

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR
LA RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA EN
LA ONG CRECER MYPE PERÚ, JAÉN 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Bravo Montenegro Ani Judith

<https://orcid.org/0000-0003-0649-0699>

Asesor:

Dr. Chanduvi Calderón Roger Fernando

<https://orcid.org/0000-0001-7023-0280>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS

TITULO:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020.

Bravo Montenegro Ani Judith

AUTOR

Mg. Zevallos Aquino Rocío Liliana

PRESIDENTE DE JURADO

Mg. Portella Vejarano Huber Arnaldo

SECRETARIO DE JURADO

Mg. Cachay Sánchez Lupe del Carmen

VOCAL DE JURADO

Mg. CPC Chanduvi Calderón Roger Fernando

ASESOR DE TESIS

DEDICATORIA

A mis padres quienes me han estado educando, apoyando y dando consejos esmeradamente.

A mis hijos y esposo Renelmo, que con aliento y apoyo incondicional fueron fortaleza para seguir cuando parezco rendirme. Para ellos, la inspiración en finalizar este proyecto.

A mis profesores que con su ayuda me enseñaron a dar más esfuerzo hasta cumplir la meta propuesta.

AGRADECIMIENTO

Gracias al todopoderoso por consentir tener una familia y disfrutarla de su gran amor todo el tiempo. Gracias por apoyarme en cada decisión permitirme comprender en todo momento, enorme ayuda que fortalece mi entusiasmo para alcanzar la perfección de mi trabajo de investigación.

A la Microfinanciera ONG CRECER MYPE PERU, a través de su Administrador por abrirme las puertas y facilitarme la información requerida para la elaboración de este trabajo.

El camino no es fácil, pero gracias a sus comentarios, cariño y apoyo.

RESUMEN

Apreciamos las necesidades para adquirir crédito económico, sin embargo, la capacidad de respuesta crediticia de los clientes no logra cumplir las expectativas de la ONG “Creceer” debido al crecimiento de la morosidad, tal efecto nos permitió desarrollar la investigación el cual tiene por objetivo general: Formular un plan de estrategias para mejorar la recuperación de cartera en la ONG Creceer Mype Perú, Jaén 2020.

El tipo de estudio fue “no experimental, Descriptivo” su diseño se orienta a la estructura “Transversal”, no hubo cambios en las variables, teniendo cobertura poblacional de 321 clientes y la muestra de estudio se estimó a 90 clientes, los cuales fueron encuestados y los resultados fueron analizados obteniendo las siguientes conclusiones: Diagnosticó la cobertura de la cartera de clientes en toda la provincia de Jaén y se determinó la clasificación compuesto por 30 % clientes normales que cumplen con su pagos oportunamente, 15% problema potenciales retraso de 20 días aproximadamente de pago, 14% deficiente con retraso de 30 días, 25% dudoso con atraso de pago de 60 días y el 16% pérdida dejó de pagar más de 60 días además se validó el diseño desarrollado por juicio de experto y el coeficiente del alfa de Cronbach estimó el 82% de aceptabilidad. Los elementos de la deficiente gestión de cobranza, limita las acciones del gestor perjudicando económicamente. Finalmente, se permitió concluir con el desarrollo del diseño estratégico para mejorar la cobranza.

Palabras Clave: Gestión de cobranza, reducción de morosidad, recuperación de cartera.

ABSTRACT

We appreciate the needs to acquire economic credit, however, the credit response capacity of the clients does not meet the expectations of the NGO "Grow" due to the growth of delinquency, such an effect allowed us to develop the investigation which has as a general objective: Formulate a strategy plan to improve portfolio recovery in the NGO Crecer Mype Perú, Jaén 2020.

The type of study was "non-experimental, Descriptive" its design is oriented to the "Transversal" structure, there were no changes in the variables, having population coverage of 321 clients and the study sample was estimated at 90 clients, who were surveyed and the results were analyzed, obtaining the following conclusions: Diagnosed the coverage of the client portfolio throughout the province of Jaén and the classification was determined, made up of 30% normal clients who comply with their payments on time, 15% potential problem 20-day delay approximately payment, 14% deficient with delay of 30 days, 25% doubtful with delay of payment of 60 days and 16% loss, stopped paying more than 60 days, in addition, the design developed by expert judgment and the alpha coefficient was validated de Cronbach estimated 82% acceptability. The elements of poor collection management, limits the actions of the manager causing financial damage. Finally, it was allowed to conclude with the development of the strategic design to improve collection.

Keywords: Collection management, delinquency reduction, portfolio recovery.

ÍNDICE

PAGINA DE APROBACION.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE.....	vii
ÍNDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática.....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.3.1. Estrategias de cobranza.....	18
1.3.2. Cartera Morosa.....	21
1.4. Formulación del problema.....	25
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	25
1.6. Hipótesis.....	26
1.7. Objetivos.....	26
1.7.1. Objetivo general.....	26
1.7.2. Objetivos específicos.....	26
II. MATERIAL Y MÉTODO	27
2.1. Tipo y diseño de investigación	27
2.2. Población y muestra.....	27
2.3. Variables y operacionalización.....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	29
2.5. Procedimientos de análisis de datos	35
2.6. Aspecto ético.....	35
2.7. Criterios de rigor científico.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1. Tablas y Figuras.....	37
3.2. Discusión de resultados.....	51
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS.....	55

ANEXO 1: ENCUESTA.....	61
ANEXO 2: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	62
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO	69
ANEXO 4: CARTERA DE CLIENTES MOROSOS	70
ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA	76
ANEXO 6: GALERÍA FOTOGRÁFICA.....	77
ANEXO 7: RESOLUCION DE APROBACION DE TESIS.....	78
ANEXO 8: ACTA DE ORIGINALIDAD.....	80
ANEXO 9: REPORTE DE TURNITIN.....	81

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Categorización del portafolio de cliente	25
Tabla 2. Representación operacional de las variables.....	29
Tabla 3. Resultados acumulados de encuesta (n=90) aplicada	31
Tabla 4. <i>Criterios de evaluación</i>	32
Tabla 5. Resumen de procesamiento de casos	32
Tabla 6. Resultados de cálculo de la prueba de aceptabilidad “ α ”	32
Tabla 7. <i>Estadísticas de comparación el elemento se elimina</i>	32
Tabla 8. <i>Tabulación de respuesta de la encuesta aplicada</i>	33
Tabla 9. <i>Discernimientos moralistas del investigador</i>	35
Tabla 10. <i>Discernimientos de severidad científica</i>	36
Tabla 11. Cartera de clientes en general, corte al 31 de marzo 2020	41
Tabla 12. <i>Costos operativos mensuales ONG “Creceer” oficina Jaén</i>	42
Tabla 13. <i>Análisis del tipo de clientes ONG “Creceer” oficina Jaén</i>	44
Tabla 14. <i>Categoría de clientes en general, corte al 31 de marzo 2020</i>	45
Tabla 15 <i>Clientes morosos primer corte trimestral 2020</i>	70

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Evaluación del recurso de cobranza actual	37
Ilustración 2: Evaluación de las técnicas de cobranza actual	38
Ilustración 3: <i>Evaluación de las herramientas de gestión financiera</i>	39
Ilustración 4: Proceso de otorgamiento del crédito financiero.	43
Ilustración 5: <i>Estructura orgánica ONG “Crece”</i>	48
Ilustración 6: Flujograma de las técnicas de cobranza para cliente nuevos	51

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Los estudios en el horizonte internacional se presentan:

La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC, 2019) consideró que para mejorar las gestiones de cobranza es necesario establecer planes estratégicos para asegurar a las empresas deudoras refinanciar su crédito de tal manera que logra recuperar la cartera morosa, además mejora el flujo de caja dando mejores oportunidades en la trayectoria económica del país. Actualmente existe el 27% de morosidad en la cartera de créditos financieros mientras que el gobierno ha inyectado más capital en la generación de trabajo para activar la economía interna y evitar que las empresas locales caigan en banca rota.

Giannoni (2019) refirió sobre el estudio desarrollado por el Banco Central de la República de Argentina marcó que todos los meses hay aumento de morosidad por la cantidad de consumidores que se atrasan en los pagos, dicha situación ha llevado anticiparse a realizar estrategias para asegurar la cobranza refinanciando los saldos pendientes a través de llamadas telefónicas.

González (2019) investigó acerca del “Hedging español”, que son estrategia asiática de política económica que combina el comportamiento de competencia y cooperación sobre la base de contribuciones anteriores, este estudio refina las bases teóricas y analíticas de las estrategias de cobertura. La investigación muestra que la cobertura es una buena estrategia en tiempos de incertidumbre económica. Se alienta a los gobiernos a comportarse de manera inconsistente entre la competencia y la cooperación, por lo que adoptan una estrategia de cobertura. Esta diferencia se debe a la interdependencia entre los intereses a corto y largo plazo del gobierno y la percepción de incertidumbre económica por parte de los responsables políticos. Finalmente, las entidades financieras establecen el principio de cobertura del capital invertido de tal manera que cuando esta no se logre recuperar automáticamente la cobertura cumple con reponer la inversión evitando cuantiosas pérdidas acumuladas.

Los estudios en el horizonte nacional fueron:

Segura (2020) investigó sobre las estrategias de cobranza en “Nuevo Amanecer” es una empresa comercial ubicada en Chiclayo, en el cantón “La Victoria-Lambayeque”. Esta empresa vende artículos para el hogar para sala, comedor y dormitorio. Se garantizan

electrodomésticos y una amplia gama de menaje de plástico de alta calidad y primeras marcas, debido a la gran demanda de electrodomésticos con una mensualidad muy cómoda. Para efectivizar pagos de sus clientes realizó visitas domiciliarias previas a notificaciones anticipadas.

Mijahuanga (2020) refirió que el servicio de cobranza es importante para el buen funcionamiento empresarial y continuidad en el mercado, más aún cuando la sociedad corporativa define su existencia en el tiempo gracias a los aportes económicos que cada uno realiza. La Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande (CAC-BG) tenga momento difícil en no lograr implementar un software para mejorar los procesos de cobranza. Los resultados muestran que no existe una clasificación óptima del deudor y se debe brindar asistencia legal para hacer efectiva la cobranza. El estudio concluyó sobre la necesidad de implementar estrategias para mejorar los procesos cobranza de manera eficiente, técnica con profesionalismo, adecuado buscando el dialogo con el cliente y las facilidades de pago.

En la ciudad de Chota, Núñez (2020) informó sobre las estrategias de cobranza de los créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Préstamo “Todos los Santos”. La razón del crecimiento de la cartera de créditos se debe a las facilidades sociales que otorga la empresa, no se aplica política crediticia discriminatoria, los clientes son asesorados previamente antes de solicitar el crédito. Para recuperar el desembolso la empresa implementó estrategias como establecer adecuada evaluación de clientes, constante seguimiento y supervisión del crédito metodología que ha permitido reducir el riesgo crediticio.

1.2. Antecedentes de estudio.

Los estudios en el horizonte internacional se detallan a continuación:

Olivas y otros (2020) analizó el cambio de administración en el Colegio Gran Colombiano, provocado resistencia al cambio y adaptabilidad por parte de los padres de familia o encargados legales de los alumnos a los procedimientos existentes. La institución requería de la documentación, actualización de sus procesos y diseño de controles en las áreas de ingresos y cuentas por cobrar para reducir la morosidad de la cartera de créditos equivalente a (\$14.724.000) y maximizar la disponibilidad de fondos que le permitan cumplir con la programación de pagos, aunado a la restricción de disponer de inmediato los

fondos acumulados en la cuenta bancaria donde se recolectan los pagos del colegio e inscripciones debido a que esta cuenta monetaria es administrada por el banco donde la institución educativa tiene contratado un préstamo hipotecario, que sirve como garantía de administración de fondos, identificándose una débil gestión administrativa, se considera que varios de los procedimientos vigentes no están documentados y algunos de ellos son basados en la confianza, lo cual incide de forma negativa en el desarrollo de las actividades administrativas de la institución y limita la oportunidad de crecimiento que la institución proyecta.

En su evaluación, los autores (Olivas y otros, 2020) analizó que el problema que estaban pasando se debe a la mala gestión administrativa, lo cual afecta de manera muy negativa e impide reducir la morosidad de la cartera. Se recomienda corregir las fallas de manera eficiente, garantizando el logro de sus objetivos planteados y obteniendo mejores resultados.

Mingo (2019) en su juicio doctoral propuso la estimación incomparable de la eficiencia del comportamiento de la inversión frente a la demanda del mercado. Resulta que todas las empresas evaluadas tienen cartera morosa desde el 5% al 19%, es preocupante el crecimiento de la morosidad, porque afectan directamente los fondos económicos de Norte América. Sin embargo, existen estrategias para lograr recuperar la cartera morosa optimizando las consecuencias financieras y regulando las inversiones de acuerdo a los intereses viables de banco.

En su tesis desarrollada propone evaluar y analizar varios aspectos con el fin de identificar el crecimiento de la morosidad en los fondos de inversión, lo que recomienda es implementar habilidades para redimir la morosidad manera que contribuya a un resultado favorable.

En Ecuador, provincia de Chimborazo, el investigado Vallejo (2019) desarrolló políticas y habilidades para reducir la morosidad de las cooperativas de ahorro y crédito en el estado de Riobamba; Utilizó métodos como: entrevistar a accionistas y empleados de la organización, analizó los estados financieros y determinó la cartera de crédito en general. Al darse cuenta de los préstamos inadecuados han contribuido aumento de la cartera atrasada; provocando la principal causa del endeudamiento, lo que manifiesta pérdidas significativas.

Este comportamiento no permite el desarrollo, siendo necesario implementar nuevas políticas y estrategias basadas en la realidad social.

Según lo señalado por Vallejo Sánchez indica que la causa principal de morosidad fue la falta de análisis del cliente al momento de otorgar el crédito, lo que provocó un incremento en la morosidad. Lo que se recomienda es capacitar al Área encargada de los créditos para que estén más preparados y cuenten con mayor conocimiento al momento de evaluar y otorgar el crédito.

Situación parecida presento Ríos (2019) quien propuso diseñar el plan de gestión sobre la recuperación de la cartera vencida para el colegio de educación básica “Ángel Calderón Luces”. Recolecto datos mediante la aplicación de encuesta y entrevista; evaluó el estado financiero y comprobó las equivocaciones administrativas sobre recuperación de pagos vencidos. Concluyó que los problemas de cartera morosa se deben a la economía de los padres que están pasando por situaciones difíciles como pérdida de su empleo, del negocio, entre otros. Lo que impide el incumplimiento del pago, debido a esto se determinó la implementación pagos electrónicos de acuerdo a las condiciones del colegio y fundamentar atrasos o reprogramaciones anticipadas.

El Autor señaló la principal causa de la cartera vencida refleja la situación crítica que están pasando los padres de familia, es por ello que están impuntuales en sus pagos, lo que ha ocasionado un alto nivel de morosidad. Lo que se recomienda como estrategia es llegar a un acuerdo con los padres de familia dando el chance de refinanciar los pagos a un plazo determinado.

Pérez (2020) consideró que los bancos se enfrentan al reto de no beneficiarse con el tipo de interés bajos o incluso negativos a medio plazo. ¿Son las tasas de interés la causa de los problemas de rentabilidad del banco o hay otras razones? Condición que permite baja rentabilidad de las inversiones de los bancos siendo necesario analizar las medidas que podrían mejorarla.

Según el autor Pérez menciona la importancia de la rentabilidad y el retorno del capital invertido, el horizonte del interés es bajo conforme pasa el tiempo, el análisis de la problemática en la rentabilidad trata de buscar alternativas para logra mejorar la gestione en muchos casos reducen operaciones de colocación de crédito, para lograr mayor recaudación

y darles el tratamiento adecuado a los clientes morosos y evitar los procesos contractuales en caso de no lograr un acuerdo de pago.

Los estudios en el horizonte nacional se detallan a continuación:

En Lambayeque, provincia Chiclayo, Cavero (2020) consideró que las habilidades de cobranza para reducir las expectativas de morosidad en la empresa “Frio Norte”, diseñó un estudio descriptivo y proactivo “no experimental”, aplicó cuestionarios y guías de entrevista para obtener los resultados requeridos mediante la aplicación de análisis de cuentas que determina la morosidad basado en el número de días vencidos de 61 a 90 días, se indicó que para este año es de 48.24% el cual ha aumentado en 1.51%. Concluyó con el aumento de mora se debió por la mala gestión, de esta manera también se determinó que para mejorar la gestión de cobranza se tendría que realizar nuevas estrategias tanto para los antiguos y nuevos clientes. Al adquirir la herramienta de EQUIFAX ayuda a la Empresa a tener una mejor información acerca de su historial crediticio de cada cliente.

De acuerdo a lo que señala Cavero Rueda, el aumento de mora se debió a por no presentar una política de cobranza adecuada, por ello se recomienda la implementación de nuevas estrategias como obtener el Equifax y mejorar la cobranza a través de informe de estado de cuenta para realizar seguimientos constantes a los clientes.

En la Provincia constitucional del Callao, Miranda (2019) refirió que el objetivo de estudio fue correlacionar las habilidades de cobranza con la morosidad de la empresa “Talma”, aplicó encuesta no experimental a una muestra poblacional de 62 colaboradores, determinando como resultado son equitativo siendo el 33% el sistema de cobranza es malo, regular y bueno, la correlación de Spearman determinó que el 39,6%, obtiene relación débil entre la estrategia y la morosidad, mientras que, el 31,4% garantiza una relación media y el 29% admite que sus estrategias aplicadas son adecuadas.

El autor nos informa que el problema se debe a una mala gestión de la colección. La estrategia recomendada para mejorar la situación es contar con metodologías, procesos y sistemas para hacerlo de manera eficiente. La idea básica es incorporar buenas prácticas de gestión de cobranzas y asegurarse de lograr ese objetivo.

Romero (2019) refirió que hay muchos factores negativos que afectan a los Negocios, uno de ellos es el incremento de morosidad. Este estudio presenta un análisis de las

estrategias de cobro de deudas para reducir la morosidad de los clientes comerciales de CREDISA. Se extrajo una muestra de 60 clientes, se encuestó a los dueños de la empresa y se realizaron entrevistas en profundidad. La naturaleza del estudio tuvo un enfoque mixto, no experimental, transversal. En conclusión, de acuerdo a los resultados se supo que la Empresa tiene deficiencias al momento de la cobranza lo cual ha generado un aumento de morosidad en el sector rural donde, es por ello que requiere una propuesta urgente para aplicar estrategias para disminuir la morosidad.

Según lo señalado por el Autor Romero Chicoma, indica que no cuenta con un buen trato al cliente al momento de realizar la cobranza, por lo que incrementa la morosidad. Se recomienda capacitar al personal para comprender y actuar de acuerdo a la situación del cliente.

En la Región Amazonas, Bagua Grande, el investigador, Torres (2018) Determinó las consecuencias de la morosidad con la relación administrativa de la ONG Manuela Ramos. La empresa ofrecía préstamos, capacitación, seguros de vida, fomentaba el ahorro y organizaba talleres de apoyo técnico para mujeres emprendedoras. El problema que presentó fue la recuperación de la cartera morosa, resultado de la carencia de liquidez que imposibilita ampliar oportunidades. Este estudio es de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, diseño transversal no experimental, población conformada por 9 funcionarios de ONG cuya muestra es igual a la población, cuestionario utilizado como herramienta y guía de análisis documentado, sustentado en informes de cuentas por cobrar de ONG. Finalmente, se concluyó que la propia existencia de pagos pendientes y la falta de activos que puedan convertirse rápidamente en líquidos afectan la liquidez de la ONG Manuel Ramos Bagua.

El autor Torres nos detalla que la ONG Manuela Ramos Bagua, indica que la morosidad si tiene relación con la liquidez de la empresa, por tal razón se recomienda como alternativa de solución analizar las causas e identificar que riesgos están relacionados con la falta de recuperación.

Los estudios en el horizonte local se detallan a continuación:

En Jaén, Gonzales (2019) describió sobre estrategias de combinación sugeridas para mejorar la gestión financiera de la empresa “Gamarra” S.A. La herramienta de recolección de datos está integrada a un cuestionario de 15 preguntas, lo que conduce al resultado principal las "medidas de presión" sólo se aplican a los clientes que no quieren pagar, no hay

una división adecuada del trabajo para las tareas de cobranza, no hay prioridad para mantener una lista de clientes actualizada, la efectividad no se evaluó al personal encargado de la recuperación, finalmente concluyó que las gestiones administrativas son deficientes debido a las circunstancias de las políticas internas, falta de estrategias adecuadas, por eso recomienda implementar una propuesta sobre las políticas y funciones de las estrategias de recaudación para mejorar su gestión financiera.

El Autor nos hace referencia que el personal no tienen en claro sus estrategias y no evalúan al personal de cobranza lo que ha ocasionado una deficiente gestión financiera, de acuerdo al caso se recomienda que el mejor aliado de cobranza es poner en práctica las políticas adecuadas para ayudar a mejorar la rentabilidad de la Empresa.

En la misma provincia que el anterior, Castillo (2019) planteó cobros de cartera morosa en la compañía SEMPER EIRL, desarrolló el diagnóstico de las deudas por cobrar proponiendo métodos de cobro para mejorar su condición económica. La investigación corresponde al diseño No Experimental-Transversal tipo descriptivo. Las deducciones constatan como actividad económica principal el rubro de transporte de carga terrestre a nivel nacional y como actividad secundaria la compra y venta de productos agropecuarios tales como: arroz, maíz amarillo y azúcar, teniendo como clientes importantes empresas de la región y a nivel nacional, pero una de sus limitaciones es que no tiene ciertas reglas establecidas ni estrategias de cobranzas para poder recaudar su efectivo invertido, razón que origina variaciones económicas constante.

El Autor señala que no cuenta con estrategias de cobranza lo cual dificulta poder recaudar su efectivo, para dar solución se recomienda desde el principio establecer nuevas estrategias en las condiciones, control y gestión de cobros y pagos, estos contribuirán a identificar las amenazas y reducir la mora.

Finalmente, Palomino (2019) propuso la implementación de estrategias de cobranza para reducir los índices de morosidad en la EPS Marañón S.R.L durante el periodo 2017. El estudio orientó a la característica descriptiva, propositiva, se proyectó a evaluar a 30 clientes morosos, obteniendo como resultado que la mayoría de clientes se atrasan en sus pagos, lo que perjudica a la Empresa, ya que al atrasarse va aumentando la mora. Por ello para manejar la situación con rapidez y profesionalismo se llegó a la conclusión que existe

necesidad para implementar estrategias con fines de mejorar sus condiciones económicas de la reduciendo la morosidad.

El autor nos indica que el principal problema que está pasando la Empresa es el pago impuntual de clientes, por ello se recomienda capacitar al personal encargado de caja a tener un mejor contacto con el cliente para mejorar en los pagos.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

Morales y Morales (2018) La relación entre el crédito-pago que brinda las empresas para aumentar las ventas y los ingresos durante su ciclo financiero, pero es importante que las actividades realizadas en el otorgamiento del crédito sean correctas y precisas para que las solvencias que otorga puedan redimirse, lo cual se logra a través de un análisis exhaustivo que busca asegurar que cuentan con los recursos para pagar el préstamo (p. 7). De acuerdo a nuestro enfoque, la investigación desarrollada establece dos variables de estudios que son:

1.3.1. Estrategias de cobranza

Este conjunto de acciones se realizará en un contexto determinado para la implementación del plan propuesto que incluye operaciones de inteligencia y contrainteligencia que son fenómenos indispensables, especialmente en el campo de las fuerzas catastrales (Ucha, 2018).

Fred (2019) considera que la estrategia “es una herramienta de gestión que simplifica los procedimientos y métodos con una base científica que, cuando se utiliza de forma iterativa y funcional, contribuye a lograr la interoperabilidad”. en la satisfacción de las necesidades del grupo objetivo al que se dirigen las actividades del grupo.

Definición de cobranza: Este es el retorno de la inversión realizada al recibir. La importancia de la recaudación es, por supuesto, el retorno del capital invertido, por lo que es importante que esta función se realice con responsabilidad (Gómez, 2018).

Cavero (2019) ha definido el cobro como “una forma razonable de presentar al librado un documento o documento para su pago o cobro, como pagaré, letra de cambio, documento de embarque o derecho a cobrar otros bienes valiosos” (página 14).

Establecer una estrategia de cobranza: son los lineamientos, políticas, reglas y recursos mediante los cuales una entidad crediticia, dados estos parámetros, garantiza un retorno de la inversión. Es importante que una empresa obtenga ventas a crédito, dice, independientemente de la industria o el nivel comercial, pero los resultados también deben alinearse con el ciclo de cobro de deudas con otras estrategias. El ajuste correcto permitirá obtener el retorno total de las ventas (Ettinger y Goliet, 2018).

Molina (2018) mencionó que existen estrategias de captación como: nicho; Es mejor hablar con los clientes, familiarizarse con sus opciones de pago y discutir nuevos términos, pero no forzar un contrato a través de los tribunales. es correcto; “Es importante que los pagos se realicen en la fecha y hora acordada y especificada”, ya que las personas suelen cumplir otras obligaciones según lo prescrito (Medina, 2019).

Sauceo (2018) señala que deben seguir las tres políticas de cuentas por cobrar más comunes; es decir, se analizarán las ventas al contado, 30 días reales y 45 días netos, para mostrar el desempeño del CFO. Estos procedimientos están establecidos para asegurar la recuperación de estas cuentas, asumiendo que su incumplimiento resultará en retrasos en los pagos y faltantes financieros, por lo tanto, se realizará un retiro oportuno (Peraza, 2019). Según el estudio, se identificaron 3 dimensiones que son:

Dimensión 1: Recopilación de recursos (Recursos de cobranza)

Rodríguez (2018) utiliza tecnología, habilidades organizativas, de gestión (habilidades de negociación) y finalmente indicadores. Estrategias, medios más eficientes para cobrar. Tecnología, úsala para cobrar pagos, equipos como usar internet para identificar a los clientes o consultar su historial de buenos pagadores. Organización, modelo organizativo (recursos) del proceso de cobro de deudas. La gestión es la capacidad de negociar con eficacia para la recuperación. Métricas, una forma de medir qué tan bien se está desempeñando el cobro de crédito de un empleado sin alienarlo del cliente o interrumpir la relación corporativa del cliente.

Dimensión 2: Método de recolección (Técnicas de cobranza)

Lawrence y Chad (2018) examinan las acciones directas e indirectas que toman los cobradores de deudas, a saber: a través de notificaciones, que es un aviso claro a la organización sobre la deuda de un cliente y se requiere el pago. A través de llamadas telefónicas, la institución puede llamar al cliente para la cancelación inmediata, por supuesto, el deudor puede prorrogar si justifica su situación real. En el caso de una visita personal, una visita es una herramienta de uso común para recordarle el estado de su salud y acercarlo a saldar su deuda. Agencias de cobro de deudas Las organizaciones con estas deudas (incobrables) pueden autorizar otras agencias de cobro. Solicitar ir a juicio aceptando firmar un contrato de cobro.

Dimensión 3: Herramientas de gestión financiera

Aguilar (2004) considera que los centros de riesgo, con base en la Ley 26702 sobre el sistema financiero del Perú, donde la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) estará a cargo de un sistema integrado de riesgos financieros, crédito, comercio y seguros, conocido como el ' Centro de Riesgos'. “, contendrá información resumida y confidencial sobre los deudores de las empresas (Art. 158-159).

Antes de prestar, el sistema financiero debe exigir a la persona natural o jurídica que cumpla con los requisitos establecidos por la financiera, luego del préstamo, el usuario debe tener un cronograma de pago, si la segunda vez no es aprobado, si lo hace, puede no poder obtener un préstamo. concedida más tarde. El riesgo de crédito es la parte más importante de cualquier institución financiera. Además, es una métrica para medir el grado de deuda pendiente, es decir, la porción de una cartera que incumple, en términos financieros esto se conoce como índice de riesgo crediticio.

Ettinger y Goliet (2018) clasificaron dos herramientas de gestión financiera:

Rotación de cuentas por cobrar (RCC)

Incluye la relación entre las ventas anuales totales de préstamos y las cuentas por cobrar promedio. El resultado que obtenemos de esta división es la rotación de cuentas por cobrar del ejercicio. Para determinar el número de días que se venden las cuentas por cobrar, es decir, el tiempo promedio que una empresa espera para recibir efectivo después de la venta, se dividen los días del año por la rotación de cuentas por cobrar.

En resumen, **el índice de rotación de cuentas por cobrar** mide la tasa a la que una empresa cobra sus facturas. Entonces, la capacidad de convertirlos en efectivo. Para obtener este cálculo, primero determine el monto promedio adeudado sumando el saldo de fin de año más el saldo de fin de año y luego dividiéndolo por dos. Luego, el total de ventas netas a crédito debe dividirse por el saldo neto deudor. Los resultados muestran cuántas veces ha cambiado su saldo pendiente durante el período. Se calcula mediante la siguiente fórmula matemática: **ICC = VNC / ((CixC CfxC) / 2)**.

Donde:

- ICC: Indicación de ingresos en cuentas con destinatarios
- VNC: Ventas netas a crédito
- Saldo inicial: CixC
- Saldo final de CfxC

Nos fijamos en la cantidad de cuentas por cobrar durante el período de informe. Se calcula dividiendo las ventas de préstamos por las cuentas por cobrar promedio. Existe otra opción para calcular la rotación de cuentas por cobrar especificando el período de cobro en lugar del número de cobros gestionados. Para calcular, utilice la siguiente fórmula:

$$\text{RCC} = \text{Cuentas por cobrar} \times 360 / \text{Ingresos}$$

Tiempo promedio de préstamo: el usuario tiene 30 días de retraso, debe comunicarse llamándolo y revisar el aviso de (3) eventos paso a paso, después de este tiempo hasta 60 días, el personal pertinente debe visitarlo después de la finalización del contrato y finalmente cuando se extiende el retraso a 90 días, se recomienda acción legal.

1.3.2. Cartera Morosa

López (2018) argumentó que la carencia de pago es una característica del deudor, solo un estatus legal le exige cumplir con sus obligaciones de manera responsable. Por otro lado, (Recarte, 2019) definió este retraso como la falta de puntualidad o retraso, especialmente en el pago de las cuentas por cobrar o devolución de artículos. Para ser pagado legalmente, debe estar en posesión de ambas partes un documento legalmente reconocido si el deudor está obligado a hacer dichos pagos. No todos los deudores son iguales; Por ello, lo primero que debes hacer es recabar información de cada uno: solvencia, liquidez,

endeudamiento para que puedas determinar a qué tipo de impago te enfrentas (López et al. 2018). Esa falta de documentación significa que la deuda no existe legalmente y no puedes demandar al deudor.

Aguilar y Camargo (2018) argumentan que el impago es un problema grave para las entidades financieras, provocando enormes pérdidas para el sector. Los retrasos afectan drásticamente métricas como la liquidez, la solvencia y la rentabilidad, poniendo incluso en peligro la estabilidad de la organización.

Brachfield (2019) ha demostrado que la glaciación es una disciplina dedicada a investigar y combatir el crimen desde una perspectiva holística, que permite comprender el fenómeno en términos de las múltiples interacciones que lo desencadenan y facilita su comprensión semántica del escenario del proceso. los crímenes de sus héroes y sus antecedentes, mientras busca una solución a los males de este negocio. Contrario a lo que mucha gente cree, el crimen es una realidad compleja. Es un fenómeno multifacético en el que se entrecruzan diferentes determinantes, por lo que es necesario estudiar los siguientes: macroeconomía, microeconomía, negocios, trópicos, historia, sistema estadístico, cultura, sociología, psicología, finanzas, derecho y personas. La cartera de vencimientos vencidos incluye tres aspectos: sistema financiero, clasificación de los pagos vencidos y cartera de clientes.

Dimensión 1: Sistema financiero

Jansson y Wenner (2018) argumentan que el método de préstamo utilizado por las instituciones de microfinanzas (instituciones de microfinanzas) es intensivo en mano de obra e información y depende de detalles de la naturaleza humana, acuerdos de asociación y acceso condicional a préstamos crediticios. plazo, no garantías físicas y documentación oficial.

El uso de convenios de responsabilidad general y algunos endeudamiento general y cierto (préstamo a un grupo de personas) permite minimizar el impacto de selección negativa (de quien se conoce a un hijo). riesgo de endeudamiento) y riesgo moral (entre ellos, controlan todos los demás). Sin embargo, esta técnica tiene sus limitaciones ya que las actividades de los miembros del equipo crecen a diferentes ritmos a lo largo del tiempo y, por lo tanto, requieren diferentes cantidades de capital. Los miembros del grupo de mayor

crecimiento se sienten limitados por otros miembros, y aquellos con un crecimiento más lento se ven obligados a asegurar sumas cada vez mayores (GFB, 2018). Además, dado que los miembros del equipo desarrollan historiales crediticios con el tiempo, no se requiere suscripción colectiva.

Dimensión 2: Clasificación de la deuda

Los indicadores de la investigación se detallan a continuación:

Tipos de delitos: según (Conexión-ESAN, 2017) se clasifican en:

Moroso fortuito (Insolvencia): son aquellos que no pueden pagar sus deudas a tiempo debido a su incapacidad de pago u otros medios de pago. Para este tipo de clientes insolventes, el plazo debe extenderse ya que es claro que cumplirán con sus obligaciones si tienen el tiempo y la oportunidad de pagar el monto pendiente.

Moroso intencionales (Pagadores con propósito): Estos son deudores que pueden pagar su deuda, pero no están dispuestos a hacerlo. Además, también se aprovechan de la disposición de los acreedores a retrasar los pagos el mayor tiempo posible. Algunos de estos deudores eventualmente pagan después de una buena cantidad de tiempo, mientras que otros simplemente nunca pagan. Hay dos tipos de deudores que eventualmente pagarán su deuda; Este grupo incluye a todos los delincuentes que intencionalmente retrasan el pago lo más posible para aprovechar la financiación gratuita del proveedor, y todos los demás delincuentes profesionales que nunca pagan.

Morosas negligentes (Deudores en situación de abandono): deudores que no tienen intención de pagar. Usan su capacidad para pagar otros gastos en lugar de pagar la deuda.

Morosos circunstanciales (morosos indirectos): Son clientes que voluntariamente bloquean el pago en caso de que el producto o servicio adquirido sea defectuoso o esté dañado. Sin embargo, la mayoría de estas personas pagan al final cuando se resuelve el problema.

Morosos negligentes o despreocupados (Los que son cuidadosos o descuidados): siguen la filosofía de "Hakuna Matata: Vive y sé feliz". Son personas que no saben que tienen saldos pendientes porque su gestión es desorganizada. Estos morosos están dispuestos a pagar, pero por distracción se olvidan de las obligaciones financieras que tienen que asumir. La mejor solución para el cobro de deudas es la negociación directa, siendo el objetivo una solución práctica que el deudor pueda realizar, por ejemplo, separando pagos o

fijando una nueva fecha de pago. También puede ponerse en contacto con empresas que se especializan en la gestión de cobro de deudas.

Brachfield (2019) incluye deudores testarudos que están dispuestos a pagar, pero son reacios a hacerlo porque no creen que exista una deuda. Son deudores que se niegan a pagar porque están convencidos de que no están obligados a pagar porque la cantidad exigida o percibida es injusta. Un ejemplo destacado es el grupo anti pagos "No Vull Pagar".

Ratio de deudas incobrables (Índice de morosidad)

Talledo (2019) define como “No deudas relacionadas con toda la cartera, el parámetro fijado es del 10%. Para mantener la buena calidad de los activos de la Fundación, es imperativo que sólo una décima parte de la cartera de préstamos permanezca en mora” (p. 12).

Dimensión 3: categoría de cliente (Cartera de clientes)

La Fundación Walters (2019) definió la categoría de clientes como individuos u organizaciones que compran productos o servicios proporcionados por una empresa. Cuando se habla de cartera de clientes, se refiere al grupo de clientes que tiene una empresa y que generan ingresos a través de las operaciones normales de la empresa. Además, la composición de la cartera de clientes de la empresa no es un tema secundario, por el contrario, la presencia de la cartera corresponde a las características de los productos o servicios ofrecidos y la variedad Su transformación es la garantía de la rentabilidad a largo plazo de la operación principal.

Para lograr un mejor análisis de la cartera de clientes es necesario clasificarlo y evaluar el índice de días de rotación de cartera para logra determinar su condición de la cartera morosa de la empresa.

Clasificación de la cartera de cliente

Es aquella denominación que se le da al tipo de cliente de acuerdo al estado crediticio, este estado cambia de acuerdo al tiempo estimado durante el periodo de pago, si el cliente deja de pagar automáticamente se acumula los días de morosidad y lo clasifica según el periodo de morosidad.

Tabla 1.
Categorización del portafolio de cliente.

Clasificación	Créditos de consumo*	Créditos hipotecarios
4: Pérdida	Atrasos superior a 120 días	Demora más de 365 días.
3: Dudoso	Atrasos menos de 120 días	Demora menos de 135 días.
2: Deficiente	Atrasos menos de 60 días	Demora menos de 120 días.
1: Potenciales	Atrasos menos de 30 días	Demora menos de 60 días.
0: Normal	Atrasos menos de 8 días	Demora menos de 30 días

Fuente: SBS AFP 2020

Índice de días de rotación de cartera

Divide las ventas netas a crédito por 360. Esto tiene el mismo propósito que el propósito anterior de convertir las cuentas por cobrar en efectivo, pero en este caso mide la vida restante de la venta en la bolsa. Luego, determine sus cuentas por cobrar promedio sumando el saldo de apertura al saldo de fin de año y dividiéndolo por dos. El saldo de las cuentas por cobrar al inicio del período es igual al saldo al final del período anterior. Luego, las cuentas por cobrar promedio se dividen por las ventas netas diarias. El resultado corresponde al índice diario de la cartera, cuya fórmula se presenta a continuación:

$IDC = ((C_{ixC} C_{fxC}) / 2) / VNC / 360$. Donde:

- IDC: Índice Día de Rotación de Cartera
- Saldo inicial: C_{ixC}
- Saldo saliente: C_{fxC}
- VNC: ventas netas (préstamos)

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera las estrategias de cobranza ayudaran a mejorar la cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

En la presente investigación se justifica en un análisis de la cartera morosa en ONG Crecer Mype Perú el cual nos servirá para brindar un mejor servicio antes de otorgar el crédito demostrando los requisitos que exige la ONG Crecer, porque se han presentado casos donde el prestamista gestiona un crédito y cuando lo obtiene, éste desaparece sin que otras

personas puedan dar razón de la ubicación del cliente moroso. Así mismo, al realizar las estrategias de cobranza para recuperar la cartera morosa en ONG Crecer Mype Perú, nos ayudara a contar con los recursos necesarios para poder gestionar con eficiencia, eficacia y de esta manera tener un mejor servicio a la población y un buen control de este.

Perspectiva Teórica: se obtiene los conocimientos básicos para identificar los factores que influyen en el aumento de la cartera morosa y de esta manera realizar sus respectivas soluciones sin temor a que el cliente tenga riesgos de caída crediticia y puedan cumplir con sus obligaciones financieras.

Perspectiva Metodológica: no se aplica por ser una propuesta de carácter técnico y requiere integrarse como política de recuperación de cartera en la ONG Crecer.

1.6. Hipótesis.

H1: Las estrategias de cobranza en la ONG “Crecer” Mype Perú, recuperará la cartera morosa.

H0: Las estrategias de cobranza en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén 2020 no recuperará la cartera morosa.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo general.

Realizar estrategias para mejorar la recuperación de cartera morosa en ONG “Crecer” Mype Perú.

1.7.2. Objetivos específicos.

- a) Analizar los indicadores de la estrategia de cobranza actual de la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén.
- b) Analizar los indicadores de la cartera morosa actual de la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén.
- c) Diseñar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptivo y transversal.

El Diseño de la investigación es No experimental. Se representación de la siguiente manera:

$$M \rightarrow X \rightarrow Y$$

Dónde:

- M: Muestra
- X: Cartera morosa
- Y: Diseño de estrategias de recuperación de cartera morosa.

2.2. Población y muestra.

Población: La ONG “Crecer” Mype Perú tiene la cobertura solo en el distrito Jaén y actualmente dispone de 321 clientes activos.

Muestra: Se calcula, aplicando la fórmula de ecuación estadística para proporciones poblacionales finita siendo:

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Dónde:

n = Muestra (¿?)

N = Población (321)

p = Éxito (95%)

q = Fracaso (5%)

Z = Horizonte de libertad al 99% (2,58)

e = Margen de error a cometer (0.05)

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{2.58^2 * (0.95 * 0.05)}{0.05^2 (2.58^2 * (0.95 * 0.05)) / 321} = \frac{0.316179}{0.00348498} = 90$$

2.3. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Estrategias de cobranza

Definición Conceptual: Morilla, (2019). Nos hace referencia a las políticas empresariales que se basan en procedimientos para apalancar la cobranza y hacerla efectiva su recuperación.

Definición Operacional: Ettinger y Goliet, (2018). Conjunto de actividades o técnicas que busca recuperar la inversión del crédito otorgado, además forman parte de los recursos de cobranza que se encarga de las operaciones de controla sobre el estado crediticio de cada cliente activo.

Variable dependiente: Cartera morosa.

Definición conceptual: González y García, (2019) determinó que el cobro de clientes morosos se clasifica en muchas categorías diferentes dependiendo del nivel de pago. Un evento inesperado en la vida de la empresa que viola las expectativas de cobro de efectivo, excluye el flujo de efectivo del plan, reduce la solvencia y la capacidad de cumplir con las obligaciones de pago, lo que lleva a un estado de deterioro público. Los acreedores son insolventes.

Definición operacional: Olivas, (2020). Conjunto de registros que el sistema financiero clasifica según las condiciones crediticias que los clientes adeudan, cada cliente forma un registro de información variable de acuerdo al estado crediticio, esta clasificación de la cartera conjuntamente con el índice de rotación de cartera son indicadores internos para el banco que mide la inversión realizada estimando los tiempos e recuperación.

2.3.1. Operacionalización

Tabla 2.
Representación operacional de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumentos de datos
Independiente Gestión de cobranza	(1) Recurso de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia • Tecnología • Organización • Gestión • Métricas 	Encuesta – Cuestionario
	(2) Técnicas de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> • Notificaciones • Llamadas • Visitas • Agencia de cobranza • Recurso legal 	
	(3) Herramientas de gestión financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Central de riesgo • Rotación de cuentas por cobrar • Ampliación de créditos 	
Dependiente Cartera Morosa	(4) Sistema financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Metodología crediticia • Cartera de Préstamos • Costos operativos • Fondeo • Estructura del capital y organización • Clientela 	Análisis documentario
	(5) Clasificación de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de morosidad • Índice de morosidad 	
	(6) Cartera de clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Clasificación de cartera • Índice de días de rotación de cartera 	

Fuente: Elaboración Propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnica de recolección de datos

Encuesta: Hernández y otros (2014) definió como herramientas útiles para la investigación con el propósito de conseguir información que permitirá ser evaluado de acuerdo a los objetivos propuestos, además permiten mayor exploración del conocimiento con los encuestados en corto tiempo. El número mayor de preguntas; deduce notablemente el grado de conocimiento del evaluador.

Análisis documental: Tamayo y otros (2019) Refirió que el estudio documental permite la indagación mediante la revisión documentaria, informes de análisis sobre carteras financieras.

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Hernández y otros (2014) define al instrumento de la encuesta al “Cuestionario”, el cual incluye una lista de preguntas integradas al tema de investigación para encontrar la respuesta al problema. La estructura del cuestionario propuesto corresponde a las dimensiones de cada variable descritas en la hoja de actividades, la cual consta de 13 preguntas con respuesta cerrada, tales como: Nunca =1, A veces=2 y Siempre=3.

Análisis documental: Lo empleamos para la indagación de datos referente a la variable “recuperación de cartera morosa”, para lo cual solicitamos documentos, archivos de base de datos (**Anexo 4**) para analizar información y determinar un resultado (Fred, 2019).

Tamayo y otros (2019) Dicho esto, la herramienta de análisis de documentos es la Hoja de Análisis, la cual se utiliza para registrar la información recibida, nos ayudará a conocer los detalles del problema y es la fuente principal de la solución adecuada.

Validez

Bernal-García y otros (2018) Se considera "revisión de expertos" la opinión de expertos reconocidos que pueden evaluar preguntas o reforzar su contenido. La selección de jueces para participar en audiencias de expertos debe cumplir con los siguientes registros: Experiencia conduciendo audiencias y tomando decisiones basadas en evidencia (incluyendo calificaciones, investigación, publicaciones, título, experiencia y honor). Tener una reputación en la sociedad como un profesional ejemplar. Disposición para asumir el reto necesario y despreocupación innata, como la confianza en uno mismo. También establecen que los expertos pueden estar relacionados con educación, formación, experiencia, etc. similares.

Tabla 3.*Resultados acumulados de encuesta (n=90) aplicada*

N°	Pregunta	Indicadores	Cantidad			Porcentaje		
			Nunca	A veces	Siempre	Nunca	A veces	Siempre
1	¿Ha notado alguna estrategia para la gestión de cobranza?	Estrategia	28	39	23	31	43	26
2	¿Recibe algún aviso con respecto a la promoción y cobranzas de créditos?	Tecnología	36	28	26	40	31	29
3	¿Considera que el área de cobranza está bien organizada?	Organización	28	31	31	32	34	34
4	¿Cree conveniente que la gestión de cobranza impuesta es adecuada?	Gestión	26	32	32	29	35	36
5	¿Existe alguna consideración por el cumplimiento de sus pagos?	Métricas	31	32	27	34	36	30
Promedio D1: Recursos de cobranza			30	32	28	33	36	31
6	¿Obtiene constantemente notificaciones de cobranza?	Notificaciones	30	27	33	33	30	37
7	¿Ha recibido llamadas para el cumplimiento de sus pagos pendientes?	Llamadas	35	29	26	39	32	29
8	¿En su domicilio, ha recibido la visita del gestor de cobranza?	Visitas	35	20	35	39	22	39
9	¿Cree que las agencias de cobranza son adecuadas para recuperar la deuda?	Agencia de cobranza	25	28	37	28	31	41
10	¿Es necesario iniciar un proceso judicial por deuda atrasada?	Recurso legal	28	36	26	31	40	29
Promedio D2: Técnicas de cobranza			31	28	31	34	31	35
11	¿Ha sido registrado en la central de riesgo?	Central de riesgo	29	32	29	32	36	32
12	¿El refinanciamiento de la deuda ayudaría a cumplir sus pagos?	RCC	34	30	26	38	33	29
13	¿Si cumple con las condiciones de pago aceptaría la ampliación de crédito?	AC	25	30	35	28	33	39
Promedio D3: Herramientas de gestión financiera			29	31	30	33	34	33
Nota	Rotación de cuentas por cobrar RCC) Ampliación de créditos AC)							

Confiabilidad

George y Mallery (2018) Sugirió que las respuestas al cuestionario se verificaran utilizando el Programa de Estadísticas de Ciencias Sociales (SPSS), que calcula el alfa ' α ' de Cronbach. Una medida de la probabilidad de recibir valores estadísticos para cada ítem, que demostrará la confiabilidad de la información. De acuerdo con los resultados obtenidos, cuanto más se acerca al valor de alfa 1, que corresponde al 100%, mayor es la consistencia interna de los elementos analizados.

Tabla 4.
Criterios de evaluación

α	Condición
> 0.7	aceptable
< 0.7	inaceptable

Fuente: (George y Mallery, 2018)

Los resultados de la confiabilidad de estudio fueron:

Tabla 5.
Resumen de procesamiento de casos

Casos	N	%
Válido	90	100
Excluido	0	0
Total	90	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6.
Resultados de cálculo de la prueba de aceptabilidad “ α ”

Mínimo	Máximo	Elementos
0,71	0,73	13

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.
Estadísticas de comparación el elemento se elimina

Dimensión	Alfa de Cronbach	Criterio
Recursos de cobranza	0.71	Aceptable
Técnica de cobranza	0.72	Aceptable
Herramientas de gestión financiera	0.74	Aceptable
Estrategia de cobranza	0.73	Aceptable

Fuente: Elaboración propia.

Análisis: El criterio del coeficiente del Alfa de Cronbach calculado se determina como “**Aceptable**” siendo $r > 0.7$ y < 0.8 ; Se admite la confiabilidad de la información procesada denominando “**Viable**” la investigación. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula (George y Mallery, 2018).

Tabla 8.*Tabulación de respuesta de la encuesta aplicada*

E	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	Total
1	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	1	2	3	31
2	1	1	2	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	28
3	2	3	3	3	2	1	3	2	2	1	3	3	3	31
4	1	3	2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	3	23
5	3	1	2	3	1	1	1	2	2	1	3	2	3	25
6	2	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	30
7	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	29
8	2	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	1	29
9	2	3	1	3	2	3	1	3	1	1	2	2	2	26
10	1	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	2	31
11	1	1	3	1	1	3	2	3	3	2	3	1	1	25
12	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	23
13	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	2	1	1	27
14	1	2	2	1	1	3	3	1	2	3	2	3	3	27
15	3	2	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3	27
16	1	1	3	3	3	1	1	3	3	2	1	1	3	26
17	3	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	25
18	1	2	3	1	3	1	2	2	1	1	2	1	3	23
19	3	1	2	1	2	3	2	1	1	3	2	1	2	24
20	1	2	1	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	29
21	2	2	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	22
22	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	25
23	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2	1	2	2	22
24	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	3	1	1	21
25	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	2	1	3	28
26	2	3	1	2	1	1	1	2	3	3	1	2	2	24
27	2	2	1	3	1	2	1	3	2	3	2	1	3	26
28	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	1	1	2	24
29	2	1	3	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	21
30	1	3	1	1	2	3	2	3	1	1	2	3	2	25
31	1	2	2	1	1	3	1	2	3	3	3	1	2	25
32	3	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	3	1	26
33	2	1	1	3	3	3	1	1	3	2	1	1	2	24
34	1	1	2	1	1	3	1	1	3	2	2	1	2	21
35	1	3	1	2	2	3	3	3	2	2	1	1	2	26
36	1	1	1	3	2	1	2	3	1	3	3	3	2	26
37	2	3	3	2	3	1	2	2	1	1	1	3	3	27
38	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	1	28
39	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	19
40	2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	3	3	25
41	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	25
42	3	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	1	3	26
43	3	1	1	3	3	3	1	2	2	2	2	3	3	29
44	2	1	3	3	1	3	1	1	2	2	2	2	2	25
45	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	29
46	1	2	2	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	27
47	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	3	1	3	30
48	2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	2	1	1	24
49	3	1	1	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	31
50	2	3	1	1	3	2	3	3	3	1	1	3	1	27

51	3	1	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	29
52	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	19
53	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	1	1	27
54	2	2	3	3	2	1	3	1	3	2	1	1	3	27
55	2	3	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2	1	24
56	2	1	2	3	1	1	2	1	3	3	2	3	2	26
57	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	31
58	1	3	1	1	3	2	3	2	3	1	3	1	1	25
59	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1	3	3	2	23
60	2	2	1	3	2	2	2	3	3	1	3	3	3	30
61	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	2	2	2	26
62	2	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
63	2	1	2	2	3	2	3	1	1	3	2	3	1	26
64	1	1	3	1	3	1	2	1	2	3	3	2	2	25
65	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	3	27
66	2	1	2	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	27
67	1	3	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	2	24
68	2	1	3	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	23
69	2	2	3	3	1	1	1	3	3	1	1	3	2	26
70	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	25
71	3	1	2	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	27
72	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	3	25
73	1	1	3	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	20
74	2	3	2	2	2	1	2	3	3	1	1	3	1	26
75	2	1	2	2	2	1	1	3	1	1	3	3	1	23
76	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2	3	24
77	2	1	3	1	2	3	1	2	3	3	2	1	3	27
78	3	3	3	3	2	3	1	2	1	1	3	2	1	28
79	3	1	3	3	1	2	1	2	2	3	1	2	2	26
80	3	2	3	3	1	1	1	1	2	2	3	2	3	27
81	3	3	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	1	29
82	2	2	1	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	21
83	2	3	1	1	3	3	2	2	1	1	1	2	2	24
84	1	3	1	1	2	2	1	1	3	1	3	3	3	25
85	3	3	1	3	2	3	2	1	3	2	1	3	2	29
86	2	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	1	3	24
87	2	2	1	2	1	3	3	3	3	2	3	1	2	28
88	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	1	2	3	31
89	2	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	1	1	27
90	2	2	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	1	24
A	28	36	28	26	31	30	35	35	25	28	29	34	25	0
V	39	28	31	32	32	27	29	20	28	36	32	30	30	0
S	23	26	31	32	27	33	26	35	37	26	29	26	35	0

E: Encuesta

A: Nunca

V: Veces

S: Siempre

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Durante el desarrollo de la investigación se dio inicio a la recolección de datos solicitando a la ONG “Creceer”, la base de datos de la cartera de clientes la misma que se realizó mediante el primer corte trimestral, el mismo que se procedió a clasificar a los clientes según el estado de pago y la condición de morosidad. Posteriormente se desarrolló la técnica de encuesta, con su instrumento el cuestionario, el mismo que fue validado por 3 expertos y posteriormente se aplicó a la muestra seleccionada, siendo oportuno la llegada de los clientes que pagan diariamente en la oficina. También se utilizó el aplicativo Excel y se analizaron los resultados mediante el diseño de tablas y gráficos procesados por el programa SPSS.

2.6. Aspecto ético.

Noreña y otros (2018) Indicó que los criterios éticos para el diseño del estudio y al recopilar datos cuantitativos del estudio son los siguientes:

Tabla 9.

Discernimientos moralistas del investigador

Criterios	Características éticas del criterio
Consentimiento informado	Los participantes han aceptado ser denunciados y se les reconocen sus derechos y obligaciones.
Confidencialidad	Fueron informados sobre su seguridad y protegieron sus identidades como valiosos investigadores. Los investigadores actuaron con cautela en el proceso de recolección de datos, asumiendo la responsabilidad ética por todos los efectos y consecuencias del uso.
Observación participante	El hecho científico y la variación en los criterios de calidad de la investigación interpretativa justifican la decisión de una manera que demuestra la validez de las conclusiones.

Fuente: Noreña y otros (2018)

El presente trabajo se ha trabajado de manera confidencial ya que la información no será divulgada y estará protegida. Además, la información será procesada de manera transparente, respetando la veracidad del contenido y su administración estará bajo la responsabilidad del investigador.

2.7. Criterios de rigor científico.

Guazmayán (2021) define como el hecho científico y la variación en los criterios de calidad de la investigación interpretativa justifican la decisión de una manera que demuestra la validez de las conclusiones.

Tabla 10.

Discernimientos de severidad científica

Criterios	Características del criterio
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Los resultados de las variables observadas y probadas.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados de crear bienestar organizacional a través de la movilidad
Consistencia para la replicabilidad	Resultados de pruebas mixtas
Conformabilidad y neutralidad	Los resultados de la encuesta coinciden con la descripción.
Relevancia	Esto le permite lograr sus objetivos mediante el estudio de variables.

Fuente: Guazmayán (2021)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras.

Objetivo: Analizar los indicadores estratégicos de la cobranza actual en la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén. Se realizó el corte financiero del 1er trimestre (Enero – Marzo) 2020, la cartera de clientes está compuesta por la base de datos de 321 clientes activos (**Anexo 1**). Además, se diseñó la encuesta para la recolección de datos a la conformada por un cuestionario de 13 preguntas (**Anexo 2**), que fueron validadas mediante el juicio de experto (**Anexo 3**). Para lograr analizar los indicadores de estrategia de cobranza actual fue necesario aplicar encuesta a la muestra de 90 clientes activos y se obtuvieron los siguientes resultados:

Dimensión 1: Recursos de cobranza



Ilustración 1: Evaluación del recurso de cobranza actual

Análisis e Interpretación: Apreciamos que la dimensión de recursos de cobranza está integrada por los indicadores: **Estrategia de cobranza** que tiene el 26% de aceptación, mientras que el 31% no ha notado ninguna estrategia, sin embargo, el 43% no está seguro. **La tecnología** implementada el 29% lo acepta, mientras que el 43% no está seguro, sin embargo, el 40% asegura que la tecnología que utiliza no es

adecuada. **La organización**, el 32% considera que no está bien organizado, mientras que 34% acepta la organización actual y también el mismo porcentaje está indeciso. **La gestión**, el 29% rechaza la gestión, mientras que el 35% esta incierto y el 36% si está de acuerdo. **La métrica**, el 30% considera que no es necesario medir la eficiencia de pago ya que es obligación del cliente hacerla, mientras que el 34% esta incierta duda en pagar en el día programado, sin embargo, el 36% dice que no tiene importancia la medición de la eficiencia de pago. Finalmente, el **promedio general** de la dimensión de recursos de cobranza logra el 31% aceptable, mientras que el 33 y el 36% rechazan y tiene incertidumbre, esto nos hace comprender que no están satisfecho con los recursos de cobranza actual, siendo necesario mejoras adecuadamente para lograr optimizar esta dimensión.

Dimensión 2: Técnicas de cobranza

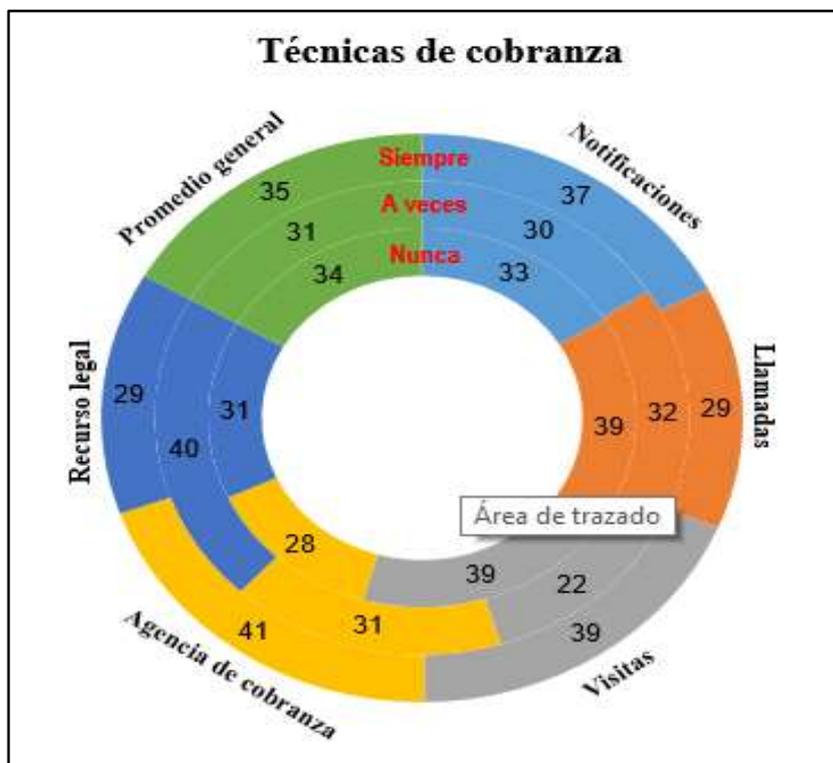


Ilustración 2: Evaluación de las técnicas de cobranza actual

Análisis e Interpretación: La dimensión técnica de cobranza, está integrada por los indicadores: las notificaciones tienen el 30% que no asegura recibir notificaciones, mientras que el 33% nunca ha recibido, sin embargo, el 37% si lo recibe constantemente haciéndoles recordar la deuda pendiente. Las llamadas telefónicas, el 29% acepta recibir llamadas, mientras que el 32% no está seguro, sin embargo, el

39% no recibe ninguna llamada. Las visitas, el 22% no está seguro de haber recibido visita del gestor de cobranza, mientras que el 39% asegura haberlo recibido como también la asegura que nunca ha tenido alguna visita por parte de la micro financiera crecer. La agencia de cobranza, el 28% dice que no lo acepta porque presionan demasiado para cumplir el pago, mientras que el 31% a veces se considera como una medida para exigir el pago inmediato, sin embargo, el 41% si es efectivo porque buscan al cliente y lo obligan a pagar. El recurso legal, el 29% si, cree necesario su aplicación para asegurar la recuperación del préstamo, mientras que el 31% dice que no es necesario, sin embargo, el 40% esta incierto. Finalmente, el promedio general de la Dimensión de Técnicas de cobranza logra el 35% acepta, mientras que el 31% y el 34% lo rechazan y tiene incertidumbre con dar una respuesta concreta, es decir no están de acuerdo con las técnicas de cobranza que se aplican. Por lo tanto, es necesario tomar medidas correctivas.

Dimensión 3: Herramientas de gestión financiera

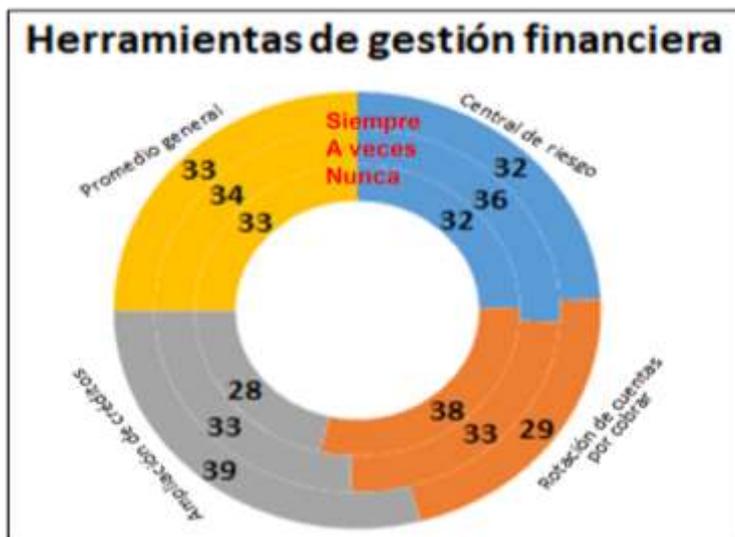


Ilustración 3: Evaluación de las herramientas de gestión financiera

Análisis e Interpretación: La dimensión herramientas de gestión financiera, está integrada por los indicadores: Central de riesgo y tiene el 32% de aceptación, mientras que el mismo porcentaje dice que no es recomendable porque limitaría al cliente otras oportunidades financieras, sin embargo, el 34% no le interesa su

aplicación. La rotación de cuenta por cobrar, el 29% asegura que sí porque ofrece mayores oportunidades de crédito, mientras que el 33% no está seguro, sin embargo, el 38% absolutamente no cree en la rotación de cuenta solo está interesado en pagarlo. La ampliación de crédito, el 28% dice que no porque no se adapta al sistema de pago, mientras que el 33% está incierto, sin embargo, el 39% asegura que solicitar la ampliación de crédito de acuerdo a sus condiciones. El promedio general de la dimensión herramientas de gestión financiera se encuentran equitativamente distribuido con el 33% de aceptación mientras que el 33% y 34% se considera que el nivel de rechazo con la incertidumbre suma el 67% el cual es necesario ofrecer mayor información sobre las ventajas que ofrece las herramientas de gestión financiera para evitar la acumulación de los intereses.

Objetivo 2: Analizar los indicadores de la cartera morosa de la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén. De acuerdo al análisis documental del primer corte financiero del primer trimestre (Enero – marzo 2020), se logró obtener los siguientes resultados:

Hace poco tiempo en las **microfinanzas** estaban relacionadas con la ayuda social y la reducción de la pobreza. Pero en la actualidad han extendido su campo de acción, cumpliendo un papel activo en la financiación de negocios para pequeños empresarios. Aquí se busca generar oportunidades de negocio auto sostenible con independencia económica y capacidad para mejorar su calidad de vida.

Dimensión 4: Sistema Financiero: está compuesta por los siguientes indicadores

a) Metodología crediticia

El microcrédito solo está disponible para personas con ingresos comerciales diarios. Monto mínimo de microcrédito S/. 100 y no se requiere garantía material. El método de crédito es el mismo que en Grameen Bank en el resto del mundo. A pesar de que los microcréditos se otorgan para el uso de negocios individuales, es necesario formar grupos de 5 personas del mismo sexo y sin vínculos familiares, vinculantes e individuales. Si bien el microcrédito se otorga a negocios individuales, es necesario formar grupos de 5 personas del mismo sexo y no emparentadas entre sí, obligándose a unirse. Esto crea una responsabilidad de grupo y una sociedad que garantiza las obligaciones de pago del préstamo. Por lo general, los micropréstamos se pagan con pagos fijos, que incluyen capital y bajo interés. Inicialmente, el monto del préstamo es pequeño, pero si la persona no paga el

préstamo en su totalidad, puede extenderlo año tras año por un monto ligeramente mayor cada vez.

b) Cartera de Préstamos

Tabla 11.

Cartera de clientes en general, corte al 31 de marzo 2020

Categoría de crédito	Total de clientes	Porcentaje %
Diarios	90	28
Transporte	48	15
Prendario	45	14
Mes	40	12
Yapita	51	16
Campana	7	2
5	30	9
6	10	3
Total de colocaciones	321	100

Fuente: (Crecer, 2020)

Análisis e Interpretación: Se aprecia que la mayor cobertura de préstamo lo tiene Credi Diario con el 28%, segundo del crédito Yapita con 16%, Transporte con el 15%, prendario y mes logran el 14 y 12%, para los demás tipos de créditos son menores del 10%. Es necesario que conocer que los clientes que solicitaron sus préstamos corresponden a comerciantes aquellas personas que logran tener movimiento económico diario y permite amortizar su deuda con el pago diario.

c) Costos operativos

Estos costos cubren principalmente los gastos de alquiler de local, servicios y contratación del personal. La planilla de gastos mensual es:

Tabla 12.*Costos operativos mensuales ONG “Crecer” oficina Jaén*

Categoría	Total de clientes	Porcentaje (%)
Personal de seguridad	950	21
Personal de crédito	950	21
Personal de cobranza	1800	40
Alquiler	500	11
Servicios y otros	450	10
Total	4,550	100

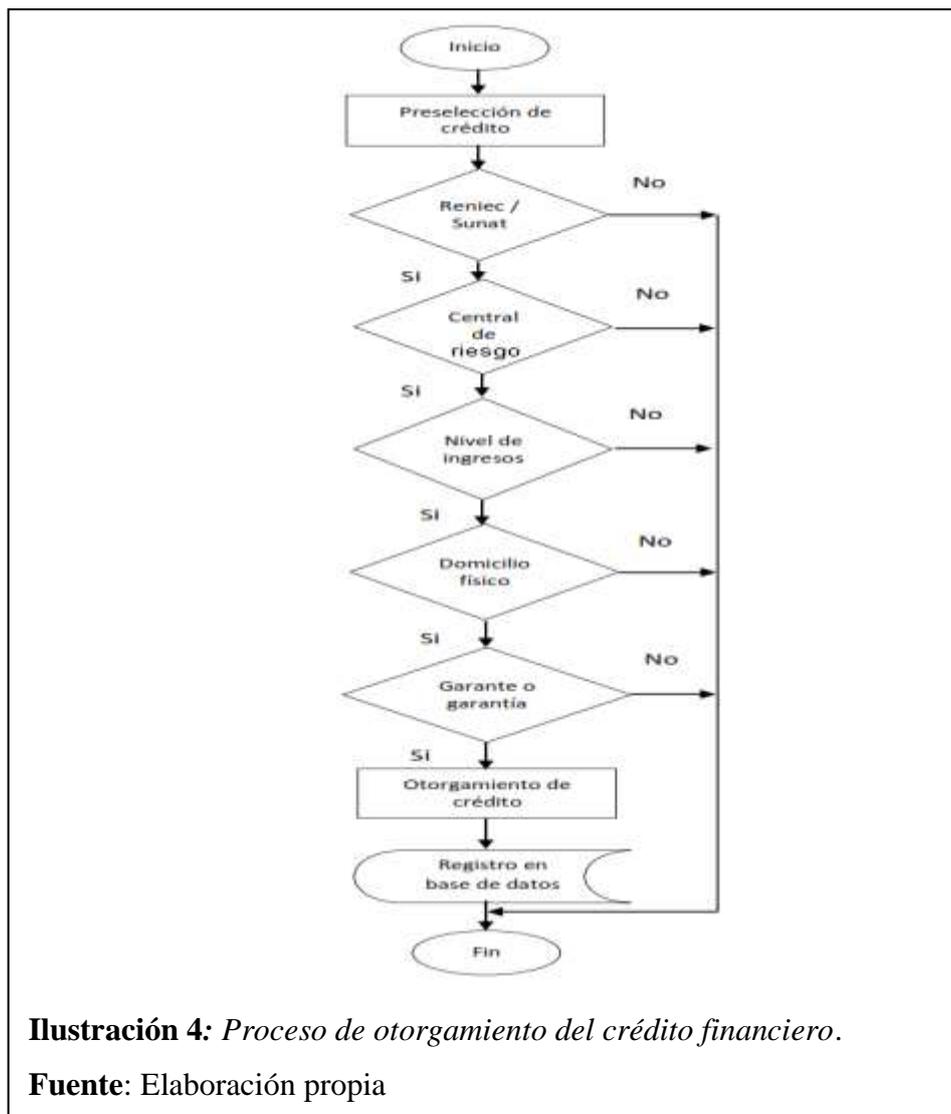
Fuente: (Crecer, 2020)

Análisis e Interpretación: Los costos operativos mensuales de la ONG “Crecer” oscilan en total a 4,550 soles de los cuales el 40% se paga al personal de cobranzas, seguido del 21% al personal de crédito y seguridad, la diferencia para cubrir gastos de servicios básicos para el funcionamiento del local.

d) Fondeo

El fondeo es la técnica de ofrecer créditos exclusivamente a clientes con ubicación permanente siendo el compromiso de la instalación del negocio que le genera ingresos diariamente. En los últimos años, la captación de depósitos se ha amplificado, debido a una demanda creciente de la gente más pobre y dado que resulta una fuente de fondeo natural para los micros financieros, esto permite ofrecer préstamos con facilidad. En la actualidad se cuenta con 90 clientes calificados por fondeo y esto representan al 28 % de la cartera de clientes.

e) Estructura del capital y organización



f) Clientela

El crédito está dirigido para micros empresarios formales e informales con movimiento económico diario siendo el sector transporte, venta de alimentos y abarrotes en general, panaderías pastelerías, restaurantes y entre otros.

Dimensión 5: Clasificación de morosidad

a) **Tipo de morosidad:** Según el análisis de cartera tenemos:

Tabla 13.

Análisis del tipo de clientes ONG “Crecer” oficina Jaén

Clientes	Cantidad	Porcentaje (%)
Casuales	48	15
Intencionales	45	14
Negligentes	18	6
Circunstanciales	62	19
Despreocupados	40	13
Insumisos	7	2
Crónico	4	1
Normales	96	30
Total	321	100

Fuente: (Crecer, 2020)

Análisis e interpretación: El 19% son clientes morosos circunstanciales, seguido del 15% con los clientes casuales, 14% intencionales y el 13% despreocupados, solo el 6% son morosos negligentes, 2 insumisos y crónico. Esta clasificación nos ayuda a obtener información sobre el tipo de trato con el cliente el mismo que evitamos algunas complicaciones en las expresiones.

b) Índice de morosidad

El índice de morosidad = Saldo de la Cartera de Crédito vencida al cierre del trimestre / Saldo de la Cartera de Crédito total al cierre del trimestre.

Por lo tanto:

Saldo de la cartera de crédito vencida al cierre del trimestre =66,059.10

Saldo de la cartera de crédito total al cierre del trimestre =118,300.00

Por lo tanto: Índice de morosidad = $66,059.10 / 118,300.00 = 0.56$

Ósea el 56% es el índice de morosidad al cierre del primer trimestre 2020 es preocupante la situación de los créditos siendo necesario aplicar medidas más exigentes en la cobranza.

Dimensión 6: Cartera de clientes

a) Clasificación de cartera

Tabla 14.

Categoría de clientes en general, corte al 31 de marzo 2020

Categoría	Días atrasados	Total de clientes	Estado %
Normal	1 – 10	96	30
Problemas potenciales	11 – 20	48	15
Deficiente	21 – 30	45	14
Dudoso	30 – 60	80	25
Pérdida	Más de 60 días	51	16
Total de clientes		321	100

Fuente: (Crecer, 2020)

Análisis e interpretación: Se precisa que el 25% está en la categoría de cliente dudoso siendo el 25% de la cartera de clientes, seguido de los clientes en condición de pérdida siendo 16%, las de menor cantidades están entre el 15 y 14 % que corresponde a los clientes con problemas potenciales y deficientes.

b) Índice de días de rotación de cartera: Aplicamos la fórmula:

$$IDC = ((C_{ixC} + C_{fxC}) / 2) / VNC / 360.$$

Dónde:

IDC: Índice de días de Rotación de Cartera

Saldo inicial (C_{ixC}) = 60,528.90

Saldo final (C_{fxC}) = 66,059.10

VNC (Ventas Netas a Crédito) = 211,100.00

Aplicando: $IDC = ((60,528.90 + 66,059.10) / 2) / 211,100.00 / 360 = 108$ días

Por lo tanto: El resultado es 108 días es el número de veces que las cuentas por cobrar rotan durante el año comercial. Este índice de rotación de cuentas por cobrar muestra, en definitiva, la velocidad de cobrar sus cuentas deudoras, es decir, la capacidad que tiene de transformarlas en dinero en efectivo.

Objetivo 3: Diseñar estrategias de cobranza para la recuperación de la cartera morosa en ONG “Crecer” Mype Perú



Introducción

ONG “CRECER” MYPE PERU, es una institución privada de financiamiento del desarrollo, especializada en el otorgamiento de servicios al sector de la microempresa rural y urbana. Tiene como principio el apoyo al desarrollo del sector informal, ayudando con el financiamiento para los sectores de comercio, producción y servicio con productos financieros que se adecuan a sus necesidades.

La presente propuesta de “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE LA CARTERA MOROSA EN ONG “CRECER” MYPE PERU”, está basada en el análisis de crecimiento de mora, por lo que muchos clientes se aprovechan de la oportunidad siendo señalado como un mal cliente y perdiendo la credibilidad dentro del sistema financiero. Es por eso que nuestra intención es ofrecer una alternativa y contar con políticas de cobranza que ayude a la recuperación de cartera morosa, para ello también es necesario que el cliente cumpla de manera responsable, para que se abran las oportunidades en tener credibilidad en los créditos financieros.

Fundamentación

Apreciamos que existen necesidades que buscan oportunidad para adquirir crédito económico, sin embargo, la capacidad de respuesta crediticia de los clientes no logra cumplir las expectativas de la ONG “Crecer” debido al crecimiento de la morosidad, se aprecia que existe alta tasa del índice de morosidad siendo el 56% de los préstamos acumulados hasta el cierre marzo 2020.

Tal efecto nos permitió desarrollar esta propuesta teniendo como objetivo general: Realizar estrategias para recuperar la cartera morosa en ONG “Crecer” Mype Perú y de esta manera también se logrará ampliar las oportunidades de colocación de créditos sin temor a que caigan en el sistema crediticio.

Objetivos

Objetivo General: Proponer estrategias de cobranza para recuperar la cartera morosa en ONG “Crecer” Mype Perú.

Objetivo Específicos

- Evaluar la calidad de clientes en ONG “Crecer” Mype Perú, en la ciudad de Jaén.
- Mejorar la gestión de cobranza en ONG “Crecer” Mype Perú, en la ciudad de Jaén.
- Ampliar la promoción con aliados estratégicos entre otros en ONG “Crecer” Mype Perú, en la ciudad de Jaén.

Generalidades de la empresa

Razón Social

En la actualidad, ONG “Crecer” Mype Perú cuenta con una cobertura de 42 Agencias interconectadas a nivel nacional. Ofrece productos de crédito como: Credidiarios, Crediprendario, Credi Transporte, Credi campaña y Credi6. Con más de 15 años de experiencia en el sector microfinanciero, se posiciona como la Empresa Líder en Credidiarios, comprometidos con la inclusión financiera y el crecimiento de los clientes.

- ONG “CRECER” MYPE PERÚ.
- RUC: 20486647842
- Correo: rrhhgrupocrecer@gmail.com
- Dirección: Jr. Simón Bolívar N° 1210 - Jaén

Visión: Ser una Institución competitiva e innovador, comprometiéndose a manejar las mejores opciones de crédito para el beneficio de los microempresarios.

Misión: Con el personal altamente capacitado se brindará un mejor servicio y apoyo financiero para el desarrollo social y económico de los microempresarios.

Valores: Compromiso, diligencia, honestidad y trabajo en equipo

Estructura Organizacional

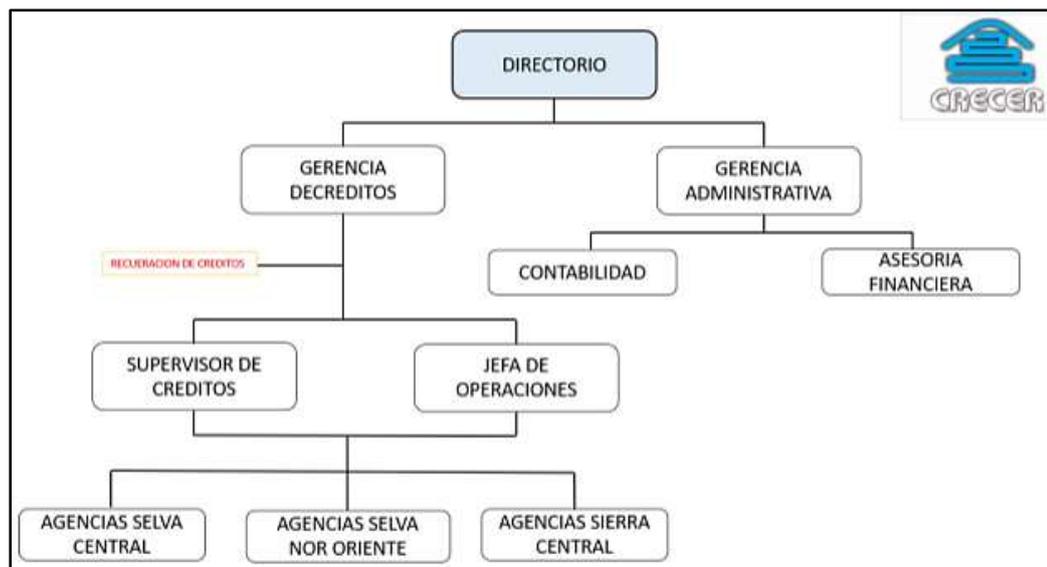


Ilustración 5: Estructura orgánica ONG “Crece”

Fuente: Crecer (2020)

Giro de la Empresa: Actividades de Servicios Microfinancieros

Descripción del servicio: La agencia: Jaén, cuenta con los siguientes créditos:

Credi 5: Una nueva alternativa financiera para nuestros clientes en Central y quieren incrementar su capital de trabajo. A una tasa del 5%, e incluso dentro de los 20 días posteriores al pago. Requisitos: copia del DNI y del cónyuge del propietario, factura de la luz y garantía firmada.

Credi 6: Una nueva alternativa financiera para nuestros clientes de la región Centro y desean incrementar su capital de trabajo. A una tasa del 5%, e incluso dentro de los 20 días posteriores al pago. Requisitos: copia del DNI y del cónyuge del propietario, factura de la luz y garantía firmada.

Credi Campaña: un préstamo específico para nuestros clientes comerciales que actualmente tienen un préstamo preferencial y se benefician de varias campañas como la Campaña Escolar, el Día de la Madre, Fiesta Nacional y la traducción de la Campaña de Navidad. Todo lo que necesitas hacer es: Tener un director vigente y ser un cliente VERDADERO e IDEAL de Crecer. Las ventajas son las tarifas más bajas del mercado y bajas comisiones.

Credi Diarios: Un crédito para micro y pequeños empresarios que cuentan con un ingreso diario y necesitan financiamiento para hacer crecer su capital de trabajo y fortalecer su negocio. Este es un préstamo con la principal ventaja de ser pagado en cuotas mensuales dentro de los 30 días. Pros: Trámite sencillo y trato individual, CrediDiarios por S/. 100.00 pagos diarios en la comodidad de tu hogar, no tienes que pagar los domingos y feriados. Requisitos: Esta es una copia de la identificación del propietario y cónyuge, factura de electricidad y una declaración de garantía firmada.

Credi Mes (Préstamo mes): Préstamo para nuestros principales clientes. Se enfoca en el financiamiento de capital de trabajo, activos fijos y/o consumo. Los préstamos están garantizados por el buen comportamiento de pago de nuestros clientes. Para ser elegible para el crédito mensual, debe ser cliente de CRECER, también debe tener al menos 12 créditos diarios y ser un cliente A. Beneficios: Aquí Crédito ES tiene la tarifa más competitiva del mercado, cuotas mensuales fijas. Puede elegir un plazo de pago de 2 meses a 12 meses. Además, podrás renovar tu préstamo cada mes de la forma más sencilla posible y conseguir un préstamo paralelo. En nuestra organización, puede mantener hasta dos vehículos de pago diarios y/o semanales. Cuenta con la red de distribuidores más amplia del país.

Credi Prendario (Crédito garantizado): forma de financiación en la que el cliente coloca un objeto valioso como garantía, proporcionando así acceso inmediato y oportuno a un préstamo con garantía. Aceptan: televisores, dispositivos de audio, computadoras o laptops, cámaras, tabletas, minibooks, motos y otros. Beneficios: Préstamo simple, rápido, seguro en 30 días. Cuenta con la red de distribuidores más amplia del país. Garantizamos la seguridad de sus artículos comprometidos en nuestro almacén. Requisitos: fotocopias de cédulas de identidad de propietario y cónyuge, factura de luz, cédula de propiedad y garantía firmada.

Credi Transporte: tiene como objetivo satisfacer las necesidades financieras de los microempresarios involucrados en el sector del transporte, ya sea mototaxis, taxis, autobuses, scooters o autobuses locales. Financiamos, entre otros, el costo de mantenimiento, compra y modernización del SOAT. Ventajas: Trámite sencillo y trato individual, CrediDiarios por S/. 100,00. Pagas todos los días, no pagas los

domingos y festivos. Requisitos: fotocopias de cédulas de identidad de propietario y cónyuge, factura de luz, cédula de propiedad y garantía firmada.

Credi Yapita: Crecer te premia con la puntualidad si eres cliente de CRECER pasando unas vacaciones en tu zona y necesitas asegurar tu negocio. Sólo: Ven a nuestra oficina.

Descripción de la propuesta

a) Estrategia para la buena selección del crédito

- ✓ Manejar créditos a 30, 60, 90 días, según gerencia.
- ✓ Preseleccionar al cliente, mediante el proceso de fondeo
- ✓ Realizar el registro del cliente en bases de datos
- ✓ Pedir arras o garantes.
- ✓ Verificar el historial crediticio.

b) Estrategia de cobranza

- ✓ Fijar equipos tecnológicos con acceso al internet.
- ✓ Elección del personal capacitado
- ✓ Constituir equipo de trabajo
- ✓ Incentivos al buen cobrador
- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ No perder al cliente
- ✓ Notificaciones recordatorias.
- ✓ Habilidades y recursos de percepción

c) **Estrategia de compromiso:** Pasado 5 días de atraso de la deuda se realizarán llamadas telefónicas constantemente, si no logra tener respuesta del cliente a los diez (10) días recibirá visita domiciliaria del gestor de cobranza.

El Abogado: toma iniciativa legales para lograr recuperar la deuda. Su actuación permite constantemente revisar la cartera de clientes para iniciar las cobranzas oportunamente. En caso de resistencia al pago de la deuda vencida, intervendrá el área legal la garantía que el cliente propuso:

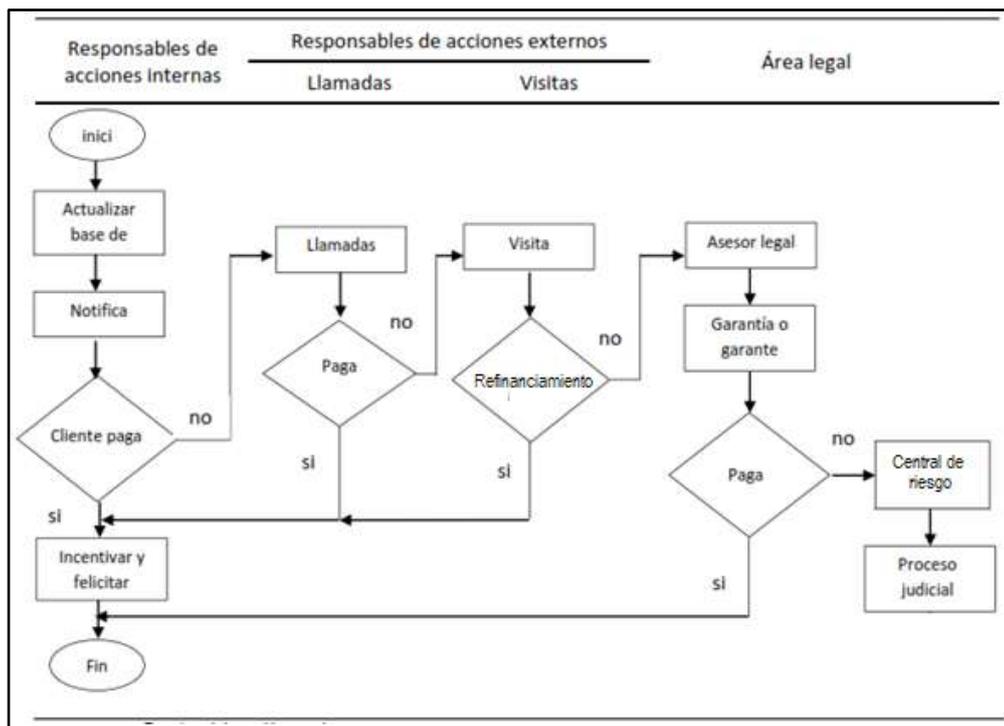


Ilustración 6: *Flujograma de las técnicas de cobranza para cliente nuevos*

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Discusión de resultados.

Objetivo 1: Analizar los indicadores de la estrategia de cobranza actual de la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén.

La carencia de aceptación en los métodos actuales de cobranza, no permite que los morosos logren aceptar el refinanciamiento de la deuda. Esta incertidumbre no permite que el cliente pueda comprender sobre el congelamiento de intereses en la reprogramación de pagos. Gómez, (2018) considera que el sistema de cobranza cumple con el objetivo de recuperar el capital invertido, por lo tanto, es vital que esta área se encuentre en completa satisfacción con el cliente.

Objetivo 2: Analizar los indicadores de la cartera morosa actual de la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén.

Talledo, (2019) considera que los créditos en riesgo deben conservar el 10% del índice de morosidad para mantener buena calidad de los activos de la empresa, sin embargo. La ONG “Creceer” se mantiene con el 56% el alto índice de morosidad de la cartera de clientes significa que estamos anunciando un alto riesgo económico

a la inversión de la ONG “Creceer”, por lo tanto. Trejo y otros (2018) predijeron que la identidad temprana de los deudores pone en riesgo crediticio la recuperación, es necesario asegurar que todo procedimiento tenga impacto en las colocaciones de crédito, en nuestro caso se ha desarrollado estrategia para mejorar la recuperación de la cartera morosa mediante la calificación por medio del método de fondeo.

En comparación con el índice de rotación de cuentas por cobrar el periodo es de 108 días, es un periodo largo para obtener la liquidez deseada por lo cual es necesario evitar el crecimiento acumulado de la morosidad. Uquillas y González (2019). Considera que los factores específicos para la liquidez y el margen de intermediación se relacionan negativamente con las tasas de morosidad futuras, recomendando que el índice de rotación de cuenta por cobrar debe ser de corto tiempo, de tal manera que mejora las condiciones financieras de la empresa.

Objetivo 3: Diseñar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén.

La propuesta para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén. Mediante el proceso de preselección por fondeo, permite llevar el control de los nuevos clientes dándoles el seguimiento adecuado para integrar clientes responsables con credibilidad oportuna. Además, Se contrasto los resultados del análisis de confiabilidad demostrando que mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach donde $r > 0.7$ y < 0.8 ; se determinó que la información procesada es “**Acceptable**”, por lo tanto, se admite la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. (George y Mallery, 2018)

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

Se analizó los indicadores de la estrategia de cobranza actual en la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén, al cierre trimestral 2020, logrando obtener la cartera de clientes activos de los cuales se encuestó a 90 clientes y se determinó insatisfacción con los métodos actuales en la cobranza, tampoco admiten las técnicas de cobranza y las alternativas para refinanciar su deuda. Existe incertidumbre por la falta de información ya que algunos clientes se atrasan con el pago de su deuda y desean refinanciar, sin embargo, no logran comprender el proceso de beneficio al congelamiento de intereses. (Ver Tabla 6, 7, 8)

Se analizó los indicadores de la cartera morosa actual de la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén. Determinando el índice de morosidad de la cartera de clientes al cierre del primer trimestre 2020, siendo el 56% un valor elevado que anuncia un alto riesgo económico también se calculó el índice de rotación de cuentas por cobrar siendo 108 días, es decir que anualmente se aplican 3 reposiciones al año logrando recuperar el dinero invertido después de 108 días calendario. Por lo tanto, es necesario reducir el crecimiento de la morosidad para reducir el período del índice de rotación de cuentas por cobrar.

Se diseñó las estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG “Creceer” Mype Perú, Jaén. Mediante el proceso de preselección por fondeo, además de realizar el cumplimiento de los requisitos previa consulta de historial crediticio. También se propuso la secuencia estructural del flujo del proceso de cobranza para los clientes nuevos. (Figura 6), para evitar la pérdida del cliente y otorgamiento del crédito al fiel cumplimiento del cronograma de pago.

Recomendaciones.

Para el Administrador

Tomar iniciativa en la aplicación de la selección del crédito validando toda la información que establece el perfil del cliente, de tal manera que se logre asegurar la recuperación del capital prestado, además evitar perder al cliente frente a las presiones de la cobranza. También es necesario comprometer del cumplimiento del calendario de pago ya que demanda gastos operativos para acceder a una cobranza constante perjudicándose económicamente el cliente ya que la tasa de morosidad es más alta que la tasa del crédito aprobado. También es necesario evaluar la eficiencia de los gestores de cobranza, monitoreando sus actividades de validación de requisitos de los clientes nuevos y de las gestiones de cobranza programadas diariamente.

Para el Ejecutivo de Crédito y Cobranza

El sistema emite diariamente reporte de clientes morosos, pero la secuencia de visita es aleatorio y se tiene que aplicar acciones de cobranza, siendo necesario realizarlo mediante ruta de dirección ya que facilita la visita, además está comprobado que el reporte es aleatorio, no es eficiente ya que solo enfoca al monto del préstamo, pero muchas veces se tiene que volver al mismo lugar buscando a otro cliente moroso, siendo necesario establecer una ruta de gestión de cobranza de tal manera que evitaría volver al mismo lugar varias veces, además la gestión de cobranza es mucho más eficiente.

Para los clientes:

Hacerle recordar constantemente al cliente moroso que la tasa de interés no es la misma a la que se aplica al préstamo por lo que se genera un monto mayor a lo programado por cada día de mora vencida, siendo necesario tomar acciones de pago y evitar las recargas adicionales.

REFERENCIAS

- Aguilar A.G. & Camargo C.G. (2018) *Analysis of delinquency in microfinance institutions (MFIs) in Perú* (Working Paper 133, Economy Series, 38). ISSN: 1022-0356; ISSN: 1022-0399
- Amorocho, PAP (2019). *The socio-urban intervention of informal settlements in Madrid: Impacts on the configuration of a modern European city*. (Doctoral Thesis). Complutense University of Madrid. Spain.
<https://eprints.ucm.es/55589/1/T41144.pdf>
- Bernal-Garcia, I.; Pérez Gutiérrez, N.; Salamanca Jiménez, R. & Quemba Mesa, M. P. (2018). *Content validity by expert judgment of an instrument to measure physical-emotional perceptions in the practice of anatomical dissection*. Medical Education. doi:10.1016/j.edumed.2018.08.008
- Brachfield, P.J. (2019). *Morosology studies and fight against delinquencies and defaults. Credit & Collection Management at EAE Business School*. Publisher profit. Barcelona. Spain. <https://www.hayderecho.com/author/perebrachfield/>
- Castillo, C. (2019). *Construction strategies in the business company Cemper EIRL Lambayeque 2018*. (Grade thesis). Lord of Sipan University. Chiclayo, Peru.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6409>
- Cavero, P. (2019). *Improvement plan in the development of the processes of the area of credits and collections of a MYPE (Thesis to opt for the title of Bachelor of Business Administration)*. University of Piura. Faculty of Economics and Business. Academic Program of Business Administration. Piura, Peru.
<https://hdl.handle.net/11042/4073>
- Cavero, R. (2020). *Collection strategies to reduce delinquency of clients of the commercial company Frionorte EIRL, Chiclayo 2019*. (Degree Thesis). Lord of Sipan University. Pimentel – Peru. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6748>
- Climent-Serrano, S. (2019). *Effects of economic variables on doubtful loans according to the economic cycle*. Empirical Economics, 56 (1), p. 325-340. DOI: 10.1007/s00181-017-1362-a

- Conexionesan (2017). *Five types of delinquent customers*. (Portal electronics).
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-declientes-morosos/>
- Crecer, F.C. (2020). *Case studies of housing microfinance with housing support services*. Lima, Perú. <https://www.habitat.org/sites/default/files/cisf-caso-de-habitat-y-crecer.pdf>
- Ettinger, J. & Goliet, G. (2018). *Collection and its strategies*. Third Edition, Spain: Ediciones Gestión 2017.
- Fred R. (2019). *Strategic management*. Mexico: PRENTICE HALL.
- George, D. & Mallery, P. (2018). *IBM SPSS Statistics 25 Step by Step*. 5 Edition. New York, Routledge. USA. <https://doi.org/10.4324/9781351033909>
- GFB, Base Financial Group (2018). *Overdue Portfolio: 6 tips to reduce delinquency in your company*. <https://blog.bancobase.com/cartera-vencida-consejos-para-reductormorosidad-en-empresa>
- Gomez, R. (2018). *Introduction to financial management*. University of Granada (Dept. Financial Economics and Accounting)
- Gonzales, Y. (2019). *Collection strategies to improve the financial management of the company gamarra SAC-Jaén 2018*. (Graduation thesis). Lord of Sipan University. Pimentel, Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5673>
- Gonzalez, P.I. (2019). *Theory and practice of the hedging strategy: Deciphering Japanese foreign policy in the face of the uncertainty of the rise of China*. (Doctoral Thesis). Open University of Catalonia, Spain.
<https://www.tdx.cat/handle/10803/668905#page=1>
- Gonzalez, J. & Garcia, C. (2019). *Late Payment: A Collateral Problem of the Economic Crisis*. (Degree Thesis). Pontifical Catholic University of Peru. Lima Peru.
http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaeaca/cd/111b.pdf
- Guazmayán, C. (2021). *The master's degree in virtual education is an educational and pedagogical project: Internet and scientific research: the use of media and new technologies in education*. *Magisterium*. 1(3). Bogotá, Colombia, ISSN 958-20-0789-3

- Guerrero, M. (2019). *Implementation of collection strategies to reduce the delinquency rate of the financial entity Mibanco, Pedro Ruiz - 2018*. (Degree Thesis). Lord of Sipan University. Pimentel, Peru. [Http://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Handle/Uss/6540](http://Repositorio.Uss.Edu.Pe/Handle/Uss/6540)
- Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M (2014). *Research Methodology (6th ed.)*. México: McGraw-Hill/inter-American. Publishers, SA de CU ISBN: 9781456223960
- Jansson, T. & Wenner, D. (2018). *Definition of selected financial items ratios and adjustments for microfinance*. Inter-American Development Bank. Florida, United States.
- Lawrence, G. & Chad, Z. (2018). *Principles of Financial Administration*. México.
- López, A.; Contreras, R. & Martínez, C. (2018). *Analysis of the financial, strategic and commercial problems of Celaya companies*. Guanajuato University, Mexico. 1(1) 133p. ISBN: 13: 978-84-691-6565-2.
- Lopez, M. (2018). *The strategy and delinquency in the cooperative August 29 of the limited PNP, Lima*. (Degree Thesis). Cesar Vallejo University. Lima. Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/19532>
- Medina, A. (2019). *The process of granting loans and its relationship with the delinquency rate of the savings and credit cooperative La Merced of Ambato Canton*. (Degree work). Technical University of Ambato. Ecuador. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/16765/1/T2873i.pdf>
- Mijahuanga, J. (2020). *Collection strategies in the coffee agricultural cooperative Bagua Grande-2018*. (Thesis). Lord of Sipan University. Pimentel, Peru. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/7148>
- Mingo, L.D.V. (2019). *Demand and management of mutual funds*. (Doctoral Thesis). Jaume I University. Spain. <http://dx.doi.org/10.6035/14102.2019.191989>
- Miranda, A. (2019). *Collection strategies and delinquency of the clients of the company talma, callao - 2018*. (Graduation thesis). Cesar Vallejo University. Callao, Peru. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/23257>
- Molina, V. (2018). *Collection strategies in times of crisis*. Mexico. Ed. Same.

- Morales, A. & Morales, A. (2018). *Credit and collection. (1st Edition ebook)*. homeland publishing group Mexico. ISBN e-book: 978-607-438-840-4.
https://www.academia.edu/39399206/libro_de_credito_y_cobranza?auto=download
- Noreña, L.; Rojas, G.; Alcaraz-Moreno, N. & Rebolledo-Malpica, D. (2018). *Applicability of the criteria of rigor and ethics in qualitative research*. *Aquichan*, 12(3). 263-274.
 DOI: 10.5294/aqui.2012.12.3.5
<https://aquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/article/view/1824>
- Nunez, E. (2020). *Credit recovery strategies in the savings and credit cooperative Todos los Santos - Chota, 2018*. (Graduation thesis). Lord of Sipan University. Pimentel, Peru. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/7158>
- Olives, J; Zamuria, A. & Ruiz, A. (2020). *Banking Operations: Analysis of the process of placement and recovery of mortgage credit in Banco de Finanzas SA (BDF) in 2018*. (Graduation thesis). National Autonomous University of Nicaragua. Managua Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12821/>
- Palomino, Y. (2019). *Collection strategies to reduce delinquency rates in the service provider company Marañón SRL, Jaén 2017*. (Graduation thesis). Lord of Sipan University. Cajamarca. Perú. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6487>
- Peraza, R. (2019). *Strategic plan for the optimization of the internal control of the credit and collection department in the 106 company Molinos Carabobo, SA Venezuela.;*
<https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2019/05/trabajo-de-grado4.pdf>
- Perez, P. (2020). *The Current Challenge of Banking Profitability*. ICE Economic Bulletin, 3121, 19–34. Spain. <https://doi.org/10.32796/bice.2020.3121.6979>
- Recarte, A. (2019). *Fundamental concepts: arrears, solvency, provisions, allocations, own funds*. Spain. <https://www.libertaddigital.com/opinion/alberto-recarte/conceptos-fundamentales-mora-solvencia-provisiones-dotaciones-fondos-proprios-51986/>
- Rodriguez, C. (2018). *Best Collection Practices: Lessons learned in 15 countries and 50 institutions*. Lima, Peru: 3rd National Congress of Credit and Collections.
- Romero, S. (2019). *Collection strategies to reduce delinquency of CREDISA commercial clients - 2019*. (Grade thesis). Lord of Sipan University. Pimentel. Perú.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/7174>

- Ruiz, S. (2018). *Finance for non-financial managers: basic concepts*.
<https://www.eae.es/actualidad/alumni/el-problema-basico-de-la-gestion-financiera-es-buscar-un-razonable-equilibrio-entre-rentabilidad-y-risk>
- Saucedo, M. (2018). *The implementation of a control strategy for the collection work of the credit analysts in order to establish the credit situation of the clients in the EDPYME Alternativa*. Chiclayo. Perú.
- Segura, L. (2020). *Collection strategies in commercial new dawn-2019*. (Graduate thesis: Bachelor of Accounting). Lord of Sipan University. Chiclayo, Peru.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6774>
- SFC, Financial Superintendence of Colombia (2019). *Collection Management: improve your processes and have a more effective collection*. Colombia. Update Colombia.
<https://actualicese.com/gestion-de-cobranza-mejore-sus-procesos-y-tenga-un-recudo-mas-efectivo/>
- Talledo, J. (2019). *The delinquency of the credit portfolio to the microenterprise of the Rural Savings and Credit Banks and its relationship with the competition*. (Postgraduate Thesis). ESAN University. Lima. Perú.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/rebper_2012_vol_vi/20150908_Talledo.pdf
- Tamayo, O.; Zona, R. & Loaiza, Y. (2019). *Critical thinking in education. Some central categories in his study*. Latin American Educational Studies., 11(2), 111-133.
[http://vip.ucaldas.edu.co/latinoamericana/downloads/Latinoamericana11\(2\)_6.pdf](http://vip.ucaldas.edu.co/latinoamericana/downloads/Latinoamericana11(2)_6.pdf)
- Trejo, GJC.; Martinez, GMA. & Venegas, MF. (2018). *Retail credit risk management in Mexico: an econometric improvement in the selection of variables and changes in their characteristics*. Accounting and Administration, 62 (2): 377-398; ISSN 0186-1042. Mexico. <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.01.003>
- Ucha, F. (2018). *Strategy.: ABC Definition*.
<https://www.definicionabc.com/general/estrategia.php>
- Uquillas, AA. & González, L. (2019). *Macro Model for Consumer Credit Risk Stress Tests in the Ecuadorian Financial System*. Analítika: Journal of Statistical Analysis. Journal of Statistical Analysis, 14, 75–99. Ecuador. ISSN: 1390-6208

Vallejo, P.; Moncayo, P.; Izurieta, I.; Ajitimbay, M. & Pilaguano, G. (2019). *Policies and strategies to minimize the delinquency rate in the savings and credit cooperatives of the Riobamba Canton*. Observatory Magazine of the Latin American Economy, Ecuador. 35 p.m. ISSN: 1696-8352.

Wolters. K. (2019). *Client portfolio*. Electronic journal: Wolters Kluwer. Madrid, Spain.

ANEXO 1: ENCUESTA

Investigación : Estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén, 2020

Objetivo : Mejorar la recuperación de cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú para ampliar las oportunidades de colocación de créditos en la oficina Jaén.

Marca con una "X" la alternativa que crees correcta

N°	Pregunta	Nunca	A veces	Siempre
01	¿Ha notado alguna estrategia para la gestión de cobranza?			
02	¿Recibe algún aviso con respecto a la promoción y cobranzas de créditos?			
03	¿Considera que el área de cobranza está bien organizada?			
04	¿Cree conveniente que la gestión de cobranza impuesta es adecuada?			
05	¿Existe alguna consideración por el cumplimiento de sus pagos?			
06	¿Obtiene constantemente notificaciones de cobranza?			
07	¿Ha recibido llamadas para el cumplimiento de sus pagos pendientes?			
08	¿En su domicilio, ha recibido la visita del gestor de cobranza?			
09	¿Cree que las agencias de cobranza son adecuadas para recuperar la deuda?			
10	¿Es necesario iniciar un proceso judicial por deuda atrasada?			
11	¿Ha sido registrado en la central de riesgo?			
12	¿El refinanciamiento de la deuda ayudaría a cumplir sus pagos?			
13	¿Si cumple con las condiciones de pago aceptaría la ampliación de crédito?			

ANEXO 2: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	VILLEGAS UGAZ, PEDRO ENRIQUE
PROFESIÓN	CONTADOR - CCP Nro: 3212
ESPECIALIDAD	CONTADOR PUBLICO
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
CARGO	GERENTE DE B & V AUDITORÍA Y CONSULTORÍA SAC
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL: Realizar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en ONG Crecer Mype Perú
	ESPECÍFICOS a) Identificar los indicadores que evalúan la gestión de cobranza y la cartera morosa de la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. b) Analizar los indicadores la gestión de cobranza y la cartera morosa de la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. c) Diseñar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CREES CORRECTA	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 13 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
CUESTIONARIO	
1 ¿Ha notado alguna estrategia para la gestión de cobranza?	Nunca () A veces() Siempre(x)
2 ¿Recibe algún aviso con respecto a la promoción y cobranzas de créditos?	Nunca () A veces() Siempre(x)
3 ¿Considera que el área de cobranza está bien organizada?	Nunca () A veces() Siempre(x)
4 ¿Cree conveniente que la gestión de cobranza impuesta es adecuada?	Nunca () A veces() Siempre(x)
5 ¿Existe alguna consideración por el cumplimiento de sus pagos?	Nunca () A veces() Siempre(x)
6 ¿Obtiene constantemente notificaciones de cobranza?	Nunca () A veces() Siempre(x)
7 ¿Ha recibido llamadas para el cumplimiento de sus pagos pendientes?	Nunca () A veces() Siempre(x)
8 ¿En su domicilio, ha recibido la visita del gestor de cobranza?	Nunca () A veces() Siempre(x)
9 ¿Cree que las agencias de cobranza son adecuadas para recuperar la deuda?	Nunca () A veces() Siempre(x)
10 ¿Es necesario iniciar un proceso judicial por deuda atrasada?	Nunca () A veces() Siempre(x)
11 ¿Ha sido registrado en la central de riesgo?	Nunca () A veces() Siempre(x)
12 ¿El refinanciamiento de la deuda ayudaría a cumplir sus pagos?	Nunca () A veces() Siempre(x)
13 ¿Si cumple con las condiciones de pago aceptaría la ampliación de crédito?	Nunca () A veces() Siempre(x)
1. PROMEDIO OBTENIDO	Nunca: __ A veces: __ Siempre: 13
2. COMENTARIO GENERALES	=====
3. OBSERVACIONES	=====



JUEZ EXPERTO
CCP. PEDRO ENRIQUE VILLEGAS UGAZ
DNI Nro. 42430547



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DEGRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VILLEGAS UGAZ, PEDRO ENRIQUE DNI 42430547	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 07/12/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
VILLEGAS UGAZ, PEDRO ENRIQUE DNI 42430547	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 16/07/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



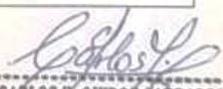
CCP. Pedro E. Villegas Ugaz

JUEZ EXPERTO
CCP. PEDRO ENRIQUE VILLEGAS UGAZ
DNI Nro. 42430547

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLOS YHOSMAN QUIROZ CARRASCO
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 AÑOS
	CARGO	GERENTE GENERAL MUNICIPALIDAD DISTRITALDE SAN JOSE DEL ALTO
"ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020".		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Bravo Montenegro Ani Judith	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u> Realizar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en ONG Crecer Mype Perú	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> a) Identificar los indicadores que evalúan la gestión de cobranza y la cartera morosa de la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. b) Analizar los indicadores la gestión de cobranza y la cartera morosa de la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. c) Diseñar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. 	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CREE CORRECTA		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 13 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	

Estrategias De Cobranza	
CUESTIONARIO	
1 ¿Ha notado alguna estrategia para la gestión de cobranza?	Nunca() A veces() Siempre(x)
2 ¿Recibe algún aviso con respecto a la promoción y cobranzas de créditos?	Nunca() A veces() Siempre(x)
3 ¿Considera que el área de cobranza está bien organizada?	Nunca() A veces() Siempre(x)
4 ¿Cree conveniente que la gestión de cobranza impuesta es adecuada?	Nunca() A veces() Siempre(x)
5 ¿Existe alguna consideración por el cumplimiento de sus pagos?	Nunca() A veces() Siempre(x)
6 ¿Obtiene constantemente notificaciones de cobranza?	Nunca() A veces() Siempre(x)
7 ¿Ha recibido llamadas para el cumplimiento de sus pagos pendientes?	Nunca() A veces() Siempre(x)
8 ¿En su domicilio, ha recibido la visita del gestor de cobranza?	Nunca() A veces() Siempre(x)
9 ¿Cree que las agencias de cobranza son adecuadas para recuperar la deuda?	Nunca() A veces() Siempre(x)
10 ¿Es necesario iniciar un proceso judicial por deuda atrasada?	Nunca() A veces() Siempre(x)
11 ¿Ha sido registrado en la central de riesgo?	Nunca() A veces() Siempre(x)
12 ¿El refinanciamiento de la deuda ayudaría a cumplir sus pagos?	Nunca() A veces() Siempre(x)
13 ¿Si cumple con las condiciones de pago aceptaría la ampliación de crédito?	Nunca() A veces() Siempre(x)
1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° Nunca_____ N°A veces_____ N° Siempre <u>13</u>
2. COMENTARIO GENERALES: <i>Los ítems presentados están elaborados con claridad lo que permitirá al estudiante llegar a los resultados deseados en base al tema de investigación.</i>	
3. OBSERVACIONES: <i>Ninguna observación con respecto a los ítems presentados por la estudiante.</i>	


CPC. CARLOS Y. QUIROZ CARRASCO
MAT. 02-9079
COLEGIO DE CONTADORES LA LIBERTAD

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
QUIROZ CARRASCO, CARLOS YHOSMAN DNI 47592653	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 30/06/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
QUIROZ CARRASCO, CARLOS YHOSMAN DNI 47592653	CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 06/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>


CPC CARLOS Y. QUIROZ CARRASCO
M.A.T. 02-9079
COLEGIO DE CONTADORES LA LINDERA

JUEZ EXPERTO
QUIROZ CARRASCO, CARLOS YHOSMAN
DNI 47592653

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	BARBOZA ZELADA, PEDRO ARTURO
PROFESIÓN	CONTADOR - CCP Nro: 913
ESPECIALIDAD	CONTADOR PUBLICO
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	25 AÑOS
CARGO	DIRECTOR IDEAS GUBERNAMENTALES
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020.	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD
INSTRUMENTO EVALUADO	ENCUESTA
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	GENERAL: Realizar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en ONG Crecer Mype Perú
	ESPECÍFICOS d) Identificar los indicadores que evalúan la gestión de cobranza y la cartera morosa de la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. e) Analizar los indicadores la gestión de cobranza y la cartera morosa de la ONG Crecer Mype Perú, Jaén. f) Diseñar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén.
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UNA "X" LA ALTERNATIVA QUE CREES CORRECTA	
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 13 reactivos ha sido diseñado, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	
CUESTIONARIO	
1 ¿Ha notado alguna estrategia para la gestión de cobranza?	Nunca () A veces() Siempre(x)
2 ¿Recibe algún aviso con respecto a la promoción y cobranzas de créditos?	Nunca () A veces() Siempre(x)
3 ¿Considera que el área de cobranza está bien organizada?	Nunca () A veces() Siempre(x)
4 ¿Cree conveniente que la gestión de cobranza impuesta es adecuada?	Nunca () A veces() Siempre(x)
5 ¿Existe alguna consideración por el cumplimiento de sus pagos?	Nunca () A veces() Siempre(x)
6 ¿Obtiene constantemente notificaciones de cobranza?	Nunca () A veces() Siempre(x)
7 ¿Ha recibido llamadas para el cumplimiento de sus pagos pendientes?	Nunca () A veces() Siempre(x)
8 ¿En su domicilio, ha recibido la visita del gestor de cobranza?	Nunca () A veces() Siempre(x)
9 ¿Cree que las agencias de cobranza son adecuadas para recuperar la deuda?	Nunca () A veces() Siempre(x)
10 ¿Es necesario iniciar un proceso judicial por deuda atrasada?	Nunca () A veces() Siempre(x)
11 ¿Ha sido registrado en la central de riesgo?	Nunca () A veces() Siempre(x)
12 ¿El refinanciamiento de la deuda ayudaría a cumplir sus pagos?	Nunca () A veces() Siempre(x)
13 ¿Si cumple con las condiciones de pago aceptaría la ampliación de crédito?	Nunca () A veces() Siempre(x)
4. PROMEDIO OBTENIDO	Nunca: __ A veces: __ Siempre: 13
5. COMENTARIO GENERALES	=====
6. OBSERVACIONES	=====



 Pedro Arturo Barboza Zelada
 Colegio de Contadores Perú N° 913
 DNI N°: 16529281
JUEZ—EXPERTO

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DEGRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BARBOZA ZELADA, PEDRO ARTURO DNI 16529281	BACHILLER EN CONTABILIDAD Fecha de diploma: 22/04/1988 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
BARBOZA ZELADA, PEDRO ARTURO DNI 16529281	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 22/04/1988 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO PERU
BARBOZA ZELADA, PEDRO ARTURO DNI 16529281	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin Información (***) Fecha egreso: Sin Información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU
BARBOZA ZELADA, PEDRO ARTURO DNI 16529281	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 10/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/08/2014 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CESAR VALLEJO PERU

Pedro Arturo Barboza Zelada
Colegio de Contadores Perú N° 913
DNI N°: 16529281
JUEZ—EXPERTO

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Jaén, 18 de Junio del 2020.

Quien suscribe:

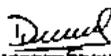
Sr. Dilmer Iván Cubas Díaz.

Administrador de ONG CRECER MYPE PERU

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación, denominado: Estrategias De Cobranza Para Mejorar La Recuperación De Cartera Morosa En La Ong Crecer Mype Perú, Jaén 2020.

Por el presente, el que suscribe, Señor Dilmer Iván Cubas Díaz, Administrador de la Empresa ONG CRECER MYPE PERU, Autorizo al alumno: Ani Judith Bravo Montenegro, identificado con DNI N° 71388044, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERÚ, JAÉN 2020, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,



Dilmer Ivan Cubas Diaz
Administrador de ONG CRECER MYPE PERU

DILMER IVAN CUBAS DIAZ
Administrador de ONG CRECER MYPE PERU
Suc. Jaén

ANEXO 4: CARTERA DE CLIENTES MOROSOS

Tabla 15

Clientes morosos primer corte trimestral 2020

Nro.	Importe	Fec. Des.	Saldo					
			Capital	Interés	Tasa Int	Total	Mora	Fec Vcto
1	500	13/01/2020	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	10/02/2020
2	1000	11/02/2020	300,70	28,50	10,00	329,20	7,50	17/03/2020
3	300	21/03/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	3,60	27/04/2018
4	300	7/08/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	16,80	12/09/2018
5	5000	5/06/2018	0,00	0,00	8,00	0,00	23,00	10/07/2018
6	400	24/10/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	6,70	29/11/2019
7	300	10/03/2020	250,00	25,00	10,00	275,00	0,30	15/04/2020
8	300	13/03/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,90	19/04/2018
9	300	14/06/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	3,90	20/07/2018
10	1000	10/03/2020	900,00	54,00	6,00	954,00	1,50	2/04/2020
11	3000	2/04/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	6,00	26/04/2019
12	1700	3/03/2020	509,30	50,30	10,00	559,60	0,00	7/04/2020
13	600	3/03/2020	300,00	30,00	10,00	330,00	0,80	7/04/2020
14	800	21/02/2020	256,70	23,30	10,00	280,00	0,50	27/03/2020
15	300	5/03/2020	220,00	22,00	10,00	242,00	0,60	9/04/2020
16	600	12/03/2020	540,00	54,00	10,00	594,00	0,00	17/04/2020
17	800	17/11/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	59,50	24/12/2018
18	1000	18/02/2020	0,00	0,00	6,00	0,00	1,50	12/03/2020
19	500	6/02/2020	124,20	10,90	10,00	135,10	4,40	12/03/2020
20	400	4/03/2020	293,60	28,80	10,00	322,40	0,60	8/04/2020
21	1200	17/02/2020	320,00	32,00	10,00	352,00	1,60	23/03/2020
22	700	31/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	24,00	6/07/2019

Nro.	Importe	Fec. Des.	Saldo					
			Capital	Interés	Tasa Int	Total	Mora	Fec Vcto
161	400	13/02/2020	54,20	2,60	10,00	56,80	1,20	19/03/2020
162	200	2/03/2020	133,00	8,00	6,00	141,00	0,60	6/04/2020
163	500	23/04/2020	433,20	43,20	10,00	476,40	0,00	29/05/2020
164	200	26/02/2020	69,60	6,00	10,00	75,60	0,00	1/04/2020
165	500	21/01/2020	0,00	0,00	10,00	0,00	6,00	25/02/2020
166	600	7/03/2020	390,00	23,40	6,00	413,40	0,40	31/03/2020
167	500	14/03/2020	349,70	34,70	10,00	384,40	0,00	20/04/2020
168	700	21/02/2020	175,00	17,50	10,00	192,50	0,50	20/03/2020
169	500	18/04/2020	366,40	36,40	10,00	402,80	0,00	25/05/2020
170	1000	26/04/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	40,50	1/06/2019
171	900	17/12/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	23/01/2020
172	300	10/03/2020	240,00	24,00	10,00	264,00	0,00	15/04/2020
173	400	21/02/2020	280,30	27,40	10,00	307,70	3,00	27/03/2020
174	300	19/02/2020	90,00	9,00	10,00	99,00	1,20	25/03/2020
175	700	2/03/2020	234,00	21,90	10,00	255,90	0,00	6/04/2020
176	500	15/02/2020	82,50	7,50	10,00	90,00	0,00	21/03/2020
177	300	9/03/2020	240,00	24,00	10,00	264,00	0,30	14/04/2020
178	300	29/02/2020	170,00	17,00	10,00	187,00	0,30	4/04/2020
179	1200	14/03/2020	1160,00	116,00	10,00	1276,00	0,00	20/04/2020
180	400	26/02/2020	187,20	17,30	10,00	204,50	0,60	1/04/2020
181	300	12/02/2020	50,00	5,00	10,00	55,00	2,70	18/03/2020
182	700	25/02/2020	303,00	26,80	10,00	329,80	0,50	31/03/2020

23	600	20/02/2020	240,00	24,00	10,00	264,00	1,20	26/03/2020
24	600	11/03/2020	320,00	32,00	10,00	352,00	0,00	16/04/2020
25	900	12/03/2020	555,60	32,40	6,00	588,00	0,00	4/04/2020
26	1000	16/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	17,50	22/05/2018
27	400	3/03/2020	147,30	13,40	10,00	160,70	0,30	7/04/2020
28	300	7/08/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	9,30	12/09/2019
29	1500	16/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	52,00	22/05/2018
30	1000	1/03/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	14,00	7/04/2018
31	1200	26/03/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	165,60	3/05/2018
32	900	13/02/2020	120,00	12,00	10,00	132,00	1,50	19/03/2020
33	300	7/03/2020	60,00	3,60	6,00	63,60	0,30	31/03/2020
34	1500	11/01/2020	0,00	0,00	6,00	0,00	22,40	4/02/2020
35	1500	20/07/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	11,20	25/08/2018
36	400	9/03/2020	320,20	30,40	10,00	350,60	0,00	14/04/2020
37	400	24/09/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	4,90	30/10/2019
38	300	26/02/2020	140,00	14,00	10,00	154,00	0,30	1/04/2020
39	300	31/08/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	1,20	5/10/2019
40	200	6/03/2020	150,00	9,00	6,00	159,00	0,90	30/03/2020
41	300	12/03/2020	280,00	28,00	10,00	308,00	0,30	17/04/2020
42	3000	24/07/2019	1800,00	180,00	10,00	1980,00	185,00	29/08/2019
43	250	19/02/2020	78,90	6,10	10,00	85,00	1,50	25/03/2020
44	500	20/02/2020	125,00	12,50	10,00	137,50	0,00	19/03/2020
45	400	13/03/2020	360,00	21,60	6,00	381,60	0,00	6/04/2020
46	800	26/03/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	29,50	3/05/2018
47	400	7/11/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	35,60	13/12/2018
48	500	27/02/2020	125,00	7,50	6,00	132,50	0,00	21/03/2020
49	700	12/03/2020	539,70	53,20	10,00	592,90	0,00	17/04/2020
50	400	23/10/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,30	28/11/2019

183	600	2/03/2020	200,00	20,00	10,00	220,00	0,40	6/04/2020
184	500	27/02/2020	249,50	24,50	10,00	274,00	0,40	2/04/2020
185	300	13/03/2020	290,00	29,00	10,00	319,00	0,30	18/04/2020
186	400	27/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	24/06/2019
187	800	17/02/2020	177,80	15,20	10,00	193,00	0,50	23/03/2020
188	300	10/03/2020	260,00	26,00	10,00	286,00	0,30	15/04/2020
189	1000	3/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	9,00	9/05/2018
190	6000	25/10/2018	0,00	0,00	12,00	0,00	83,00	2/01/2019
191	300	20/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,20	26/12/2019
192	800	14/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	105,40	21/03/2018
193	300	1/02/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	15,30	8/03/2019
194	200	11/03/2020	166,50	16,50	10,00	183,00	0,00	16/04/2020
195	200	18/04/2020	153,20	15,10	10,00	168,30	0,00	25/05/2020
196	1200	22/12/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	48,00	29/01/2019
197	300	10/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,30	14/06/2019
198	500	9/10/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	9,60	14/11/2018
199	1500	20/10/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,80	26/11/2018
200	500	16/09/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,80	22/10/2019
201	500	13/03/2020	483,30	48,30	10,00	531,60	0,40	18/04/2020
202	400	7/03/2020	187,20	17,60	10,00	204,80	0,00	13/04/2020
203	400	12/03/2020	340,00	20,40	6,00	360,40	0,30	4/04/2020
204	200	30/03/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	2,20	7/05/2019
205	500	10/03/2020	500,00	50,00	10,00	550,00	0,00	7/04/2020
206	400	24/02/2020	160,00	9,60	6,00	169,60	3,00	18/03/2020
207	300	24/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,30	30/05/2018
208	3000	11/12/2019	0,00	0,00	8,00	0,00	3,00	17/01/2020
209	1300	28/03/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	24,80	4/05/2019
210	1000	28/02/2020	567,10	55,80	10,00	622,90	1,50	3/04/2020

51	300	9/03/2020	101,20	3,80	5,00	105,00	0,00	1/04/2020
52	500	3/12/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	9,00	27/12/2019
53	300	22/02/2020	110,00	6,60	6,00	116,60	0,00	28/03/2020
54	2000	22/01/2020	31,40	0,00	10,00	31,40	17,00	26/02/2020
55	2000	8/02/2018	0,00	0,00	6,00	0,00	30,00	15/03/2018
56	700	26/02/2020	245,00	14,70	6,00	259,70	2,00	20/03/2020
57	400	29/02/2020	224,90	20,40	10,00	245,30	0,30	4/04/2020
58	400	11/03/2020	213,80	20,40	10,00	234,20	0,00	16/04/2020
59	300	14/03/2020	270,00	27,00	10,00	297,00	0,00	20/04/2020
60	700	3/03/2020	320,90	29,20	10,00	350,10	1,00	7/04/2020
61	800	20/02/2020	382,10	36,80	10,00	418,90	3,50	26/03/2020
62	1500	13/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	7,20	20/03/2018
63	500	29/10/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	4/12/2018
64	500	24/02/2020	249,60	24,50	10,00	274,10	2,00	30/03/2020
65	800	10/12/2019	357,90	34,10	10,00	392,00	32,50	16/01/2020
66	750	20/02/2020	225,00	22,50	10,00	247,50	1,50	26/03/2020
67	300	3/03/2020	154,00	15,00	10,00	169,00	0,60	7/04/2020
68	700	13/04/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	12,90	22/05/2019
69	300	21/02/2020	110,00	11,00	10,00	121,00	0,30	27/03/2020
70	300	11/02/2020	0,00	0,00	10,00	0,00	0,30	17/03/2020
71	300	10/03/2020	250,00	25,00	10,00	275,00	0,00	15/04/2020
72	700	5/03/2020	490,30	48,40	10,00	538,70	0,00	9/04/2020
73	1000	8/01/2020	0,00	0,00	6,00	0,00	9,00	31/01/2020
74	400	21/02/2020	94,10	7,80	10,00	101,90	1,80	27/03/2020
75	200	9/01/2020	0,00	0,00	6,00	0,00	10,20	1/02/2020
76	600	3/03/2020	260,00	26,00	10,00	286,00	1,20	7/04/2020
77	500	15/03/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	1,40	20/04/2019
78	700	7/03/2020	280,60	26,80	10,00	307,40	0,00	13/04/2020

211	700	9/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	83,90	15/05/2018
212	500	9/03/2020	410,20	39,80	10,00	450,00	0,40	14/04/2020
213	600	9/03/2020	480,00	48,00	10,00	528,00	0,00	14/04/2020
214	1500	1/03/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	22,40	5/04/2019
215	1000	20/02/2020	61,10	1,40	10,00	62,50	0,00	26/03/2020
216	500	28/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	2,40	6/04/2018
217	300	19/07/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	24/08/2019
218	400	21/08/2019	0,00	0,00	8,00	0,00	0,40	26/09/2019
219	700	23/11/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	27,00	31/12/2018
220	500	11/07/2019	500,00	50,00	10,00	550,00	82,80	16/08/2019
221	300	21/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	5,70	25/06/2019
222	500	27/01/2020	40,60	2,40	10,00	43,00	7,20	2/03/2020
223	300	28/12/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	5,70	3/02/2020
224	1000	24/02/2020	400,60	38,80	10,00	439,40	0,50	30/03/2020
225	500	15/02/2020	47,60	2,40	10,00	50,00	0,00	21/03/2020
226	500	27/02/2020	250,00	25,00	10,00	275,00	0,00	26/03/2020
227	600	4/05/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	17,60	8/06/2018
228	300	9/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	2,10	13/06/2019
229	200	10/03/2020	173,20	16,80	10,00	190,00	0,90	15/04/2020
230	300	6/07/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	41,70	12/08/2019
231	800	14/03/2020	773,30	76,70	10,00	850,00	0,00	20/04/2020
232	500	9/06/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,20	14/07/2018
233	700	28/02/2020	373,80	36,40	10,00	410,20	0,00	3/04/2020
234	800	3/03/2020	557,00	53,00	10,00	610,00	1,00	7/04/2020
235	500	13/03/2020	466,60	46,60	10,00	513,20	0,00	18/04/2020
236	400	21/10/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	18,00	26/11/2019
237	300	13/03/2020	270,00	16,20	6,00	286,20	0,00	6/04/2020
238	1500	6/11/2018	0,00	0,00	6,00	0,00	0,80	29/11/2018

79	400	17/02/2020	80,00	4,80	6,00	84,80	5,10	11/03/2020
80	500	3/03/2020	47,60	2,40	10,00	50,00	0,00	7/04/2020
81	600	19/05/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	12,80	23/06/2018
82	200	11/03/2020	173,20	17,00	10,00	190,20	0,00	16/04/2020
83	1300	24/04/2020	1126,80	112,40	10,00	1239,20	0,00	30/05/2020
84	500	2/03/2020	65,80	5,80	10,00	71,60	0,00	6/04/2020
85	1000	8/06/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	47,50	15/07/2019
86	500	9/03/2020	399,80	39,80	10,00	439,60	0,00	14/04/2020
87	400	11/03/2020	251,80	23,20	10,00	275,00	0,00	16/04/2020
88	200	12/03/2020	179,90	17,90	10,00	197,80	0,00	17/04/2020
89	300	3/03/2020	200,00	20,00	10,00	220,00	1,20	7/04/2020
90	800	11/05/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	5,00	15/06/2018
91	1200	21/10/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	73,60	26/11/2019
92	300	3/03/2020	50,00	5,00	10,00	55,00	0,30	7/04/2020
93	500	6/03/2020	399,80	39,80	10,00	439,60	0,80	11/04/2020
94	700	4/03/2020	210,70	19,60	10,00	230,30	0,00	8/04/2020
95	900	26/02/2020	225,00	13,50	6,00	238,50	1,00	20/03/2020
96	700	29/02/2020	210,70	18,10	10,00	228,80	1,00	4/04/2020
97	300	9/03/2020	160,00	16,00	10,00	176,00	0,00	14/04/2020
98	500	11/03/2020	433,20	43,20	10,00	476,40	0,00	16/04/2020
99	600	25/09/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	11,20	31/10/2019
100	400	26/02/2020	236,50	21,80	10,00	258,30	1,20	1/04/2020
101	400	22/02/2020	147,30	13,30	10,00	160,60	0,00	28/03/2020
102	200	22/02/2020	5,40	0,00	10,00	5,40	0,00	28/03/2020
103	400	7/03/2020	320,20	31,60	10,00	351,80	0,30	13/04/2020
104	400	21/01/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	25/02/2019
105	300	27/02/2020	165,00	16,00	10,00	181,00	2,10	2/04/2020
106	800	3/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	26,00	9/05/2018

239	200	18/04/2020	159,80	15,80	10,00	175,60	0,00	25/05/2020
240	500	21/02/2020	99,20	6,00	6,00	105,20	0,00	27/03/2020
241	1000	15/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	7,00	22/03/2018
242	200	5/07/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	8,10	10/08/2018
243	500	27/02/2020	242,20	22,80	10,00	265,00	0,40	1/04/2020
244	300	21/02/2020	160,00	16,00	10,00	176,00	4,50	27/03/2020
245	700	12/03/2020	595,00	35,70	6,00	630,70	0,00	4/04/2020
246	300	6/03/2020	220,00	22,00	10,00	242,00	0,00	11/04/2020
247	1000	14/03/2020	450,00	27,00	6,00	477,00	0,00	7/04/2020
248	1000	28/02/2020	300,00	18,00	6,00	318,00	1,00	23/03/2020
249	700	11/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	14,50	15/06/2019
250	800	13/03/2020	773,30	77,30	10,00	850,60	0,50	18/04/2020
251	2000	30/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,50	5/07/2019
252	200	9/03/2020	173,20	16,80	10,00	190,00	0,60	14/04/2020
253	800	21/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	5,00	28/05/2018
254	500	28/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,80	3/07/2019
255	400	17/11/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	108,00	24/12/2018
256	400	7/03/2020	289,70	27,40	10,00	317,10	0,00	13/04/2020
257	200	15/02/2020	45,90	3,90	10,00	49,80	1,80	21/03/2020
258	500	20/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	26/12/2019
259	1200	27/02/2020	760,00	76,00	10,00	836,00	4,00	2/04/2020
260	500	27/11/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,50	25/12/2018
261	1000	15/04/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	8,40	23/05/2019
262	1000	20/06/2019	580,80	55,80	10,00	636,60	109,00	26/07/2019
263	600	3/05/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	37,60	7/06/2018
264	300	25/02/2020	80,00	8,00	10,00	88,00	0,30	31/03/2020
265	300	27/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	11,10	2/06/2018
266	600	12/02/2020	140,00	14,00	10,00	154,00	3,20	18/03/2020

107	1000	25/02/2020	234,10	21,80	10,00	255,90	0,00	31/03/2020
108	1000	20/09/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	0,50	26/10/2018
109	400	5/03/2020	293,60	28,80	10,00	322,40	0,60	8/04/2020
110	1000	9/03/2020	800,20	79,60	10,00	879,80	0,00	14/04/2020
111	400	21/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	59,60	28/05/2018
112	600	27/02/2020	120,00	7,20	6,00	127,20	1,20	21/03/2020
113	1500	12/12/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	17,60	7/01/2020
114	500	22/02/2020	166,00	16,00	10,00	182,00	0,00	28/03/2020
115	1200	19/11/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	20,00	26/12/2018
116	300	19/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	2,40	24/12/2019
117	1200	22/02/2020	280,00	28,00	10,00	308,00	0,00	28/03/2020
118	400	29/02/2020	300,00	18,00	6,00	318,00	3,30	24/03/2020
119	400	5/03/2020	280,30	27,10	10,00	307,40	0,00	9/04/2020
120	800	10/03/2020	372,80	36,80	10,00	409,60	0,00	15/04/2020
121	200	9/03/2020	170,00	10,20	6,00	180,20	0,90	1/04/2020
122	500	28/02/2020	299,60	29,60	10,00	329,20	1,20	3/04/2020
123	1000	18/04/2020	800,20	79,60	10,00	879,80	0,00	25/05/2020
124	200	10/12/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	3,30	16/01/2020
125	300	5/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	4,80	10/12/2019
126	400	5/03/2020	214,30	20,40	10,00	234,70	0,30	9/04/2020
127	200	27/02/2020	50,00	3,00	6,00	53,00	0,00	21/03/2020
128	500	9/03/2020	277,80	16,00	6,00	293,80	0,00	14/04/2020
129	1200	24/02/2020	120,00	7,20	6,00	127,20	3,20	18/03/2020
130	400	4/03/2020	190,10	17,60	10,00	207,70	0,60	8/04/2020
131	400	15/02/2020	61,40	3,60	10,00	65,00	0,90	21/03/2020
132	600	25/02/2020	180,00	10,80	6,00	190,80	1,60	19/03/2020
133	1000	12/03/2020	966,70	96,60	10,00	1063,30	1,00	17/04/2020
134	2000	6/03/2020	1200,00	72,00	6,00	1272,00	0,00	30/03/2020

267	400	4/03/2020	251,80	23,20	10,00	275,00	0,30	8/04/2020
268	500	13/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	23,80	20/03/2018
269	300	25/02/2020	130,00	13,00	10,00	143,00	0,00	31/03/2020
270	300	16/01/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	1,20	20/02/2019
271	700	15/05/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	23,00	12/06/2019
272	1000	4/03/2020	800,20	79,60	10,00	879,80	2,50	8/04/2020
273	500	13/12/2019	163,00	13,00	13,00	176,00	0,80	11/05/2020
274	300	12/02/2020	30,00	3,00	10,00	33,00	0,30	18/03/2020
275	500	10/03/2020	355,30	34,70	10,00	390,00	0,40	15/04/2020
276	600	14/03/2020	600,00	60,00	10,00	660,00	0,40	20/04/2020
277	900	29/04/2020	900,00	90,00	10,00	990,00	0,00	4/06/2020
278	500	25/02/2020	232,80	22,80	10,00	255,60	0,40	31/03/2020
279	500	7/03/2020	399,80	39,80	10,00	439,60	0,40	13/04/2020
280	300	11/03/2020	270,00	27,00	10,00	297,00	0,30	16/04/2020
281	400	7/03/2020	320,20	30,70	10,00	350,90	0,60	13/04/2020
282	400	9/03/2020	320,20	31,60	10,00	351,80	0,00	14/04/2020
283	200	20/02/2020	48,10	3,90	10,00	52,00	0,00	26/03/2020
284	1000	4/03/2020	667,00	63,00	10,00	730,00	0,50	8/04/2020
285	300	20/02/2020	140,00	14,00	10,00	154,00	1,80	26/03/2020
286	600	22/04/2020	500,00	50,00	10,00	550,00	0,00	28/05/2020
287	200	5/03/2020	139,70	13,70	10,00	153,40	0,30	9/04/2020
288	400	2/10/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	14,80	8/11/2019
289	1500	10/10/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	2,40	15/11/2018
290	200	24/02/2020	76,00	6,70	10,00	82,70	0,00	30/03/2020
291	400	22/02/2020	147,30	13,10	10,00	160,40	0,90	28/03/2020
292	500	18/02/2020	65,80	4,20	10,00	70,00	0,00	24/03/2020
293	300	11/03/2020	260,00	26,00	10,00	286,00	0,30	16/04/2020
294	1000	18/02/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,30	25/03/2019

135	100	27/08/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	5,10	2/10/2019
136	400	5/03/2020	41,80	2,20	10,00	44,00	0,00	9/04/2020
137	3000	19/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	2,00	24/12/2019
138	300	22/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	6,30	28/12/2019
139	300	4/03/2020	180,00	18,00	10,00	198,00	0,00	8/04/2020
140	700	6/09/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,40	12/10/2019
141	400	15/02/2020	20,90	-0,60	10,00	20,30	1,20	21/03/2020
142	300	28/02/2020	160,00	16,00	10,00	176,00	1,20	3/04/2020
143	400	18/12/2019	340,00	20,10	6,00	360,10	21,30	13/01/2020
144	400	13/03/2020	200,50	19,00	10,00	219,50	0,00	18/04/2020
145	500	12/07/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	11,60	17/08/2019
146	3500	26/02/2020	700,00	42,00	6,00	742,00	6,00	20/03/2020
147	500	25/03/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	0,80	30/04/2019
148	400	18/02/2020	27,60	0,80	10,00	28,40	0,30	24/03/2020
149	200	29/11/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	1,50	6/01/2020
150	100	7/03/2020	76,90	3,90	6,00	80,80	0,30	13/04/2020
151	500	13/11/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	0,40	6/12/2019
152	500	9/03/2020	399,80	39,80	10,00	439,60	0,00	14/04/2020
153	1700	25/02/2020	169,10	16,10	10,00	185,20	4,00	31/03/2020
154	200	25/02/2020	92,80	8,80	10,00	101,60	1,20	31/03/2020
155	300	27/02/2020	150,00	15,00	10,00	165,00	0,00	2/04/2020
156	400	23/07/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	1,60	28/08/2019
157	300	13/02/2020	40,00	4,00	10,00	44,00	0,30	19/03/2020
158	900	11/03/2020	840,00	84,00	10,00	924,00	1,00	16/04/2020
159	200	25/01/2020	0,00	0,00	10,00	0,00	1,10	29/02/2020
160	400	13/03/2020	386,70	38,60	10,00	425,30	0,30	18/04/2020

295	800	23/02/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	15,00	30/03/2019
296	100	25/10/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	0,00	19/11/2019
297	200	20/02/2020	57,90	4,60	10,00	62,50	0,30	26/03/2020
298	1000	20/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	9,00	27/03/2018
299	300	3/04/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	3,00	9/05/2018
300	400	26/02/2020	200,50	19,00	10,00	219,50	0,00	1/04/2020
301	600	9/03/2020	520,00	52,00	10,00	572,00	1,20	14/04/2020
302	300	9/03/2020	240,00	24,00	10,00	264,00	0,30	14/04/2020
303	400	6/03/2020	293,60	28,50	10,00	322,10	0,00	11/04/2020
304	400	9/04/2019	0,00	0,00	6,00	0,00	7,20	17/05/2019
305	100	30/04/2018	0,00	0,00	6,00	0,00	0,60	24/05/2018
306	300	12/03/2020	47,30	2,70	6,00	50,00	0,30	4/04/2020
307	600	6/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	4,00	13/03/2018
308	500	26/02/2020	250,00	24,00	10,00	274,00	0,40	25/03/2020
309	1200	21/02/2018	0,00	0,00	10,00	0,00	8,80	28/03/2018
310	400	11/03/2020	369,20	35,80	10,00	405,00	0,60	16/04/2020
311	200	22/02/2020	72,50	6,00	10,00	78,50	0,30	28/03/2020
312	300	4/03/2020	200,00	20,00	10,00	220,00	0,00	8/04/2020
313	200	15/02/2020	66,00	4,00	6,00	70,00	2,70	21/03/2020
314	300	17/09/2019	0,00	0,00	10,00	0,00	11,40	23/10/2019
315	2000	4/03/2020	1333,00	133,00	10,00	1466,00	0,00	8/04/2020
316	500	2/03/2020	375,00	37,50	10,00	412,50	0,40	30/03/2020
317	1500	28/08/2018	160,00	15,00	10,00	175,00	363,20	3/10/2018
318	500	29/01/2019	118,30	10,90	10,00	129,20	130,40	5/03/2019
319	300	5/01/2019	190,00	19,00	10,00	209,00	105,60	9/02/2019
320	700	29/11/2018	193,70	17,20	10,00	210,90	186,00	5/01/2019
321	1000	14/05/2019	370,00	25,00	10,00	395,00	277,50	11/06/2019

ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Hipótesis	Objetivo general	Objetivo específicos	Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de investigación
Estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén 2020	¿De qué manera las estrategias de cobranza ayudaran a mejorar la cartera morosa en la ONG Crecer Mype Perú?	H1: Las estrategias de cobranza en la ONG “Crecer” Mype Perú, recuperará la cartera morosa.	Realizar estrategias para mejorar la recuperación de cartera morosa en ONG “Crecer” Mype Perú.	a) Analizar los indicadores de la estrategia de cobranza actual de la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén. b) Analizar los indicadores de la cartera morosa actual de la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén. c) Diseñar estrategias de cobranza para mejorar la recuperación de la cartera morosa en la ONG “Crecer” Mype Perú, Jaén.	Estrategias de cobranza	Morilla, (2019). Nos hace referencia a las políticas empresariales que se basan en procedimientos para apalancar la cobranza y hacerla efectiva su recuperación.	Ettinger y Goliet, (2018). Conjunto de actividades o técnicas que busca recuperar la inversión del crédito otorgado,	Es descriptivo y transversal. De diseño “no experimental”. Población: 321 clientes activos. Muestra: 90 clientes.
		H0: Las estrategias de cobranza en la ONG Crecer Mype Perú, Jaén 2020 no recuperará la cartera morosa.			Cartera morosa	González y García, (2019) Conjunto de clientes morosos clasificados en diferentes categorías según el nivel de pagos.	Olivas, (2020). Conjunto de registros que el sistema financiero clasifica según las condiciones crediticias que los clientes adeudan	

ANEXO 6: GALERÍA FOTOGRÁFICA



Foto 1: Aplicación de encuesta

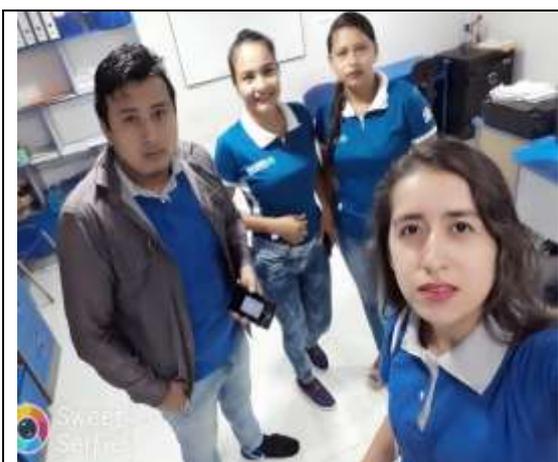


Foto 3: Selección de clientes a encuestar

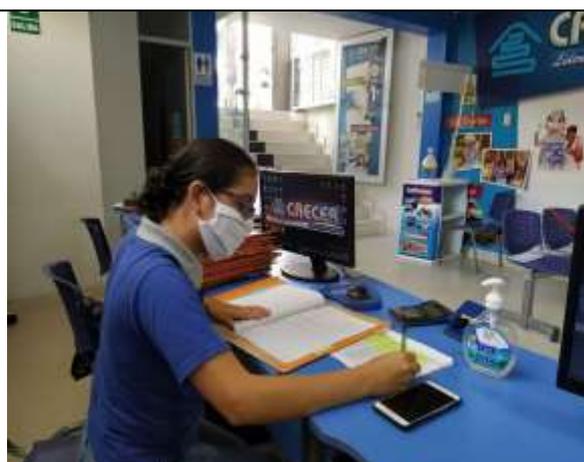


Foto 4: Tabulación de datos

ANEXO 7: RESOLUCION DE APROBACION DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0728-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 30 de junio de 2020

VISTO:

El Oficio 0356-2020/FACEM-DC-USS de fecha 23/06/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 30/06/2020, sobre aprobación de Informes de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Informes de Investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Contabilidad, modalidad presencial PAST "C" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dra. Carmen Elvira Rodríguez Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

15	CHERO SANTISTEBAN SHIRLY FIORELLA	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	RAMOS SANCHEZ NALMI YOSI		
17	GONZALES ROMAN GINA PAOLA	CULTURA TRIBUTARIA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO MOSHOQUEQUE, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	ORDOÑEZ VASQUEZ MARIANELA	CULTURA TRIBUTARIA Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES TRIBUTARIAS DE LOS COMERCIANTES EN EL DISTRITO LAS PIRIAS, CAJAMARCA	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	DIAZ LOPEZ LUZ MARINA	ESTRATEGIAS CREDITICIAS Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA COOPAC TODOS LOS SANTOS DE CHOTA LTDA 560	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20	TARRILLO BUSTAMANTE MARIA ALICIA		
21	CASTRO ALTAMIRANO YOBANI	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE CENTRO POBLADO DE PAKATNAMU, PACASMAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	CRUZADO PAYESA JULISA ADALY		
23	BANCES VIDAURRE MARÍA MERCEDES	ESTRATEGIAS DE INFORMACION Y ORGANIZACION PARA MEJORAR LA GESTION CONTABLE DE LOS CUENTES DEL ESTUDIO SERNA, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	NUÑEZ MONTALVO LUDANIMER		
25	GONZALEZ LOZADA ROMARIO	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA PERALTA TRADE COFFEE E.I.R.L, JAÉN	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	QUIROZ CARMONA AURA ROSA	GESTIÓN CONTABLE PARA EVITAR CONTINGENCIAS TRIBUTARIAS EN LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE SOCIEDAD ANONIMA, LAMBAYEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	ZVALETA CARO JOEL	GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSTRUCTORA E INMOBILIARIA TITANIO S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	ZURITA GARCÍA VÍCTOR DAVID		
29	SAMPERTEGUI NEYRA DIANA KATERINE	GESTIÓN DE COBRANZA PARA INCREMENTAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA DE TRANSPORTE EL AGUILA CARGO EXPRESS S.A.C., CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	SUYÓN TARRILLO CLARA STEPHANNY		
31	RIVERA OBLITAS MAISU MALENA	GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD DE UNA CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32	TORO RAMIREZ ERLITA		
33	FLORES SANDOVAL HÉCTOR EDUARDO	GESTIÓN FINANCIERA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA JAMAPUC DISTRIBUCIONES EIRL, CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO 8: ACTA DE ORIGINALIDAD

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0719- 2020/FACEM-USS, del (los) estudiantes (s), Ani Judith Bravo Montenegro, Titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 18 de Mayo de 2022.



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

ANEXO 9: REPORTE DE TURNITIN

REPORTE DE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERÚ, J

AUTOR

Ani Judith Bravo Montenegro

RECuento DE PALABRAS

18564 Words

RECuento DE CARACTERES

97054 Characters

RECuento DE PÁGINAS

76 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

15.0MB

FECHA DE ENTREGA

May 12, 2022 10:22 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 12, 2022 10:27 PM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 12% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Internet
- 9% Base de datos de trabajos entregados

ANEXO 10: FORMATO T1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (E5) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de junio de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. –

El suscrito:
Ani Judith Bravo Montenegro, con DNI 71388044

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN LA DNG CRECER MYPE PERU, JAÉN 2020, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH	71388044	