



Universidad
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL
NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE
PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Huamanchumo Urbina Christian Stalyn

<https://orcid.org/0000-0002-3164-0460>

Bach. Perez Rios Joland

<https://orcid.org/0000-0003-2935-4286>

Asesor:

Dr. Córdova Chirinos José William

<https://orcid.org/0000-0003-2777-4041>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Lima – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

**PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE
MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA,
2021**

Asesor (a): **Dr. Córdova Chirinos José William**

Firma

Presidente (a): **Dr. Mego Núñez Onésimo**

Firma

Secretario (a): **Dr. García Yovera Abraham José**

Firma

Vocal (a): **Mg. Mory Guarnizo Sandra**

Firma

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro(amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:|

Apellidos y nombres: Bach. Huamanchumo Urbina Christian Stalyn	DNI: 75519619	 FIRMA
Apellidos y nombres: Bach. Pérez Ríos Joland	DNI: 41836548	 FIRMA

Pimentel, 09 de junio de 2023

DEDICATORIA:

Este presente trabajo se lo dedico a mis padres, quienes me dieron la enseñanza adecuada en todo este proceso de mi vida generando buenos valores y principios, los mismos que vengo mejorando día a día.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar a Dios por la oportunidad de vivir

En segundo lugar a mis padres por la oportunidad de formarme como profesional

En tercer lugar a todos los docentes que me acompañaron en este proceso de enseñanza

RESUMEN

El presente informe de investigación denominada Proceso De Cobranza Para Disminuir El Nivel De Morosidad En Tiempos De Pandemia De La MDSMP, Lima, 2021, tiene como objeto general Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021. El trabajo se desarrolló con el fin de brindar una propuesta en relación a los procesos de cobranza a la Municipalidad para que pueda manejar su morosidad en tiempos de pandemia, así podamos prosperar el control de las cuentas por cobrar a nivel distrital. Esta investigación es descriptiva propositivo, con diseño no experimental cuantitativo, ya que los hechos se presentan tal y conforme se encuentran en la realidad en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. Se aplicará encuesta y entrevista al contador, gerente general y al jefe de mantenimiento para verificar el estado actual del control de sus costos de mantenimiento, así como un análisis documental de sus costos e indicadores financieros para analizar la rentabilidad de la empresa. Concluyendo que la empresa tiene un deficiente control en sus costos, recomendando un plan de control de costos, para que mejore su situación actual.

Palabras claves: Proceso, cobranza y Morosidad

ABSTRACT

The present research report called Collection Process to Reduce the Level of Delinquency in Times of Pandemic of the MDSMP, Lima, 2021, has the general objective of Proposing a plan for the Collection Process to reduce the level of delinquency in times of pandemic of the MDSMP, Lima 2021. The work was developed in order to provide a proposal in relation to the collection processes to the Municipality so that it can manage its delinquencies in times of pandemic, so we can prosper the control of accounts receivable at the district level. This research is descriptive and purposeful, with a non-experimental quantitative design, since the facts are presented as they are in reality in the District Municipality of San Martin de Porres. A survey and interview will be applied to the accountant, general manager and the maintenance manager to verify the current status of the control of their maintenance costs, as well as a documentary analysis of their costs and financial indicators to analyze the profitability of the company. Concluding that the company has poor control over its costs, recommending a cost control plan to improve its current situation.

Keywords: Process, collection and delinquency

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO -----	ii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD-----	iii
DEDICATORIA:-----	iv
AGRADECIMIENTO:-----	v
RESUMEN-----	vi
ABSTRAC-----	vii
ÍNDICE-----	viii
ÍNDICE DE TABLAS -----	xi
ÍNDICE DE FIGURAS-----	xii
I. INTRODUCCIÓN-----	13
1.1 Realidad problemática -----	14
1.1.1 En el contexto internacional-----	14
1.1.2 En el contexto nacional -----	15
1.1.3 En el contexto local -----	16
1.2 Trabajos Previos-----	17
1.2.1 A Nivel Internacional -----	17
1.2.2 A Nivel Nacional-----	20
1.3 Teorías relacionadas al tema-----	24
1.3.1 1 Proceso de cobranza -----	24
1.3.1.1 Tipos de cobranza-----	25
1.3.1.1.1 Cobranza normal-----	25
1.3.1.1.2 Cobranza Preventiva-----	25
1.3.1.1.3 Cobranza Administrativa -----	25
1.3.1.1.4 Cobranza Domiciliaria-----	26
1.3.1.1.5 Cobranza Extrajudicial-----	26
1.3.1.1.6 Cobranza Prejudicial -----	27
1.3.1.1.7 Cobranza Judicial -----	27
1.3.1.1.8 Cobranza Coactiva -----	27
1.3.1.2 Importancia de evaluar resultados de la cobranza -----	27
1.3.1.3 Dimensiones del Proceso de cobranza -----	28

1.3.1.3.1 Gestión de cobranza: -----	28
i. Periodo Promedio de Cobro: -----	28
ii. Agencia de cobranza: -----	28
iii. Descuento por pronto pago:-----	29
1.3.1.3.2 Seguimiento de cobranza -----	29
i. Notificación por escrito: -----	29
ii. Notificación telefónica: -----	29
iii. Cobranzas personales:-----	29
1.3.1.3.3 Cobranza legal-----	30
1.3.1.3.3.1. Notificación legal:-----	30
1.3.1.3.3.2. Resolución de cobranza:-----	30
1.3.2 Morosidad -----	30
1.3.2.1 Objetivo de la Morosidad -----	30
1.3.2.2 Tipos de deudores -----	31
1.3.2.3 Dimensiones de la Morosidad -----	32
1.3.2.3.1 Incumplimiento de la obligación: -----	32
1.3.2.3.1.1 Índice de morosidad:-----	32
1.3.2.3.1.2 Calendario de Pago:-----	32
1.3.2.3.1.3 Vencimiento de pago: -----	32
1.3.2.3.1.4 Cartera morosa:-----	33
1.3.2.3.2 Liquidez:-----	33
1.4 Formulación del Problema. -----	33
1.4.1 Problema General:-----	33
1.4.2. Problemas específicos: -----	33
1.5 Justificación e importancia del estudio: -----	33
i. Justificación práctica:-----	34
ii. Justificación teórica: -----	34
iii. Justificación Metodológica:-----	34
1.6 Hipótesis:-----	34
1.7 Objetivos:-----	35
1.7.1 objetivos generales: -----	35
1.7.2 objetivos específicos: -----	35
II.MATERIAL Y MÉTODO-----	36
2.1.1 Tipo de investigación:-----	37

2.1.2	Diseño de la investigación: -----	37
2.2	Población y Muestra -----	38
2.3	Variables, operacionalización -----	39
2.3.1	Variable Independiente (Proceso de Cobranza)-----	39
2.3.2	Variable Dependiente (Morosidad) -----	39
2.3.3	Operacionalización -----	40
2.4.1	Instrumento y Técnica de Recolección de datos -----	41
2.4.2	Instrumentos de Recolección de datos -----	41
2.4.3	Validez-----	41
2.4.4	Confiabilidad -----	41
2.5	Procedimiento de análisis de datos-----	42
2.6	Aspectos éticos -----	42
2.7	Criterios de Rigor Científico-----	42
III.	RESULTADOS-----	43
3.1	Resultados en Tablas y Figuras -----	44
3.2	Discusión de resultados -----	56
3.3.-	PROPUESTA DEL OBJETIVO GENERAL: -----	57
3.3.1	Título del proyecto:-----	57
3.3.2	Ubicación geográfica donde se realiza o realizará el proyecto: -----	57
3.3.3	Fundamentación del proyecto: -----	57
3.3.4	Descripción de objetivos: -----	58
3.3.5	Actividades previstas y cronograma de trabajo: -----	59
3.3.6	Resultados esperados:-----	59
3.3.7	Presentación del presupuesto detallado del proyecto: -----	67
3.3.8	Resumen de Presupuesto:-----	68
4	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES-----	70
	Referencias:-----	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables -----	40
Tabla 2 Propuesta -----	44
Tabla 3 Definición de los procesos de cobranza -----	45
Tabla 4 Identificación de los procesos Core -----	45
Tabla 5 Indicadores de eficiencia de personal -----	46
Tabla 6 Índices de verificación -----	46
Tabla 7 Criterios para segmentación -----	47
Tabla 8 Efectividad -----	48
Tabla 9 Notificación en la Gestión de Cobranza -----	48
Tabla 10 Calendario de pago -----	49
Tabla 11 Conocimiento del nivel de morosidad -----	49
Tabla 12 Histórico de morosidad -----	50
Tabla 13 Morosos fortuitos-----	51
Tabla 14 Niveles de comunicación -----	52
Tabla 15 Liquidez -----	53
Tabla 16 Incumplimiento de pago -----	54
Tabla 17 Propuesta de creación de área de notificaciones -----	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.- Índice de morosidad - nivel de morosidad -----	49
Figura 2.- Calendario de pago - calendario de pago-----	51
Figura 3.- Calendario de pago - nivel de comunicación-----	52
Figura 4.- Vencimiento de pago - respaldo deuda -----	53
Figura 5.- Cartera morosa - morosos fortuitos -----	54
Figura 6.- Cartera morosa - liquidez -----	55

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

1.1.1 En el contexto internacional

Según Confis (2020) la Municipalidad de Córdoba, Argentina, indica que el principal problema es el aumento de morosidad en sus tributos y para poder ayudar a los contribuyentes a que cumplan con sus obligaciones que se presenta por la pandemia (Covid19), se tuvo que emplear propuestas de procesos de cobranza, que contribuya a aplacar el problema del nivel de morosidad, explicó que los mayores beneficiarios fueron para quienes hasta el 28 de febrero de este año no hayan tenido deuda, esto lo indicó el subsecretario de Ingresos Públicos de la Municipalidad Gerardo Pintucci. Quien por otro lado también indicó que dicho beneficio será para ayudar a los contribuyentes morosos, en la cual podrán tener hasta 24 cuotas iguales, mensuales y consecutivas por lo que se aplicarán los intereses de financiamiento; dicha ordenanza ayuda a regularizar la falta de empleo y el confinamiento que se vive en Argentina como en varias ciudades del mundo.

Según Sandoval (2021) nos indica que el problema principal en México, es el aumento de morosidad y riesgos de ciberataques en tiempo de pandemia covid19, para los bancos, los cuales podrían profundizar y eventualmente desarrollarse, ya que estas entidades bancarias que operan en México aún se encuentran dentro de límites aceptables, hasta el momento, han resistido bien la presión de la pandemia provocada por el COVID-19, desde hace un año, esta es una buena noticia en el entorno actual; sin embargo, los riesgos que se hacen frente aún no se han calmado. De hecho, hay indicios de que al menos algunos de estos problemas, como la tasa de morosidad, pueden profundizar y eventualmente generar más problemas, así como presiones adicionales que se avecinan, como más ciberataques. Además, aunque la mayoría de las instituciones financieras administraron correctamente sus carteras en mora durante la pandemia, esto también significa que hay esperanzas de una recuperación a mediano plazo, y la situación puede mejorar incluso este año. Indica Sandoval que en su expectativa considera una mejora en los procesos de cobranza, en la cual incrementará los créditos del sistema de aproximadamente de un 5% en técnicas conceptuales, esta cuando se reactive la economía siendo así la evolución gradual de los procesos en

la vacunación para prevenir el covid19, sean factores que se conviertan en una realidad actual.

Errenteria (2020) en la ciudad de España, en el ayuntamiento de Errenteria, donde no se es ajena al problema de morosidad debido al impacto por covid19 afectando a las siguientes tasas: viñetas de coches, BI, agua, residuos, IAE, ocupación de la vía pública, vado, preparándose con un plan de choque y reactivación para mitigar el impacto por covid19 en el ecosistema económico local, donde se contempló 16 medidas, una de ellas es la flexibilización del calendario fiscal para efectuar sus pagos; donde indicó que los pagos serán sin intereses hasta el 31 de diciembre, también teniendo en consideración los vencimientos se aplazarán para el impuesto del vehículo de tracción mecánica, modificando su primer vencimiento a una fecha próxima a lo que habitualmente suele ser, lo importante de este plan de choque será que podrá ser fraccionada y sin intereses. Teniendo este un plan de reactivación progresivamente para que se vayan implementando los sectores de comercio.

1.1.2 En el contexto nacional

Según MEF (2017) Lima, menciona que el principal problema es el incremento de los niveles de morosidad, y que ello ocurre por la falta de cultura tributaria, evadiendo y disuadiendo los tributos municipales (impuesto predial) y que en su guía "FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL", indica que el para fortalecer el ingreso de tributos municipales se establecerán las pautas, plazos y los procedimientos para así poder hacer cumplir y mejorar la recaudación en las entidades municipales, y que para ello se planeara estrategias y que así poder brindar asistencia técnica; todo ello para tratar de igualar en el rendimiento de otros países de Latinoamérica (LATAM), por lo que las metas propuestas están orientadas para hacerse autosuficientes en las municipalidades y poder lograr otorgar una mayor predictibilidad a los financiamientos de las necesidades que puedan causar en el desarrollo local.

Según Diarivoces (2020) San Martín, la dificultad en la entidad edil es el alto nivel en la morosidad por lo que la Municipalidad de Moyobamba lanzó una campaña de Amnistía Tributaria para reducir la tasa de atrasos en el pago de

impuestos. El gobierno de la ciudad de Moyobamba confirmó la vigencia de la campaña de exención del 100% de pago, ajuste y cobro obligatorio a partir del 15 de octubre (jueves) a través del departamento de administración tributaria. Pago de gastos y costos incurridos en el proceso. El gerente de gestión tributaria del MPM, Denis Córdova Fernández, dijo que el deporte tendrá una duración de un mes y medio, es decir, hasta fines de noviembre, y participará de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:15 p.m. Y para los que no pueden pagar en una semana, se ha habilitado la función de seguimiento desde las 8:00 a.m. hasta las 1:00 p.m. del sábado. Finalmente, enfatizó la importancia de que la población debe cumplir con su pago de impuestos, para poder implementar diversos proyectos que cambien la capital de cada región.

Según Buendía (2021) que al verse paralizado el desarrollo económico, empresarial y productivo, la municipalidad metropolitana de la ciudad de Lima ha establecido una serie de incentivos fiscales para facilitar a los propietarios de establecimientos comerciales o en proceso de formalización de la capital, mediante la firma de contratos de arrendamiento con productores. Estas medidas tienen por objeto fortalecer el desarrollo económico, comercial, productivo y comercial, y así promover la formalización del comercio en las jurisdicciones antes mencionadas, detallando el Decreto Comuna Provincial N° 2232-2021. La investigación de Echeopar enfatiza que los beneficios que recibirán los propietarios incluyen la exención del 50% del monto impago del impuesto municipal correspondiente a la propiedad objeto de arrendamiento. Además, quedará exento el 100% de los intereses de demora por deudas tributarias vencidas (propiedad, patrimonio neto del vehículo, etc.). La misma medida se aplicará a la deuda vencida de los impuestos municipales correspondiente al inmueble. Por lo que, esto beneficiará a los contribuyentes para que puedan condonar sus deudas.

1.1.3 En el contexto local

La Municipalidad Distrital de San Martín de Porres (MDSMP) fue creada el 22 de mayo de 1950, mediante la ley N.º 11369, que según INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) para el año 2017, el distrito tuvo aproximadamente 729, 974 habitantes, que actualmente está comuna ubican el puesto 3er lugar en población distrital. El 16 de marzo de 2020 se produjo en el Perú un problema por

emergencia sanitaria por covid19, la misma que llevó a que varios países del mundo realizarán cuarentenas obligatorias, no siendo ajena, en el Distrito de San Martín de Porres, esto implicó elevar los porcentajes de morosidad en temas tributarios y no tributarios siendo la principal problemática el proceso de cobranza vs el nivel de morosidad más aún que por temas de salubridad las puertas de la entidad edil estuvieron cerradas, también viéndose afectada en la recaudación, ya que esta se define en cobranza en caja, cobranza domiciliaria, cobranza telefónica y sobre todo la atención para absolver dudas de los contribuyentes; por ello, en la presente investigación, propondremos un proceso de cobranzas en tiempos de pandemia para disminuir la morosidad, así podamos mejorar el control de las cuentas por cobrar a nivel distrital.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 A Nivel Internacional

Según Quilo (2017) en su investigación titulada “Estrategias de Recuperación de Cartera para Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia Gonzales Suárez”, utilizó el tipo descriptiva, bibliográfica, con diseño documental, tuvo como objetivo construir una estrategia de restauración de cartera con la finalidad de reducir la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la parroquia González Suarez. La muestra está conformada por 38 clientes. Se utilizaron encuestas y entrevistas como técnica, como herramienta la guía de entrevista y cuestionario, los resultados revelaron que el 58% de las personas conocían los beneficios que brinda la cooperativa. En cuanto a la cantidad de crédito que tiene cada cliente, se puede decir que el 65% tiene un préstamo, lo que significa que si es probable que pueda saldar la deuda sin dificultad, pero también el 35% mencionó que si tiene más de 1 crédito, esto refleja que este número de usuarios no puede pagar sus pagos lo que afectará a la cooperativa porque los pagos atrasados no pueden compensar los préstamos prestados, en conclusión las estrategias de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito, contribuirá con el respectivo análisis y evaluará las metas trazadas con el propósito de disminuir la morosidad en la entidad.

Según Novillo (2018) en su tesis titulada “Plan de acción para reducir el índice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito sol de los Andes LTDA, del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo – Ecuador, 2018” es de tipo descriptiva – cuantitativa, tuvo como objetivo desplegar y planificar acciones para reducir la tasa de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sol de los Andes Ltda. En el estado de Riobamba, provincia de Chimborazo, las encuestas y entrevistas se utilizan como técnica, por lo que el estado de la institución se determinó como una alta tasa de morosidad de las carteras de crédito microempresarial y créditos comerciales prioritarios, y también revelar que un proceso adecuado requiere de un proceso eficiente y eficaz de seguimiento de la prioridad crediticia, por otro lado, el análisis integral de las carteras vencidas ha llevado que la institución no tenga una adecuada cobranza y sigan en aumento continuo de los créditos morosos, lo que ha dado como resultado una insuficiente liquidez institucional. Se llegó a concluir que la ausencia de un plan de acción que incluya una estrategia adecuada para la recuperación de carteras vencidas y una política crediticia pueden hacer que el proceso de cobranza sea ineficiente porque actualmente utilizan procesos desactualizados que afectan la liquidez de los préstamos. Por tanto, es muy importante formular nuevas estrategias y políticas que se adapten a las necesidades de la organización.

Según Julián (2018) en su tesis titulada “Una investigación sobre la conducta Free Rider del grupo de contribuyentes morosos de la Tasa de Servicios Urbanos de la ciudad de Mar del Plata - Argentina”, en el que la naturaleza de la investigación es identificar a los morosos que se les considera con conducta Free Rider, denominados de esta manera en su investigación porque estos reciben los bienes públicos esenciales que brinda el municipio de manera global, donde indica que su trabajo es exploratorio, con estrategia teórico - metodológica cualitativa esta es para descubrir y analizar el comportamiento de los morosos; teniendo como propósitos principales identificar la conducta de los free Rider para reducir la morosidad y limitar su comportamiento, también tiene otro propósito que es el de identificar lo que obtienen los contribuyentes morosos teniendo la condición y denominados free Rider, por lo tanto, se concluye que esta investigación va a contribuir y a su vez surgir nuevas ideas que permitan profundizar y mejorar la salud

fiscal en otras palabras, reducir la morosidad para renovar la vida de los habitantes y principalmente de los más afectados.

Según Collazos y Castro (2022) en su tesis denominada “Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia”, se utilizó el diseño de investigación no experimental, tuvo como objetivo establecer estrategias de cobranzas que permitan reducir el nivel de morosidad en la empresa Martyni Campestre, así mismo, la encuesta contó con una muestra de 6 colaboradores pertenecientes al rubro de cobranza, quienes fueron evaluados gracias a una encuesta aplicada, ya que los resultados permitieron concluir que la empresa Martyni Campestre de Garzón, Colombia, no contaba con suficientes estrategias de cobranza. y los trabajadores no fueron capacitados para ejecutar tareas efectivas de cobro de deudas, lo que lleva a la falta de motivación de los empleados y clientes, lleva a la empresa a enfrentar altos índices de morosidad de los clientes, afectando así la rentabilidad de la empresa.

Según Bustos (2019) en su tesis titulada “MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA.”, tuvo por objetivo desarrollar un modelo de gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. para ello se trabajó bajo la investigación de enfoque mixto; donde el estudio se centra en examinar los procesos y resultados que ocurren en la gestión de cobranza y nivel de morosidad, los hallazgos indicaron que el 75% de la cartera fue embargada en tiempo y forma y el 25% restante estaba en riesgo de morosidad por no cumplir con los procesos de gestión de crédito y cobranza, por ejemplo: llegadas tardías, clientes con información morosa, bases de datos no actualizadas. , carpeta de cliente desactualizada y datos incorrectos. Además, el diseño del modelo de gestión de cobranza debe enfocarse en: los canales de comunicación oficiales de la institución, la revisión de documentos de cartera vencida y la generación de documentos de cobranza, como referencia para futuras extensiones de crédito a los clientes.

1.2.2 A Nivel Nacional

Según Núñez (2018) en su tesis titulada “Estrategia de recuperación de créditos para reducir la morosidad en la cooperativa Ahorro y Crédito todos los Santos – Chota 2018”, cuyo objetivo es determinar las estrategias de recuperación de créditos que utiliza la Cooperativa Ahorro y Crédito Todos los Santos - Chota, 2018, utilizando métodos cuantitativos y tipos descriptivos, tomando como muestra 12 colaboradores cooperantes, utilizando encuestas técnicas y cuestionarios como herramientas, como resultado se obtuvo que la estrategia utilizada no ha sido aplicada con mayor rigor, y el motivo del aumento de las carteras vencidas es la falta de aplicación de políticas crediticias, como la mala evaluación crediticia y la gestión de cobranza insuficiente. La conclusión final es que el logro o el infortunio depende de la cobranza de los préstamos otorgados y el área de cobranza crediticia, por lo que es importante que una adecuada evaluación, seguimiento y monitoreo del crédito reduzca el riesgo crediticio.

Según Vera (2018) en su tesis titulada “Estrategias de Cobranza y Morosidad y su incidencia en la morosidad en la cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande LTDA, 2018”, estableció como objetivo determinar si las estrategias de cobranza inciden en la morosidad para la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande - 2018, es de tipo descriptivo inferencial siendo su instrumento dos cuestionarios con una muestra de 12 colaboradores, los resultados muestran que el principal defecto se da en la estrategia de cobranza, a su vez aparecen factores controlables e incontrolables como la negligencia organizacional, como el aumento de la cartera predeterminada. Asimismo, se concluyó que la estrategia de cobranza afectará la morosidad de la Cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande

Según Carranza (2018) en su investigación, “PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CRÉDITO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO APROCREDI SAN IGNACIO – 2018”, es de tipo descriptivo – explicativo. Tomó como objetivo, plantear una propuesta para mejorar la política de cobranza de créditos para reducir el comportamiento de morosidad de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "APROCREDI" San Ignacio, utilizando 12 trabajadores como muestra, utilizando encuestas como técnicas y cuestionarios

como herramientas., Por lo tanto, en materia de capital humano (trabajadores y socios), no se conoce nada sobre las políticas de cobranza que gestiona la cooperativa APROCREDI. Del mismo modo, podemos decir que en lo que respecta a los clientes / socios, tienen un gran conocimiento de los temas de educación financiera, por lo que las cooperativas se enfrentan a graves tasas de morosidad. En conclusión, se llegaron a proponer medidas urgentes para reducir estos indicadores, así como medidas de toma de decisiones con mayor y más rápida respuesta para perfeccionar la gestión de las cooperativas y avanzar hacia indicadores más rentables.

Según Lozada & Paoli (2020) en su tesis titulada “Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey, 2020” cuyo objetivo fue determinar la relación en la gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la municipalidad provincial de Huarmey, 2020, para ello se siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, el diseño de investigación que se empleó fue el no experimental. La población está conformada por 20 trabajadores de la administración tributaria de la provincia y municipio de Huarmey, y los resultados muestran que, según el 75% de los trabajadores, el nivel de gestión recaudatoria se encuentra en un nivel normal, y al mismo tiempo, el nivel de morosidad, según la casi totalidad de los trabajadores, es decir, el 90% de los trabajadores encuestados en el nivel medio. En conclusión, se encontró una correlación positiva moderada de 0.688 entre la gestión de cobranzas y los niveles de morosidad, con un nivel de significación bilateral de 1% (0.002), por lo que se aceptó la hipótesis de investigación que sugiere que existe una diferencia 2020 entre la gestión de cobranzas y Existe una correlación positiva entre el nivel de morosidad.

Según Alata & Albitres (2019) en su tesis titulada “Estrategia .de cobranza para reducir el índice de morosidad de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019”, Se estableció como objetivo proponer estrategias de cobranza y culturizar tributariamente a los vecinos del distrito. Esta investigación fue de tipo descriptiva Transversal, con un diseño no experimental, bajo un contexto cuantitativo, aplicada a una población de 14,091 contribuyentes, con una muestra para su estudio de 193 contribuyentes, como resultado se obtuvo que el proceso de recaudación de impuestos tiene como objetivo el cumplimiento

voluntario y al mismo tiempo fomentar la conciencia tributaria, tal como se refleja en el estudio de campo realizado con la población encuestada, el 75% está completamente de acuerdo con su advertencia específica sobre los deberes y derechos de los contribuyentes residentes en el distrito de Bellavista. Cada contribuyente está regulado en los artículos 92 y 87 del Código Tributario. Información según lo estipulado en la Resolución Viceministerial N° 042-2018-MINEDU, (2018) en su art. Se concluyó que los funcionarios distritales deben acercarse a sus vecinos mediante la realización de reuniones periódicas en los diferentes distritos bajo su jurisdicción, de manera que puedan comunicarse más, motivándolos así a comprender la importancia de cumplir con sus obligaciones municipales para con ellos. De esta manera todos los involucraron en la mejora de la decoración de su área y, a su vez, los recaudaron en impuestos.

A Nivel Local:

Según Pérez & Ruiz (2017) en su tesis titulada “Incentivos tributarios y la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2017” es de tipo correlacional con un diseño no experimental. El objetivo fue determinar la relación entre incentivos tributarios y la morosidad del impuesto predial, en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2017. Se usó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la muestra se estableció con un total de 378 contribuyentes, como resultado se logró determinar que los incentivos tributarios están relacionados con la recaudación de impuestos prediales en la ciudad de Jaén en un 2,6%, lo que significa que la correlación es débil y el valor p es igual a 0,003, a través del análisis de correlación estadística de Pearson, el coeficiente es 0.161 (correlación positiva débil) y el valor p es 0.003, que es el beneficio tributario relacionado con el impuesto a la propiedad recaudado por la Municipalidad de Jaén, ello muestra que cuanto mayor es el incentivo fiscal, mayor es el nivel de recaudación de impuestos sobre la propiedad. Se concluye que, se llegó a determinar la relación entre las variables de investigación, los incentivos tributarios y los atrasos de impuestos sobre la propiedad.

Según Gasco (2018) en su tesis titulada “Evaluación de la morosidad tributaria y su ampliación en la recaudación fiscal de la Municipalidad Distrital – Lajas 2018” es de tipo descriptivo y diseño no experimental. El propósito del estudio

fue determinar la implicancia de la evaluación de la morosidad tributaria en la recaudación fiscal de la Municipalidad Distrital – Lajas, como técnica se utilizan encuestas y como instrumento cuestionarios, la muestra está conformada por 10 personas, Los resultados muestran que la variación de la recaudación tributaria de enero a diciembre de 2017 ha aumentado con respecto a 2016. Se incrementó 70% en enero y 69% en febrero, lo cual es muy significativo, sin embargo, disminuyó 49% en octubre, lo que es Muy impresionante La gente se preocupa, sobre todo, los ingresos en diciembre aumentaron en un 83% con respecto al año anterior. La tasa de morosidad es del 52%, lo que indica que la eficiencia de cobranza es baja porque solo representa el 48%. En resumen, se acepta la suposición de que los elevados atrasos fiscales tienen un impacto significativo en los ingresos fiscales del distrito de Lajas.

Según Solano (2017) en su tesis titulada “Estrategia de cobranza efectiva para reducir la morosidad tributaria en la Municipalidad Distrital de la Victoria 2018” cuyo objetivo es Proponer estrategias de cobranzas para reducir la morosidad tributaria en la Municipalidad Distrital de La Victoria 2018., de tipo descriptiva y diseño no experimental, se usó como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario, la muestra fue conformada por 27 personas, Por ello, determinaron que hubo una reducción significativa de alrededor del 20% en 2017 con respecto a las recaudaciones de 2016. Una de las razones de esto fue la falta de personal en el rubro de ingresos para notificar a la mayoría de las casas victorianas, por lo que en el año anterior es imposible para lograr la meta de recaudación de impuestos municipales establecida por el gobierno municipal. La conclusión es que el Distrito de Ingresos del Gobierno Municipal del Distrito de Victoria no ha actualizado la lista de contribuyentes del distrito. También carece de personal a la hora de notificar a la administración el pago de impuestos. No existe formación para las autoridades competentes sobre sus destinos fiscales.

Según Brambila & Castro (2018) en su tesis titulada “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE” cuyo objetivo es diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial en la

Municipalidad, se consideró como método de la investigación de tipo básica, explicativa, propositiva. El resultado más significativo que se obtuvo es que el trabajo del día a día que se realiza en el área de tributación de Pueblo Nuevo - Municipio Distrital de Ferreñafe no se enfoca en disminuir el índice de morosidad, por lo que es necesario idear estrategias de recaudación que ayuden a reducir el índice de morosidad de los contribuyentes. La conclusión más destacada es que la propuesta fue validada por tres expertos, un insumo ya que es una herramienta encaminada a reducir la morosidad aplicando estrategias de cobranza en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo tales como: avisos, buenos pagos Motivación de las personas, redes sociales, llamadas telefónicas y charlas de concientización fiscal

Según Rodríguez (2017) en su tesis “ESTRATEGIAS CREDITICIAS PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DE PIURA S.A.C., AGENCIA SAN IGNACIO – 2017” cuyo objetivo proponer estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura, como instrumentos de recolección de datos se aplicó un cuestionario para las variables de estrategias crediticias y morosidad, el cual llegó a permitir identificar las formas en que las deficiencias en la organización conducen a un aumento del riesgo crediticio y por ende pueden conducir a la morosidad, propone estrategias para reducir el índice de morosidad de los fondos municipales, los resultados muestran que las estrategias crediticias sí pueden reducir el índice de morosidad, es decir, cuando las entidades utilizan estrategias de evaluación y cobranza de crédito, mayor es la probabilidad de reducción de la morosidad; entre las recomendaciones se encuentran la aplicación de análisis cualitativo, aplicado por solo el 30% de la población de estudio, llamadas telefónicas desde el primer día de atraso, aplicado por solo 10% según evaluación, y otras

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 1 Proceso de cobranza

Gómez (2002) explicó que, en las instituciones el proceso de cobranza que se realiza para recuperar la cartera de inversiones utiliza diferentes técnicas,

siendo las más comunes: envío de cartas de notificación, llamadas telefónicas y otros métodos de demora en los pagos. Nos menciona que para que la gestión de cobranza sea efectiva, en este caso, el cliente o contribuyente debe conocer todos los aspectos del comportamiento ilícito, qué medidas se han tomado y qué medidas se tomarán en el futuro para asegurar que el deudor o el contribuyente cumpla con las normas de pago

MEF (2016) mencionó en sus "Lineamientos para el Manejo de la Cuenta del Impuesto a la Propiedad" que para cobrar con éxito los pagos es necesario el estudio de la cartera de activos, y comprender las características de la deuda del impuesto a la propiedad, ya que al recuperarlo puede clasificarlo y administrarlo”

1.3.1.1 Tipos de cobranza

Morales & Morales (2014) los cataloga de la siguiente forma:

1.3.1.1.1 Cobranza normal

Se realiza a través de métodos de pago tradicionales, el mecanismo utilizado incluye la emisión de extractos de cuenta o facturas al recibir pagos regulares, a través de los cuales los clientes pueden conocer la evolución de su límite de crédito.

1.3.1.1.2 Cobranza Preventiva

En esta etapa, los clientes pueden usar recordatorios de fechas próximas o de vencimiento, lo que se puede hacer por teléfono, por correo electrónico o visitantes. Aquellos clientes que deban participar primero en la recogida por teléfono, y aquellos clientes que no puedan ser contactados por algún motivo, de hecho, deberán ser entrevistados en sus domicilios por visitantes de la zona.

1.3.1.1.3 Cobranza Administrativa

Es una cartera de clientes que están a punto de vencer y no tienen gestión previa. Implicando actividades dentro de ellas la cobranza preventiva. Siempre que se pueda efectuar una cobranza telefónica. La cartera de clientes debe subdividirse y priorizarse para que pueda distribuirse uniformemente entre los administradores de recuperación de crédito. Para

obtener los compromisos de pago de cada cliente, es necesario concertar y determinar el seguimiento adecuado, así como emitir y enviar cartas, transacciones e informes.

1.3.1.1.4 Cobranza Domiciliaria

Cuando un cliente no paga una factura (llamada cuenta atrasada), se debe realizar una visita domiciliaria para definir el proceso de cobro que se debe seguir debido a la demora. Se recomienda que esta colección sea acompañada por los corresponsales y sus correspondientes responsables. Según el grado de atraso, debe clasificarse de la manera siguiente:

- Cobro de efectivo: se refiere al cobro de todos los atrasos o saldos (si han vencido)
- Por acuerdo: Recibo de no menos del 50% del pago, y llegar a un acuerdo con un pago posterior que defina un retraso a corto plazo.
- Recuperación de mercancía

Cuentas Morosas: Son cuentas de crédito para las que no se han recibido pagos de préstamos en el plazo acordado. Los atrasos son préstamos pendientes a largo plazo y son cuentas dudosas. La deuda puede recuperarse mediante cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial, según la respuesta del deudor al proceso de cobranza.

1.3.1.1.5 Cobranza Extrajudicial

Se aplica a todas aquellas cuentas que han caducado, que pueden haber aplicado previamente algún tipo de gestión de cobranza y el resultado no fue exitoso. En este caso, el método de gestión de cobranza es el siguiente:

- Verificar la existencia de personas físicas o jurídicas
- La ubicación, la dirección privada o de la empresa recién registrada.
- Comunicación con el deudor de manera personal para negociar las deudas pendientes.

1.3.1.1.6 Cobranza Prejudicial

En este caso, son cobrados por su propia empresa o el proveedor de servicios de un banco o cualquier otra institución, y comienzan con uno o más retrasos en el pago. A través de estas empresas de cobranza, los acreedores intentan persuadir a los deudores para que cumplan con sus obligaciones, evitando así litigios. Además, estos gastos se registran en la cuenta del deudor como gastos de cobranza.

1.3.1.1.7 Cobranza Judicial

Se inicia cuando el deudor incumple sus obligaciones crediticias, es decir, no devuelve el monto del crédito aceptado, y el acreedor protesta contra los pagarés, letra u otro documento que constituya garantía. El acreedor empieza una demanda ante el juzgado correspondiente con el fin de emitir una sentencia a través del juicio para recuperar el saldo de los derechos del acreedor y los cobros. Si el deudor no paga según sentencia de juicio, el juez puede determinar otras acciones, tales como: embargo judicial de los bienes del deudor, liquidación de la garantía (hipoteca, prenda, etc.) que se ha entregado. El cobro de cargos por mora representa un problema mayor para la empresa, ya que puede generar gastos adicionales, reduciendo así las ganancias.

1.3.1.1.8 Cobranza Coactiva

Ley de Procedimiento de Ejecución Coactiva, ley que se da cuando en la cobranza preventiva no se dio de manera oportuna, siendo así que nace esta ley iniciándose cuando se notifica una resolución de cobranza coactiva bien llamada REC 01, luego esta tiene un mandato de 07 días hábiles para proceder con su pago de lo contrario se efectuarán medidas cautelares donde se puede proceder de varias maneras la recuperación de la morosidad. Donde presentaré las formas de embargo que se pueden realizar: embargo en forma intervención y de recaudación, Embargo en forma de secuestro conservativo o depósito, Embargo en forma de inscripción y embargo en forma de retención.

1.3.1.2 Importancia de evaluar resultados de la cobranza

Según MEF (2016) luego de implementar diferentes estrategias de gestión de cobranza, es necesario evaluar los resultados de la recaudación de manera obligatoria, teniendo en cuenta las características de la cartera de activos de su contribuyente, y verificando si se logra la meta recaudatoria. Si no se alcanza la meta esperada para un período determinado, se reconsiderará la estrategia; también se deberá elaborar una tabla comparativa del año fiscal anterior y la estructura de la cartera de inversiones por cobrar en el año fiscal anterior.

El plan de cobranza que utiliza todo organismo público que recauda sus propios ingresos tiene una previsión de recaudación esperada, por lo que se recomienda hacerlo de manera optimista y conservadora, con base en los recursos humanos, materiales y financieros, y considerar los procedimientos adecuados a realizar. El plan de cobranza debe ser completo, flexible y progresivo; tratar siempre de aumentar la tasa impositiva, ampliar la base imponible y reducir las conductas evasivas y elusivas.

1.3.1.3 Dimensiones del Proceso de cobranza

1.3.1.3.1 Gestión de cobranza:

Panez et. al (2019) indica que para el proceso de cobranza tiene que haber herramientas esenciales para optimizar los procesos e indicadores de cobranza. Los indicadores son: Período promedio de Cobro, agencias donde se puede realizar la cobranza, descuento por pago con beneficio.

i. Período Promedio de Cobro:

Según Morales & Morales (2014) la adición de plazos y en los tiempos de prórroga se transformarán el dinero en un tiempo concluyente, siempre que tarde el proceso de cobranza agranda la demora en transformarlos en líquido, tomando los 90, 30 y 15 como tope, se usa:

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{cuentas por cobrar } \times \text{ días en año}}{\text{ventas al crédito}}$$

ii. Agencia de cobranza:

Según Brachfield. P, (2017) hay áreas de una empresa o institución dedicadas a recuperar deudas pendientes de cancelación siempre que la entidad ponga sus reglas de cobranza, condiciones, métodos, medios de pago, etc., ahora

el deudor tributario que tiene la deuda consentida tiene que regirse a criterios de cobranza brindados por la entidad y/o administración. Con estas agencias se puede salvaguardar la recuperación de la deuda debido a que no se puede cobrar de forma rigurosa.

iii. Descuento por pronto pago:

Según Morales & Morales, (2014) el descuento por pronto pago es un beneficio que se le concede al deudor tributario por adelantar sus pagos y estos tengan un descuento sobre el valor insoluto siempre y cuando sea provechoso en ambas partes.

1.3.1.3.2 Seguimiento de cobranza

Según Morales & Morales (2014) esto se hace para comprender su situación física y económica para ver si estos problemas son realmente la causa de los retrasos en las cancelaciones, y además concede una deseable comprobación clara sobre los deudores para que puedan ser ayudados y brindados soluciones para lograrlos y cumplir lo acordado.

i. Notificación por escrito:

Morales & Morales (2014) también se rige en la ley 27444 ley de procedimiento administrativo general, también llamada mensajes dentro de ley, en donde se expone cualquier tipo de acto administrativo y al no manifestarse en los pagos se informa sobre su retraso por este medio. También suele informarle que se tomará una medida más rígida en el proceso de cobranza.

ii. Notificación telefónica:

Según Morales & Morales, (2014) esta puede ser la tarea más segura, pues suelen permitir establecer un contacto directo con el cliente, donde se pueden formular medidas que estén relacionadas, y el usuario nos puede facilitar para que podamos corregir y mejorar. De esta forma te avisaremos de que tu deuda esta por caducar.

iii. Cobranzas personales:

Brachfield. P. (2017) señala el lugar para ver personalmente tu programa cuando el responsable realiza el cobro, esto apoya en la observación de cómo es

tu entorno y cómo está de manera económica, si esta es efectivamente la razón por la que no lo haces, amortiza lo que debes, es por ello que este método se usa a menudo para restaurar cancelaciones pendientes.

1.3.1.3.3 Cobranza legal

Según Morales & Morales, (2014) lo describió como una etapa donde tendría que acudir a instancias procesales ya que el individuo no realizó con el pago de la promesa pendiente, de esta forma presiona al adeudado a completar con lo requerido para que el proceso no continúe y no produzca una empresa que genere gasto tanto para esta como para el deudor.

1.3.1.3.3.1. Notificación legal:

Morales & Morales (2014) determina que el informe es para avisar sobre su formato y cómo se llevará a cabo, y como evidencia de respaldo para sustentar las acciones de la empresa. También se le llama comunicación al imputado para que conozca el contenido del aviso y no lo sorprenda.

1.3.1.3.3.2. Resolución de cobranza:

Según Morales & Morales, (2014) aquí se hace acuerdo a cancelar la ordenanza, donde se estipule de qué manera, cómo y cuándo se debe realizar el pago, lo cual debe ser respetado porque ha sido determinado por un tribunal si no se realiza lo que se expresa, el tribunal puede apoderarse de sus fortunas.

1.3.2 Morosidad

Según Brachfield (2017) sustenta que, la morosidad no es más que atrasos y retrasos en el pago, por otro lado, también demuestra que se trata de una infracción de sus deberes.

1.3.2.1 Objetivo de la Morosidad

Según Brachfield (2017) menciona que el propósito de todos los morosos obstinados es extender el tiempo de pago tanto como sea posible, porque el tiempo siempre está a su favor. El moroso experimentado sabe que cuanto más se demore en cumplir con sus obligaciones, mayores serán los beneficios que obtendrá. Por lo tanto, el moroso experimentado se enfrentará al acreedor tanto como sea posible, porque con esta estrategia, no solo puede retrasar el pago, sino que incluso si tiene

suerte, siempre se deshará del pago. El moroso trata de aclarar el viejo dicho: "Las viejas deudas son deudas muertas". Por lo tanto, el objetivo final del moroso inexperto es que el acreedor finalmente renuncie al crédito y, de hecho, perdone la deuda.

1.3.2.2 Tipos de deudores

Brachfield (2017) precisa cinco categorías básicas de moroso o atrasados:

- **Deudores o morosos**

Son aquellos deudores que tienen la capacidad de pago, pero no quieren ya que, al tener la suficiente liquidez, procuran no pagar. Se dividen en dos subtipos:

- a. Aquellos que finalmente pagaron sus deudas (tarde, pero pagaron). Todas estas intenciones ilegales entran en esta categoría porque pretenden detener el pago por alguna u otra forma, esto hacen para poder beneficiarse sobre una supuesta financiación gratuita, pero a costa de sus proveedores.
- b. Gente profesional que incumplen y que nunca han pagado (sobre todo cuando se le hace algún tipo de coerción)

- **Los deudores fortuitos**

Son los que están dispuestos a pagar, que quieren pagar, pero no pueden porque no tienen liquidez para pagar la deuda; son deudores que, si se le otorgan facilidades de reembolso adecuadas, terminarán por cancelar todas las deudas.

- **Los deudores negligentes**

Son personas que no quieren acerca de sus deudas, aunque conozcan su negocio, no les importa la buena gestión y son conscientes de ello. Es decir, aquellos deudores descuidados, desorganizados, etc. que tienen solvencia económica, pero por torpeza no pagan, por algún motivo no saben que tienen que pagar y se vuelven morosos.

- **Los deudores circunstanciales**

Son personas que se resisten a los pagos voluntarios, que pueden pagar, pero no lo hacen porque hay un litigio, reaccionan de esta manera ante productos o servicios defectuosos. Son personas que voluntariamente evitan el pago por un problema con el producto o servicio brindado, pero son sinceras, y si el proveedor resuelve la disputa, pagarán.

- **Los clientes despistados**

Son los que se han olvidado de que tenían una factura pendiente o que no tienen un sistema para realizar los pagos a proveedores y trabajan fiándose de su memoria o con sistemas ineficaces de control.

1.3.2.3 Dimensiones de la Morosidad

1.3.2.3.1 Incumplimiento de la obligación:

Según Brachfield (2017) en su investigación, encontró que existen algunos factores que pueden incidir en la demora, y concluyó que el posible culpable es el cliente por ser insolvente, y el mismo acreedor no ha hecho una póliza. Señaló que todos estos tienen la capacidad de no cumplir con su pacto acordado.

1.3.2.3.1.1 Índice de morosidad:

Según Cerón et al., (2017) Refiere que es la proporción de retiros de deudores que exceden el límite superior es de 90 días, también mencionó que el porcentaje de morosos se indica en la tabla.

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{deuda impaga del año fiscal}}{\text{Emisión del año fiscal}}$$

1.3.2.3.1.2 Calendario de Pago:

Según Morales & Morales (2014) definido a modo documento en el reglamento y planos, según el plazo, cómo vence el pago correspondiente al préstamo otorgado, el cual se realizará dentro de un plazo determinado de acuerdo a las reglas que establezca el mercedor.

1.3.2.3.1.3 Vencimiento de pago:

Según Morales & Morales (2014) llega crear el plazo de término para que los fragmentos relacionados estipulan el cómo deben cumplir con sus obligaciones. También se refiere a que el deudor debe haber cumplido con la amortización del deudor al vencimiento.

1.3.2.3.1.4 Cartera morosa:

Según Cerón et al., (2017) está compuesto por usuarios que aún no han cancelado el negocio realizado por el préstamo de la empresa y han superado la fecha de pago, que se define como la devolución de los atrasos y ha superado el límite de cartera permitido de la persona o entidad establecido por acreedores.

1.3.2.3.2 Liquidez:

Según Ricra (2014) definiéndose como el capital en liquidez que la empresa puede utilizar para pagar la deuda contraída. Aquí también miden su capacidad de generar excedentes, lo que puede ayudar a las entidades a recaudar los fondos necesarios para compensar el costo insuficiente que requiere la organización. Deuda a corto plazo.

1.4 Formulación del Problema.

1.4.1 Problema General:

¿De qué manera la propuesta de un plan de proceso de cobranza disminuirá el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021?

1.4.2. Problemas específicos:

a) ¿Cuáles son los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021?

b) ¿Cuál es el nivel de morosidad en la MDSMP, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021?

c) ¿Cuál será la propuesta para validar el plan del proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, lima, 2021?

1.5 Justificación e importancia del estudio:

La presente investigación es importante porque la entidad en estudio tiene un gran problema con el nivel de morosidad en tiempos de pandemia por ello es fundamental proponer las nuevas estrategias de proceso de cobranza para ayudar a mejorarlas.

i. **Justificación práctica:**

De acuerdo con los objetivos del estudio, en el resultado podremos encontrar soluciones en tiempo de pandemia covid19, sobre problemas de economía local, nacional y mundial, como también el de la salud; esto permitirá analizar el tipo de morosidad y afrontarla con soluciones a corto plazo.

ii. **Justificación teórica:**

Que, considerando la importancia de la investigación en el proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia, llevando a reflexión académica y cognitiva de esta investigación propositiva y siendo el proceso de cobranza la más importante de toda entidad pública y privada, enfocaremos en proponer técnicas aplicando un conjunto de conceptos y teorías acompañadas de recomendaciones, las mismas, que proporcionan las extensiones e indicadores que serán empleadas para averiguar la solución al problema correspondiente. Proponiendo métodos no antes aplicados y segmentando la cartera de cobranzas se estandarizará el proceso de cobranza, asimismo, la investigación en su valor teórico propondría en un precedente para futuras investigaciones, replicaciones o refutando de otros modelos teóricos.

iii. **Justificación Metodológica:**

Para la recolección de datos del presente estudio se utilizará la encuesta como técnica, utilizando como instrumento el cuestionario, que serán validados por profesionales expertos, para que así podamos obtener datos reales y fiables para el resultado de nuestros objetivos.

1.6 Hipótesis:

H1: La propuesta de un plan de proceso de cobranza disminuye el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021

H0: La propuesta de un plan de proceso de cobranza no disminuye el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021

1.7 Objetivos:

1.7.1 objetivos generales:

Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021

1.7.2 objetivos específicos:

- a) Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021
- b) Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021
- c) Validar la propuesta del plan en el proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.

II.MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de Investigación

2.1.1 Tipo de investigación:

Según Hernández et al., (2014) las investigaciones descriptivas tienen como objetivo encontrar atributos, caracteres y perfiles personales, grupales, comunales, procesos, objetos e incluso cualquier otro fenómeno que necesite ser analizado. Es por ello que esta investigación es descriptiva, ya que permite explicar las características operativas a través del análisis de datos y determinar el estado de la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, Lima, ya que los atrasos son un problema creciente que compromete el buen desarrollo de esta.

Según Terán (2016) las investigaciones propositivas es parte de un diagnóstico, se establecen metas y se diseñan estrategias para alcanzarlas. Es por ello que la presente investigación es propositiva ya que se va a proponer un proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempo de pandemia en la Municipalidad Distrital San Martín de Porres, Lima

2.1.2 Diseño de la investigación:

Según Hernández et al., (2014) el tipo de investigación no experimental, es observar los fenómenos que ocurren en el medio natural y analizarlos, es por ello que este estudio se encuentra clasificado como "no experimental" siempre que la información requerida para el análisis no siempre será nueva ni creada.

Enfoque: Cuantitativo. Según Hernández et al., (2014) la investigación transversal, son datos que se recopilan en un momento, su propósito es describir la tasa de ocurrencia de variables y sus interrelaciones en un momento dado, los datos se recopilan en puntos o ciclos a lo largo del tiempo para dar cuenta de los cambios, sus determinantes y sus consecuencias. Es transversal porque el cuestionario solo se aplicará una vez, es decir, los datos se recogerán en un instante. Siendo esta también cuantitativa ya que se hará con la recopilación de datos estadísticos a su vez serán medibles, teniendo como consecuencia general que puedan ser deliberadas en el tiempo.



Donde:

O= Observación

M= Muestra de estudio

P=Propuesta

2.2 Población y Muestra

Carrasco (2005) la población se define como la colección conjunta de elementos (unidades de análisis) pertenecientes al ámbito espacial, de los cuales se van a acrecentar el proyecto de estudio

Carrasco (2005) es una parte o sección delegada de la población, y sus cualidades esenciales deben ser ecuanimes y mostrar fielmente, por lo que los resultados adquiridos en el muestreo pueden resumirse a cada uno de los componentes que establecen la población.

En el presente estudio la población es de 129 colaboradores de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres, Lima.

$$n = \frac{N * Z^2(p * q)}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Población

e= Nivel de error

Z= Nivel de confianza

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

$$n = n = \frac{129 * 1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2(129 - 1) + 1.96^2(p * q)}$$

$$n = \frac{129 * 1.96^2(0.5 * 0.5)}{0.05^2(129 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = 97$$

La muestra está conformada por 97 colaboradores del área de gerencia de administración tributaria en la municipalidad distrital san Martín de Porres de Lima.

2.3 Variables, operacionalización

2.3.1 Variable Independiente (Proceso de Cobranza)

Definición Conceptual:

Fred (2013) son maniobras utilizadas para obtener los resultados deseados y para reducir las deudas morosas por los usuarios y que son de gran importancia para las instituciones en la recuperación de cuentas por cobrar/crédito.

Definición Operacional:

Enrique (2010) formalidad en los cobros de cuentas por cobrar y en el concepto de la compra de un producto o pago de un servicio brindado.

2.3.2 Variable Dependiente (Morosidad)

Definición Conceptual:

Pampillón de la Cuesta & Paz (2012) Por morosidad se refiere al incumplimiento de un cliente en el pago de intereses vencidos y compromisos de principal sobre préstamos o créditos.

Definición Operacional: Según Cermeño et al., (2011) desarrollo adecuado a través de la cual se prepara el cobro de un registro para la adquisición de un artículo o el abono de un servicio.

2.3.3 Operacionalización

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e Instrumento
Proceso de cobranza	Gestión de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Periodo promedio de la cobranza 	1. ¿Los procesos de cobranza están bien definidos para evitar que se retrasen los pagos por parte de los contribuyentes?	Encuesta(cuestionario), Entrevista (Guía de entrevista)
	Seguimiento de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> Agencias de cobranzas Beneficios por pronto pago Notificación por escrito 	2. ¿Tiene identificados los procesos Core dentro del proceso de cobranza referente a la GAT? 3. ¿Cuáles son los indicadores para medir la eficiencia del personal? 3. ¿Cuáles son los indicadores para medir la eficiencia del personal?	
		Cobranza legal	<ul style="list-style-type: none"> Notificaciones telefónicas 	
Morosidad	Incumplimiento de la Obligación	<ul style="list-style-type: none"> Índice de morosidad 	1. ¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el Distrito de San Martín de Porres?	
		<ul style="list-style-type: none"> Calendario de pago 	2. ¿Los contribuyentes siguen el calendario de pago establecido al código tributario?	
	Liquidez	<ul style="list-style-type: none"> vencimiento de pago Cartera morosa 	3. ¿Cree usted que el nivel de comunicación hacia los contribuyentes es óptimo para evitar los incumplimientos de pago? 4. ¿Su liquidez respalda su deuda a corto plazo? 5. ¿Considera que existen morosos fortuitos que no pagan sus obligaciones tributarias? 6. ¿Cree que su incumplimiento de pago se debe a su falta de liquidez?	

2.4 Técnicas y Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Instrumento y Técnica de Recolección de datos

La encuesta será aplicada para esta investigación.

Carrasco (2005) Es una técnica de investigación social que se utiliza para consultar, explorar y recopilar datos haciendo preguntas directa o indirectamente a los temas que constituyen la unidad de análisis.

2.4.2 Instrumentos de Recolección de datos

La herramienta correspondiente a esta técnica de la encuesta y se empleará en este estudio es el cuestionario.

Carrasco (2005) El cuestionario consiste en mostrar al encuestado una tabla que contiene una serie de preguntas ordenadas y coherentes, claras, precisas y objetivas para poder resolverlas de la misma manera.

2.4.3 Validez

Hernández et al., (2014) entender la validez según la definición dada por es el grado en que el instrumento refleja el dominio de contenido específico de la medición. Para determinar la efectividad de la herramienta, debe ser evaluada por un panel de expertos antes de su aplicación para verificar si el contenido de la herramienta se ajusta a la investigación propuesta.

2.4.4 Confiabilidad

Hernández & Pascual (2003) es una estrategia que apoya en la decisión del grado de legitimidad de la información recogida, y su objetivo es garantizar el logro normal de la exploración, aplica el coeficiente alfa de Cronbach para decidir la posibilidad de los datos adquiridos y restringirlos según lo indicado por las reglas adjuntas.

NEGACIÓN	a es menor al 60%
ACEPTA	a es menor al 80%
OPTIMZA	a es mayor al 81%

2.5 Procedimiento de análisis de datos

Para esta investigación se utilizaron estos paquetes de software estadístico especializado para el análisis de datos, es decir, Windows 10, Excel, SPSS, para procesar la información obtenida para generar resultados, analizar y tabular estos datos para su posterior uso y puedan ser interpretados.

2.6 Aspectos éticos

Según Belmont (1979) en el informe distingue las normas morales fundamentales como aquellas medidas que sirven para legitimar numerosas reglas morales y la evaluación de las actividades humanas. Entre las normas reconocidas en general en nuestra práctica social, tres de ellas son especialmente significativas para la moral de la experimentación humana.

- ❖ **Consideración hacia las personas:** Capacidad de resolver las opciones con absoluta libertad
- ❖ **Fiabilidad:** Datos de campo en tiempo real
- ❖ **Reserva:** Mantener en secreto al testigo que da la información

2.7 Criterios de Rigor Científico

Según Thai (2011) estima los siguientes criterios de rigor científico para ser uso en la investigación:

- **Valor Verdad:** En cuanto a resultados obtenidos en el estudio de variables serán revisados y verificados para que de esa manera se determine su autenticidad y transparencia.
- **Aplicabilidad:** Es importante utilizar los ciclos para luchar contra las infracciones de los titulares de las cuentas.
- **Consistencia:** Los inconvenientes son constantes en la municipalidad, como demuestra el estudio.
- **Neutralidad:** La investigación es objetiva en vista de que evita las preferencias y es firme en sus decisiones.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados en Tablas y Figuras

Objetivo general

Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021

Nuestro objetivo general es proponer un proceso de cobranza actualizado el cual mejorara la comunicación con los contribuyentes y esto llevara a disminuir el nivel de morosidad en la Municipalidad Distrital de San Martin de Porres. Para tal fin se consideró la teoría de Gómez (2002) quien explicó que, en las instituciones el proceso de cobranza que se realiza para recuperar la cartera de inversiones utiliza diferentes técnicas, siendo las más comunes: envío de cartas de notificación, llamadas telefónicas y otros métodos de demora en los pagos. Nos menciona que para que la gestión de cobranza sea efectiva, en este caso, el cliente o contribuyente debe conocer todos los aspectos del comportamiento ilícito, qué medidas se han tomado y qué medidas se tomarán en el futuro para asegurar que el deudor o el contribuyente cumpla con las normas de pago.

Tabla 2 Propuesta

PROPONER REDUCIR EL NIVEL DE MOROSIDAD CON UN PROCESO DE COBRANZA OPTIMIZADO					
1.	PRESENTAR EL PROYECTO DE MEJORA DE PROCESOS PARA LA GAT (GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA), ANTE MESA DE PARTES DE LA MDSMP.				
2.	GERENTE RECEPCIONA Y SOLICITARA INFORMES TECNICOS A SUS SUBGERENCIAS.				
3.	ESPERAR RESPUESTA DE LOS INFORMES TECNICOS.				
4.	ESPERAR RESPUESTA DE LA APROBACION DE LA PROPUESTA				
	<table border="1"><tr><td>NO</td><td>MEJORAREMOS/ ACTUALIZAREMOS LA PROPUESTA</td></tr><tr><td>SI</td><td>- UNIFICAR EL AREA DE NOTIFICACIONES EN UNA SOLA Y SER DEPENDIENTE DE GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA</td></tr></table>	NO	MEJORAREMOS/ ACTUALIZAREMOS LA PROPUESTA	SI	- UNIFICAR EL AREA DE NOTIFICACIONES EN UNA SOLA Y SER DEPENDIENTE DE GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
NO	MEJORAREMOS/ ACTUALIZAREMOS LA PROPUESTA				
SI	- UNIFICAR EL AREA DE NOTIFICACIONES EN UNA SOLA Y SER DEPENDIENTE DE GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA				
5.	ELEVACIÓN DE PROPUESTA A SUPERIOR JERÁRQUICO DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA				
6.	PIDE OPINIONES AL ÁREA LEGAL Y DEMÁS ÁREAS IMPLICADAS EN LA CREACIÓN DEL ÁREA DE NOTIFICACIONES				
7.	ACTUALIZACION DEL MOF, ROF Y ORGANIGRAMA				

Objetivos específicos

Primer objetivo específico, Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021

Tabla 3 Definición de los procesos de cobranza

¿Los procesos de cobranza están bien definidos para evitar que se retrasen los pagos por parte de los contribuyentes?

Los procesos de cobranza están bien definidos, a fin de que la cobranza este dentro los plazos indicados recordemos que el marco legal para los plazos entre una etapa y otra están señalados claramente en la ley de tributación municipal y el código tributario principalmente, en ese sentido en la etapa pre coactiva tenemos un máximo de 20 días hábiles posteriores a la notificación y una semana más posterior a los procesos por otro lado cuando estás llegan a la etapa de cobranza coactiva corresponde también respetar los plazos indicados en la norma propia de esta etapa, qué es la ley de ejecución coactiva (Ley 26979)

Tabla 4 Identificación de los procesos Core

¿Tiene identificados los procesos Core dentro del proceso de cobranza referente a la GAT?

en cada subgerencia existe algunos procesos que consideramos son muy importantes y sobre los cuales se sostiene todas las acciones de cobranza hacia los contribuyentes ejemplo en la subgerencia de administración tributaria y orientación al contribuyente tenemos el inicio y punto de partida para nosotros es muy importante es justamente la repartición de las cuponeras o cartillas información predial, en dónde indican los detalles y las características en la determinación del impuesto y las tasas de árbitros correspondientes en el caso de la subgerencia de recaudación tributaria y control de la deuda, tenemos ahí la notificación de los valores tributarios es decir las órdenes de

pago y resoluciones determinación las cuales tienen que estar notificadas conforme a ley, por otro lado en la subgerencia de fiscalización tributaria, tenemos fundamentalmente el incremento de la base predial a fin de identificar y registrar a los omisos y actualizar la información de los subvaluados, finalmente en subgerencia de ejecutoría coactiva tenemos como de proceso el inicial la notificación de la resolución de ejecución coactiva (REC), con esta se da inicio de procedimiento ejecución coactiva y posteriormente todas las medidas cautelares impuestas

Tabla 5 Indicadores de eficiencia de personal

¿Cuáles son los indicadores para medir la eficiencia del personal?

La manera sobre la cual evaluamos la eficiencia está principalmente versado como objetivo fundamental el de evitar el reproceso cualquier actividad que tengamos que realizar, es decir las actividades se tienen que realizar lo más exactas y precisas con la finalidad de evitar una segunda revisión una tercera revisión, procurando que el colaborador evite hacer dos veces una sola labor, cuándo bien se puede realizar todo en una sola acción, de tal forma que tiene el tiempo suficiente para poder realizar otras actividades; por ende no queremos que el personal se vaya más allá de sus horas pactadas qué es el horario de inicio de la jornada laboral y el horario final de la jornada laboral.

Tabla 6 Índices de verificación

¿La entidad tiene un equipo de cobranza permanente, indique si tiene índices de verificación para medir el proceso de cobranza?

Debo indicar que sí, el cual trabaja en un horario 24/7 de lunes a sábado con la finalidad de identificar a los contribuyentes con deuda por cobrar y qué exigen gran magnitud una inducción de un seguimiento para lograr la recaudación, además los

resultados se vean reflejados en diferentes niveles tal es así que por ejemplo caso de la Subgerencia de Administración Tributaria y Orientación al Contribuyente medimos periódicamente la cantidad de resoluciones gerenciales que sacamos también tenemos un indicador en la efectividad de la cobranza por ejemplo la cantidad de devoluciones en este sentido es un indicadores en negativo, es decir mientras menos devoluciones mejor se está realizando el proceso de cobranza; en la Subgerencia de Recaudación Tributaria y Control de la Deuda, tenemos indicador referencial la cantidad de valores tributarios que se están sacando, allí tenemos nuestros indicadores que están referidos a la cantidad de contribuyentes segmentados por principales medianos y pequeños contribuyentes sobre los cuales ejercemos actividades de cobranza sistemática y vamos evaluando periódicamente la efectividad la cantidad de contribuyentes que pagan por cada gestor

Tabla 7 Criterios para segmentación

¿Cuáles son los criterios empleados para la segmentación de su cartera de cobranza?

En el Distrito de San Martín de Porres por tipos de contribuyentes debemos indicar que está compuesto en su mayoría por personas naturales y jurídicas denominados pequeños contribuyentes, no existiendo grandes contribuyentes en proporción a la cantidad de habitantes que tiene el distrito, por lo cual, nuestra gestión de cobranza tiene que ser intensiva en gestión y en inducción a la cobranza esto nos obliga a tener que agruparlos por asociaciones y urbanizaciones consolidadas y no consolidadas y sobre las zonas geográficamente consolidadas

Tabla 8 Efectividad

¿Cuál ha sido la efectividad en la recuperación de su cartera pesada en el último año?

tenemos un punto de flexión en el año 2020 debido a la pandemia, las proyecciones de recaudación y al mismo tiempo de recuperación de cartera pesada, se vieron transformados incrementándose en el 2020 debido a que la gente no podía cumplir con sus obligaciones básicas a raíz de que los pobladores en el distrito son personas naturales con pequeños negocios y estos viven el día al día, el no tener una continuidad en la actividad comercial a interrumpido de manera drástica con esta forma de vivir y sobrevivir ocasionando que muchos de ellos tengan que priorizar sus necesidades básicas como la salud para prevenir el covid19 dejando de lado sus obligaciones tributarias al final; en este sentido, el año 2020 ocasiono que nuestra cartera pesada se disparase a niveles exponenciales respecto al año anterior año 2019, es gracias a las actividades indirectas que estuvo realizando el gobierno a través de los bonos, incentivos a los pequeños negocios que han logrado que finalmente muchas personas naturales y jurídicas del distrito logren nuevamente recuperar la cadena de pagos que enlaza los que ellos generan como ingreso con las obligaciones que tienen si bien es cierto que todavía existe una recuperación lenta vemos y tenemos las proyecciones que esta recuperación se va a ver solucionada y regresara a sus inicios normales a partir del 2022.

Tabla 9 Notificación en la Gestión de Cobranza

¿La notificación es un proceso importante en la Gestión de la cobranza?

Como se indicó en las dos primeras preguntas de los procesos Core se habrá podido apreciar que la notificación de la cuponera, los valores tributarios, la notificación del inicio de proceso del inicio de cobranza coactiva se menciona que son muy relevantes de esta manera es muy importante, no obstante que esto puede ser perfectible estoy completamente seguro que cualquier cosa se puede realizar mejor en la medida que se pueda realizar un análisis y espero todo lo mencionado le pueda servir para que

usted pueda analizar y proponer alguna idea que mejore y nos ayude a mejorar todas las acciones de cobranza en el distrito.

Segundo objetivo específico, Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021

Tabla 10 Indicador Índice de morosidad

¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el Distrito de San Martín de Porres?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	20	21%
A veces	46	47%
Casi siempre	19	20%
Siempre	12	12%
Total	97	100%

Elaboración propia

Figura 1.- Índice de morosidad - nivel de morosidad

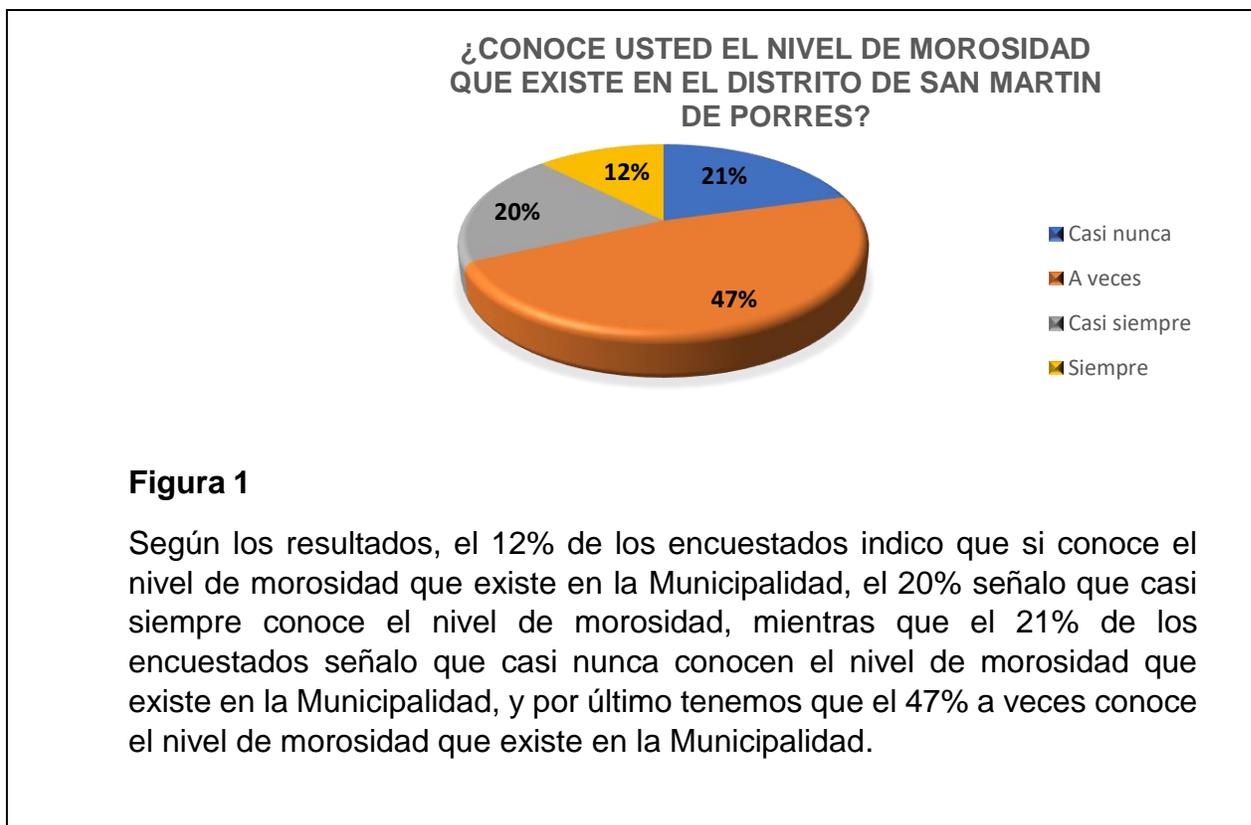


Tabla 11 Histórico de morosidad

Porcentaje de morosidad comparativo desde el 2017 al octubre 2021 (con referencia de emisión del año).

EJERCICIO	TOTAL				ANUAL		PORCENTAJE DE RECAUDACIÓN (%)
	1ER TRIM.	2DO TRIM	3ER TRIM	4TO TRIM	TOTAL	EMISION DEL AÑO	
2017	17,236,950.16	16,509,671.78	16,621,970.87	21,830,606.00	72,199,198.81	78,573,756.00	92
2018	22,203,114.47	11,816,377.44	15,485,557.52	14,445,657.11	63,950,706.54	76,290,793.14	84
2019	20,852,565.50	10,585,395.52	17,822,570.03	16,588,578.66	65,849,109.71	70,134,071.46	94
2020	18,348,163.07	2,915,814.22	9,793,276.04	19,335,473.63	50,392,726.96	79,362,851.06	63
2021 - OCT	23,600,464.54	16,740,576.37	18,550,700.96	5,585,711.51	64,477,453.38	89,656,269.91	72

En esta sección observamos que el nivel de morosidad al final del año solo es un equivalente al 8% de la deuda generada en emisión del año 2017, el 16% para el año 2018, el 6% para el año 2019, 37 % para el año 2020 y para el 2021 hasta octubre hay un 72 % de morosidad. Lo que indica que el nivel de morosidad por año de emisión no es lo recaudado por el año fiscal, sino que también de deudas anteriores, es por ello que el nivel de morosidad de años anteriores 2006 al 2016 es un 60 % a lo de la emisión anual. Por ende, el total de recaudación anual incluye los años anteriores.

Tabla 12 Indicador calendario de pago

¿Los contribuyentes siguen el calendario de pago establecido al código tributario?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	4%
Casi nunca	40	41%
A veces	36	37%
Casi siempre	12	12%
Siempre	5	5%
Total	97	100%

Elaboración propia

Figura 2.- Calendario de pago - calendario de pago

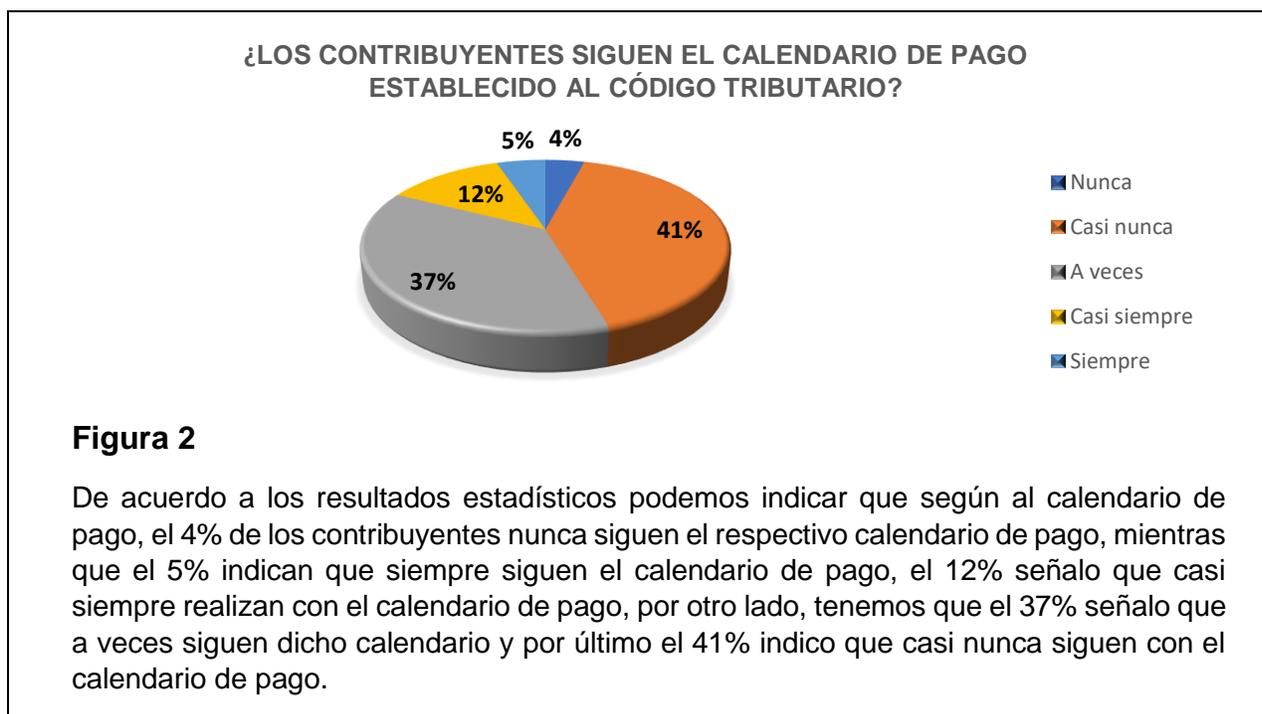


Tabla 13 Indicador calendario pago

¿Cree usted que el nivel de comunicación hacia los contribuyentes es óptimo para evitar los incumplimientos de pago?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	3	3%
A veces	18	19%
Casi siempre	60	62%
Siempre	16	16%
Total	97	100%

Elaboración propia

Figura 3.- Calendario de pago - nivel de comunicación

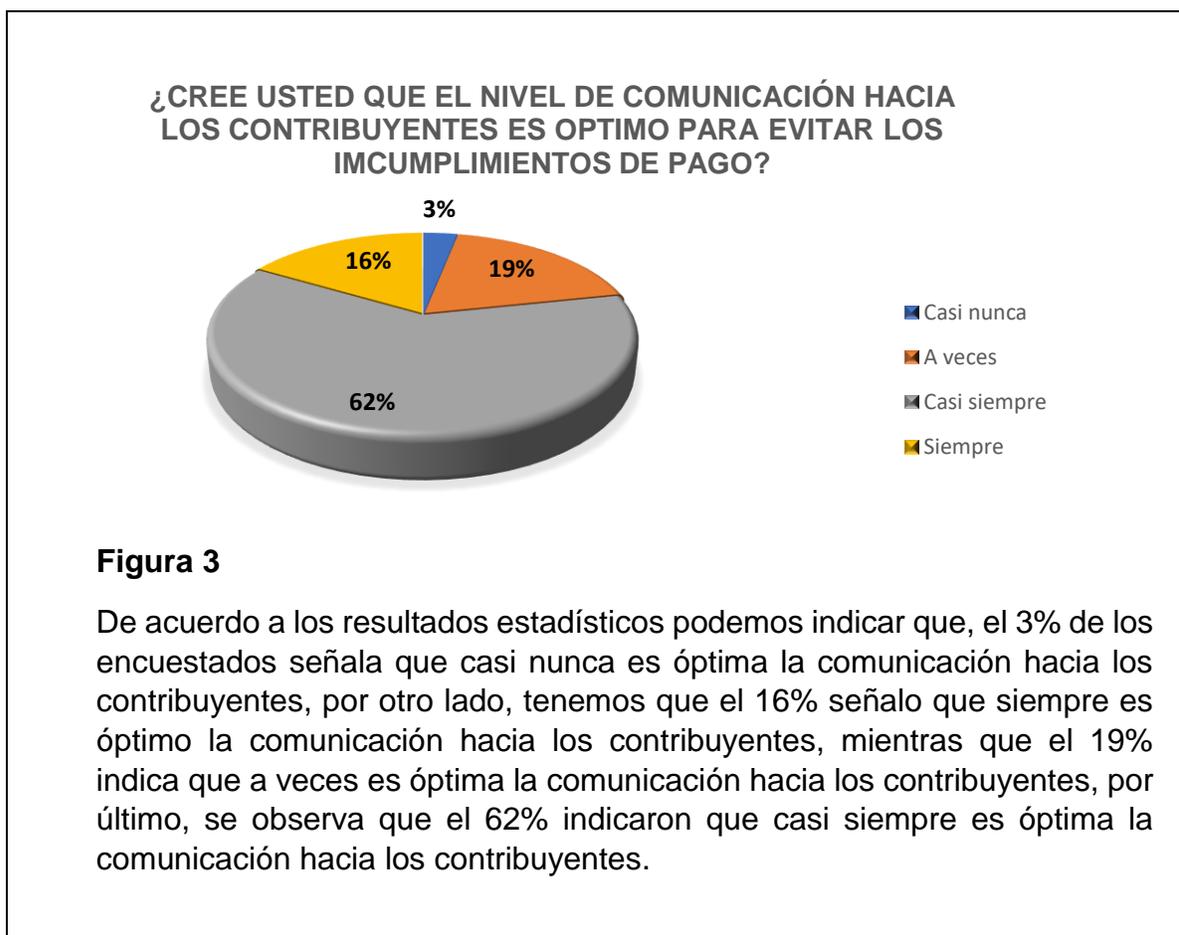


Tabla 14 Indicador vencimiento de pago

¿Su liquidez respalda su deuda a corto plazo?

	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	53	55
A veces	27	28
Casi siempre	17	18
Total	97	100

Elaboración propia

Figura 4.- Vencimiento de pago - respaldo deuda

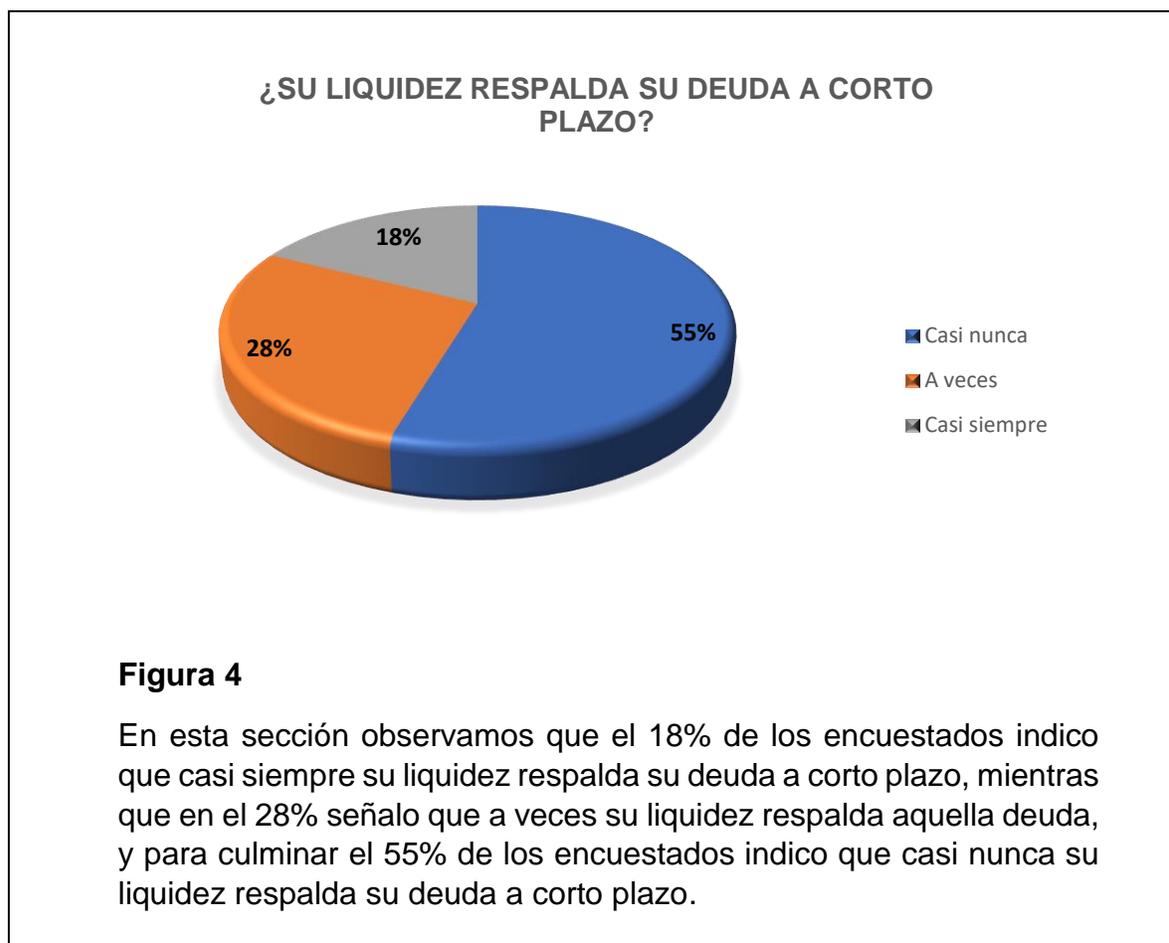


Tabla 15 Indicador cartera morosa

¿Considera que existen morosos fortuitos que no pagan sus obligaciones tributarias?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	10	10%
Casi nunca	45	46%
A veces	23	24%
Casi siempre	4	4%
Siempre	15	15%
Total	97	100%

Elaboración propia

Figura 5.- Cartera morosa - morosos fortuitos

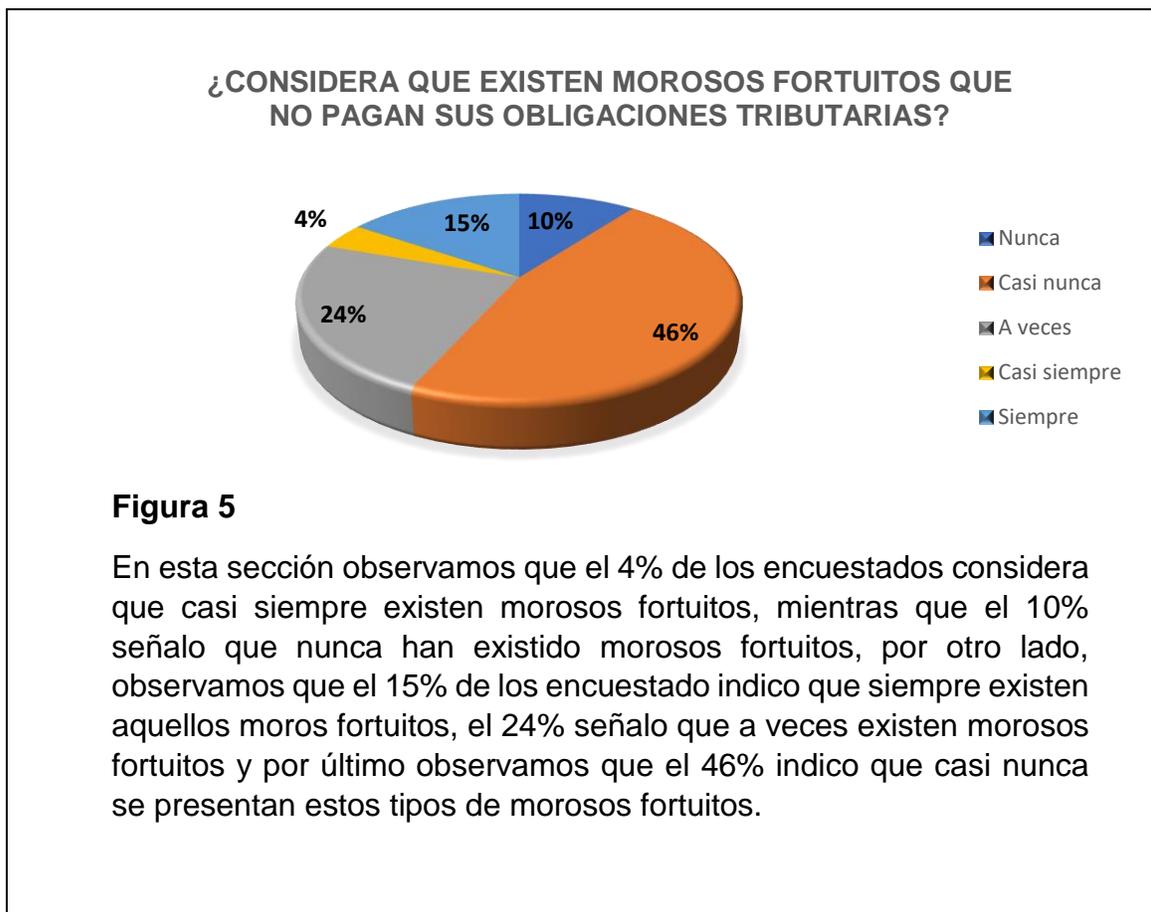


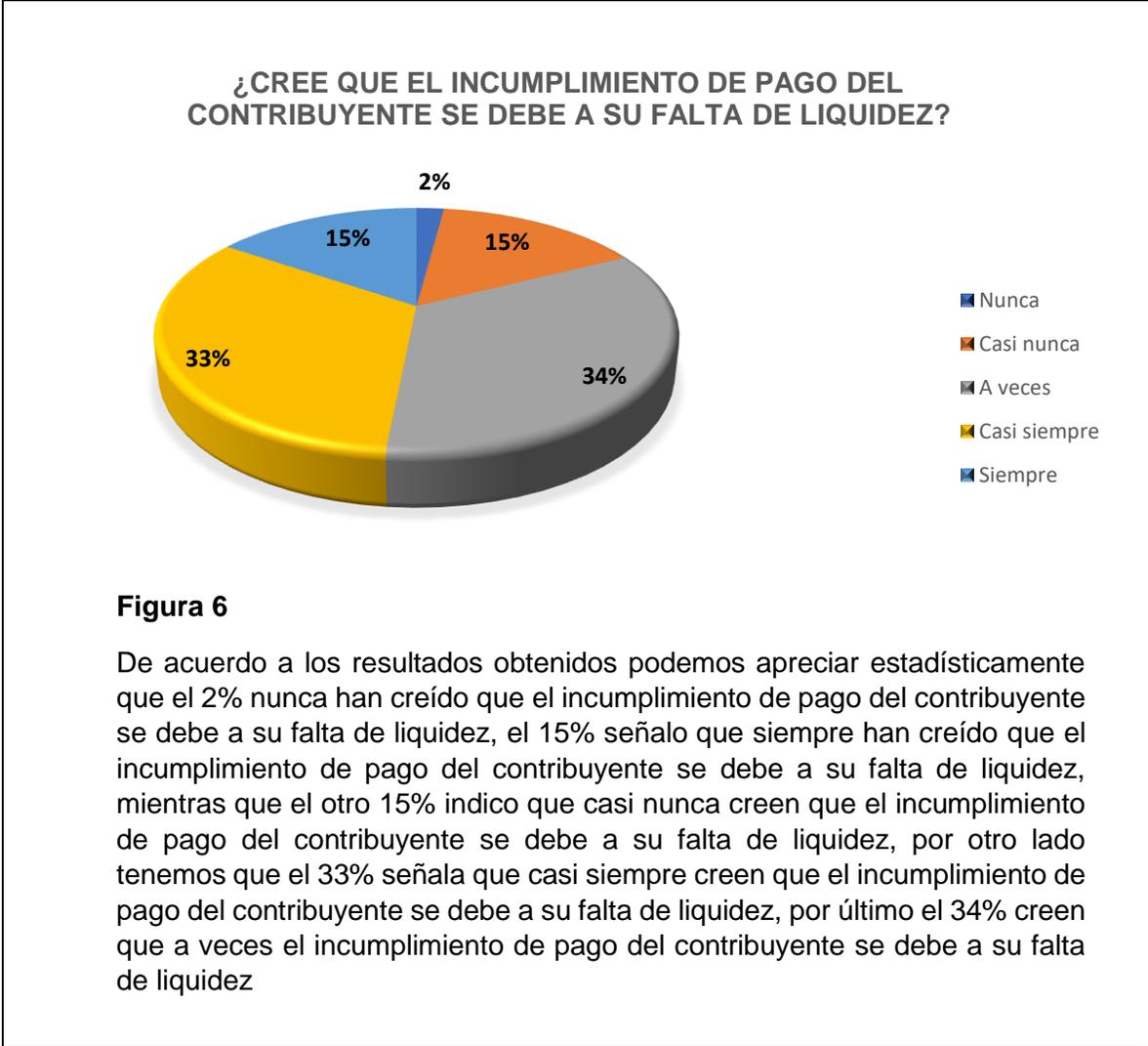
Tabla 16 Indicador cartera morosa

¿Cree que el incumplimiento de pago del contribuyente se debe a su falta de liquidez?

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	2%
Casi nunca	15	15%
A veces	33	34%
Casi siempre	32	33%
Siempre	15	15%
Total	97	100%

Elaboración propia

Figura 6.- Cartera morosa - liquidez



Tercer objetivo específico, Validar la propuesta del plan en el proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.

De la opinión del Gerente y Subgerentes de la Gerencia de Administración Tributaria, en esta sección recogeremos las distintas observaciones de cada uno de los implicados en dicho proceso:

- Gerente de Administración Tributaria
- Subgerencia de Administración Tributaria y Orientación al Contribuyente
- Subgerencia de Recaudación Tributaria y Control de la Deuda
- Subgerencia de Ejecutoria Coactiva
- Subgerencia de Fiscalización Tributaria

3.2 Discusión de resultados

Todos los resultados obtenidos de la entrevista y de la encuesta aplicada permiten valorar las respuestas de gerencia. Así mismo, se aprecia la importancia que tiene la entrevista y la encuesta para poder generar una propuesta en la Municipalidad que es el índice de morosidad.

Con respecto al primer objetivo específico, en el cual se analizó los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021, se obtuvo como resultado en la Tabla 1 que los procesos de cobranza están bien definidos, en la etapa pre coactiva tenemos un máximo de 20 días hábiles posteriores a la notificación del valor que genera los tributos y cumplir con su deuda en esta etapa, por consiguiente de no cumplir esta pasara a la cobranza coactiva, iniciándose el procedimiento de cobranza coactiva en donde se envía una resolución de mandato que en 7 días hábiles no cumple con cancelar la deuda, se tomara las acciones estipuladas en la ley de ejecución coactiva (Ley 26979) correspondiente a las medidas cautelares en forma de retención e inscripción. Este resultado coincide, para Morales & Morales (2002) explica que la cobranza coactiva

tiene un mandato de 7 días hábiles para que de esa manera pueda proceder con su pago de lo contrario efectuarán medidas cautelares y ejecuciones forzosas.

Otro de los resultados presentados de acuerdo al segundo objetivo específico Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021, se obtuvo como resultado en la tabla 11 que solo el 28% conoce el nivel de morosidad, mientras que Gasco (2018), encontró un resultado distinto en donde si conocen la morosidad ascendiendo un 52% lo cual indica baja efectividad en la recaudación de la Municipalidad Distrital – Lajas, por otro lado Novillo (2018) encontró que la cooperativa de ahorro y crédito sol de los andes LTDA, Ecuador, cuenta con una alta tasa de morosidad de las carteras de crédito, ello significa que para disminuir una morosidad se requiere de un adecuado proceso eficiente y eficaz.

3.3.- PROPUESTA DEL OBJETIVO GENERAL:

3.3.1 Título del proyecto:

Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.

3.3.2 Ubicación geográfica donde se realiza o realizará el proyecto:

El proyecto va dirigido a la Gerencia de Administración Tributaria y sus Sub Gerencias de la Municipalidad distrital de San Martín de Porres.

3.3.3 Fundamentación del proyecto:

La propuesta se basa en mejorar el proceso de cobranza mediante las notificaciones, estas se encontraron que eran incompletas porque en la comunicación con el contribuyente no tenía una buena acogida, encontrando en la subgerencia de Ejecutoria Coactiva y subgerencia Recaudación Tributaria y Control de la Deuda, cada una de ellas teniendo sus notificadores e incluso sus propios ruteadores, de acuerdo a nuestro criterio se está desaprovechando recursos que podrían optimizarse para una mayor fluencia con un mejor impacto en el distrito, por lo tanto, es de mayor importancia la comunicación hacia los contribuyentes para hacerles conocer su comportamiento como deudores, esto sería informarles sobre las acciones que se están tomando y cuáles son las que

se tomarán y como se verán beneficiados para que reduzca significativamente su morosidad en el distrito con una comunicación oportuna.

Es por ello, que nuestra propuesta es el de incluir un área de notificaciones para la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, ello implica la aprobación de esta Gerencia con sus respectivas Sub Gerencias para reducir el nivel de morosidad en el Distrito de San Martín de Porres. Una vez que la propuesta no tenga observaciones esta será enviada a la Gerencia de Administración Tributaria (Lic. Jesús Alfredo La Matta Ampuero) esta será enviada para su aprobación desde la Gerencia de Administración Tributaria hacia su superior jerárquico este pedir opinión legal y luego a las demás Gerencias y subgerencias que estén implicadas en la creación de un Área de Notificaciones.

3.3.4 Descripción de objetivos:

Tenemos como objetivo general disminuir el nivel de morosidad con sus objetivos específicos los mismo que se detallan a continuación:

Objetivo general

Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021.

Objetivos específicos

Primer objetivo específico, Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.

Segundo objetivo específico, Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.

Tercer objetivo específico, Validar la propuesta del plan en el proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.

3.3.5 Actividades previstas y cronograma de trabajo:

Las principal actividad es planificar tener un Área de notificaciones que se encargue de todas las actividades que implique desde el ruteo hasta la carga de resultados en el SIGET (Sistema de Gestión Tributaria), teniendo como objetivo principal el de reducir el nivel de morosidad para alcanzar los objetivos propuestos que son el de optimizar recursos y tener un área exclusivamente que se encargue de lo notificado teniendo por objetivo el de llegar a los contribuyentes del distrito en un tiempo optimo así estos estén informados de sus deudas tributarias y no tributarias en un tiempo moderado, a fin de concretar todo lo indicado para una mejor fluidez incluyendo el tiempo estimado de recepción y entrega para concretarlos.

3.3.6 Resultados esperados:

Dentro de los resultados esperados para este proyecto son:

- ✓ Unificar las áreas notificadoras (Sub Gerencia de Recaudación Tributaria y control de la Deuda de control y Sub Gerencia de Ejecutoría Coactiva) en una sola, para obtener mejores resultados y optimizar procesos dentro de ellos recursos humanos.
- ✓ Se concentrará las diferentes zonas de notificación teniendo por objetivos reducir el tiempo y distancia para los notificadores, esto servirá para que también puedan realizar más gestiones con una mejor gestión en la comunicación y notificación mejorando la calidad del producto final.
- ✓ Las Sub Gerencia de Recaudación Tributaria y control de la Deuda de control y Sub Gerencia de Ejecutoría Coactiva, solo se concentrarán en la recaudación y en tramites propios del área viéndose beneficiada a corto y largo plazo.

- ✓ El entregable de esta nueva Área denominada Área de notificaciones será bajo lineamientos planteados bajo un proceso de notificaciones que se detalla a continuación:

Nombre	Proceso de Notificaciones
Objetivo	Mejorar el proceso de cobranza mediante las notificaciones, para reducir la morosidad de la Municipalidad San Martín de Porres.
Alcance	<p>El proceso de notificaciones se hará desde que se genera la documentación hasta que se notifica y se entrega los resultados de la notificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Notificación por personal del área de notificaciones * Notificación electrónica. *Notificación vía publicación (Diario oficial El Peruano y/o Web de la MDSMP) *Notificación en Instalaciones de la Municipalidad
Documentos de Referencia	<p>Base Legal:</p> <p>Ley N.º 31170, Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas.</p> <p>Ley N.º 27269, Ley de Firmas y Certificados Digitales, y modificatorias.</p> <p>Decreto Supremo N.º 018-2008-JUS, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento de Ejecución Coactiva.</p> <p>Decreto Supremo N.º 052-2008-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales, y modificatorias.</p> <p>Decreto Supremo N.º 133-2013-EF, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado del Código Tributario.</p> <p>Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS, norma que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</p> <p>Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones y normas modificatorias de ser el caso.</p>
Responsables	<p>Áreas Emisoras: La Gerencia de Administración Tributaria, Subgerencia de Administración Tributaria y Orientación al Contribuyente, Subgerencia de Recaudación Tributaria y Control de la Deuda, Subgerencia de Ejecutoria Coactiva y Subgerencia de Fiscalización Tributaria, responsables de la emisión de documentos, generación de solicitudes de notificación y seguimiento de los resultados de notificación.</p> <p>Área de Notificaciones: Responsable de gestionar la notificación de los documentos entregados a través de la solicitud de notificación, así como también asegurar la calidad del servicio en relación al resultado de las notificaciones.</p>

	<p>Subgerencia de Administración Tributaria y Orientación al Contribuyente: Responsable de gestionar la notificación de los documentos que pueden ser notificados en las sedes del GAT.</p> <p>Subgerencia de Recaudación Tributaria y Control de la Deuda: Proporciona el domicilio alternativo de acuerdo a las normas vigentes, el cual es utilizado para el reenvío de documentos y para los requerimientos de cambio de domicilio fiscal; así como también de la identificación de los contribuyentes potenciales No Habidos, seguimiento y tratamiento para el posterior levantamiento de la condición.</p> <p>Subgerencia de presupuesto: Responsable de evaluar el costo – beneficio de la notificación vía publicación en el Diario Oficial El Peruano y/o uno de mayor circulación.</p>
<p>Definiciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> · MDSMP: Municipalidad Distrital de San Martín de Porres. · Acuse de recibo electrónico: Es el medio de prueba de la notificación electrónica realizada, no requiere de confirmación alguna por parte del deudor tributario y se constituye en la constancia de la notificación respectiva. · Base de datos: Información detallada de los cargos enviados al Área de Notificaciones. Asimismo, esta información es devuelta con los resultados de notificación. · Buzón electrónico: Casilla electrónica asignada al deudor tributario en el que se notifica los documentos que contienen los actos administrativos u otros actos que emite el GAT en el desarrollo de los procedimientos tributarios vinculados con los tributos cuya administración esté a su cargo, los cuales se encuentran en formato de documento portátil (PDF) y cuentan con firma digital y sello de tiempo. · Cargo de notificación: Documento que deja constancia que la Administración ha notificado algún documento al ciudadano, según la normatividad vigente. · Domicilio alternativo: Son aquellos domicilios donde la GAT considera que puede ser notificado el administrado, según las normas vigentes y las reglas de negocio en la relación de utilización de domicilios. · Domicilio digital: Es uno de los atributos de la identidad digital que se constituye en el domicilio habitual de un ciudadano en el entorno digital, el cual es utilizado por las entidades de la Administración Pública para efectuar comunicaciones o notificaciones. · Domicilio fiscal: Lugar ubicado dentro del territorio nacional, fijado por el contribuyente, para efectos de notificar los actos administrativos de naturaleza tributaria. · Domicilio procesal: Lugar fijado expresamente por el administrado al iniciar cada uno de sus procedimientos ante la Administración y es válido para la notificación de actos relacionados a este. El domicilio procesal deberá estar ubicado dentro de la provincia de Lima. El domicilio procesal tiene prioridad en el procedimiento iniciado por el administrado sobre el domicilio fiscal u otro domicilio fijado por el administrado. · Guía de Admisión: Documento que entregan al Área de notificaciones, indicando la cantidad de documentos admitidos físicamente, según lote de emisión, cartera u otros. · Guía de Devolución: Documento que entrega el área de notificaciones indicando el tipo de documento, la cantidad de cargos devueltos notificados y no notificados. · Notificación: Acto por el cual se comunica formalmente un documento a un

	<p>ciudadano. Puede realizarse de manera física o de manera electrónica (a través del buzón electrónico).</p> <ul style="list-style-type: none"> · Notificación defectuosa: Es todo cargo de notificación que consigne datos incompletos, enmendaduras, inconsistencias, registren roturas, manchas, borrones o cualquier otra observación que invalide la notificación y tendrá el estado de no notificado. · Reenvío: Se define como reenvío a la actividad que consiste en repetir la diligencia de notificación a un domicilio distinto al registrado inicialmente por el área emisora, al no ser exitosa la primera diligencia de notificación. Para el reenvío se consideran los resultados de notificación “Dirección No Existe”, “Zona peligrosa”. (Esta diligencia se realiza con un número de cargo distinto y a un domicilio distinto al que fue enviado inicialmente o complementado en la medida que se ubique un domicilio al administrado. Actividad que se realiza para aquellos documentos tributarios y no tributarios pasibles de ser materia de reenvío.) En materia tributaria, los actos administrativos pasibles de reenvío a un domicilio distinto son las resoluciones que resuelven procedimientos contenciosos y no contenciosos, que previamente hayan registrado un domicilio fiscal. Se considerará para reenvío, aquellos documentos cuyo estado de notificación sea “No notificado” y resultado de notificación “Dirección No existe”, “Zona Peligrosa”, “Persona no capaz”, “Domicilio cerrado” y “Negativa de recepción”. · Reimpresión: Actividad que consiste en repetir la diligencia de notificación al domicilio registrado inicialmente por el área emisora, al no ser exitosa la primera diligencia de notificación. <p>Esta diligencia se realiza Acción de imprimir un documento con un nuevo número de cargo de notificación, acompañado de una nueva solicitud de notificación; y se realiza para aquellos documentos tributarios y no tributarios pasibles de ser materia de reimpresión.</p> <p>Esta actividad aplica para documentos tributarios y no tributarios, en los siguientes casos: para aquellos casos en que registren como estado de notificación lo siguiente “No Notificado” por el motivo resultado “Documento Extraviado”, “Sin documento”, “Dirección no existe con APN (acto previo notificado)”, “Notificación Defectuosa”.</p> <p>El área emisora del documento es la responsable de realizar esta acción:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Solicitud de Notificación: Documento mediante el cual las áreas emiten documentos solicitando al Área de Notificaciones proceda a iniciar la notificación de los mismos. La solicitud se realiza por cada tipo de documento indicando la cantidad y el canal de notificación.
<p>Reglas Generales de Negocio</p>	<ul style="list-style-type: none"> · ❖ De la responsabilidad institucional: • Es responsabilidad de la Gerencia de Administración Tributaria, a través del Área de Notificaciones, realizar las acciones pertinentes para notificar los documentos que reciben, siendo necesario generar los mecanismos adecuados para asegurar la correcta notificación y comunicación a los ciudadanos. • El Área de Notificaciones verifica y supervisa la correcta notificación de los actos administrativos y otros documentos, aun cuando estas hayan sido efectuadas por un tercero que brinde los referidos servicios.

- En el caso de notificación electrónica, la custodia de los acuses de recibo electrónico estará a cargo de la Sub Gerencia de Desarrollo de Tecnologías de la Información y Estadística, desde el punto de vista técnico. No obstante, el Área de Notificaciones como dueño del proceso de Notificación, es responsable de los reportes de dicha información.

❖ **De la atención y asignación de prioridades:**

- La recepción de la Solicitud de Notificación con los documentos a ser enviados a notificar se realiza hasta las 03:00 pm. De manera excepcional, el responsable de Área de Notificaciones autorizará la recepción de documentos después de la hora indicada.
- La recepción de la solicitud de notificación y los documentos a notificar, se realiza en coordinación con las áreas emisoras, mediante correo electrónico.
- Las diligencias de notificación física, se realizan en día y hora hábil, es decir, en días en que la administración pública presta servicios de manera efectiva y en el horario de funcionamiento de la entidad. Cabe precisar que si bien, bien por necesidad del servicio se dispone la atención al público los sábados, por ejemplo, ello no faculta a la administración para considerarlos hábiles para efectos de las notificaciones físicas a los administrados.
- Las notificaciones electrónicas se efectúan en los mismos días y horarios en los que se realiza la notificación física de documentos.
- Si los documentos son depositados en el buzón electrónico, en día declarado feriado, día no laborable o fuera del horario establecido en el párrafo anterior, la notificación surte efecto al día hábil siguiente.

❖ **De los estados de la solicitud de notificación:** Las solicitudes de notificación se pueden encontrar en los siguientes estados:

- **Emitida:** Cuando el Área Emisora genera una solicitud de notificación a través del módulo de notificaciones.
- **Aceptada:** Cuando el Área de Notificaciones registra en el sistema la solicitud de notificación emitida por el Área Emisora.
- **Rechazada:** Una vez emitida la solicitud de notificación se puede realizar el rechazo por los siguientes motivos: el área Emisora solicita al Área de Notificaciones el rechazo de la misma.
 - > No tener los cargos completos
 - > Firmas faltantes en los documentos
 - > Los cargos se encuentran mal habilitados
 - > Inconsistencia y/o falta de datos
 - > A solicitud del área emisora
- **Anulada:** El Área Emisora puede anular la solicitud de notificación antes de la entrega al Área Funcional de Notificaciones.

❖ **De la situación y estados de los cargos de notificación/acuses de recibo electrónico:** Los cargos de notificación/acuses de recibo electrónico se pueden encontrar en las siguientes situaciones:

- **No enviado:** Condición del cargo de notificación que es identificado por el sistema o por el usuario de manera manual, y que es separado del lote a enviar porque se aplican las exclusiones de los sistemas, porque el usuario emisor lo excluye o porque la Solicitud de Notificación fue rechazada.
- **Enviado:** Condición del cargo que se encuentra en proceso de notificación.
- **Recibido:** Condición del cargo o acuse de recibo electrónico, que cuenta con un resultado de notificación.
- **Reenviado:** Condición del cargo que ha sido materia de reenvío a través de otro cargo de notificación.
- **Reemplazado:** Condición del cargo que ha sido reemplazado por otro cargo.
- **Anulado:** Condición del cargo o acuse de recibo electrónico que ha sido anulado.

Asimismo, según la materia del documento y el tipo de documento, se asigna a su vez el estado y resultado, según la situación del cargo de notificación/acuse de recibo electrónico:

Situación	Estado
No Enviado	No Notificado
Enviado	No Notificado
Recibido	Notificado
	No Notificado
Reenviado	Notificado
	No Notificado
Reemplazado	Notificado
	No Notificado
Anulado	No Notificado

❖ **Del tratamiento de documentos no notificados**

Los documentos que no hayan sido notificados por diversos factores, tales como los excluidos por el usuario o por el sistema, documentos cuya dirección se encuentre fuera de límite, los extraviados, entre otros, son materia de seguimiento por el área emisora, a fin de tomar las acciones pertinentes que aseguren la notificación del documento y mejoren la eficacia de la labor de notificación.

❖ **Entre las acciones de seguimiento están:**

- **La reimpresión** de los documentos para materia tributaria y no tributaria se aplica de acuerdo a lo especificado en las definiciones del presente procedimiento. se da para aquellos documentos que se encuentran con resultado de notificación: documento extraviado, sin documento (No admitidos por la mensajería), y Dirección No Existe con APN (Acto Previo Notificado), Notificación Defectuosa.

- **El reenvío** de los documentos para materia tributaria y no tributaria se aplica de acuerdo a lo especificado en las definiciones del presente procedimiento. con resultado de notificación: Zona peligrosa y Dirección No Existe. Para documentos en materia tributaria Zona peligrosa, Dirección No Existe, Persona no capaz y Domicilio cerrado.

· **Del Reenvío**

En materia tributaria, los actos administrativos pasibles de ser materia de reenvío, de acuerdo a lo especificado en las definiciones, son los siguientes: a un domicilio distinto son las resoluciones que resuelven procedimientos contenciosos y no contenciosos de la Gerencia de Impugnaciones, y que previamente hayan registrado un domicilio procesal. Los actos administrativos pasibles de ser materia de reenvío son los siguientes:

En materia no tributaria, los actos administrativos pasibles de ser materia de reenvío, de acuerdo a lo especificado en las definiciones, son los siguientes: los actos administrativos con resultado no notificado pasibles de ser materia de reenvío son los siguientes:

- Resolución de Ejecución Coactiva.
- Resolución de Archivamiento.
- Constancia de Imputación de Responsabilidad.
- Resoluciones que resuelven procedimientos contenciosos y no contenciosos.
- Resolución de Gerencia de Administración Tributaria.

En materia tributaria:

Primer orden en la notificación:

- El buzón electrónico proporcionado por el GAT al ciudadano registrado en la Agencia GAT, constituye su domicilio digital/electrónico.
Cuando las unidades orgánicas del GAT se vean imposibilitadas de efectuar la notificación en el buzón electrónico.

- Procedimiento de notificación por medio de sistemas de comunicación electrónicos en materia tributaria en el Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de San Marín de Porres.

Segundo orden en la notificación:

- El domicilio fiscal es el lugar fijado dentro del territorio nacional para todo efecto tributario; sin perjuicio de la facultad del sujeto obligado a inscribirse ante la Administración Tributaria de señalar expresamente un domicilio procesal (artículo 11 del Texto Único Ordenado del Código Tributario).

- Cuando no sea posible realizar la notificación en el domicilio procesal físico fijado por el sujeto obligado a inscribirse ante la Administración Tributaria, ésta realizará las notificaciones que correspondan en el domicilio fiscal.

- Cuando la notificación no pueda ser realizada en el domicilio fiscal del deudor tributario por cualquier motivo imputable a éste (...) podrá emplearse la forma de notificación a que se refiere el numeral 1^[7], mediante acuse de recibo, entregado de manera personal al deudor tributario, al representante legal o apoderado (...); sin embargo, en el caso de la publicación a que se refiere el numeral 2^[8], ésta deberá realizarse en la página web de la Administración y además en el Diario Oficial o en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o, en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad.

❖ **De la notificación en sede (por la dispensa de notificación).**

La Sub Gerencia de Administración Tributaria y Orientación al Contribuyente u oficinas desconcentradas tienen la potestad de notificar por Constancia Administrativa los actos administrativos tributarios a aquellos administrados que se encuentren en las instalaciones del MDSMP.

De manera análoga, La Sub Gerencia de Administración Tributaria y Orientación al Contribuyente u oficinas tienen potestad de notificar por Acta de Actuación Procedimental, aquellos actos administrativos en materia no tributaria y en materia coactiva emitidos en presencia del administrado, lo cual dispensan a la Administración de notificar los actos administrativos a domicilio.

3.3.7 Presentación del presupuesto detallado del proyecto:

Tomando como referencia otras entidades líderes en los procesos de recaudación se tomaría en cuenta lo siguiente; el área de notificaciones dependería directamente de la Gerencia de Administración Tributaria, también se unificaría el personal que apoya directamente en el proceso de cobranza (notificaciones), por consiguiente, se haría un procedimiento de notificaciones, el cual tenga la información necesaria para poder asumir una coordinación constante y oportuna con las cuatro subgerencias usuarias.

Personal que colabora con el proceso de notificaciones:

Tabla 17 Propuesta de creación de área de notificaciones

Subgerencias	colaboradores	notificadores	ruteador	personal administrativo	total para área de notificaciones GAT
Recaudación Tributaria y Control de la Deuda	52	30	1	2	33
Ejecutoria Coactiva	37	14	1	4	19

Fuente: elaboración propia (setiembre 2021)

Según tabla el área de notificaciones iniciaría con 52 colaboradores que solo verían el proceso de notificaciones y demás que amerite la información precisa, oportuna que sirva para absolver, resolver e informar toda clase de proceso administrativo que implique el proceso de cobranza.

Personal	Monto cada colaborador	Cantidad de colaboradores	Total presupuesta
Coordinador	S/3,500.00	1	S/3,500.00
Notificador	S/1,600.00	44	S/70,400.00
Ruteador	S/2,000.00	2	S/4,000.00
Personal administrativo	S/1,600.00	6	S/9,600.00
Total		53	S/87,500.00

Cabe precisar que las Subgerencias de Recaudación Tributaria y Control de la Deuda como la de Ejecutoria Coactiva, tienen esta partida (presupuesto), en donde los notificadores y ruteadores tendrían la misma partida (presupuesto) a diferencia del

coordinador que sería el encargado responsable por debajo del Gerente de Administración Tributaria. De acuerdo a los materiales que se utilizarían serían los siguiente:

Útiles de escritorio:

Material	Cantidad anual	Monto único	Monto total
Computadoras completas	7	S/ 3,230.00	S/ 22,610.00
Tóner	10	S/ 520.00	S/ 5,200.00
Impresora	1	S/ 2,528.00	S/ 2,528.00
Escáner	1	S/ 2,400.00	S/ 2,400.00
Lapiceros	500	S/ 1.00	S/ 500.00
Hojas	30000	S/ 0.10	S/ 3,000.00
Saca grapas	50	S/ 1.80	S/ 90.00
Humedecedor dactilar	20	S/ 5.90	S/ 118.00
Planos	5	S/ 500.00	S/ 2,500.00
Tableros	50	S/ 4.90	S/ 245.00
Perforador	5	S/ 10.00	S/ 50.00
Grapadoras	40	S/ 15.00	S/ 600.00
Grapas	5000	S/ 3.70	S/ 18,500.00
Archivadores	100	S/ 6.90	S/ 690.00
Lector de código de barras	5	S/ 89.90	S/ 449.50
Escritorios de oficina	7	S/ 300.00	S/ 2,100.00
Mesa de trabajo	4	S/ 1,350.00	S/ 5,400.00
Sillas de escritorio	15	S/ 150.00	S/ 2,250.00
TOTAL			S/ 69,230.50

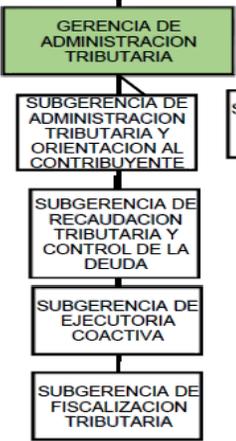
Esta partida (presupuesto) será designado de la Gerencia de Administración Tributaria por ser dependiente de la misma, de acuerdo al rubro presupuestal designado a la Gerencia.

3.3.8 Resumen de Presupuesto:

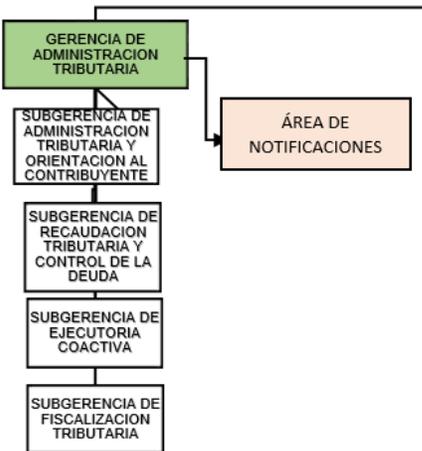
Resumen Total de Presupuesto	
Total presupuesto humano	S/87,500.00
Total presupuesto material	S/ 69,230.50
Total	S/156,730.50

Cabe precisar, que, el presupuesto humano se estaría transfiriendo de las otras subgerencias para que se logre con el objetivo general que es el de Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, se visualizara con la mejora en la distribución de los documentos de cobranza al ser uno de los distritos más grandes del Perú.

- Actual organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria:



- Como se querría el organigrama de la Gerencia de Administración Tributaria según lo propuesto Tributaria:



4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.3 CONCLUSIONES:

El investigador en esta parte aclara los resultados de la investigación con sus objetivos específicos y el general, los cuales se muestran con los resultados obtenidos.

De lo desarrollado en este trabajo de investigación hemos llegado a las siguientes conclusiones:

- ✓ De acuerdo con el objetivo general Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021. se concluye que de aplicarse esta propuesta, tendría un 30% de efectividad en la comunicación a los contribuyentes ya que al ser uno de los tres distritos más grandes del Perú se requiere optimizar recursos para reducir el nivel de morosidad y tener a los contribuyentes informados de su deuda tributaria y no tributaria.
- ✓ De acuerdo con el primer objetivo específico, el de Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021. Se concluye que los procesos de cobranza no se detallaron exitosamente, pero de acuerdo a lo investigado en el código tributario se pudo identificar los factores de los procesos de cobranza y al estar detallados nos centramos en un punto débil que tiene la MDSMP como el proceso de notificaciones, ahí es donde apunta nuestra propuesta.
- ✓ De acuerdo al segundo objetivo específico, Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021. Que al ser uno de los tres distritos más grandes del Perú y donde no hay mucha cultura tributaria este objetivo específico se diagnosticó que el nivel de

morosidad es enorme teniendo un resultado de la tabla 10, el 21% casi no conocen el nivel de morosidad, y el 47% a veces conocen el nivel de morosidad, y al no conocer desde adentro el nivel de morosidad influye que no se tomen las medidas respectivas para la reducción de los niveles

elevados de morosidad, y de acuerdo a la tabla 12 se visualiza que el 15% son morosos fortuitos.

- ✓ De acuerdo al tercer objetivo específico, Validar la propuesta del plan en el proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021. En esta parte los cinco expertos validaron la propuesta realizada en este presente informe de investigación dando un sello de conformidad y aprobación a la propuesta.

4.4 **RECOMENDACIONES:**

- ✓ De acuerdo al objetivo general el de Proponer un plan de Proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021, se le recomienda aplicar la propuesta de los procesos de cobranza para lograr reducir los niveles de morosidad.
- ✓ De acuerdo con el primer objetivo específico, el de Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021, se le recomienda al encargado realizar un diagnóstico de manera periódica a sus procesos de cobranza que permitan oportunamente tomar decisiones de sus procesos y reducir los procesos de morosidad.

- ✓ De acuerdo al segundo objetivo específico, Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021, se le recomienda al encargado que debe analizar periódicamente la segmentación de su cartera y así poder determinar cuál es la rotación de las cuentas morosas.

- ✓ De acuerdo al tercer objetivo específico, Validar la propuesta del plan en el proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de

pandemia de la MDSMP, Lima, 2021, se recomienda al encargado observar la propuesta y aplicar los procesos relacionados con la cobranza que permitirá reducir el nivel morosidad de la MDSMP.

Referencias:

- Acuña, V. (2019). Estrategia de Gestion en cobranza para reducir el indice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo 2019. *tesis de posgrado*. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acu%c3%b1a%20Vallejos%20Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alata, & Albitres. (2019). *Estrategia .de cobranza para reducir el índice de morosidad de arbitrios municipales en la Municipalidad Distrital de Bellavista – Callao 2019*. Callao, Lima, Perú . Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52526/Alata_FC_A-Albitres_GCE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala. (2017). *Estrategia de Cobranza Efectiva para Reducir el Índice de Morosidad de Clientes Sujetos a Créditos Microempresa en Crediscotia Financiera agencia Moshoqueque, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote-Chiclayo*. Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ayala, J. (2017). Estrategia de cobranza efectiva para reducir el indice de morosidad de clientes sujetos a creditos microempresa en crediscotia financiera Agencia Moshoqueque - Chiclayo 2017. *tesis de pregrado*. Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5459/ESTRATEGIA_MOROSIDAD__MICROEMPRESA_AYALA_SANCHEZ_JOSE_WILMER.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Bañuelos, S. (2020). *Tips de cobranza ante el COVID-19*. Obtenido de <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2020/04/16/tips-cobranza-ante-covid-19>
- Brachfield. (2016). *Medidas para hacer frente a la morosidad*. Obtenido de <https://www.diariocritico.com/noticia/495832/emprendedores-2020/medidas-para-hacer-frente-a-la-morosidad.htm>
- Brachfield. (2017). *Aprenda a recobrar impagados en 7 lecciones*. Barcelona, España. Obtenido de http://perebrachfield.com/wp-content/uploads/woocommerce_uploads/2017/01/Manual_Aprenda_A_Recobrar_Impagados_En_7_Lecciones_Brachfield_2017.pdf

- Brachfield, P. (2010). *Cobro de impagados y negociacion con deudores*. Barcelona, España. Obtenido de <https://www.profiteditorial.com/libro/cobro-de-impagados-y-negociacion-con-deudores/>
- Brambila, & Castro. (2018). *Estrategias de Cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe*. Ferreñafe, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31743/barrueto_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Buendia, P. (2021). *Municipalidad de Lima otorgará beneficios a dueños de locales*. Perú. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/116656-municipalidad-de-lima-otorgara-beneficios-a-duenos-de-locales>
- Bustos. (2019). *MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZAS EN LA COOPERATIVA DE*. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2594>
- Carraso, S. (2005). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú. Obtenido de Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San
- Cavero. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa comercial Frionorte E.I.R.L, Chiclayo 2019. tesis de pregrado*. Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/288311956.pdf>
- Ceron, J., Mera, P., Llangarí, V., Fernandez, D., & Villamarin, J. (2017). *ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LOS SEGMENTOS 4 Y 5 DEL SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO DEL ECUADOR*. Ecuador. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/recuperacion-cartera-ecuador.html>
- Cimoli, B. y. (s.f.). *El desafío social en tiempos*. CEPAL.ORG. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/USS/INVESTIGACION%20I/S2000325_es_revisar.16.05.2021.pdf
- Coello, A. (2015). *Ratios Financieros*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/293891576/RATIOS>
- Collazos, & Castro. (2022). *Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad*. Colombia. Obtenido de <file:///C:/Users/staly/Downloads/1984-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7786-1-10-20220404.pdf>
- Comas, M. (2021). *VACUNACIÓN MASIVA DE ADULTOS MAYORES EN COMAS CONTRA COVID 19*. Obtenido de <https://www.municomas.gob.pe/noticia/5373>

- Comercio, E. (2021). *Multa por no votar y por no ser miembro de mesa*. Perú. Obtenido de <https://elcomercio.pe/politica/elecciones/elecciones-2021-cuanto-es-la-multa-por-no-ir-a-votar-y-por-no-ser-miembro-de-mesa-multas-electorales-onpe-11-de-abril-jne-elecciones-generales-de-peru-del-2021-organizacion-nacional-de-procesos-electorales-pandemi>
- Confis. (2020). *Municipalidad de Córdoba – Res N° 728 A – Plan de Pagos*. Municipalidad de Córdoba, Córdoba, Argentina. Obtenido de <https://www.confis.com.ar/municipalidad-de-cordoba-res-n-728-a-plan-de-pagos/>
- Contreras, P. (2021). *Sector fintech agiliza proceso de cobros y financiamiento para pymes*. Mexico. Obtenido de <https://notipress.mx/negocios/sector-fintech-agiliza-proceso-de-cobros-y-financiamiento-pymes-mexico-7091>
- Diariovoce. (2020). *Municipalidad de Moyobamba lanza campaña de amnistía*. San martin, Perú. Obtenido de <https://www.diariovoce.com.pe/168123/municipalidad-de-moyobamba-lanza-campana-de-amnistia>
- elmostrador. (2021). *Menos del 1% de los sumarios sanitarios cursados durante la pandemia han sido pagados: CDE iniciará proceso de cobranza de multas*. Region Metropolitana, Chile. Obtenido de <https://www.elmostrador.cl/dia/2021/04/14/menos-del-1-de-los-sumarios-sanitarios-cursados-durante-la-pandemia-han-sido-pagados-cde-iniciara-proceso-de-cobranza-de-multas/>
- Erreterria, A. d. (2020). *El Ayuntamiento ha flexibilizado el calendario fiscal ante la situación provocada por el Covid-19*. Erreterria, España. Obtenido de <https://erreterria.eus/es/el-ayuntamiento-ha-flexibilizado-el-calendario-fiscal-ante-la-situacion-provocada-por-el-covid-19/>
- Espinoza. (2017). *La morosidad y rentabilidad de los bancos de Chile. Tesis de Grado*. Chile. Obtenido de <https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores. (2018). *el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de lima en el periodo 2013-2015. Tesis de Pregrado*. Universidad Ricardo Palma, Perú. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores. (2018). *el área de créditos y cobranzas y su influencia en la morosidad de la cartera de clientes de la empresa Maccaferri de Perú S.A.C en la ciudad de*

- lima en el periodo 2013-2015. *Tesis de Pregrado*. Universidad Ricardo Palma, Perú. Obtenido de http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1469/T030_42860826_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- gasco. (2018). *Evaluación de la morosidad tributaria y su ampliación en la recaudación fiscal de la Municipalidad Distrital – Lajas 2018*. Lajas, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5917/Gasco%20Zarate%20Jos%c3%a9%20Helbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gomez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Hernández, H., & Pascual, A. (2003). *Validación de un instrumento de investigación*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ValidacionDeUnInstrumentoDeInvestigacionParaEIDise-6383705.pdf
- Hernandez, R., Fernandez, R., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- juleisy, v. (2018). *Estrategias de Cobranza y Morosidad y su incidencia en la morosidad en la cooperativa Agraria Cafetalera Bagua Grande LTDA, 2018*. Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7593/Mijahuanga%20Vera%20Juleisy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lngua, C. (2021). *Reducción de líneas de crédito y cancelación de tarjetas, consecuencias de la alta morosidad de jóvenes entre 18 a 24 años*. Perú. Obtenido de <https://peru21.pe/economia/reduccion-de-lineas-de-credito-y-cancelacion-de-tarjetas-consecuencias-de-la-alta-morosidad-de-jovenes-entre-18-a-24-anos-ncze-noticia/>
- Lozada, & Paoli. (2020). *Gestión de cobranza y el nivel de morosidad en la Municipalidad Provincial de Huarmey*. Huarmey, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63905/Nu%c3%b1ez_LJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MEF. (2020). *Plan económico del Perú frente al COVID-19*. Ministerio de Economía y Finanzas. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/planeconomicocovid19/>
- MEF, E. (2017). *Fortalecimiento de la Administración y Gestión de Impuesto Prdial*. Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/pimgm/guia_meta_22.pdf

- Meoño, L. (2020). *El impacto del coronavirus: diez consecuencias en la economía peruana y mundial*. Obtenido de <https://blogs.usil.edu.pe/panorama-empresarial/el-impacto-del-coronavirus-diez-consecuencias-en-la-economia-peruana-y-mundial>
- Mera, J., & Ordoñez, R. (2017). *CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A.* Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2016). *GUIA PARA LA GESTION DE CUENTA DEL IMPUESTO PREDIAL*. Perú. Obtenido de https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/doc/Guia_para_la_Gestion_de_Cuenta_IP.pdf
- Miranda, & Romina. (2017). *Estrategias de Cobranza y Morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Miranda, & Romina. (2017). *Estrategias de Cobranza y Morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017*. Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Morales, C., & Morales, J. (2014). *Creditos y Cobranza*. Colonia San Juan Tihuaca, Mexico. Obtenido de https://www.academia.edu/35810501/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales_Castro_FREELIBROS_ORG
- Mundial, B. (2020). *Apoyando a países en tiempos sin precedentes*. Washington, Estados Unidos. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/about/annual-report>
- norroña, L. y. (2017). *“elaboración de estrategias crediticias para mejorar la gestion financiera de productos Rino - Univeersidad de guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20004/1/TESIS%20ESTRATEGIA%20CREDITICIAS%20LAM%20Y%20ZARUMA%20FINAL.pdf>
- Novillo, C. P. (2018). *Plan de de accion para reducir el indice de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Credito sol de los Andes LTDA, del Canton Riobamba, Provincia de Chimborazo - Ecuador - 2018. tesis de pregrado*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8576/1/22T0447.pdf>

- nuñez, b. (2018). *estrategias de recuperacion de creditos para reducir la morosidad en la cooperativa de Ahorro y Credito todos los santos - chota*. chota, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7582/N%c3%ba%c3%b1ez%20Delgado%20Efra%c3%adn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oppe. (2021). *A propósito del presupuesto de la “presunción de cobranza infructuosa” en la adopción de Medidas Cautelares Previas en la esfera tributaria*. Peru. Obtenido de <https://laley.pe/art/10941/a-proposito-del-presupuesto-de-la-presuncion-de-cobranza-infructuosa-en-la-adopcion-de-medidas-cautelares-previas-en-la-esfera-tributaria>
- Pampillón, F., De la cuesta, M., & Paz, c. (2012). *Introducción al sistema financiero*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid, España. Obtenido de <https://books.google.co.cr/books?id=MWavvrBg1coC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Panez, C. &. (2019). *¿En qué consiste la gestión de cobranzas?* Obtenido de <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Quilo , E. N. (2017). *Estrategias de Recuperación de Cartera para Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia Gonzales Suárez*. tesis de pregrado. Universidad Regional Autonoma de los Angeles, Ecuador. Obtenido de https://minio2.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/pdf/2020/08_20/ndcqto1597898437.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=LB63ZNJ2Q66548XDC8M5%2F20210504%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20210504T230620Z&X-Am
- Quilo. (2017). *Estrategias de Recuperación de Cartera para Disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia Gonzales Suárez*. tesis de grado. Universidad Regional Autonoma de los Angeles, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5898/1/TUAEXCOMADM008-2017.pdf>
- quintos, c. (2018). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE COBRANZA DE CRÉDITO PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO APROCREDI SAN IGNACIO – 2018*. San Ignacio, Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7401/Carranza%20Quintos%20Wilder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ricardo, M. (2021). *El país está en rojo y la responsabilidad cae en las municipalidades*. San Marcos La Laguna, Vicente Mendoza, Guatemala. Obtenido de <https://www.plazapublica.com.gt/content/el-pais-esta-en-rojo-y-la-responsabilidad-cae-en-las-municipalidades>
- Ricra, M. (2014). *Análisis Financiero en las Empresas*. Obtenido de https://www.academia.edu/34688266/Libro_Analisis_Financiero_Maria_Ricra_Milla
- Rodriguez. (2017). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura*. San Ignacio, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25847/Rodriguez_OMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rojas. (2018). *La Estrategia de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de Agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey , 2018*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20LICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas. (2018). *La Estrategia de Cobranza y la Morosidad de los Usuarios de Agua en la Junta de Usuarios del Distrito de Huarmey , 2018*. Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2509/VIKTOR%20LICH%20ROJAS%20JARA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ryuiz, P. (2017). *Incentivos tributarios y la morosidad del impuesto predial en la Municipalidad Provincial de Jaén, período 2017*. Jaen, Perú. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/888/Gaby_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Sandoval, A. (2021). *Ciberataques y aumento de morosidad, riesgos para los bancos en México*. Mexico. Obtenido de <https://www.altonivel.com.mx/finanzas/ciberataques-y-aumento-de-morosidad-riesgos-para-los-bancos-en-mexico/>
- Soriano, J. (2016). *Introducción a la contabilidad y finanzas*. Obtenido de https://issuu.com/flavioo.penaprior/docs/introducci_n_a_la_contabilidad_y_l

ANEXOS

INVESTIGACIÓN

ANEXO N.º 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE
¿De qué manera la propuesta de un plan de proceso de cobranza disminuirá el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima - 2021?	Proponer un plan de proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021	H1: La propuesta de un plan de proceso de cobranza disminuye el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021	Gestión de cobranza
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		
a) ¿Cuáles son los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021?	a) Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021		
b) ¿Cuál es el nivel de morosidad en la MDSMP, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021?	b) Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021	H0: La propuesta de un plan de proceso de cobranza no disminuye el nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021	Morosidad
c) ¿Cuál será la propuesta para validar el plan del proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021?	c) Validar la propuesta del plan en el proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima, 2021.		

ANEXO 2: FORMATO DE CUESTIONARIO O ENTREVISTA

PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021

INSTRUCCIONES: Este cuestionario tiene el propósito de obtener la información respecto al nivel de morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021; por lo cual le solicitamos de manera cordial que sus respuestas sean objetivas y claras, de tal manera sea de suma importancia para el mejoramiento de la municipalidad. Esta información será confidencial, y anónima; agradecemos su gentil participación.

Lea detenidamente y registre su respuesta marcando con un aspa (x).

Preguntas	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
MOROSIDAD					
Dimensión: Incumplimiento de la Obligación					
1. ¿Los contribuyentes siguen el calendario de pago establecido al código tributario?	4	40	36	12	5
2. ¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el Distrito de San Martín de Porres?	0	20	46	19	12
3. ¿Considera que existen morosos fortuitos que no pagan sus obligaciones tributarias?	10	45	23	4	15
4. ¿Cree usted que el nivel de comunicación hacia los contribuyentes es óptimo para evitar los incumplimientos de pago?	0	3	18	60	16
Dimensión: Liquidez					
5. ¿Su liquidez respalda su deuda a corto plazo?	0	53	27	17	0
6. ¿Cree que el incumplimiento de pago del contribuyente se debe a su falta de liquidez?	2	15	33	32	15



**Facultad de Ciencias
Empresariales Escuela de
Administración**

**ANEXO 3:
INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	Sandra Eufemia León Ordoñez
PROFESIÓN	Abogado
ESPECIALIDAD	Maestra en Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 Años
CARGO	Auxiliar Coactivo
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	
PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021	
DATOS DE LOS TESISISTAS:	
NOMBRE	Christian Stalyn, Huamanchumo Urbina
	Joland, Pérez Rios
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario del Nivel de Morosidad
GENERAL	Proponer un plan de Proceso de Cobranza para disminuir el Nivel de Morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
	Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima
	Diseñar un plan de proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “X” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 06 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, 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 Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Los contribuyentes siguen el calendario de pago establecido al código tributario?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el Distrito de San Martín de Porres?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Considera que existen morosos fortuitos que no pagan sus obligaciones tributarias?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cree usted que el nivel de comunicación hacia los contribuyentes es óptimo para evitar los incumplimientos de pago?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Su liquidez respalda su deuda a corto plazo?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>¿Cree que su incumplimiento de pago se debe a su falta de liquidez?</p>	<p>a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()</p>	<p>a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>		<p>Nº TA ___05 Nº TD</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES:</p>		
<p>3. OBSERVACIONES:</p>		



Juez Experto

Sandra Eufemia León Ordoñez

DNI:47478170



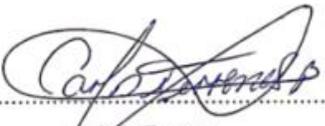
**Facultad de Ciencias
Empresariales Escuela de
Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Carlos Daniel Terrones Prado
PROFESIÓN	Ciencias Económicas
ESPECIALIDAD	Maestra en Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	5 Años
CARGO	Analista Cobranza Coactivo
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	
PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021	
DATOS DE LOS TESISISTAS:	
NOMBRE	Christian Stalyn, Huamanchumo Urbina
	Joland, Pérez Rios
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario del Nivel de Morosidad
GENERAL	Proponer un plan de Proceso de Cobranza para disminuir el Nivel de Morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
	Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
	Diseñar un plan de proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “X” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 06 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, 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 Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Los contribuyentes siguen el calendario de pago establecido al código tributario?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el Distrito de San Martín de Porres?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Considera que existen morosos fortuitos que no pagan sus obligaciones tributarias?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cree usted que el nivel de comunicación hacia los contribuyentes es óptimo para evitar los incumplimientos de pago?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Su liquidez respalda su deuda a corto plazo?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>¿Cree que su incumplimiento de pago se debe a su falta de liquidez?</p>	<p>a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()</p>	<p>a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>		<p>N° TA ___05 N° TD</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES:</p>		
<p>3. OBSERVACIONES:</p>		


.....
Juez Experto
Mg Carlos Daniel Terrones Prado
DNI: 45594533



**Facultad de Ciencias
Empresariales
Escuela de
Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Oscar Misha Bustamante
PROFESIÓN	Economista
ESPECIALIDAD	Mg. en Gestión Pública
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 Años
CARGO	Jefe Oficina de Planificación y Estudios Económicos
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN	
PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021	
DATOS DE LOS TESISISTAS:	
NOMBRE	Christian Stalyn, Huamanchumo Urbina
	Joland, Pérez Ríos
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario del Nivel de Morosidad
GENERAL	Proponer un plan de Proceso de Cobranza para disminuir el Nivel de Morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	Diagnosticar el nivel de morosidad, en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
	Identificar los factores de un proceso de cobranza para disminuir el nivel de morosidad en tiempo de pandemia de la MDSMP, Lima 2021
	Diseñar un plan de proceso de cobranza para disminuir la morosidad en tiempos de pandemia de la MDSMP, Lima 2021

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "X" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 06 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, 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 Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿Los contribuyentes siguen el calendario de pago establecido al código tributario?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Conoce usted el nivel de morosidad que existe en el Distrito de San Martín de Porres?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Considera que existen morosos fortuitos que no pagan sus obligaciones tributarias?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Cree usted que el nivel de comunicación hacia los contribuyentes es óptimo para evitar los incumplimientos de pago?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
¿Su liquidez respalda su deuda a corto plazo?	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()	a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>¿Cree que su incumplimiento de pago se debe a su falta de liquidez?</p>	<p>a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre ()</p>	<p>a) Nunca () b) Casi nunca () c) Siempre () d) Casi siempre () e) Siempre () SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA ___05 N° TD</p>	
<p>2. COMENTARIO GENERALES:</p>		
<p>3. OBSERVACIONES:</p>		



Firmado digitalmente por MISHA BUSTAMANTE Oscar FAU
20337101276 soft
Módulo: Soy el autor del documento
Fecha: 19.07.2021 22:58:05 -05:00

.....

OSCAR MISHA BUSTAMANTE

Juez Experto

DNI N° 10356940

ANEXO N° 04: CARTA DE AUTORIZACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTIN DE PORRES
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
Av. Alfredo Mendiola 169-SMP

CARTA N° 003-2021-GAT/MDSMP

San Martín de Porres, 12 mayo de 2021

Dra.
JANET ISABEL CUBAS CARRANZA
DIRECTORA EAP DE ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Presente:

Estimada directora:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo a nombre de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad de San Martín de Porres en atención a su solicitud de apoyo en la investigación a realizar por los señores Huamanchumo Urbina Christian Stalyn y Pérez Ríos Joland estudiantes del 8º ciclo de la Escuela de Administración Profesional de la institución que usted representa.

En tal sentido, hago de su conocimiento que se brindarán las facilidades necesarias para continuar con el desarrollo de su estudio en tanto la propuesta presentada sea de utilidad para los estudiantes y contribuya a transparentar los procesos de la Subgerencia de Ejecución Coactiva.

Quedo de usted para cualquier duda o aclaración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
L.C. JOLLY SANCHEZ DE MORA ANTONIO
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

ANEXO N.º 05: RESOLUCIÓN APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0409-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 25 de mayo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0115-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 24 de mayo de 2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el provelido del Decano de la FACEM de fecha 24/05/2021, donde solicita la aprobación de Proyectos de Tesis, 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. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/DP-USS de fecha 13 de mayo de 2020, 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 uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyectos de Tesis, de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, del IX ciclo - semestre 2021 - I, a cargo del docente Dr. José William Córdova Chirinos, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Argélica Reyes Reyes
Secretaria 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

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0409-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR	TITULO	LÍNEA
1.	- ALCALDE VIDALURRE MARTIN JESÚS JOSIFAT - MUSAYÓN DÍAZ FIORELLA ARACELI	SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE CUJILLO, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- BRAVO VILLEGAS NATALIE MIRELLA - CALLE YACTAYO CARLOS LUIS	GESTIÓN MUNICIPAL Y LA SEGURIDAD CIUDADANA EN LA URBANIZACIÓN FRANCISCO BOLOGNESI, DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- GONZALES CHAMBA LUIS FERNANDO - DAVILA DAVILA ANA MELBA	ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DE MARCA PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN LA INSTITUCIÓN TÉCNICA CERTUS, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- SAMAMÉ CALDERÓN CARLOS ALBERTO - VERA CANCINO ERIKA CATHERINE	RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EFECTIVA COMO HERRAMIENTA PARA LOGRAR UN MAYOR RENDIMIENTO DE EMPLEADOS EN FQ SERVICIOS DIGITALES S.A.C. - CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- LLAMO MONDRAGÓN JUAN CARLOS	PLAN DE EXPANSIÓN DE LA EMPRESA CORDILLERA DEL NOR ORIENTE S.A.C., COPALLÍN - BAGUA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- MARTÍNEZ CÓRDOVA ANALÍ - TANTALEÁN CABREJOS JOSÉ RICARDO MARTÍN	IMPLEMENTACIÓN DE CANALES DE ATENCIÓN DIGITAL PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN ELECTRO ORIENTE - JAÉN, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- CHILÓN CHÁVEZ FREDDY ALONSO - GÁLVEZ VÁSQUEZ CARLOS ALBERTO	ESTRATEGIAS DE MARKETING 3.0 PARA LA CAPTACIÓN DE CLIENTES EN LA FERRETERÍA DANYEL, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- QUISPE HUAMAN CARMEN ROSA - HURTADO PAREDES GILMER	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, EN TIEMPOS DE PANDEMIA, PARA OPTIMIZAR EL POTENCIAL DE LOS COLABORADORES DE LA CURACAO, JAÉN, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- BALDERA DAMIÁN MARÍA ALEXANDRA - SABRERA AYQUIPA NORMA MERCEDES	MARKETING DE REDES SOCIALES PARA INCREMENTAR LAS VENTAS, EN TIEMPOS DE COVID, EN LA EMPRESA CORPORACIÓN EWTTO, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- DAVILA TORRES JORGE LUIS CAMPOS LUCANO OMAR	EL CLIMA LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL BCP - SUCURSAL CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ALVAREZ JIMENEZ SEGUNDO STEFHANO - CHINGUEL CARHUALLOCLO ROGER	PLAN DE NEGOCIOS PARA LA CREACIÓN DE UN RESTAURANTE "HEALTHY FOOD" EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

12.	- MORALES VASQUEZ BRAYAN ALEJANDRO - SANTA CRUZ CHONLON DELVIS SMITH	DESEMPEÑO LABORAL Y SU RELACIÓN CON LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DANPER, CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	- BUSTAMANTE BRENIS MELLANIE GIANELLA - REYES LA SERNA JULIO ANTONIO TADEO	RELACIÓN ENTRE EL MARKETING DIGITAL Y LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA FERRETERÍA BRAYAN, FERREÑAFE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- OCAMPO TORRES KEYLA LUCERO - GUERRERO PEÑA CLAUDIA VIVIANA	MODELO DE LIDERAZGO PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL ANTE LA COVID 19 EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL UTCUBAMBA, AMAZONAS, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- CHÁVEZ BUELOT JOEL	CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL AGRARIA DE AMAZONAS, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- ALTAMIRANO HERNÁNDEZ CÉSAR ANTONY	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA CONSTRUCTORA Y CONSULTORA MEGRI E.I.R.L., CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- REYES FLORES JHONY ROMULO	CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA FUERZA AÉREA, GRUPO AÉREO N° 6, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- CUBAS MEDINA DORIS ANALÍ HERNANDEZ HUAMAN JASMÍN DE LOS ANGELES	SENTIDO DE PERTENENCIA Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA FORTÍN COLORS SRL, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- FERNÁNDEZ FUENTES EDINSON LEE - OLIVA DE LA CRUZ CARLOS ALBERTO	EL PROCESO DE COBRANZA Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN LA CMAC PIURA S.A.C. - AGENCIA CUTERVO, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- INOLOPÚ CABRERA LEYSI ARACELLI - PÉREZ HERNÁNDEZ EVERT	MARKETING INTERNO PARA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD JOSÉ LEONARDO ORTIZ, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- PLAZA MUÑO MARTIN FRANCISCO - FELIX LOPEZ BRIAN GUNTHER DE JESUS	SEGURIDAD SANITARIA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN TIEMPOS DE COVID19 EN LOS SUPERMERCADOS DE FERREÑAFE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- SALDAÑA VICENTE LUIS EDUARDO	CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES ADJ E.I.R.L., CHOTA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- CAMPOS ZUMAETA RENZO MARTÍN	LA MOTIVACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE VENTANILLA Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE BANBIF, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- ARIAS TARRILLO RUTH ESMERALDA - GONZALES CHAVEZ JENNER	RELACIÓN ENTRE EL DESEMPEÑO LABORAL Y NIVEL DE MOTIVACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LLAMA, CAJAMARCA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

25.	- BENDEZU GUERRERO MANUEL RAFAEL	PLAN DE MARKETING PARA LA SEGMENTACIÓN DE MERCADO DE LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES KAF S.A.C., DISTRITO SJL, LIMA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	- SOSA HERRERA KIARA CRISTHEL - CHÁVEZ RIVERA LEYDI DIANA	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA DE TRANSPORTES SEÑOR CAUTIVO, CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27.	- RODRÍGUEZ CHÉVEZ JUANA ELIZABETH	PROPUESTA DE MANUAL DE OBLIGACIONES Y FUNCIONES PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN DISTRIBUCIONES LA UNIÓN SCRL, LAMBAYEQUE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28.	- PEREZ RIOS JOLAND - HUAMANCHUMO URBINA CHRISTIAN STALYN	PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29.	- PISCOYA CABREJOS DANNY ALEXIS - CAMACHO SUCLUPE JORGINHO ALEXANDER	PLAN DE NEGOCIO PARA CREACIÓN DE UNA MYPE PARA TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE CARRETERAS POR NIVELES DE SERVICIO, ANDAHUAYLAS, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30.	- CRUZATE DÍAZ LUIS FELIPE	ESTRATEGIAS DE FACEBOOK PARA LA PENETRACIÓN DE MERCADO, DEL CENTRO FISIQUIROPRÁCTICO GALLARDO, URBANIZACIÓN SAN ANDRÉS TRUJILLO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31.	- ALVARADO CABREJOS DIANA MIRELA	GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PITIPO, FERREÑAFE, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
32.	- VÁSQUEZ SALDAÑA SLIN NAGAI - TORRES RAMÍREZ WALTER JUNIOR	ESTRATEGIAS DE COMERCIALIZACIÓN PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES VIRGEN DEL CARMEN E.I.R.L., CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
33.	- MARTINEZ DIAZ PAOLA XIMENA	PLAN DE ENDOMARKETING PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MIBANCO AGENCIA CERCADO, CHICLAYO, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
34.	- GARCÍA RAMOS MARÍA YSABEL	LIDERAZGO EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL SERVICIO DE CALIDAD AL PACIENTE DEL HOSPITAL REBAGLIATI, LIMA, 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
35.	- UGAZ VILCHEZ HUGO YANKARLO SANTAMARÍA DAMIAN CARLOS ANTONIO	PLAN DE MARKETING PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA DE CAFÉ ORGÁNICO PERUANO KUSI RUMI , CHICLAYO, 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

ANEXO N ° 06. FORMATO T1



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

Pimentel, 04 de junio de 2023

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:

Huamanchumo Urbina Christian Stalyn con DNI N ° 75519619,
Pérez Ríos Joland con DNI N ° 41836548

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:

PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021;

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de Licenciado (s) en Administración, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, 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
HUAMANCHUMO URBINA CHRISTIAN STALYN	75519619	
PEREZ RIOS JOLAND	41836548	

ANEXO N ° 06: FOTOS DE ENCUESTAS





ANEXO N ° 07. REPORTE TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

PROCESO DE COBRANZA y MOROSIDAD

AUTOR

**Pérez Rios Joland Huamanchumo Urbina
Christian Stalyn**

RECuento DE PALABRAS

15226 Words

RECuento DE CARACTERES

81909 Characters

RECuento DE PÁGINAS

63 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

299.9KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 12, 2023 2:35 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 12, 2023 2:36 PM GMT-5

● 24% de similitud general

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

- 23% Base de datos de Internet
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

ANEXO N ° 08. ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N ° 0409-FACEM-USS-2021, presentado por el/la (los/las) Bachiller (es), Bach. Huamanchumo Urbina Christian Stalyn y Bach. Perez Rios Joland, con su tesis Titulada PROCESO DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL NIVEL DE MOROSIDAD EN TIEMPOS DE PANDEMIA DE LA MDSMP, LIMA, 2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% 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, 14 de junio de 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.