



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

**TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR  
LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE  
GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE  
BENEVICENCIA DE CHICLAYO, 2019**

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

**Autor:**

**Bach. Bustamante Lozano José Aníbal**  
**<https://orcid.org/0000-0003-0683-9133>**

**Asesor:**

**Mg. Chanduví Calderón Roger Fernando**  
**<https://orcid.org/0000-0001-7023-0280>**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS**

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA  
SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE  
BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019.**

---

Bustamante Lozano José Aníbal  
**AUTOR**

---

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander  
**SECRETARIO DEL JURADO**

---

Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
**VOCAL DEL JURADO**

---

Mg. Chanduvi Calderón Roger  
**ASESOR DE TESIS**

## DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos hasta el final de este camino, por brindarme sabiduría y fortaleza para terminar este trabajo de investigación.

A mis queridos padres, Jorge y Susana, por estar conmigo en cada momento brindándome su apoyo y amor incondicional.

Aníbal.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todopoderoso por darme la vida, por ayudarme a salir adelante en todo momento y poder ser mejor persona.

Hago extensivo el agradecimiento a la excelente plana docente de la Universidad Señor de Sipán, quienes dieron sus conocimientos para ilustrarnos con nuevas herramientas teórico-prácticas que servirán para asumir los nuevos retos que la gestión moderna nos depara en el futuro.

A las personas más importantes de mi vida, mis padres Susana y Jorge, por el apoyo, paciencia y comprensión brindado para hacer realidad mi anhelo de ser un profesional.

A mis hermanos, por brindarme todo su apoyo incondicional para lograr mis metas.

## RESUMEN

Esta investigación tiene como objetivo general proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

Esta pesquisa se ha realizado mediante el tipo de investigación descriptiva explicativa y cuyo diseño es de tipo no-experimental, obteniéndose información de la población de estudio conformada por 4 trabajadores de dicha área de la Beneficencia, desarrollando, diversas técnicas para la recolección de datos, como entrevista y el análisis documental, cuyos instrumentos empleados fueron la guía de entrevista y de análisis documental.

Se determinó que el índice de morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo es significativo, respecto al sector en que se desarrolla la entidad, por lo que, se ha considerado implementar estrategias de cobranza para obtener resultados favorables, mejorando el sistema de cobranza que actualmente se lleva a cabo.

Con la finalidad de contrarrestar los resultados obtenidos, se ha elaborado una propuesta con cuatro estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Beneficencia de Chiclayo, detallándose las actividades a realizar y el presupuesto para desarrollarla.

**Palabras claves:** Estrategia, cobranza, morosidad, Beneficencia.

## **ABSTRACT**

The general objective of this research is to propose collection strategies to reduce delinquency in the Sub-Management of Real Estate Management of the Charitable Society of Chiclayo.

This research has been carried out through the type of explanatory descriptive research and whose design is non-experimental, obtaining information from the study population made up of 4 workers from said Charity area, developing various techniques for data collection, such as interview and documentary analysis, which instruments were used for the interview guide and documentary analysis.

It will be prolonged that the delinquency rate in the Real Estate Management Sub-Management of the Charity Society of Chiclayo is significant, with respect to the sector in which the entity operates, therefore, it has been considered to implement collection strategies to obtain favorable results, improving the collection system that is currently carried out.

In order to counteract the results obtained, a proposal has been prepared with four collection strategies to reduce delinquency in the Chiclayo Benevolent Real Estate Management Sub-Management, detailing the activities to be carried out and the budget to carry them out.

**Keywords:** Strategy, collection, delinquency, Charity.

## INDICE

PÁGINA DE APROBACIÓN DE TESIS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
RESUMEN .....	v
ABSTRACT .....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1. Realidad Problemática. ....	10
1.1.1. Internacional .....	10
1.1.2. Nacional.....	11
1.1.3. Local .....	11
1.2. Antecedentes de estudio.....	12
1.2.1. Internacional .....	12
1.2.2. Nacional.....	14
1.2.3. Local .....	17
1.3. Teorías relacionadas al tema. ....	19
1.3.1. Estrategias de cobranza. ....	19
1.3.2. Morosidad.....	25
1.4. Formulación del Problema. ....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio. ....	26
1.5.1. Justificación Teórica.....	26
1.5.2. Justificación Práctica .....	27
1.5.3. Justificación Metodológica.....	27
1.6. Hipótesis.....	27
1.7. Objetivos .....	27
1.7.1. Objetivo General.....	27
1.7.2. Objetivos específicos.....	27
II. MATERIAL Y MÉTODOS .....	28
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	28

2.2. Población y Muestra.....	28
2.3. Variables y operacionalización .....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	32
2.4.1. Métodos .....	32
2.4.2. Técnicas de recolección de datos.....	32
2.5. Aspectos éticos.....	33
2.6. Criterios de rigor científico .....	33
III. RESULTADOS .....	34
3.1. Presentación de resultados .....	34
3.2. Discusión de los resultados.....	47
3.3. Aporte práctico-propuesta.....	49
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	53
4.1. Conclusiones .....	53
4.2. Recomendaciones.....	53
V. REFERENCIAS .....	55
ANEXOS .....	61



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de Variables</i> .....	30
<b>Tabla 2</b> <i>Ingresos de Cobranza por Alquileres de Inmuebles en Soles del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019</i> .....	34
<b>Tabla 3</b> <i>Cuadro Comparativo de los Ingresos por arrendamientos del periodo 2018 y 2019</i> .....	35
<b>Tabla 4</b> <i>Cuadro de Cuentas por Cobrar de Inquilinos al 31 de Diciembre del 2019.</i> .....	36
<b>Tabla 5</b> <i>Cuadro de Cuentas por cobrar de ex - Inquilinos al 31 de diciembre del 2019</i> ...	36
<b>Tabla 6</b> <i>Beneficios de clientes</i> .....	37
<b>Tabla 7</b> <i>Notificaciones a los clientes</i> .....	38
<b>Tabla 8</b> <i>Medios utilizados para conocimiento de los clientes</i> .....	39
<b>Tabla 9</b> <i>Medios utilizados para conocimiento de clientes pendientes de pago</i> .....	40
<b>Tabla 10</b> <i>Las instancias judiciales como estrategia de cobranza</i> .....	41
<b>Tabla 11</b> <i>Embargos por incumplimientos de pago</i> .....	42
<b>Tabla 12</b> <i>Mecanismos que consideran factibles</i> .....	43
<b>Tabla 13</b> <i>Opciones para evitar el incumplimiento de pago</i> .....	44
<b>Tabla 14</b> <i>Requisitos para ser Gestores de Cobranza</i> .....	45
<b>Tabla 15</b> <i>Factores considerados para tercerizar el cobro de deudas</i> .....	46

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Ingresos por arrendamiento de inmuebles 2018-2019</i> .....	35
--	----

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

#### 1.1.1. Internacional

Brualla (2020) indica que la ausencia de pagos de arrendamientos se ha multiplicado a causa del covid-19 ya que ha producido fallas en la economía española, se calcula que las mora va en crecimiento, de 5% hasta 15%, por ello, el gobierno consignó apoyos a los afectados, concediendo préstamos de hasta 5,400 euros, financiados hasta 6 años.

Vera (2019), en el diario de Portaluco, señaló que, la morosidad por arriendos se ha acrecentado de 5.7% en al año 2018 en relación a los años anteriores, esto generó que los alquileres disminuyeran un 39% a diferencia del año anterior, cabe señalar que en los lugares con mayor morosidad son, Canarias con un 12.3%, Murcia con un 16.2%, Navarra con un 10.6% y Andalucía con 10.4%; por otro lado, se hace mención que cuando se realiza un alquiler, en algunas ocasiones no existe una buena relación del propietario con el inquilino lo que puede generar la morosidad.

López (2019) manifestó que, el Consejo de Administradores de Fincas de España, señalan que existen inquilinos morosos que adeudan 1`521,000,000 de euros, correspondiente al 35% de propietarios, quienes tienen algún deudor y cada uno debe ellos mantiene una deuda de 1,000.00 euros; así también, se menciona que el lado positivo de ello, ha sido la disminución de un 5% a comparación del año 2018, que fue 1,601 millones de euros. Cabe mencionar que, los bancos costean las deudas mantenidas con los propietarios cuando la propiedad se traspasa a una tercera persona.

Vía Rosario (2019), un diario argentino, describe que la morosidad en cuanto a alquileres aumentó al 7% en esta ciudad, y según la Concejalía Popular de Argentina esto se debió al conflicto económico, como la inflación y el alza del dólar, que afectó el sector de los alquileres, superando la contratación en 35% y en el peor de los casos un 50%, lo que quiere decir que, de cada diez inquilinos a tres no les alcanza para renovar contrato de alquiler.

### **1.1.2. Nacional**

Hanco (2019) manifiesta en un artículo del Diario Correo que, la Beneficencia de Arequipa tiene una deuda por parte de inquilinos morosos ascendiente a 80,000.00 soles, siendo la mayor parte por departamentos y locales comerciales; por su parte, el Presidente del Directorio de esta entidad manifestó que, solo representa el 5% de los ingresos que se recaudan mensualmente, plasmándose en la facturación mensual que supera el millón de soles, por ello, se está trabajando en la recaudación de dinero por concepto de morosidad y de esta manera poder ayudar a los lugares más necesitados con ayuda social.

Andina (2016) informa en su agencia de noticias, que se llevará a cabo el desalojo de inquilinos morosos de predios de la Beneficencia Pública del Callao, ya que cuentan con procesos judiciales por concepto de alquiler que adeudan más de un año consecutivo del pago de arrendamiento de inmuebles como habitaciones, oficinas y locales comerciales, plasmándose en un 40% de inquilinos desalojados que no actualicen sus contratos de entre un año hasta siete; así mismo, el 50% se daría a 29 inquilinos que adeudan entre 10,000.00 y 20,000.00 soles; alcanzando la deuda general hasta 900,000.00 soles.

Correo (2017) refiere que, la Sociedad de Beneficencia Pública de Tacna mantiene una cobranza dudosa por inmuebles alquilados de 298,243.00 soles, y algunos predios están en proceso judicial por desalojo con un monto mayor a 66,880.00 soles, de los cuales 18 inquilinos mantienen deudas por alquiler de inmuebles, siendo complicado disminuir los índices de morosidad para cumplir con la ayuda a los sectores más vulnerables.

### **1.1.3. Local**

La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo inició sus operaciones desde 1837, siendo sus principales actividades económicas, los alquileres de inmuebles, servicios funerarios y la asistencia ambulatoria.

La Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria administra los arrendamientos de bienes inmuebles, así como, analiza periódicamente su evolución, evalúa y observa su crecimiento; sin embargo, la organización en la actualidad cuenta con muchas dificultades por tener una pesada cartera existente de morosidad en el arrendamiento de inmuebles de inquilinos y ex inquilinos de los años 2018 y 2019, debido a que, en anteriores periodos no se llevó a cabo

su respectiva cancelación, dejando deudas incobrables por el tiempo transcurrido y por no contar con las herramientas estratégicas adecuadas para la cobranza.

## **1.2. Antecedentes de estudio.**

### **1.2.1. Internacional**

Salazar (2020) en su pesquisa tácticas de gestión para el recaudo de la cartera vencida de la empresa Austro Distribuciones ecuatoriana, cuyo tipo de investigación es bibliográfica documental, desarrollada bajo enfoque cualitativo y cuantitativo, concluye que, esto se debe a la falta de estrategias de gestión, generando muchos problemas en el recaudo y la liquidez, también se debe determinar estrategias para tener mejores controles eficientes para la recuperación de la carpeta pesada, además, se hace mención que en el área de rentas no lo realiza de manera adecuado y es lo que limita sus actividades.

Se sugiere a la organización, que deben desarrollar propuestas que aporten a la recuperación de la carpeta vencida, los mismos que deben estar diseñados con sus debidas estrategias, basándose en sus créditos vencidos y por vencer, enfocados a la necesidad de la compañía.

Mata (2017) manifestó en su indagación relacionada a la táctica de recaudación, su impacto en la liquidez y rentabilidad de la compañía de seguros Generali Ecuador S.A. 2017 – Ecuador, cuyo tipo de pesquisa desarrollada es detallada, bajo enfoque de investigación cualitativo, técnica que utilizo es la entrevista y análisis financiero, concluyendo que en la compañía, el 45% de movimientos que ejecuta son por intermedio de créditos, por tener variedad de productos, costos y el alto número de consumidores que opera, lo que indica que el 21,11% son las cuentas que se tienen por cobrar, y de tal manera se logró tomar acciones que mitigaron ese riesgo.

Se recomienda que, la propuesta sea adaptada para tener mejores resultados en la rentabilidad de la empresa, optando por un eficiente sistema de gestión de cobranza que debe tener como instrumento la incorporación de la cobranza judicial y extrajudicial, la cual podría llevar a recuperar en el menor tiempo posible la morosidad con más de 120 días, manteniendo una constante capacitación a los trabajadores del área de cobranza.

Céspedes (2017) en su trabajo proceso de recaudación para reducir los índices de demora, Banco Pyme Ecofuturo 2017 – Ecuador, cuyo tipo de investigación es narrativa

descriptiva, de argumento cualitativo, concluyó que el objeto principal es reducir el índice de mora a través de capacitaciones para mejorar las estrategias de cobranza a los gestores de crédito, ya que, en la práctica no siempre los esfuerzos son suficientes, por ello, realizó la reubicación integral del recursos humano dentro de la entidad.

Se encargó a la entidad que, debe pronosticar los incrementos de deuda, así como, optar por delegados de cobranza que sean más idóneos y que logren operar mayor cantidad de índices de morosidad, teniendo como opción principal los créditos a las Pymes y Mypes, los mismos que están protegidos en cuanto a documentación y con garantías.

Coronel (2019), en el trabajo diseño de una guía para la táctica de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle – Ecuador, tipo de investigación descriptiva, método de investigación desarrollada bajo análisis cuantitativo, el autor llegó a su conclusión que la Cooperativa Alianza del Valle, no cuenta con procesos de control para la evaluación efectiva de los canales de cobranza.

Se sugiere a la institución financiera que implemente y aplique la gestión de cobranzas, considerando los días de retraso, el valor expuesto, a fin de tener una gestión más adecuada y eficiente, por su parte también, se debe impulsar planes operativos en capacitaciones de educación financiera para sus accionistas.

Villalobos (2018), en desarrollo de su investigación sobre la morosidad en los créditos de consumo, concedidos en la filial del Banco de Costa Rica, Provincia de Puntarenas durante el 2015 – 2017, bajo el tipo de investigación descriptiva, con enfoque mixto, concluye que los créditos brindados en estos años son los que poseen el más alto nivel de morosidad, lo que afecta de manera directa a la entidad financiera.

Se propone a la institución financiera que, para bajar la morosidad crediticia, es debido, comprobar los documentos que muestren los clientes, para garantizar si estos tienen porte económico, lo que permitirá rebajar los gastos que se generan por el proceso de cobro administrativo y judicial.

Velasco (2017), en su análisis referido al índice de morosidad y su percusión en la rentabilidad de los bancos de la provincia de Imbabura - Ecuador, 2014 – 2016, de método descriptivo, diseño documental, concluyendo que, el índice de mora corresponde al volumen

de cartera en riesgo de cada entidad, lo que quiere decir que, al superar el volumen de cartera en riesgo el índice de mora es menor.

Se recomienda que, para recuperar la carpeta vencida de las instituciones bancarias, se tienen que realizar procesos de cobranza alternos, como reestructuración, ampliación de plazo y refinanciamiento, de tal manera poder ayudar a los diferentes clientes.

Rojas y Romero (2020), en su pesquisa el estudio de la mora en los anticipos hipotecarios concedidos por el Biess, Quito – Ecuador, cuyo tipo de investigación es descriptiva, de método inductivo y deductivo, utilizando el análisis mixto, concluye que, el banco tiene un 27 % del sistema financiero total, liderando en el crédito hipotecario.

Se recomienda a la institución financiera, que se debe desarrollar una estrategia donde se mejore el análisis de perfil de crédito del cliente, de tal manera así reducir la morosidad.

### **1.2.2. Nacional**

Gasco (2019), en su investigación a la evaluación del retraso tributario y su inadaptación en el recaudo fiscal de un municipio de Lajas - Cajamarca, 2018, tipo de investigación cuantitativa, diseño no experimental de tipo descriptivo explicativo, concluye que, al realizar el estudio con la aplicación de la encuesta, el 40% conocen sus deberes tributarios y un 60% no reconoce sus deudas, identificando que hay una cartera de mora ascendente y de nivel alto correspondiente al 52%, lo que indicaría la deficiente gestión del cobro, siendo el recaudo el 48% en el municipio.

Se indica a los representantes que, se debe establecer políticas de cobro para reducir la alta morosidad, contando con trabajadores de experiencia y competente, para poder ejecutar dichas funciones, además también brindarle charlas tributarias gratuitas a la población y de tal forma poder tener más ingresos.

Palomino (2019), manifestó en su investigación denominada tácticas de cobro para reducir los índices de mora en la compañía Marañón SRL – Jaén, 2017, utilizando el tipo de averiguación descriptiva - propositiva, diseño de exploración no experimental, concluyendo que la morosidad de los clientes para el año 2015 fue 9.67%, el 8.66% para el año 2016 concerniente al total facturado, en cambio para el 2017 la morosidad acumulada es del 95.13%, lo que quiere decir que del 100% de consumidores, solamente el 40% cumplen con su obligación y el 60% de colaboradores son morosos.

Se sugiere a la empresa que, para atender la alta cartera de mora se debe tener un área de crédito y cobranza, designándose un personal calificado para desarrollar las funciones de una manera eficiente, y al mismo tiempo, es muy importante implementar nuevas estrategias para poder llevar un cobro oportuno a cada uno de los clientes.

Danos (2019) manifestó en su indagación morosidad del gravamen de predios y el resultado que posee presupuestalmente el concejo de Virú, Lima, de tipo aplicativo, de método descriptivo y correlacional, concluyendo que, los contribuyentes morosos transgreden considerablemente en el cobro de los impuestos municipales.

Se incide en que, se establezca en el Manual de Funciones, la responsabilidad y el deber de seleccionar estrategias e instrucciones de cobranza, con la finalidad de comprimir la morosidad, y de tal manera aumentar la recaudación por impuesto predial, así mismo, se debe brindar políticas sostenibles de guía a la población con información sobre tributos municipales actualizados, incidiendo en que si cancelan en la fecha indicada se le dará beneficios tributarios para llegar a lograr el incremento en la recaudación.

Tito (2019), en su indagación acerca a morosidad en el recaudo del gravamen de predios en la entidad distrital de Azángaro - Juliaca, 2019, de tipo cuantitativo, bajo contexto descriptivo, diseño de pesquisa no experimental, concluyendo que, gran parte de la población no cuenta con dinero suficiente para pagar los impuestos municipales, conllevando que, los contribuyentes de Azángaro no reciben un sueldo permanente, así también que los contribuyentes no tienen conocimiento sobre los impuestos, por el cual del 100% de contribuyentes, el 70% realiza su pago cancelando fuera de plazo, y que el 50% no realizan más de dos años, siendo las principales causas, el desconocimiento y la escasa información por parte de la comuna.

Se recomienda a los trabajadores de la entidad de Azángaro brindar información a la población, realizando capacitaciones, charlas y ponencias sobre impuesto predial, de la misma manera, orientar mediante los medios comunicación: radio y/o televisión a la población a fin de sensibilizar y reducir la morosidad.

Castillo (2019), expuso en su investigación tácticas de recaudación en la compañía Semper EIRL – Lambayeque, 2018, de diseño no experimental, descriptivo, concluyendo que, las políticas de cobranza implementadas en la entidad no han logrado mejorar el

recaudo, ya que no cuenta con estrategias de crédito y cobranzas porque notifica mediante llamadas y cartas.

Se recomienda a la gerencia general de la compañía negocios Semper E.I.R.L., que se debe trabajar con tácticas de recaudación que deben ser adaptadas a la realidad de la empresa, utilizando la tecnología para hacer conocer su deuda a los clientes, por intermedio de correo electrónico, dirección, teléfono, etc., para poder clasificar a los diferentes clientes puntuales y morosos, creando un seguimiento continuo de las deudas.

Arroyo y Rodríguez (2018) manifestaron en su indagación sobre políticas de recaudo y el impacto en el contexto económico y financiero de la Beneficencia de Trujillo - La Libertad, de diseño no experimental, tipo descriptiva, concluyendo que, al no existir políticas de cobranza se logra afectar económicamente a la entidad, debido a los frecuentes cambios de los representantes en el directorio, lo que obstruye el debido proceso de aprobación de políticas de trabajo.

Se le recomienda a la entidad que realice un proyecto de gestión de cobranza, ya que poseen un alto margen de las cuentas por recaudar, siendo muy importante planificar, organizar, implementar y ejecutar las políticas de gestión de cobranza para los periodos posteriores, de la misma manera, es recomendable que la Unidad de Tesorería debe monitorear los pagos para llevar un mejor control.

Gonzales (2019) ostentó en su aporte sobre tácticas de recaudo para optimizar la gestión financiera de la empresa Gamarra SAC Jaén, 2017, cuyo tipo de averiguación es descriptiva, cualitativa y propositiva, de diseño no experimental, concluyendo que, se ha encontrado fallas en la cobranza, en la distribución, clasificación, ubicación y supervisión en la entidad.

Se plantea mejorar la gestión financiera relacionada a las cobranzas, a fin de no afectar la liquidez de la empresa.

Álvarez y Apaza (2019), dentro de su artículo sobre riesgo crediticio y morosidad de una empresa financiera, de tipo de investigación descriptivo correlacional, los autores ostentaron que, la morosidad encontrada es de un 7% cuando el promedio es del 5%, afirmando que, antes de conceder un crédito se debe valorar el riesgo de pérdida por estar en relación con el índice de mora que puede tener.



De esta manera, los representantes de la entidad deben evaluar el riesgo crediticio, ya que, a mayor riesgo mayor cuantía de morosos.

Gonzales y Sanabria (2018), en su artículo referente a la gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez de los años 2010 al 2015 de una facultad universitaria, de tipo cuantitativo, concluyeron que, las cuentas por cobrar obtenidas inciden en la solvencia de la facultad universitaria, reflejados en los ratios de solvencia y, en relación a la morosidad, posee una consecuencia mayor, es decir, en el nivel de activo se hallan las deudas totales, como las deudas inicio matrícula y durante el ciclo académico.

Nolazco, Ortiz, y Carhuacho (2020), en su artículo respecto a las cuentas por cobrar de una empresa de servicios turísticos, de método de enfoque utilizado mixto con diseño holístico, concluyeron que, las cuentas por cobrar se relacionan al total de activo en 31.72% en el año 2018.

Se propone establecer nuevas estrategias para las cobranzas, a fin de conseguir el regreso de la liquidez de la empresa, tomando como ejemplo la experiencia de otras entidades que se dedican al mismo rubro.

### **1.2.3. Local**

Carhuatanta y Vásquez (2019) manifiestan en su investigación tácticas de cobro para la cobranza de imposiciones municipales de José Leonardo Ortiz, en los años 2014 al 2016, de tipo descriptiva – aplicada, diseño no experimental, de contexto cuantitativo, finalizaron que, se pudo rescatar que existe una deuda de hasta 3'876,781.94 de soles, entre los períodos descritos, y que aún no ha sido tomado en cuenta para su superación.

Se propone al funcionario responsable, plantear estrategias innovadoras para la cobranza, formulando mayores soluciones para optimar la capacidad de recaudación de arbitrios.

Labán (2018) indicó en su investigación de estimación de la morosidad en los impuestos del municipio provincial de Lambayeque, cuya propuesta se orienta a la mejora en la recaudación tributaria 2016 – 2017, de tipo aplicativo descriptivo, diseño no experimental y transaccional, cuyo contexto fue descriptivo y cuantitativo, el autor llegó a la conclusión de que no existe ordenamientos administrativos muy claros, si bien es cierto tienen algunas estrategias para la recaudación, pero no son eficientes para llevar a cabo una meta.

En la averiguación se puso énfasis a la ejecución de tácticas para mejorar el cobro de los tributos en la entidad, elaborándose un plan estratégico donde se establezcan metas en un plazo determinado, contando con la mejora del método de inspección de rentas juntamente con la contratación de profesionales especialistas con experiencia en el área, llevando así a cabo capacitaciones frecuentes a los funcionarios.

Vásquez (2019) refiere en su indagación denominada tácticas para optimizar la percepción del impuesto predial en Reque, 2018, tipo de investigación bajo enfoque cualitativo – cuantitativo, tipo básica de diseño prospectivo, concluyendo que, para tener un mejor recaudo de impuestos prediales en la comuna se deben realizar convenios con instituciones financieras, a fin de lograr facilitar la cancelación de impuestos a los contribuyentes y brindarles una formación tributaria en línea, siendo importante crear una base de datos que verifique la información de los inmuebles entre SUNARP, COFOPRI y el municipio.

Se recomienda tener personal capacitado para hacer útil las estrategias planteadas, actualizando el sistema del padrón de contribuyentes para saber la cantidad de colaboradores que realizan sus pagos de manera oportuna y los que no lo hacen, así mismo, monitorear periódicamente las estrategias propuestas que ayude a los objetivos del municipio, creando programas de estímulo como sorteos de electrodomésticos que sirvan como motivación a los contribuyentes.

Santamaria (2018) en su búsqueda referente a estrategias de cobranza para comprimir la deuda del gravamen predial en Mórrope, 2018, de tipo expresiva y analítica, de diseño no experimental, concluye que, al diagnosticar la morosidad de los contribuyentes de predios urbanos, dio como resultado que el nivel es considerable.

Se indica que el área competente innove estrategias para la cobranza, capacitando constantemente a los encargados de fiscalizar, que, además, debe obtener la ayuda del área de relaciones públicas para incorporar campañas de sensibilización del pago de impuestos en los primeros meses de cada año, o puede ser semestralmente o al culminar el año.

Colmenares y Yerren (2019) en su tesis la estimación de la mora y propuesta de diseño de políticas y programaciones para optimizar el recaudo del gravamen predial en Jayanca, periodo 2014 – 2017, Chiclayo, de tipo descriptivo, diseño no experimental, concluyen que, no cuentan con el recursos humano optimo, que no existen mecanismos para poder realizar

la cobranza, y no se cuenta con una oficina de orientación al contribuyente, sumado a ello, el factor económico de la población lo que obstaculiza el cumplimiento de los pagos de impuestos.

Se recomienda al concejo contar con el personal idóneo, así como, implementar con tecnología reciente las oficinas de tributación y rentas, para contar con una eficiente recaudación.

Urcia (2019), en su tesis del estudio y estimación del nivel de mora y su suceso en la renta de Electronorte S.A. Chiclayo – Lambayeque, desarrollada bajo el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, concluyendo que, al realizar la evaluación en la empresa ha manifestado un ligero aumento de morosidad en el 2017 respecto del 2016, reflejado en 47,047.00 soles que aumentaron a 49,552.00 soles, a pesar de que se obtuvieron más ventas en el primer año, sin embargo, la mora se incrementó, considerándose que la empresa no está ejecutando sus cobranzas de un modo adecuado.

Se sugiere al encargado, reducir los índices de mora, debiendo emplear estrategias que brinden mayores facilidades a los usuarios para realizar la cancelación de su compromiso y gestionar la cobranza, la cual se puede realizar de manera directa o por intermedio de instituciones financieras.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Estrategias de cobranza.**

##### **1.3.1.1. La Estrategia.**

Es un vinculado de acciones planeadas y organizadas mediante un sistema en el tiempo que se lleva a cabo, para lograr determinada misión (Castellanos, 2015, pág. 3).

Esta se vincula con el ambiente interno y externo, de tal manera lograr las metas planeadas para el óptimo crecimiento de una organización (Ronda, 2002).

Por medio de ella se establecen las metas primordiales a un periodo largo en una compañía, la instrumentación de las acciones y la retribución de los recursos obligatorios para lograr las metas (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2012, pág. 111).

Revelan que la táctica es el plan para pugnar con éxito, teniendo medidas competitivas y planeación comercial de tal manera mejore el trabajo y tenga crecimiento el oficio (Thomson, Peteraf, Gamble, y Strickland, 2012 - pág.04).

Manifiesta que es una agrupación de acciones planteadas, de tal manera tomar la mejor toma de decisiones, lo cual conlleva a alcanzar lo avizorado por una empresa (Porporatto, 2015).

Indica que ella, establece los propósitos que será fundamental a un determinado tiempo como pueden ser a largo plazo, siempre y cuando se adoptando políticas que aseguren los recursos necesarios que permitan llegar a lo planeado (Amador, 2002).

Definen que la estrategia es la determinación, selección y organización de actividades futuras, basado en los recursos útiles para lograr metas de la organización (Paredes y García, 201, pág. 06).

Manifiestan que se deben establecer los lineamientos primordiales para la misión del recaudo, derivado de manejos que deben llevarse de manera semejante y consistente (Morales y Morales, 201, pág. 164).

Declaran que la táctica es un plan completo que indica la forma en que conseguirá la misión trazada, maximizando la ventaja competitiva y restando la desventaja (Wheelen y Hunger, 2007, pág. 14).

La definen como una serie de responsabilidades y operaciones, completadas y clasificadas, trazados para explorar las capacidades y conseguir una ventaja competitiva (Hitt et al, 2008, pág. 04).

### **1.3.1.2. Cobranza**

Manifiesta que la recaudación es el recobro de los créditos cedidos preliminarmente por una compañía, preceptivamente comercial, financiera, o prestadora de servicio, que se lleva a cabo en toda entidad (Calderón, 2015).

Indican que se debe realizar el recaudo de los créditos a favor de la entidad, además de gestionar y controlar a los consumidores para garantizar la apropiada y pertinente captación de recursos (Morales y Morales, 2014, pág. 90).

Los mismos sugieren que para el desarrollo de las actividades de cobranza eficiente se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Vigilar el proceso de recobro de la cartera de cobranza y comprobar su registro.
- Desplegar políticas y controles administrativos para el recobro de las estadísticas por recaudar.
- Llevar controles de documentación de manera física y electrónica de los diferentes clientes acreditados y concesionarios de la organización.
- Realizar informes para las diferentes oficinas de la compañía como: finanzas, recursos humanos, contabilidad y gerencia general.

### **1.3.1.3. Tipos de cobranza.**

Además, los investigadores indican los tipos de cobranza que existen en la gran mayoría de compañías son las siguientes:

- Cobranza normal: se ejecuta los pagos de manera tradicional.
- Cobranza preventiva: en esta etapa se utiliza un aviso o recordatorio para hacer conocer las fechas de vencimientos próximos o recientes para cada cliente, de tal manera hacerlo con llamada telefónica, visitas a su domicilio o través de correo.
- Cobranza administrativa: en esta etapa se evalúa a los clientes los que están por vencer y así también a los que no han tenido gestión anteriormente.
- Cobranza domiciliaria: se realiza a los clientes que tienen deuda, a los cuales se les denomina morosos, en cuanto a esta etapa se hace la visita domiciliaria para tener la certeza cual fue la demora del retraso de su deuda. Teniendo en cuenta la clasificación:
  - a) Cobros en efectivo: indica que se debe cobrar la deuda vencida o el saldo de la deuda.
  - b) Por convenio: es un acuerdo que no debe ser cancelado no menor al 50% y que posteriormente en corto plazo se cancele en su totalidad.
  - c) Recuperación de mercancía: al no recibir ninguna cancelación de manera monetaria se tendrá que recuperar la mercancía.

- Cobranza extrajudicial: son todas aquellas deudas vencidas, que anteriormente no ha tenido una cobranza en su momento indicado, lo cual se tiene que optar de la siguiente manera:
  - a) Constatar de la existencia del cliente como persona jurídica o natural.
  - b) Sitio del establecimiento.
  - c) Contactar al cliente moroso, a fin de poder conciliar su compromiso pendiente.
- Cobranza prejudicial: esto surge cuando las empresas se retrasan en sus pagos de un crédito, pero existen empresas de cobranza prestadoras de servicios las cuales buscan convencer al deudor para que realice sus pagos pendientes y de tal manera evitar un juicio.
- Cobranza judicial: esto sucede cuando el cliente no cumple con las deudas monetarias programadas en su debido tiempo, por su parte el acreedor mediante un juicio y por intermedio de un juez se pueden realizar embargos de bienes, la liquidación de las garantías entregadas (prendas, hipotecas, etc.), lo que al tener pagos retrasados es un gran problema para la organización, generándole gastos adicionales los cuales perjudicara en las ganancias de la empresa (Morales y Morales, 2014 pág. 152 – 154).

#### **1.3.1.4. Etapas de Cobranza.**

RSM (2019), indica que existen tres etapas de cobranza debido que la gestión de cobro es un proceso.

- Etapa Preventiva: inicia antes del día de pago con la finalidad de que el cliente no caiga en mora o intereses.
- Etapa Administrativa: inicia el primer día en que el usuario demore en pagar.
- Etapa Judicial: inicia cuando el cliente se niega a pagar y por lo tanto se tiene que llevar el caso a instancias judiciales, el cual será decidido por un tercero.

#### **1.3.1.5. Fases de gestión de cobro.**

Brachfield (2009) indica la siguientes:

- Incidencia al cobro, se solicita recurrentemente el saldo adeudado dentro de la fecha establecida.
- Crédito no pagado, aquel que una vez vencido no fue pagado, ni antes ni después de su vencimiento.

- Crédito en morosidad, cuando ya ha pasado un plazo considerable del vencimiento de la deuda.
- Crédito en situación dudosa, después de una serie de circunstancias se establece esta característica.
- Crédito litigioso, aquel que es determinado bajo procesos judiciales o pendientes de resolución tribunal.
- Fallido, aquel crédito declarado en pérdida.

#### **1.3.1.6. Estrategias de cobranza**

Manifiesta que, la misión de recolección son una serie de acciones que sirven para cancelar las obligaciones y por ende ayuda a reducir las deudas pendientes (Portas 2003).

Considera como un procedimiento de trabajo para conseguir las metas proyectadas y el éxito de ello es determinado por el empleo apropiado de los recursos de contratación (Gonzales, 2010).

Permite segmentar a los clientes, de acuerdo a sus condiciones y estados de cuenta (Morales y Morales, 2014 pág. 146).

#### **1.3.1.7. Políticas de cobranza.**

Molina (2014), considera que, para los manejos de cobranza en época de crisis, se tomará en cuenta:

- Fijar las bases para el consentimiento de las deducciones y beneficios.
- Determinar si los consumidores deberán pagar o no sus bonos en el ambiente de la entidad, o se realizará mediante recaudadores.
- Deberá fijar horarios para recepcionar los pagos.
- Coordinar la tasa normal y moratoria a fin de que se cubra el pago de intereses.
- Determinar financiamiento o fraccionamientos de la deuda, a fin de que se puedan recibir los pagos.
- Indicar que otros medios de pago como las letras de cambio o pagarés, no podrán ser canjeados por contrarrecibos.

Asimismo, también el poeta indica algunos instrumentos o herramientas para mantener la carpeta al día, los cuales a continuación se detallan:

- La cancelación del crédito.  
En toda empresa se debe tener como norma establecida realizar la cancelación de un crédito a un deudor, y de esa manera no ponerle en riesgo a la empresa.
- Negar la mercadería.  
La manera más efectiva para obligar la cobranza es negando la mercadería de los clientes morosos.
- Las cartas cobranza, al emitirse se debe tener en cuenta lo siguiente:
  - No se debe abusar el uso porque el cliente termina por perderles el miedo.
  - Los escritos deben tener una entrada amable y cordial a pesar de que el deudor mantenga una deuda muy atrasada.
  - No deben mantener elementos que amenacen o menos que cumplan de manera inmediata, ya que al amenazar puede que corra la organización en resultados negativos.
  - Siempre se debe mantener abiertas las puertas para el cliente y de esa manera tener una comunicación amable.
  - El cierre de la epístola debe ser amable y gentil.
- La vía telefónica es muy importante en la gestión de recaudo, lo cual es muy recomendable para cada empresa, y de tal manera poder utilizarlo para esta tarea.
- Visitas personales de los empleados de la compañía.

Por lo tanto, también refiere como tratar a un deudor moroso, veámoslo a continuación:

- No hacerse eco de sus quejas: en el tiempo de crisis es muy frecuente escuchar a los hombres de negocios manifestando que la economía esta decaída y no hay dinero, pero la realidad es que, si lo hay, pero ante la incertidumbre, lo oculta.
- Al tratar con los deudores morosos: se debe tener firmeza en el recaudo, variando la intensidad en función a la clase de cada deudor, al entrevistarlo se tiene que ir directo al negocio y evitar que el diálogo se desvíe en cosas que son irrelevantes, evaluar cómo está el crédito, tener apoyo del superior, por parte del gerente general de la empresa, nunca se debe amenazar al deudor y finalmente durante la entrevista nunca deberá perder la compostura.
- Un plan de pagos: el primer plan deberá ser estricto en los términos que se pongan a consideración del deudor.



Finalmente, manifiesta como debe ser el proceso de cobranza:

- Elaboración de la recaudación.
- Entrega de la recolección.
- El trabajo del recaudador.
- Recepción de la cobranza en el departamento de créditos y recaudos.

### **1.3.2.Morosidad**

Refiere que, es un atraso o tardanza en las obligaciones adquiridas, conociéndolos como morosos (Caurin, 2018).

#### **1.3.2.1. Tipos de morosidad.**

Brachfield (2009) señala cinco tipos de morosidad que veremos a continuación:

Moroso intencional, aquel que tiene solvencia suficiente para pagar sus obligaciones, sin embargo, no lo realiza.

Moroso fortuito, aquel que cuenta con la intención de pagar, pero al presentarse motivos casuales económicos no lo hace, y se les puede otorgar un periodo de tiempo determinado para cancelar.

Moroso desorganizado, aquel olvidadizo, sin embargo, cuenta con los medios suficientes para saldar la deuda.

Moroso negligente, aquel que prefiere no saber de sus deudas pendientes.

Moroso circunstancial, aquel que puede solventar sus deudas, pero no lo realizan por procesos existentes de las instituciones bancarias, pero una vez resuelto supera sus deudas.

#### **1.3.2.2. Los efectos negativos de la morosidad.**

Brachfield (2009) indica que la morosidad ocasiona enormes cargas administrativas y financieras a las empresas, soportando plazos enormes o permanentes de saldos en sus balances.

El mismo autor, refiere que la mora origina un coste bancario, ya que las organizaciones deben buscar financiar aquellas perdidas del valor del dinero por la inflación y aquellos gastos de gestión por cobranzas de recuperación de carteras vencidas.

### **1.3.2.3. Causas de la Morosidad**

Brachfield (2009) indica que, las causas principales son, los problemas de liquidez, factores económicos, eventos circunstanciales, la cultura de pago y los niveles intelectuales.

Por otro lado, Morales y Morales (2014) indican que existen muchos factores que influyen en la determinación del tipo de política de cobranza que sea más conveniente para su situación en particular, los cuales se detallan a continuación:

- Capital: es el monto de dinero propio que cuenta la compañía, quien diseña la política de recaudo, con la finalidad de recuperar los créditos realizados,
- Competencia: es muy importante conocer lo que está haciendo la competencia, y de tal manera la empresa establezca mejores condiciones de pago para los clientes morosos, lo cual no genere resultados negativos financieramente.
- Tipo de mercadería: dependiendo del estado de vida útil de la mercadería, más necesario es el pago de ello.
- Clases de clientes: cierta parte de clientes cancelan sus deudas de manera automática o recibiendo un simple llamado o recordatorio para cumplir con su obligación crediticia, lo que para estos clientes no es necesario tener políticas de cobranza. Por otra parte, existen clientes para quienes si se acoge una política con medios graduales y débiles no responden, lo cual es muy importante implementar política de acción de tipo legal inmediata.

## **1.4. Formulación del Problema.**

¿Cómo ayuda las estrategias de cobranza a disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?

## **1.5. Justificación e importancia del estudio.**

### **1.5.1. Justificación Teórica**

En este informe realizado a la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, en el cual, se pretende disminuir sus índices de morosidad, por eso se ha creído conveniente la implementación de una buena gestión de cobranza, el cual permitirá a la entidad aumentar sus ingresos en cuanto a arrendamientos de inmuebles, los mismos que cuentan con una morosidad alta y que cotidianamente el incremento es incobrible.

### **1.5.2. Justificación Práctica**

Esta investigación tiene mucha importancia para entidad, respecto a su solvencia económica, siempre que se implementen las estrategias para la recuperación oportuna de la morosidad.

Siendo muy importante que la entidad innove sus estrategias de cobranza, para poder obtener una excelente logística y sistema de cobranza eficiente, de tal manera tener mayor liquidez y de este sentido llevar con normalidad las actividades de la organización.

### **1.5.3. Justificación Metodológica**

Este trabajo emplea el método científico, recomienda aplicar estrategias que ayudarán a una mejor recaudación dentro de la Beneficencia, además la elaboración de instrumentos que permitirán recolectar la información fehaciente a cerca de la realidad problemática de la Beneficencia de Chiclayo.

## **1.6. Hipótesis.**

H<sub>i</sub>: Las Estrategias de cobranza ayudan significativamente a disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de la Beneficencia de Chiclayo.

H<sub>o</sub>: Las Estrategias de cobranza no ayudan a disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de la Beneficencia de Chiclayo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar el nivel de morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
- Analizar las causas de morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
- Describir que estrategias de cobranza aplica la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.
- Diseñar estrategias de cobranza que contribuyan a disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

## **II. MATERIAL Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y Diseño de Investigación.**

#### **Tipo de Investigación.**

Se aplicará en esta investigación el tipo descriptivo simple.

Manifiesta que la indagación expresiva radica en un hecho, individuo o grupo, que busca formar una estructura (Arias, 2012).

#### **Diseño de Investigación.**

Se utilizará el diseño no experimental.

Precisa que el diseño de investigación es una habilidad que aplica el intelectual ante una situación problemática presentada en el estudio, definiendo el diseño no experimental, como aquello que el investigador no comprueba en laboratorio (Palella y Martins, 2012).

### **2.2. Población y Muestra.**

#### **Población**

Se define al universo o el total estudiado de un fenómeno, todo ello determinado bajo características que implican en su estudio (Tamayo, 2003).

En este caso, la población considerada son 04 trabajadores de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la entidad en estudio.

#### **Muestra**

Según, Tamayo (2003) considerada que la muestra se determina a partir de la población o universo; está se determina bajo un porcentaje del estudio total.

Se ha considerado como muestra el mismo número determinado de 04 trabajadores como población estudiada.

### **2.3. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente**

También denominada variable predictora, pues es aquella que puede ser manipulada por el analista, ya que determina el cambio en los valores o variaciones de la denominada variable dependiente o del fenómeno en estudio. Se puede medir por separado (Niño, 2005).

En este estudio se considera como variable independiente: Estrategias de cobranza.

#### **Variable dependiente**

Se considerada como la característica que el investigador desea explicar o evaluar, basada en los objetivos de la investigación. Además, mide los efectos producidos por la variable independiente (Tejero, 2021).

En este estudio se considera como variable dependiente: morosidad.

**Tabla 1***Operacionalización de Variables*

<b>Variable Independiente</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b>
<b>Estrategias de Cobranza</b>	“La misión de recolección son una serie de acciones que sirven para cancelar las obligaciones y por ende ayuda a reducir las deudas pendientes” (Portas 2003).	Esta variable es muy importante, ya que permite disminuir la morosidad y recaudar mayores ingresos el instrumento consta de 10 preguntas abiertas, la cual medirá la variable independiente “estrategias cobranza”	Etapas de Cobranza	Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿A través de qué medios hace conocer a sus clientes sobre sus obligaciones de pago?</li> <li>2. ¿Cómo evitaría que los clientes no se retrasen con sus obligaciones de pago?</li> <li>3. ¿Qué beneficios gozan los clientes con su pago puntual?</li> <li>4. ¿Qué mecanismos son más factibles para el cobro de las deudas pendientes de pago?</li> </ol>	La técnica es la entrevista, a través de la guía de entrevista en la Subgerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo 2019.
				Administrativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. ¿Qué medios de comunicación utiliza la empresa para hacer saber al cliente que tiene pendiente su pago?</li> <li>6. ¿Cada que tiempo notifican al cliente sobre su deuda?</li> <li>7. ¿Quiénes son los encargados del cobro?</li> <li>8. ¿Qué requisitos cumplen los gestores de cobranza?</li> </ol>	
				Judicial	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. ¿Cuáles son los factores que se consideran para tercerizar el cobro de deudas?</li> <li>10. ¿La Beneficencia ha llegado a instancias judiciales con ex contribuyentes morosos?</li> <li>11. ¿La Beneficencia hasta el momento ha realizado embargos por incumplimiento de pagos por parte del contribuyente?</li> </ol>	

<b>Variable Dependiente</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b>
<b>Morosidad</b>	“Refiere que, es un atraso o tardanza en las obligaciones adquiridas, conociéndolos como morosos” (Caurin, 2018).	Esta variable indica el atraso en el cumplimiento de los pagos, la cual se considera moroso al cliente que demora en su obligación de pago; el instrumento consta de 10 preguntas cerradas, la cual medirá la variable dependiente “morosidad”	Tipos de Morosidad	Morosos intencionales	1. ¿Cree Ud. que tendría que estar estipulado en el contrato de arrendamiento algún tipo de embargo al no cancelar sus deudas?	La técnica es la Análisis Documental, a través de Guía de Análisis Documental en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo 2019.
				Morosos fortuitos	2. ¿Reciben una prórroga de tiempo para cancelar su deuda vencidas por parte de la Beneficencia?	
				Morosos incompetentes y/o desorganizados	3. ¿Paga usted sus deudas en las oficinas de la Sociedad de Beneficencia?	
				Morosos negligentes	4. ¿La Beneficencia comunica anticipadamente la deuda que esta por vencer?	
				Morosos circunstanciales	5. ¿Cree que al no pagar sus deudas por alquiler afecta el desarrollo de la Entidad?	
			Causas de Morosidad	Causas de liquidez	6. ¿Existe un previo análisis de su situación económica al momento de realizar un alquiler de un inmueble?	
				Causas económicas	7. ¿Es un problema el factor económico para dar cumplimiento el pago de sus deudas?	
				Causas circunstanciales	8. ¿Reciben beneficios o facilidades de pago cuando sufren algún siniestro?	
				Causas culturales	9. ¿Tienen charlas y capacitaciones constantes sobre cultura de pago por parte de la Beneficencia?	
				Causas de nivel intelectual	10. ¿Reciben información en las instalaciones de la Sociedad de Beneficencia?	

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

### **2.4.1. Métodos**

#### **Inductivo.**

Señala que son una secuencia de pasos que parten de lo escueto a lo compuesto, mediante este se agrupa diversos datos sobre un problema particular, para que luego los mismos sean analizados y de este modo descubrir diferencias (Palella & Martins, 2012).

#### **Deductivo.**

Manifiesta que es un proceso en desarrollo de una teoría que formula hipótesis y de tal manera deducirá sus consecuencias basándose con la ayuda de las teorías formales (Tamayo, 2003).

#### **Analítico.**

Menciona que es un proceso que realiza la descomposición de distintas partes, para determinar una causa. Realiza averiguaciones sobre un hecho particular (Pacheco, 2019).

### **2.4.2. Técnicas de recolección de datos**

#### **Entrevista**

Expresa que es un dialogo que se realiza entre una, dos o más individuos, con el objeto de recibir información explícita, de forma personal o no (Raffino, 2019).

#### **Guía de entrevista**

Manifiesta que es el instrumento de la entrevista, en pocas palabras es el guion elaborado antes de la entrevista (Palella & Martins, 2012).

#### **Análisis documental**

Dulzaides y Molina (2004) lo consideran como la información proveniente de operaciones intelectuales, la cual es obtenida mediante medios de búsqueda virtuales o físicas en relación a lo estudiado.



## **2.5. Aspectos éticos.**

### **Derecho de autor.**

Indica que son aquellos derechos que obtienen los autores por la creación de sus obras literarias o artísticas, cabe mencionar que para obtener la copia de una obra se debe tener la autorización del autor (De la Peña, 2018).

### **Objetividad.**

Refiere al hecho de disponer de razones comprobable y discutibles por todos, que se apoya una creencia que se considera verdadera (Kant, 2017).

### **Confidencialidad.**

Refiere que, confidencialidad es un contrato, donde se mantiene en reserva información, que las partes no desean compartir públicamente, la cual está protegida legalmente, en caso de ser divulgado este sujeto a compensación por los daños y perjuicios (Narváez, 2016).

## **2.6. Criterios de rigor científico**

### **Validación del instrumento.**

Necesariamente es indispensable demostrar o validar las herramientas utilizadas a fin de que sea confiable su desarrollo y ejecución (Arias, 2012).

### **Confiabilidad.**

Se considera el no error en la recopilación de información, teniendo como alternativa el azar en la medida (Palella y Martins, 2012).

Se refiere a aquel grado confiable a fin de obtener resultado esperados y equitativos (Hernández et al, 2014, pág. 200).

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Presentación de resultados

Se muestran los resultados obtenidos, luego de ser aplicados los instrumentos de recolección de datos e información, mediante análisis documental y las entrevistas ejecutadas a los 04 servidores del área estudiada.

Respecto al OE 1: Diagnosticar el nivel de morosidad de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Beneficencia de Chiclayo, se tiene los siguientes reportes, tanto de ingresos por arrendamiento como de morosidad.

#### Análisis documental

Los ingresos por arrendamientos de los inmuebles de los periodos 2018 y 2019, se clasifican en bienes urbanos, edificio Piedra Lora, edificio Dos de Mayo y Galerías La Plazuela, los cuales, son ingresos provenientes de los alquileres por las renovaciones de contratos y nuevos contratos suscritos en el periodo 2019.

**Tabla 2**

*Ingresos de Cobranza por Alquileres de Inmuebles en Soles del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2019*

Mes	Bienes Urbanos	Edificio Piedra Lora	Edificio Dos de Mayo	Galerías La Plazuela	Total
	S/	S/	S/	S/	S/
Enero	6,100.00	35,672.00	0.00	15,715.00	57,487.00
Febrero	70,966.50	63,852.00	5,324.00	23,718.50	163,861.00
Marzo	17,101.50	8,143.50	11,150.00	34,747.00	71,142.00
Abril	11,555.50	48,737.50	4,607.00	40,866.80	105,766.80
Mayo	20,175.50	43,697.00	8,600.00	68,814.10	141,286.60
Junio	15,902.50	24,246.50	1,331.00	27,968.00	69,448.00
Julio	13,590.00	149,561.00	15,045.00	37,145.40	215,341.40
Agosto	21,589.50	36,782.00	7,283.00	35,966.72	101,621.22
Setiembre	22,485.00	38,584.58	11,433.53	38,865.40	111,368.51
Octubre	15,031.50	43,027.30	13,451.35	73,761.88	145,272.03
Noviembre	18,895.50	29,002.40	4,837.35	41,897.40	94,632.65
Diciembre	40,665.50	45,080.08	40,762.35	44,008.67	170,516.60
		Total,		S/	1,447,743.81

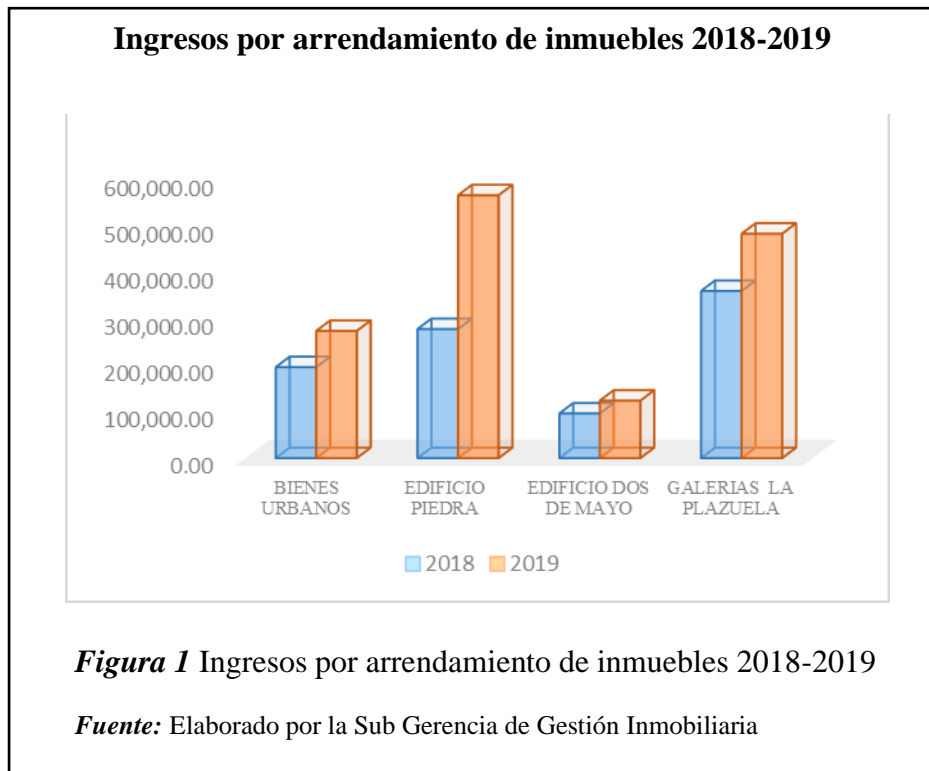
**Fuente:** Elaborado por la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.

**Tabla 3**

*Cuadro Comparativo de los Ingresos por arrendamientos del periodo 2018 y 2019*

Inmuebles en Alquiler	2018	2019
Bienes Urbanos	195,928.20	274,058.50
Edificio Piedra Lora	277,994.50	566,385.86
Edificio Dos de Mayo	96,168.00	123,824.58
Galerías La Plazuela	360,136.30	483,474.87
Total, de Ingresos por Periodo	S/ 930,227.00	S/ 1,447,743.81

**Fuente:** Elaborado por la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria



El cuadro comparativo muestra las variaciones de los ingresos del periodo 2018 y del periodo 2019.

- En Bienes Urbanos incrementó la suma de S/ 78,138.30.
- En Edificio Piedra Lora incrementó la suma de S/ 288,391.36.
- En Edificio Dos de Mayo incrementó la suma de S/ 27,656.58.
- En Galerías La Plazuela incrementó la suma de S/ 123,338.57.

**Tabla 4***Cuadro de Cuentas por Cobrar de Inquilinos al 31 de Diciembre del 2019.*

Inmuebles	2019
Bienes Urbanos	363,061.30
Edificio Piedra	144,704.30
Edificio Dos de Mayo	159,770.00
Galerías La Plazuela	441,005.00
<b>Total</b>	<b>S/ 1,108,540.30</b>

**Fuente:** Elaborado por la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria**Tabla 5***Cuadro de Cuentas por cobrar de ex - Inquilinos al 31 de diciembre del 2019*

Inmuebles	2019
Bienes Urbanos	653,659.06
Edificio Piedra	314,309.05
Edificio Dos de Mayo	430,974.52
Galerías La Plazuela	353,170.90
<b>Total</b>	<b>S/ 1,752,113.53</b>

**Fuente:** Elaborado por la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria

A pesar de que, las proyecciones de ingresos por arrendamientos de inmuebles por renovaciones de contratos y nuevos contratos suscritos son auspiciosos tal como se aprecia en el año 2018 fue en un equivalente de 930,227.00 soles, en comparación para el año 2019 que fue de 1,447,743.81 soles, sin embargo las cuentas por cobrar de inquilinos al 31 de diciembre del 2019 asciende a la suma de 1,108,540.30 soles, por lo que, se podrían considerar como clientes dudosos que excedieron el plazo de vencimiento en su pago con una escasa probabilidad de recuperación de la deuda. Así también, las cuentas por cobrar a ex inquilinos ascienden a 1,752,113.53 soles, considerándose como clientes en pérdida a aquel que excedió el plazo considerado como pago, por lo que, podemos considerar que el nivel de morosidad es significativo para la entidad.

OE 2: Analizar las causas de morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

### Resultados de la entrevista

El presente instrumento de evaluación denominado guía de entrevista ha sido diseñada con diez preguntas.

**Tabla 6**  
*Beneficios de clientes*

¿Qué beneficios gozan los clientes con su pago puntual?			
Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Bueno hasta el momento no hay un beneficio para los clientes que cancelan puntual, sería muy bueno tratar de implementar varios beneficios para nuestros clientes y así poder incentivar a nuestros arrendatarios.	Nuestros clientes no tienen beneficios por ser puntuales, esto es debido a las políticas de la entidad, se sugiere que se trabaje para así poder brindarles beneficios a nuestros ocupantes.	No existen beneficios, ya que se cumple con lo que dicen los contratos, lo que si se tiene en cuenta es la renovación del contrato a todos los inquilinos puntuales.	Ninguno, a veces se les ofrece algo, pero la experiencia nos ha demostrado que no es válido.

### Comentario

La entidad no brinda beneficios a los clientes, por ello es necesario considerar nuevos aspectos como segmentación de clientes, acciones motivadoras, ofrecer diferentes alternativas de pago.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 7***Notificaciones a los clientes*

¿Cada que tiempo notifican al cliente sobre su deuda?			
Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Las notificaciones físicas se realizaban mensualmente a su domicilio, pero ahora no se están realizando ya que estamos en atravesando esta emergencia de la pandemia del COVID-19.	Bueno nosotros los primeros días de cada mes a nuestros inquilinos, pero dado la situación que estamos atravesando actualmente no se está llevando a cabo las notificaciones correspondientes.	Se notica cada mes.	Cuando se atrasan al menos un mes de alquiler.

**Comentario**

Se notifica después del atraso, se debe evaluar a aquellos arrendatarios que podrían mantener problemas potenciales, es decir aquellos cuyo retraso en los pagos sean mayor a 30 días de lo pactado.

**Fuente:** Elaboración propia.

OE 3: Describir que estrategias de cobranza aplica la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Beneficencia de Chiclayo.

**Tabla 8**

*Medios utilizados para conocimiento de los clientes*

---

¿A través de qué medios hace conocer a sus clientes sobre sus obligaciones de pago?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Se comunica a nuestros clientes sobre sus deudas por medio de notificaciones y llamadas telefónicas, y de tal manera que los clientes cumplan con sus deudas dentro del plazo establecido.	Nosotros en el área de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria comunicamos con las notificaciones físicas y mediante llamadas telefónicas, para que nuestros inquilinos cumplan con su obligación.	Mediante cartas de morosidad y llamadas telefónicas.	Mediante notificaciones de morosidad, cartas de cobranza y llamadas telefónicas a los inquilinos para que paguen.

---

**Comentario**

Los servidores de la entidad manifiestan que, los medios empleados solamente son llamadas telefónicas y notificaciones de morosidad, lo que se sugiere que se implementen otros medios de cobranza, ya que los actuales no han cumplido de manera eficiente.

---

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 9***Medios utilizados para conocimiento de clientes pendientes de pago*


---

¿Qué medios de comunicación utiliza la empresa para hacer saber al cliente que tiene pendiente su pago?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Solamente utilizamos un medio de comunicación que es mediante llamadas telefónicas y de esa manera hacerle conocer sus deudas.	Nosotros solo utilizamos el medio de comunicación de llamadas telefónicas.	No utilizamos más que las cartas y las llamadas telefónicas.	Como las notificaciones, cartas, llamadas telefónicas y visitas informativas.

---

**Comentario**

Se realizan medios tradicionales de cobranza que no causan un efecto eficiente de la recaudación de pagos morosos, por lo que, se debe ejercer innovadoras estrategias para recordar la deuda que los clientes mantienen, de la misma manera, brindarle alternativas de fraccionamiento de las deudas.

---

**Fuente:** Elaboración propia.



**Tabla 10***Las instancias judiciales como estrategia de cobranza*

¿La Beneficencia ha llegado a instancias judiciales con ex contribuyentes morosos?			
Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos.
Si, se ha llegado a instancias judiciales con ex inquilinos morosos, porque en la actualidad hay bastantes procesos judiciales pendientes, ya que esas deudas se han vuelto incobrables y es muy perjudicial para la entidad.	Si, hemos llegado a tener procesos judiciales con ex inquilinos, lo cual le genera a la entidad gastos administrativos, ya que no todos los procesos saldrán a favor Beneficencia.	Si, existen muchos casos judiciales, tanto por vencimiento por contrato como por obligación de dar suma de dinero.	En algunos casos la Beneficencia y en otros el inquilino.

**Comentario**

La falta de implementación de estrategias apropiadas, ha conllevado a castigar los saldos incobrables de la entidad, llegando a afrontar tediosos juicios que demandan pérdida de tiempo y dinero.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 11***Embargos por incumplimientos de pago*


---

¿La Beneficencia hasta el momento ha realizado embargos por incumplimiento de pagos por parte del contribuyente?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
La Beneficencia en años anteriores realizaban embargos a sus clientes morosos, pero en la actualidad ya no se ejecutan.	En periodos anteriores realizaba el embargo de bienes a aquellos usuarios que no cumplían sus obligaciones de pago.	Si, se ha realizado en varias oportunidades.	Si, pero son mínimos en comparación a la deuda contraída.

---

**Comentario**

Anteriormente la Beneficencia realizaba este tipo de instancias para salvaguardar sus intereses, sin embargo, a la fecha dichos procedimientos están en responsabilidad de otra area lo que conlleva a la entidad a retrasar estos procesos.

Es necesario, que se tome como prioridad el ejercicio de un responsable o gestor para el cobro de estas deudas, el mismo que supervisará y llevará un control específico de los procesos a realizar.

---

**Fuente:** Elaboración propia.

OE 4: Diseñar estrategias de cobranza que contribuyan a disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.

**Tabla 12**

*Mecanismos que consideran factibles*

---

¿Qué mecanismos son más factibles para el cobro de las deudas pendientes de pago?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Los mecanismos más factibles para llevar a cabo la cartera de morosidad, pues tratar de hacerlo por intermedio de las entidades financieras, lo que nos facilitará reducir la alta morosidad.	Nosotros como el área responsable de realizar la gestión de reducir la mora, es tener convenios con estudios jurídicos y con entidades financieras.	La comunicación y la visita permanente a los inquilinos.	Cortes de los servicios básicos, presión al garante, ingreso a Infocorp, compromisos de pago.

---

**Comentario**

Al implementarse buenas estrategias de cobranza permitirán a la empresa recuperar los recursos económicos que le pertenecen, con estrategias que faciliten los fraccionamientos de deuda, la condonación de intereses u otros.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 13***Opciones para evitar el incumplimiento de pago*


---

¿Cómo evitaría que los clientes no se retrasen con sus obligaciones de pago?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Negociar con los clientes el fraccionamiento de sus deudas.	Crear un sistema de pagos basado en beneficios para motivar a los clientes a que paguen a tiempo.	En todos los contratos se deben incluirse la cláusula de allanamiento de futuro y deben ser firmados notarialmente.	Evaluando su situación individual, ya que son pocos, cumpliendo con los castigos y sanciones, así como lo que se les ofrece por puntualidad.

---

**Comentario**

Es necesario recurrir a innovadoras estrategias, no simplemente de manera tradicional, actualmente existen muchos métodos que facilitarían los pagos por parte de los clientes deudores, partiendo desde la sensibilización a nuestros clientes.

---

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 14***Requisitos para ser Gestores de Cobranza*


---

¿Qué requisitos cumplen los gestores de cobranza?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
En la Beneficencia solamente se cuenta con un gestor de cobranza, el mismo que cumple con una experiencia mínima de 3 años y con la capacitación necesaria en para poder desempeñarse en el cargo.	La Sociedad de Beneficencia al momento de elegir o contratar un gestor de cobranza se tiene cuenta que para realizar funciones de cobranza tiene que ser profesional, con experiencia y capacitaciones.	No existe gestores de cobranza, solo cobrador de arriendos.	Hasta el momento no se cuenta con gestores de cobranza.

---

**Comentario**

Teniendo en consideración de que en la institución no cuenta con un gestor de cobranzas para supervisar la recaudación de la cartera morosa respecto a los arriendos, es necesario que se implemente dentro del área de inmobiliaria, un espacio para este responsable.

---

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 15**

*Factores considerados para tercerizar el cobro de deudas*

---

¿Cuáles son los factores que se consideran para tercerizar el cobro de deudas?

---

Jefa Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria	Asistente Administrativo (1)	Asistente Administrativo (2)	Cobrador de arriendos
Bueno los factores que se tienen en cuenta son en base a las políticas de la entidad.	Uno de los factores principales para realizar la tercerización es que la deuda se vuelve incobrable para la empresa, por ello se requiere que terceros hagan el cobro respectivo.	Hasta el momento no se ha tercerizado.	Es la morosidad excesiva, juicios no concluidos, mayor cartera de cobranza ya que son pocos inquilinos activos.

---

**Comentario**

En la Beneficencia no se ha logrado tercerizar deudas respecto a arrendamientos, sin embargo, no deja de ser viable como estrategia de recuperación de una cartera morosa. Cabe mencionar que todo ello, sería facultado de acuerdo a políticas generales de la institución.

*Fuente:* Elaboración propia.

### 3.2. Discusión de los resultados.

Luego de realizar el análisis documentario y el análisis de la aplicación de la entrevista a los trabajadores involucrados en la muestra de estudio, se procedió a discutir los siguientes resultados:

En uno de los resultados encontrados que se puede observar en la tabla 1, se halló que el nivel de ingresos por alquileres en el periodo 2018 fue de 930,227.00 soles y para el año 2019 tuvo ingresos de 1'447,743.81 soles, estos resultados fueron corroborados por Carhuatanta y Vásquez (2019) quienes en su tesis sobre estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios, encontraron que el nivel de ingresos por los mismos en el año 2014 fue de 1'065,727.51 soles, en el año 2015 fue de 963,162.46 soles y para el año 2016 genero ingresos de 898,982.05 soles, viéndose un descenso en los ingresos por arbitrios periodo tras periodo, así mismo, se comparó con Gonzales y Sanabria (2018), quienes en su artículo sobre gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez, encontró que según el nivel de morosidad el capital de trabajo tuvo una mayor participación sobre los activos con 19% en la liquidez corriente, la razón ácida es de 10%, en cuanto a la razón de efectivo obtuvo 6%, finalmente, Colmenares y Yerren (2019), en su tesis sobre evaluación de la morosidad y propuesta de diseño de políticas para mejorar la recaudación del impuesto predial, se encontró que, en el año 2014 se recaudó 145,974.58 soles, para el año 2015 tuvo ingresos de 169,823.15 soles, el 2016 obtuvo 752,369.44 soles y para el 2017 se recaudó de impuestos predial 526,717.53 soles, donde se puede evidenciar que en los primeros años tuvo una baja recaudación y en los dos últimos años tuvo una variación.

De este modo se sugiere que, se debe mejorar los métodos de cobranza empleados en las entidades para la mejora en los ingresos y esta sea más sostenible. Además, que esto le ayuda a tener una mayor liquidez.

Se puede concluir que el nivel de morosidad de la entidad ha tenido un ascenso de periodo a periodo, posiblemente debido a que no se contó con políticas de cobranza adecuada para que este índice no aumente considerablemente.

Con respecto al comportamiento de la morosidad en arrendamiento de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, tabla 2. El comportamiento de la morosidad es alto, tal como lo muestran las cuentas por cobrar de inquilinos a diciembre de 2019 que asciende a la suma

de 1'108,540.30 soles, por lo que, se podría considerar como clientes dudosos a quienes excedieron el plazo de vencimiento de su deuda, así como, las cuentas por cobrar a ex inquilinos asciende a 1'752,113.53 soles, pudiendo considerarlo como clientes en pérdida, ya que el cliente excedió el plazo de pago, el mismo que se toma como deuda incobrable considerándose que el nivel de morosidad es significativo, debido a la situación económica que presentan los usuarios, de acuerdo a los comentarios de los funcionarios.

Estos resultados son corroborados por Nolzco et al (2020), en su artículo de cuentas por cobrar de empresa de servicios encontraron que las cuentas por cobrar en el período 2016 al 2018 los siguientes porcentajes: 2016 tiene un 16.34%, el 2017 con un 18.30% y para el 2018 cuenta con un 31.72% de cuentas por cobrar, como se puede ver los porcentajes han aumentado cada año, lo cual indica que no tiene una cobranza adecuada.

Así mismo, Gasco (2019), menciona en su investigación sobre la morosidad y su implicancia en la recaudación tributaria encontró que la morosidad es un problema en la municipalidad de Iajas, ya que en el año 2016 tiene un monto de 68,125.54 soles y para el 2017 un monto de 51,602.54 soles, lo cual en porcentajes indica que el 48 % solamente se tiene en ingresos y un 52 % como morosidad por parte de los clientes, correspondiente a los 02 años.

De igual manera, Palomino (2019) en su tesis referente a estrategias de cobranza para reducir la morosidad, halló que en sus cuentas por cobrar se tiene lo siguiente: para el año 2015 con un 9.67%, el 2016 un 8.66% y hasta el mes de abril de 2017 se tiene de manera acumulativa el 95.13% en sus cuentas por cobrar.

Esto implica que se debe seleccionar nuevas políticas para la cobranza a fin de optimizar su gestión.

Se concluye que, en el área de Inmobiliaria, no cuenta con un área de cobranza y también no tiene políticas de cobranza, lo cual dificulta realizar la cobranza en su tiempo indicado, lo que genera no poder llegar al logro de sus objetivos de la entidad.



### **3.3. Aporte práctico-propuesta.**

#### **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD**

##### **I. FUNDAMENTACIÓN**

En acuerdo a los resultados obtenidos mediante la entrevista a los trabajadores de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria, se pudo apreciar que, si utilizan ciertos medios o estrategias para la gestión de la cobranza en su área, sin embargo, son muy débiles para poder seguir siendo efectivas y se pueda disminuir la morosidad.

Esta propuesta de investigación presentada será de mucha relevancia para la institución, para poder implementar las estrategias para la recuperación oportuna de la morosidad. Por lo que, esta propuesta se basa en mecanismos que incidirán en la recuperación de la morosidad.

##### **II. OBJETIVOS**

###### **Objetivo General**

Diseñar estrategias de cobranza efectivas que contribuyan a disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

###### **Objetivos específicos**

Reducir el nivel de morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.

Fortalecer la gestión mediante las estrategias de cobranza planteadas en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.

###### **Estrategias de cobranza para reducir la morosidad.**

Denominación de la estrategia	Objetivo de la estrategia	Actividades	Costo (S/)	Efecto
Estrategia N°01 Sensibilización al cliente.	Sensibilizar a los clientes sobre la importancia del pago de arrendamiento oportuno.	Preparar la información que se difundirá a los clientes.	<b>730.00</b>	Difusión a 100 clientes aproximadamente.
		Impresión de afiches publicitarios y difusión.		
		Material de oficina y sonido.		
		Expositor de charlas de sensibilización.		
Estrategia N°02 Programa de incentivos a los clientes por los pagos puntuales.	Incentivar a los clientes a realizar el pago a tiempo y de manera voluntaria.	Sorteo de premios por pagos puntuales de manera trimestral	<b>2,185.00</b>	Crear cultura de pago y disminuir 2% la morosidad.
		Publicación de los ganadores del sorteo en la página web institucional.		
		Enviar notificaciones por email, SMS o WhatsApp, recordando la fecha de pago.		
		Facilitar los medios de pago.		
Estrategia N°03 Entrega del estado de cuenta de cada cliente.	Conocimiento de la deuda por parte del cliente.	La Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria identificará a cada cliente deudor en su registro.	<b>1,060.00</b>	Se pretende recuperar mínimamente 10,000 soles de la deuda por arrendamientos de inquilinos.
		Impresión en físico del estado de cuenta de la deuda mensual de los clientes.		
		Repartición del estado de cuenta a los clientes en su domicilio.		
		Envío virtual del estado de cuenta a los clientes por email, SMS o WhatsApp.		
Estrategia N°04 Mejora del funcionamiento de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.	Afianzar el desempeño en cobranzas de los empleados para la mejora de la gestión.	Designación de un encargado para la gestión en cobranza dentro de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.	<b>1,060.00</b>	Se pretende brindarle mayor información al cliente y que se controle los ingresos por recaudación de arriendos.
		Asignar funciones como locador de servicio al encargado en gestión de cobranza de inquilinos.		

## Detalles complementarios

### Presupuesto para la ejecución de la propuesta

Denominación de la estrategia	Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo total
Estrategia N°01 Sensibilización al cliente	Papel bond de 75 gr color blanco.	2	Millar	25.00	50.00
	Tintas: negro y color azul	2	Unidad	40	80.00
	Cartulinas	20	Unidad	1.00	20.00
	Sonido	1	Unidad	200.00	200.00
	Banner publicitario	2	Unidad	40.00	80.00
	Expositor (jefe del área y asistente 1)	2	Personas	50.00	100.00
	Merchandising (lapiceros)	100	Unidad	2.00	200.00
<b>Total</b>					<b>730.00</b>

Denominación de la estrategia	Recursos	Cantidad	Unidad de medida	Costo unitario	Costo total
Estrategia N°02 Programa de incentivos a los clientes por los pagos puntuales	Papel bond de 75 gr color blanco.	1	Millar	25.00	25.00
	Tintas: negro y color azul	2	Unidad	40.00	80.00
	Sistema de Pos Inalámbrico	1	Unidad	400.00	400.00
	Banner publicitario	1	Unidad	50.00	50.00
	Gestor de cobranza (locación de servicios)	1	Persona	930.00	930.00
	Artefactos y otros para incentivos	1	Unidad	500.00	500.00
	Merchandising (llaveros)	100	Unidad	2.00	200.00
<b>Total</b>					<b>2,185.00</b>

<b>Denominación de la estrategia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Estrategia N°03 Entrega del estado de cuenta de cada cliente	Papel bond de 75 gr color blanco.	2	Millar	25.00	50.00
	Tintas: negro y color azul	2	Unidad	40.00	80.00
	Gestor de cobranza (locación de servicios)	1	Persona	930.00	930.00
<b>Total</b>					<b>1,060.00</b>

<b>Denominación de la estrategia</b>	<b>Recursos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Costo total</b>
Estrategia N°04 Mejora del funcionamiento de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria.	Papel bond de 75 gr color blanco.	2	Millar	25.00	50.00
	Tintas: negro y color azul.	2	Unidad	40.00	80.00
	Gestor de cobranza (locación de servicios)	1	Persona	930.00	930.00
<b>Total</b>					<b>1,060.00</b>

## **IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

El nivel morosidad en la Sub Gerencia de Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo es significativo, las cuentas por cobrar de inquilinos al 31 de diciembre del 2019 ascienden a la suma de 1,108,540.30 soles, por lo que se podrían considerar como clientes dudosos y en cuanto a ex inquilinos asciende a 1,752,113.53 soles, por cobrar los cuales podemos considerarlo como clientes en pérdida ya que el cliente excedió el plazo de pago el mismo que se toma como deuda incobrable.

Las principales causas para el registro de morosidad es falta de importancia a los clientes y la escasa innovación de estrategias de cobranza, tal como lo indicaron los trabajadores en la entrevista.

Las estrategias de cobranza utilizadas en la entidad no son las más acertadas puesto que a los clientes se les informa sobre sus deudas solamente por medio de notificaciones y llamadas telefónicas.

Propiciar una gestión de cobranza basada en cuatro actividades direccionadas al cliente, informándoles el estado de sus obligaciones, para solicitar los pagos a tiempo y ofrecerles opciones para consolidar sus deudas.

### **4.2. Recomendaciones**

Se recomienda al Sub Gerente de Gestión Inmobiliaria que se debe realizar trimestralmente un análisis a las cuentas por cobrar a los inquilinos y en cuanto a los ex inquilinos tratar de tercerizar esa deuda con entidades externas para que realicen el cobro correspondiente.

Al Gerente General y a los funcionarios se recomienda brindar mayor importancia a los inquilinos.

Al gerente general y a los funcionarios de la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria se recomienda la implementación de políticas de cobranza para lograr reducir el índice de morosidad y el logro de las metas de la entidad.

Al Gerente y Sub Gerente se sugiere la implementación de estas cuatro estrategias de cobranza con las cuáles se reducirá el índice de morosidad de inquilinos y ex inquilinos de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

## V. REFERENCIAS

- Álvarez, W., & Apaza, E. (2019). Riesgo de crédito y morosidad, en la cooperativa de ahorro y crédito Qorilazo. *Revista de investigación Valor Contable*, 6(1), 26-32. Recuperado de [https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri\\_vc/article/view/1255](https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1255)
- Andina. (2016). Desalojarán a inquilinos morosos de inmuebles de Beneficencia Pública del Callao. *Agencia Peruana de Noticias*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-desalojaran-a-inquilinos-morosos-inmuebles-beneficencia-publica-del-callao-624671.aspx>
- Arias, F. (2012). *EL proyecto de Investigación* (6 ed.). Venezuela: Editorial Episteme, C.A. Recuperado de <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Arroyo, F., & Rodríguez, W. (2018). Políticas de gestión de cobranza y su incidencia en la situación económica y financiera de la Sociedad de Beneficencia Pública de Trujillo, La Libertad, año 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4329/1/RE\\_CONT\\_FREDDY.ARROYO\\_WILDER.RODRIGUEZ\\_POL%20C3%8DTICAS.DE.GESTI%20C3%93N\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.RODRIGUEZ_POL%20C3%8DTICAS.DE.GESTI%20C3%93N_DATOS.PDF)
- Brachfield, P. (2009). *Cobro de impagos*. España: Ediciones gestión 2000. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibsipan/34347>
- Brualla, A. (2020). La morosidad en el alquiler de pisos se triplica con el Covid: los grandes caseros piden que se aumenten las ayudas. *elEconomista.es*. Recuperado de <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/noticias/10570588/05/20/Asval-pide-que-se-aceleren-e-incrementen-las-ayudas-al-alquiler-tras-triplicarse-la-morosidad-por-el-Covid.html>
- Calderón, B. (2015). *La Cobranza*. Recuperado de Centros de Estudios Fiscales: [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Carhuatanta, J., & Vásquez, E. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios municipales en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5885/Carhuatanta%20Valdivia%20%26%20Vasquez%20Benavides.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castellanos, L. (2015). *Estrategias y Planeación Estratégica*. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Lc. Recuperado de <https://lcestrategia.files.wordpress.com/2015/11/estrategia-y-planificac3b3n-estrat3a9gica-luis-castellanos.pdf>
- Castillo, G. (2019). Estrategias de cobranza en la empresa negocios Semper E.I.R.L. Lambayeque 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.

- Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6409/Castillo%20C%3%b3rdova%20Gladis%20Yanet.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caurin, J. (2018). *¿En qué consiste la morosidad?* Recuperado de Economía Simple.net: <https://www.economiasimple.net/morosidad>
- Céspedes, C. (2017). Proceso de cobranza para reducir los índices de mora, caso: Banco Pyme Ecofuturo 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, Bolivia. Recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18507/Carla%20Cespedes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Colmenares, K., & Yerren, M. (2019). Evaluación de la morosidad y propuesta de diseño de políticas y procedimientos para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Jayanca, Periodo 2014 - 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo., Chiclayo. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2251/1/TL\\_ColmenaresUriarteKarin\\_YerrenChapo%3%blanMar%3%ada.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2251/1/TL_ColmenaresUriarteKarin_YerrenChapo%3%blanMar%3%ada.pdf)
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranza en la cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle. (*Tesis de maestría*). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6642/1/T2868-MFGR-Coronel-Dise%3%blo.pdf>
- Correo. (2017). Beneficencia pública lista de 428 morosos en el cementerio. *Diario Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/tacna/beneficencia-publica-lista-de-428-morosos-de-en-el-cementerio-783757/>
- Danos, A. (2019). La Morosidad del impuesto predial y sus efectos en el presupuesto de la Municipalidad Provincial de Virú. (*Tesis de pregrado*). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperado de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4173/TESIS\\_DANOS\\_ALEX.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4173/TESIS_DANOS_ALEX.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De la Peña, N. (2018). *¿Qué son los derechos de autor en internet? ¿Ponte al día?* Recuperado de Semrush Blog: <https://es.semrush.com/blog/que-son-derechos-autor-internet/>
- Dulzaides, M., & Molina, A. (2004). *Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso*. Recuperado de ACIMED: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011)
- Gasco, J. (2019). Evaluación de la morosidad tributaria y su implicancia en la recaudación fiscal de la Municipalidad Distrital Lajas 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5917/Gasco%20Zarate%20Jos%3%a9%20Helbert.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2018). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, Período 2010-2015. *Revista de investigación universitaria*, 5(2). Recuperado de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/riu/article/view/719>
- Gonzales, R. (2010). *La Estrategia en la cobranza*. Recuperado de Gerencia.Com: <https://degerencia.com/articulo/la-estrategia-en-la-cobranza/>
- Gonzales, Y. (2019). Estrategias de cobranza para mejorar la gestión financiera de la empresa Gamarra S.A.C., 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5673/Gonzales%20Rubio%20Yu%20c3%b1or%20Genny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hanco, N. (2019). Inquilinos deben 80 mil soles a la Beneficencia de Arequipa. *Diario Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/inquilinos-deben-80-mil-soles-la-beneficencia-de-arequipa-891681/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. edición ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. . Recuperado de [https://www.academia.edu/39235457/LIBRO\\_DE\\_METODOLOGIA?email\\_work\\_card=view-paper](https://www.academia.edu/39235457/LIBRO_DE_METODOLOGIA?email_work_card=view-paper)
- Hitt, M., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. (2008). *Administración estratégica* (7ta edición ed.). México: Cengage learning editores, S.A. Recuperado de <https://www.elsolucionario.org/administracion-estrategica-michael-hitt-r-duane-ireland-7ed/>
- Kant, I. (2017). *Objetividad*. Recuperado de Enclopaedia Herder: <https://encyclopaedia.herdereditorial.com/wiki/Objetividad>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración de una perspectiva global y empresarial* (14ta edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. DE C.V. Recuperado de <https://www.elsolucionario.org/administracion-harold-koontz-heinz-weihrich-mark-cannice-14va-edicion/>
- Laban. (2018). Evaluación de la morosidad en los tributos municipales, Municipalidad Provincial de Lambayeque. (*Tesis de pregrado*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Lambayeque. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL\\_LabanAmasifuenRosa.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1422/1/TL_LabanAmasifuenRosa.pdf)
- López, S. (2019). Aquí no hay quien viva: los vecinos morosos deben 1.521 millones de euros. *El País*. Recuperado de [https://elpais.com/economia/2019/03/29/actualidad/1553856656\\_168275.html](https://elpais.com/economia/2019/03/29/actualidad/1553856656_168275.html)
- Mata, A. (2017). La gestión de cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad en la compañía de seguros Generali Ecuador S.A. (*Tesis de pregrado*). Universidad Laica

- Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1944/1/T-ULVR-1750.pdf>
- Molina, V. (2014). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. México: Ediciones fiscales ISEF. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&dq=morosidad+seg%C3%BAAn+autores+pdf+INTERNACIONALES&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvkv08JbqAhVCU98KHVn2DOsQuwUwBXoECAkQBg#v=onepage&q&f=false>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza* (1ra. Edición ebook ed.). México: Grupo editorial patria. Recuperado de <https://librosenpdf.org/libro-pdf-credito-y-cobranza/>
- Narváez, C. (2016). *La confidencialidad de la información y los negocios*. Recuperado de El Tiempo: <http://blogs.eltiempo.com/colombia-digital/2016/08/22/la-confidencialidad-de-la-informacion-y-los-negocios/>
- Niño Rojas, V. M. (2005). *Metodología de la Investigación* (Segunda edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado el 2021, de <https://books.google.com.pe/books?id=WCwaEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuancho, I. (2020). Las cuentas por cobrar en una empresa de servicios, Lima 2018. *Espíritu emprendedor TES*, 4(1), 13-27. Recuperado de <http://espirituemprededores.com/index.php/revista/article/view/189>
- Pacheco, J. (2019). *Método Analítico (reglas, características, etapas)*. Recuperado de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/metodo-analitico/>
- Parella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (1° reimpresión ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2015/09/metodologc3ada-de-la-investigacic3b3n-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-parella-stracuzzi-feliberto-martins-pestana.pdf>
- Palomino, B. (2019). Estrategias de cobranza para disminuir los índices de morosidad en la empresa prestadora de servicios Maraón S.R.L., Jaén 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6487/Palomino%20Rosillo%20Brito%20Yoel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Paredes, L., & García, J. (2014). *Estrategias financieras empresariales* (1era. edición ebook ed.). México: Grupo editorial patria. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=gOHhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=estrategia+LIBRO+GRATIS&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjomJ7155DqAhV9SjABHZVDA9gQ6AEwAnoECAQQAQg#v=onepage&q&f=false>
- Porporatto, M. (2015). *Estrategia*. Recuperado de <https://quesignificado.com/estrategia/>

- Portas, N. (2003). *Gestión de pagos y cobranzas*. Recuperado de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/gestion-de-pagos-y-cobranzas/>
- Raffino, M. (2019). *Entrevista*. Recuperado de Concepto. De: <https://concepto.de/entrevista/>
- Rojas, A., & Romero, J. (2020). Estudio de la morosidad en los préstamos hipotecarios otorgados por el BIESS en la ciudad de Quito. (*Tesis de pregrado*). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, Quito, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/21885/1/T-ESPE-043484.pdf>
- Ronda, G. (2002). *Un concepto de Estrategia*. Recuperado de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/un-concepto-de-estrategia/>
- RSM. (2019). *¿En qué consiste la gestión de cobranzas?* Recuperado de Blog Global RSM: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/en-que-consiste-la-gestion-de-cobranzas>
- Rubin, D., & Levin, R. (2004). *Estadística para Administración y Economía* (7° ed.). México: Pearson educación. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=uPhtNCqC4isC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Salazar, J. (2020). Estrategia de gestión para la recuperación de la cartera vencida en la empresa Austro Distribuciones. (*Tesis de pregrado*). Pontificia universidad de Católica del Ecuador, Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2945/1/77125.pdf>
- Santamaria, D. (2018). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad de Morrope, 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Mórrope. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5635/Santamaria%20Ze%20C3%B1a%20Deysi%20Karina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (4° ed.). México: Editorial Limusa, S.A. Recuperado de <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- Tejero González, J. M. (2021). *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario*. Cuenca, España: Editores de la Universidad de Castilla - La Mancha. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9nicas\\_de\\_investigaci%C3%B3n\\_cualitativa.html?id=7O0uEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&hl=es&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/T%C3%A9nicas_de_investigaci%C3%B3n_cualitativa.html?id=7O0uEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Thomson, A., Peteraf, M., Gamble, J., & Strickland, A. (2012). *Administración estratégica* (18va edición ed.). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. Recuperado de <https://www.elsolucionario.org/administracion-estrategica-teoria-y-casos-18va-edicion-thompson-peteraf-gamble-y-strickland/>

- Tito, Z. (2019). Morosidad en la recaudación del impuesto predial (autovalúo) en la Municipalidad de Azángaro, Periodo 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Azángaro. Recuperado de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13310/MOROSIDAD\\_RECAUDACION\\_DEL\\_IMPUESTO\\_PREDIAL\\_TITO\\_CHOQUEHUANCA\\_ZOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/13310/MOROSIDAD_RECAUDACION_DEL_IMPUESTO_PREDIAL_TITO_CHOQUEHUANCA_ZOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urcia, B. (2019). Análisis y evaluación del nivel de morosidad y su incidencia en la rentabilidad de Electronorte S.A., en Chiclayo. (*Tesis de pregrado*). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35333/Urcia\\_MBE.PDF?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35333/Urcia_MBE.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Vásquez, M. (2019). Estrategias para mejorar la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad de Distrital de Reque 2018. (*Tesis de pregrado*). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Lambayeque. Recuperado de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2328/1/TL\\_VasquezMonsefuMavet.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2328/1/TL_VasquezMonsefuMavet.pdf)
- Velasco, J. (2017). Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el Periodo 2014 - 2016. (*Tesis de pregrado*). Universidad Internacional SEK, Imbabura, Ecuador. Recuperado de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%20PRIVADOS%20EN%20IMBABU.pdf>
- Vera, B. (2019). La burbuja del alquiler dispara la morosidad de los inquilinos en España. *Diario Español*. Recuperado de <https://elportaluco.com/la-burbuja-del-alquiler-dispara-la-morosidad-de-los-inquilinos-en-espana/>
- Vía Rosario. (2019). De cada diez inquilinos a tres no les alcanza para renovar el contrato. *Diario Argentino*. Recuperado de <https://viapais.com.ar/rosario/1248965-de-cada-diez-inquilinos-a-tres-no-les-alcanza-para-renovar-el-contrato/>
- Villalobos, K. (2018). Comportamiento de la morosidad en los créditos de consumo, otorgados en la sucursal del banco de Costa Rica ubicada en el distrito Primero del Cantón Central de la Provincia de Puntarenas desde el año 2015 hasta el año 2017. (*Tesis de pregrado*). Universidad Técnica Nacional, Puntarenas, Costa Rica. Recuperado de <http://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/123456789/207/COMPORTAMIENTO%20DE%20MOROSIDAD%20CREDITICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Wheelen, T., & Hunger, J. D. (2007). *Administración estratégica y política de negocios* (Décima edición ed.). México: Pearson educación. Recuperado de <https://www.elsolucionario.org/administracion-estrategica-y-politica-de-negocios-thomas-l-wheelen-j-david-hunger-10ma-edicion/>

## ANEXOS

### Anexo 1

### Aprobación de la Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0719-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de junio de 2020

#### VISTO:

El Oficio N°0342-2020/FACEM-DC-USS de fecha 17/06/2020, presentado por el (a) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 18/06/2020, sobre aprobación de informes de investigación, y;

#### CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe al Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Universidad Señor de Sipán  
Escuela Profesional de Contabilidad  
Facultad de Ciencias Empresariales



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

Cc.: Escuela, Archivo

#### ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

#### CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LÍNEA
1	ALDANA PARRA LUCILA MARINELLY	SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A, LAMBAYEQUE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PAICO CDC CORINA BEATRIZ		
2	ALMESTAR PISCOYA MARYURI JAZMIN	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN CAJA MUNICIPAL DE SULLANA, MOTUPE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	ANDONARE BANCES MARIA. ALTEMIRA		
3	BERRU PINTADO DIANA	GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA LIBRERIA MARIO VITERI E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BRAVO GONZALES LEONID OMAR	SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DOMMIC SAC CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	CASAS ECHEVARRIA ZOLA ISABEL		
5	BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CARHUATANTA GUERRERO GERSON PAUL	LAS MERMAS NATURALES Y PROCESADAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NORTH FRUIT S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	FESTAS QUEREBALU JORGE JOEL		
7	CESPEDES REYES MARIANA BELEN PAULA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEGOCIOS SAAVEDRA EL CHOTANITO E.I.R.L., FERREÑAFE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	LEYVA HUAMANTA YÓVI EDITH		
8	FARCEQUE MENDOZA YARLENI	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES E INVERSIONES CUBAS E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	BIMARACHIN VILLACORTA GERSON EJI		

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481630 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



9	NORIEGA TORRES ADELA KASANDRA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSE, TRUJILLO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	PARIATANTA JULCA PAMELA		
10	CASTILLO PEREZ NEYLI	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL LEONCITO S.A, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	OLIVERA YANGUA JULIISA		
11	DIAZ SANCHEZ ROVER JOEL	LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA - AGENDA CHOTA, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
	REDUEJO PARDO JOSE GILMER		
12	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TUCUMÉ LAMBAYEQUE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13	BOSQU TORRES HUGO BERARDO LEOPOLDO	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN EL ACATAMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTO AL PAGO DE TRIBUTOS DE LA EMPRESA BIENES Y SERVICIOS AD INVERSIONES SAC, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14	BRAVO ESPINO MIRIA EVITA	IMPLEMENTACIÓN DE COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CBCITRUS SRL, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15	BUSTAMANTE LOZANO JOSE ANIBAL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16	COSEY MORI TANIA ELZABETH	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA NEGOCIOS DÉLA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17	CUBAS SOLANO ALBERT NDE	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICO EN LA RENTABILIDAD DE MIBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18	CUSTODIO MARTINEZ CINDY MEDALIT	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA MC. CONSTRUCTORA E.I.R.L., CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19	DAVILA HOYOS	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUQUIB - CAJAMARCA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

20	DELDADO TORRES JOSE DENILSON	ESTRATEGIAS LOGISTICAS PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES HERMANOS RODAS S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21	DUAZ TARRILLO FANNY MEDALY	GESTIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA S.A.C. CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22	ESPIÑOZA BARRETO LUIS DANYLO	ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DEL PRODUCTO TERMINADO EN MOLINERA SUDAMÉRICA S.A.C. 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23	GARCIA JIMENEZ GODDAR IVAN	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2018	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24	GEL HERNANDEZ OLENIA YANELA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA AUMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERIA ORTIZ VASQUEZ EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25	GONZALES MENA NILSON	TRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN EL GRUPO TOBI EIRL, MORROPE - LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26	GUZMAN DELGADO KATERIN DEL ROSARIO	GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OLA COMERCIALIZADORA & SERVICIOS GENERALES S.R.L, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
27	LUZETT SHARCING DELFINA	ARRENDAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORTÉS Y PERFORADONES E.I.R.L., LIMA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
28	MIRANDA PRECIADO MILAGROS DEL ROSARIO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ALMACENES DE LA SELVA SAC, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
29	PIPLUCHE ROQUE JHONY	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
30	RÉQUEJO RAMIREZ PAGLA ESTELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LOS INGRESOS DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
31	RUÍZ DELGADO YOMAR	ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

**ADMISSION E INFORMES**

074 481630 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



## Aprobación de asesores de Investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0718-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 22 de junio de 2020

**VISTO:**

El Oficio N°0342-2020/FACEM-DC-USS de fecha 17/06/2020, presentado por el (a) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 18/06/2020, sobre la designación de Asesor, y:

**CONSIDERANDO:**

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

**SE RESUELVE**

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

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Mg. Carla Angélica Rojas Rojas  
Síndico Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

N°	AUTOR(S)	TÍTULO	LINEA	ASESOR
1	ALDANA PARRA LUCILA MARINELLY	SISTEMA DE GESTIÓN PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA FRUTOS TONGORRAPE S.A, LAMBAYEQUE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	PAICO COC CONINA BEATRIZ			
2	ALMESTAR PISCOYA MAYLURI JAZMIN	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN CAJA MUNICIPAL DE SULLANA, MOTUPE 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	ANDONAIRE BANCES MARIA ALTEMIRA			
3	BERRU PINTADO DIANA	GESTION LOGISTICA PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS EN LA LIBRERIA MARIO VITERI E.I.R.L., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
4	BRAVO GONZALES LEONID OMAR	SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIO PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DOMINIC SAC CHICLAYO 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	CASAS ECHEVARRIA ZOLA ISABEL			
5	BRAVO MONTENEGRO ANI JUDITH	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECUPERACION DE CARTERA MOROSA EN LA ONG CRECER MYPE PERU, JAEN 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
6	CARHUATANTA GUERRERO GERSON PALIL	LAS MERMAS NATURALES Y PROCESADAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NORTH FRUIT S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	FIESTAS QUEREBALLU JORGE JOEL			
7	CESPEDES REYES MARIANA BELEN PAULA	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA		Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON

**ADMISSION E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

	LÉYVA HUAMANTA YOVI EDITH	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA NEGOCIOS SAAVEDRA EL CHOTANITO E.I.R.L., FERREÑAFE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	
8	FARCEQUE MENDOZA YARLENI	ESTRATEGIAS DE VENTAS PARA MEJORARLA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	RIMARACHIN VILLACORTA GERSON ELI	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES E INVERSIONES CUBAS E.I.R.L., CHICLAYO 2019		
9	NORIEGA TORRES ADELA KASANDRA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	PARIATANTA JULCA PAMELA	RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRIETAL DE SAN JOSE, TRUJILLO 2019		
10	CASTILLO PEREZ NEYLI	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA MEJORARLA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	OLIVERA YANGUA JULISSA	LIQUIDEZ DE LA EMPRESA COMERCIAL LEONCITO S.A, CHICLAYO 2019		
11	DIAZ SANCHEZ ROVER JOEL	LA MOROSIDAD Y SU INCIDENCIA EN LA	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
	REQUEJÓ PARDO JOSE GILMER	RENTABILIDAD DE LA FINANCIERA CONFIANZA -AGENCIA CHÓTA, 2019		
12	BENITES QUIROGA KARINA VANESA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR UNIVERSITY COLLEGE, TÚCUME LAMBAYEQÜE 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
13	BOSSIO TORRES HUGO BERARDO LEOPOLDO	CULTURA TRIBUTARIA Y SU INFLUENCIA EN EL ACATAMIENTO DE LAS OBLIGACIONES RESPECTO AL PAGO DE TRIBUTOS DE LA EMPRESA BIENES Y SERVICIOS AD INVERSIONES SAC., 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
14	BRAVO ESPINO MIRIA EVITA	IMPLEMENTACIÓN DE COSTOS ABC Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OBCITRUS SRL, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481630 - 074 481632

**CAMPUS USS**

 Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

15	BUSTAMANTE LOZANO JOSE AMBAL	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
16	COSER MORI TANIA ELIZABETH	CONTROL DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA NEGOCIOS DELIA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
17	CUBAS SÓLANO ALBERT NOE	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA DISMINUIR EL RIESGO CREDITICIO EN LA RENTABILIDAD DE MBANCO BANCO DE LA MICROEMPRESA S.A.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
18	CLUSTODIO MARTÍNEZ CINDY MEDALIT	CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA MC. CONSTRUCTORA S.L.R.L., CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
19	DAYLA HOYOS	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHUGUR - CAJAMARCA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
20	DELGADO TORRES JOSE DENILSON	ESTRATEGIAS LOGISTICAS PARA MEJORAR EL CONTROL DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA INVERSIONES HERMANOS RODAS S.A.C., CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
21	DIAZ TARRILLO FANNY MEDALY	GESTIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE LA COSTA S.A.C. CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
22	ESPINOZA BARRETO LUIS DANYLO	ESTRATEGIAS OPERACIONALES PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE INVENTARIOS DEL PRODUCTO TERMINADO EN MOLINERA SUDAMÉRICA S.A.C. 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
23	GARCIA JIMENEZ GOODAR IVAN	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO - 2018	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimental

Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)



24	GE. HERNANDEZ OLENKA YANELA	ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA ALIMENTAR LA RENTABILIDAD DE LA FERRETERIA ORTIZ VASQUEZ EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
25	GONZALES MENA NILSON	TRATEGIAS FINANCIERAS PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD EN EL GRUPO TDBI SRL, MORROPPE - LAMBAYEQUE - 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
26	GUZMAN DELGADO KATERIN DEL ROSARIO	GESTIÓN DE INVENTARIOS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA OLA COMERCIALIZADORA & SERVICIOS GENERALES S.R.L. CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
27	LIZZETT SHARONG DELFINA	ARRENDAMIENTO FINANCIERO PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CORTES Y PERFORACIONES E.I.R.L., LIMA 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
28	MIRANDA PRECIADO MILAGROS DEL ROSARIO	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA ALMACENES DE LA SELVA SAC, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
29	PUPUCHE ROQUE JHONY	GESTIÓN DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE OLMOS, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
30	REQUEJO RAMIREZ PADLA ESTELA	CULTURA TRIBUTARIA PARA MEJORAR LOS INGRESOS DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN, 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON
31	RUÍZ DELGADO YOMAR	ESTRATEGIAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA EL AGUILA S.R.L, CHICLAYO 2019	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	Mg. ROGER FERNANDO CHANDUVI CALDERON

**ADNISI3N E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 3, carretera a Pimental  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Anexo 3



**SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO**  
*"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"*

Unidos para servir.

**Carta N°244-2019-GG-SBCH**  
Chiclayo, Setiembre 04 del 2019  
Señor:  
**JOSE ANIBAL BUSTAMANTE LOZANO**  
Ciudad:

**ASUNTO:** AUTORIZACION PARA DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACION  
Ref. Carta s/n de fecha 02 de setiembre del 2019

De mi especial consideración:

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y sobre el asunto manifestarle que en atención a su documento de la referencia, en el que en su condición de estudiante del 9no ciclo de la Escuela de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipón, solicita autorización para el desarrollo del proyecto de investigación denominado "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTION INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019", este despacho ha dispuesto a las áreas correspondientes se le otorguen las facilidades para la realización de su proyecto.

*Con la seguridad de vuestra gentil atención, quedo de usted.*

Atentamente,  
  
SOCIEDAD BENEFICENCIA CHICLAYO  
Ing. Oscar Alberto Tinoco Gómez  
DIRECTOR GENERAL

ELIAS AGUIRRE N° 248 Telf. 074 - 231577 CENTRAL TELF. 074 - 233691 - CHICLAYO  
Página Web: [www.sbch.gob.pe](http://www.sbch.gob.pe)  
Correo Electrónico: [beneficienciasbch@sbch.gob.pe](mailto:beneficienciasbch@sbch.gob.pe)

**Anexo 4**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>	
¿Cuál es el impacto de la aplicación de estrategias de cobranza sobre la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo?	Determinar la influencia de las Estrategias de Cobranza para Disminuir la Morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	Diagnosticar el nivel de morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Identificar las causas de morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Evaluar el conocimiento de Estrategias de Cobranza en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo. Diseñar estrategias de cobranza que contribuyan a disminuir el nivel de morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	Las Estrategias de cobranza, permiten disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.	Estrategias de cobranza	Etapas de Cobranza	Etapa preventiva	Guía de Entrevista	
						Etapa administrativa		
						Etapa judicial		
				Morosidad	Tipos de Morosidad	Morosos intencionales	Análisis Documental	
						Morosos fortuitos		
						Morosos incompetentes y/o desorganizados		
						Morosos negligentes		
						Morosos circunstanciales		
						Causas de la morosidad		Causas de liquidez
								Causas económicas
Causas circunstanciales								
Causas culturales								
						Causas de nivel intelectual		

## Anexo 5

### Validación de instrumentos

#### Experto 1

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Max Alejandro Tepe Sánchez, Magister en Gestión Pública, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de entrevista/Escala de Likert) elaborado por: José Aníbal Bustamante Lozano, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 10 de noviembre del 2019



MG. MAX ALEJANDRO TEPE SANCHEZ  
JEFE DE ADMINISTRACIÓN

Mg. Max Alejandro Tepe Sánchez  
DNI N°49919606



## Experto 2


### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo *Dr. Edgar Roland Fustes Flores*

Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de Entrevista/Escala de Likert) elaborado por: José Aníbal Bustamante Lozano, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 10 de noviembre del 2019

  
\_\_\_\_\_  
*Edgar Roland Fustes Flores*  
DNI N° 6432818

### Experto 3


#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, *NEHEMIAS DAVILA CANO*, MAESTRO EN GERENCIA EDUCATIVA ESTRATÉGICA

Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (Guía de Entrevista/Escala de Likert) elaborado por: José Aníbal Bustamante Lozano, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019"

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 10 de noviembre del 2019

  
\_\_\_\_\_  
M<sup>g</sup>. *Neheemias Davila Cano*.  
DNI N° 16524979

## Anexo 6



### Guía de entrevista

Dirigida al jefe del Área Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

**Objetivo:** Proponer las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Sub Gerencia de Gestión Inmobiliaria de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2019.

- 1) ¿A través de qué medios hace conocer a sus clientes sobre sus obligaciones de pago?  
\_\_\_\_\_
- 2) ¿Cómo evitaría que los clientes no se retrasen con sus obligaciones de pago?  
\_\_\_\_\_
- 3) ¿Qué beneficios gozan los clientes con su pago puntual?  
\_\_\_\_\_
- 4) ¿Qué mecanismos son más factibles para el cobro de las deudas pendientes de pago?  
\_\_\_\_\_
- 5) ¿Qué medios de comunicación utiliza la empresa para hacer saber al cliente que tiene pendiente su pago?  
\_\_\_\_\_
- 6) ¿Cada que tiempo notifican al cliente sobre su deuda?  
\_\_\_\_\_
- 7) ¿Qué requisitos cumplen los gestores de cobranza?  
\_\_\_\_\_
- 8) ¿Cuáles son los factores que se consideran para tercerizar el cobro de deudas?  
\_\_\_\_\_
- 9) ¿La Beneficencia ha llegado a instancias judiciales con ex contribuyentes morosos?  
\_\_\_\_\_
- 10) ¿La Beneficencia hasta el momento ha realizado embargos por incumplimiento de pagos por parte del contribuyente?  
\_\_\_\_\_

**ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMÍREZ**, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°719-FACEM-USS-2020, del estudiante, José Anibal Bustamante Lozano Titulada **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 13 % 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, 22 de febrero del 2022.



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard  
DNI N° 42068348

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

## Anexo 8



### FORMATO N.º T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 22 de febrero del 2022

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

EL suscrito:  
**José Aníbal Bustamante Lozano**, con DNI N°76153781.

En mi calidad de autor exclusivo del trabajo de grado titulado: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2019**; presentado y aprobado en el año 2020, como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo 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 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
BUSTAMANTE LOZANO JOSE ANIBAL	76153781	

## Anexo 9

José Anibal Bustamante Lozano

### ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN LA SUB GERENCIA DE GES..

Resumen de fuentes

13%

DE FUENTES GENERALES

1	<a href="https://www.inpectoriamta.edu.pe">inpectoriamta.edu.pe</a>	12%
2	<a href="https://www.emati.minedu.gob.pe">emati.minedu.gob.pe</a>	<1%
3	<a href="https://www.cole.ac.uk">cole.ac.uk</a>	<1%
4	<a href="https://www.ocpr.gov.pr">www.ocpr.gov.pr</a>	<1%
5	Universidad San Francisco de Quito el 2012-05-04	<1%
6	<a href="https://www.mae.cedu.edu.ec">mae.cedu.edu.ec</a>	<1%
7	<a href="https://blog.innovacion.com">blog.innovacion.com</a>	<1%
8	Universidad Señor de Sipán el 2022-02-16	<1%
9	Universidad Nacional de Ingeniería el 2019-06-07	<1%
10	<a href="https://ciberleia.unnsm.edu.pe">ciberleia.unnsm.edu.pe</a>	<1%
11	<a href="https://www.sanzoheta.com">www.sanzoheta.com</a>	<1%
12	<a href="https://doiq.org">doiq.org</a>	<1%
13	<a href="https://www.ecuadoralea.edu.ec">www.ecuadoralea.edu.ec</a>	<1%
14	<a href="https://www.pribm.com">www.pribm.com</a>	<1%
15	Universidad Peruana de Las Américas el 2019-07-16	<1%
16	Universidad Viena el 2018-10-25	<1%
17	<a href="https://www.stah.gov.pe">www.stah.gov.pe</a>	<1%

Se excluyeron los depósitos de búsqueda:  
ninguno

Estado del Informe de Sintaxis:  
ninguno