	3	3	3	3	3	3
19	3	2	3	3	3	3	3	3	3
20	1	3	3	3	3	3	2	2	2

Encuesta para el mes de julio

ENCUESTADO	D1: P.DE COBRANZA			D2: GESTION DE COBRANZA			MEDIOS DE INFORMACIÓN		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P13	P14	P15
1	3	2	2	3	3	2	3	3	3
2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
3	2	3	2	2	3	2	3	3	3
4	2	3	2	3	2	3	2	2	3
5	3	3	2	3	3	3	3	3	2
6	3	3	2	2	3	2	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2	3	3	3	2
9	2	2	2	2	3	2	3	3	3
10	3	3	3	3	2	2	2	3	2
11	2	3	2	3	2	2	3	2	3
12	2	3	2	3	3	2	3	3	2
13	3	2	2	3	3	3	2	3	3
14	2	2	2	3	3	2	3	2	2
15	2	3	2	3	3	3	2	2	2
16	2	3	2	3	3	3	2	3	3
17	3	3	2	3	2	2	2	2	2
18	2	2	2	3	3	2	2	3	3
19	2	3	2	3	3	2	2	2	2
20	2	3	2	3	3	2	3	3	2



## Anexo 7. Resultados de los expertos para el instrumento 1

### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### I. REFERENCIA

<b>Título</b>	: Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024
<b>I.1. Autor</b>	: Bach. Díaz Peralta Deicy Bach. Díaz Gálvez José Elmer
<b>I.2. Experto</b>	: Milord Idrogo Gálvez
<b>I.3. Especialidad</b>	: Contador Público
<b>I.4. Cargo actual</b>	: Docente
<b>I.5. Grado académico</b>	: Doctor
<b>I.6. Institución</b>	: Universidad Nacional Autónoma de Chota
<b>I.7. Tipo de instrumento</b>	: Cuestionario
<b>I.8. Lugar y fecha</b>	: Chota, 23 de febrero del 2024

#### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
	Total					12	35

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 47/50 = 94\%$

#### OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
 .....  
 .....

  
 Dr. Milord Idrogo Gálvez  
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
 MAT. CCPL. N° 02 - 6254

Firma y sello del experto



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. REFERENCIA

**Título** : Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024

**I.1. Autor** : Bach. Díaz Peralta Deicy  
Bach. Díaz Gálvez José Elmer

**I.2. Experto** : Sara Judith Terán Leiva

**I.3. Especialidad** : Contabilidad

**I.4. Cargo actual** : Docente Universitario

**I.5. Grado académico** : Maestra en Ciencias

**I.6. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota

**I.7. Tipo de instrumento** : Cuestionario

**I.8. Lugar y fecha** : Chota, 28 de febrero del 2024

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.					X	
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	<b>Total</b>					16	30

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 46 = 92\%$

#### OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 CPC. Sara Judith Terán Leiva  
 N° Mat. 12 - 1248

Firma y sello del experto



### FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**I. REFERENCIA**

- Título** : Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024
- I.1. Autor** : Bach. Díaz Peralta Deicy  
Bach. Díaz Gálvez José Elmer
- I.2. Experto** : Juan Fernando Vallejos Díaz
- I.3. Especialidad** : Contador Público
- I.4. Cargo actual** : Docente Universitario
- I.5. Grado académico** : Doctor en Ciencias Económicas
- I.6. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.7. Tipo de instrumento** : Cuestionario
- I.8. Lugar y fecha** : Chota, 22 de febrero del 2024

**II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS**

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.					X	
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	<b>Total</b>					<b>12</b>	<b>35</b>

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 47/50 = 94\%$

**OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES**

.....  
 .....  
 .....

  
 C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz  
 MAT N° 12-421

**Firma y sello del experto**





## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. REFERENCIA

**Título** : Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de los clientes del Organismo no Gubernamental Crecer MYPE Perú, Agencia Chota 2024

**I.1. Autor** : Bach. Díaz Peralta Deicy  
 Bach. Díaz Gálvez José Elmer

**I.2. Experto** : Mg. Roberto Tapia Rubio

**I.3. Especialidad** : Contabilidad

**I.4. Cargo actual** : Docente UNACH

**I.5. Grado académico** : Magister

**I.6. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota

**I.7. Tipo de instrumento** : Cuestionario

**I.8. Lugar y fecha** : Chota, 26 de febrero del 2024

### II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.					X	
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	Total					12	35

Coefficiente de valoración porcentual:  $c = 47/50 * 100 = 94\%$

### OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....  
 .....  
 .....

CPC ROBERTO TAPIA RUBIO  
 Mat. 04-3286

Firma y sello del experto