



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD “CÉSAR VALLEJO”**  
**ESCUELA DE POST GRADO**

**TESIS**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL  
ÍNDICE DE MOROSIDAD EN EL PROGRAMA DE SERVICIO FUNERARIO  
INTEGRAL DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO, 2013”**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. SALAZAR ASALDE, ABEL**

**ASESOR:**

**Mg. CHERO ZURITA, JUAN CARLOS**

**CHICLAYO – PERU**

**2014**

## DEDICATORIA

*A mis hijos, que son la fortaleza de mi vida, a mis padres fallecidos, a quiénes siempre recuerdo y a todas aquellas personas que me han prestado su apoyo, para culminar el presente trabajo.*

*Abel*

## **AGRADECIMIENTO**

*A Dios por darme el apoyo suficiente en todos mis actos, a los servidores de la entidad del tema, a los profesores de la Universidad César Vallejo por sus múltiples enseñanzas, consejos y experiencias impartidas durante el desarrollo de las clases de esta maestría, un agradecimiento especial para el Profesor Mg. Sr. Chero Zurita, Juan Carlos y a todas aquellas personas que con sus aportes, dedicación y compromiso, han hecho posible la realización del presente trabajo.*

*El autor*

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

De conformidad con lo establecido por el Reglamento de la Universidad César Vallejos, tengo a bien presentarles este trabajo de investigación titulado “**Propuesta de Estrategias de Cobranza Para Disminuir el Índice de Morosidad en el Programa de Servicio Funerario Integral de la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, 2013**”, el mismo que ha sido elaborado teniendo en cuenta la información obtenida a través de documentación de la misma entidad, así como también la información, que guardara alguna similitud, obtenida consultando libros, textos, internet, etc.

Además en el desarrollo de dicho trabajo se ha utilizado métodos válidos, como la aplicación de una encuesta, todo ello con el objetivo de alcanzar algunas sugerencias, las mismas que luego de ser aplicadas, deberán lograr disminuir el índice de morosidad, que aqueja a esta noble institución.

Tuve conocimiento de este problema, al estar prestando servicios en dicha entidad, lo que conllevó que prestara la atención debida, a fin de ayudar a bajar el índice de morosidad descrito y lograr consecuentemente, de esa manera, el aumentar la liquidez en la institución y más aun teniendo en consideración el escaso apoyo económico que recibe del gobierno central. Todo ello permitirá el aumentar y la continuidad en la prestación de los servicios, que la institución realiza de forma diaria y de manera ininterrumpida desde hace muchos años, con las personas de escasos o nulos ingresos económicos.

Es propicia la oportunidad, para expresar un sincero agradecimiento a ustedes señores miembros del jurado y a los profesores de la universidad, que han volcado sus conocimientos y gran experiencia, en la elaboración de este trabajo.

***ABEL SALAZAR ASAIDE***

# ÍNDICE

|                            |     |
|----------------------------|-----|
| CARÁTULA                   | i   |
| DEDICATORIA                | ii  |
| AGRADECIMIENTO             | iii |
| PRESENTACIÓN               | iv  |
| ÍNDICE                     | v   |
| ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS | x   |
| RESUMEN                    | 12  |
| ABSTRACT                   | 13  |
| INTRODUCCIÓN               | 14  |

## **I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1.1. Planteamiento del Problema | 17 |
| 1.2. Formulación del Problema   | 22 |
| 1.3. Justificación              | 22 |
| 1.4. Limitaciones               | 23 |
| 1.5. Antecedentes               | 23 |
| 1.6. Objetivos                  |    |
| 1.6.1 General                   | 29 |
| 1.6.2 Específicos               | 29 |

## **II MARCO TEÓRICO**

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Estrategia                             | 31 |
| 2.1.1 Elementos de Estrategias             | 31 |
| 2.1.2 Tácticas de Estrategias              | 32 |
| 2.1.3 Planeamiento Estratégico             | 32 |
| 2.1.4 Proceso de Evaluación de Estrategias | 33 |

|  |    |
|--|----|
| 2.2 Cobranza                                 | 33 |
| 2.2.1 Formas de Cobranzas                    | 33 |
| 2.2.2 Gestión de Cobranza                    | 34 |
| 2.2.3 Características de Cobranza            | 34 |
| 2.2.4 Principios de Cobranza                 | 35 |
| 2.2.5 Políticas de Cobranza                  | 35 |
| 2.2.6 Planes de Cobranza                     | 36 |
| 2.3 Morosidad                                | 37 |
| 2.3.1 Índice de Morosidad                    | 38 |
| 2.4 Programa                                 | 38 |
| 2.5 Sociedades de Beneficencia               | 40 |
| 2.5.1 La Sociedad de Beneficencia en el Perú | 41 |
| 2.6 Sociedad de Beneficencia de Chiclayo     | 42 |
| 2.6.1 Misión                                 | 45 |
| 2.6.2 Visión                                 | 45 |
| 2.6.3 Objetivo General                       | 45 |
| 2.6.4 Objetivo Estratégico                   | 46 |
| 2.6.5 Programa de Servicio Integral – Serfin | 47 |
| 2.6.5.1 Bondades del Serfin                  | 47 |
| 2.6.5.2 Ventajas                             | 47 |
| 2.6.6 Centro Médico “Salud Vida”             | 48 |

|        |  |    |
|--------|--|----|
| 2.6.7  | Institución Educativa “Vicente de la Vega” | 48 |
| 2.6.8  | Centro de Programas Sociales               | 49 |
| 2.6.9  | Institución Educativa “Jesús de Nazareth”  | 49 |
| 2.6.10 | Consultorio Jurídico Gratuito              | 50 |
| 2.6.11 | Hogar Refugio Temporal “Paz y Libertad”    | 51 |
| 2.6.12 | Comedor Popular                            | 53 |
| 2.6.13 | Chocolatadas Navideñas                     | 53 |

## **MARCO CONCEPTUAL**

|      |                   |    |
|------|-------------------|----|
| 2.7  | Cobrar            | 54 |
| 2.8  | Cobranza          | 54 |
| 2.9  | Cobranza Coactiva | 54 |
| 2.10 | Cobranza Dudosa   | 54 |
| 2.11 | Cobrador          | 54 |
| 2.12 | Desempleo         | 55 |
| 2.13 | Deuda             | 55 |
| 2.14 | Interés           | 56 |
| 2.15 | Insolvencia       | 56 |
| 2.16 | Moroso            | 56 |
| 2.17 | Plazo             | 56 |
| 2.18 | Recuperación      | 57 |
| 2.19 | Riesgo            | 57 |

|                        |    |
|------------------------|----|
| 2.20 Riesgo de Crédito | 57 |
| 2.21 Riesgo Financiero | 57 |
| 2.22 Venta             | 58 |
| 2.23 Vendedor          | 58 |

### **III MARCO METODOLÓGICO**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Hipótesis                                       | 60 |
| 3.2 Variables                                       | 60 |
| 3.2.1 Definición Conceptual                         | 60 |
| 3.2.2 Definición Operacional                        | 61 |
| 3.2.3 Operacionalización de las variables           | 61 |
| 3.3 Metodología                                     |    |
| 3.3.1 Tipo de investigación                         | 62 |
| 3.3.2 Diseño de investigación                       | 62 |
| 3.4 Población y muestra                             |    |
| 3.4.1 Población                                     | 63 |
| 3.4.2 Muestra                                       | 64 |
| 3.5 Método de investigación                         | 64 |
| 3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos |    |
| 3.6.1 Técnica de gabinete                           | 66 |
| 3.6.2 Técnica de campo                              | 67 |
| 3.7 Método de análisis de datos                     | 67 |



## **IV RESULTADOS**

4.1 Descripción 70

4.2 Discusión 84

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS 86**

I. Fundamentación 86

II. Objetivo 86

III. Estrategias 86

**CONCLUSIONES**

**SUGERENCIAS**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

### 3.4.1 POBLACIÓN

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 01: Población de Personal SBCH y usuarios de Serfin | 64 |
|--|----|

### 4.1. DESCRIPCIÓN

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 02: ¿Tiene conocimiento si el Programa Serfin de la SBCH | 68 |
|---|----|

Tiene morosidad actualmente?

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 01: Sobre datos de la Tabla N° 02 | 69 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 03: ¿Sabe U. a cuánto asciende el monto por morosidad<br>del Programa Serfin de la SBCH? | 70 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 02: Sobre datos de la Tabla N° 03 | 71 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 04: ¿Sabe Ud. Si el Programa Serfin de la SBCH, dispone<br>de medios de prevención de la morosidad? | 71 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 03: Sobre datos de la Tabla N° 04 | 72 |
|---|----|

|  |    |
|--|----|
| Tabla N° 05: ¿Ud. Ha sido adecuadamente informado sobre el<br>contenido del contrato del Programa Serfin de la SBCH,<br>antes de firmarlo? | 73 |
|--|----|

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 04: Sobre datos de la Tabla N° 05 | 74 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| Tabla N° 06: ¿Sabe Ud. Si el Programa Serfin de la SBCH está<br>Luchando actualmente contra la morosidad? | 74 |
|---|----|

|   |    |
|---|----|
| Figura N° 05: Sobre datos de la Tabla N° 06 | 75 |
|---|----|

|   |  |
|---|--|
| Tabla N° 07: ¿Con qué herramientas cree Ud. Que el Programa |  |
|---|--|

|  |     |
|--|-----|
| Serfin de la SBCH lucha contra la morosidad?   | 76  |
| Figura N° 06: Sobre datos de la Tabla N° 07  | 77  |
| Tabla N° 08: ¿Cree Ud. Que la vía judicial, es el mejor método de cobranza para un moroso?                               | 77  |
| Figura N° 07: Sobre datos de la Tabla N° 08  | 78  |
| Tabla N° 09: ¿Cree Ud. Que se debería continuar otorgándosele Crédito a un moroso del Programa Serfin de la SBCH?        | 79  |
| Figura N° 08: Sobre datos de la Tabla N° 09  | 80  |
| Tabla N° 10: ¿Participaría Ud. En una estrategia de cobranza para disminuir la morosidad del Programa Serfin de la SBCH? | 80  |
| Figura N° 09: Sobre datos de la Tabla N° 10  | 81  |
| Propuestas   | 89  |
| Propuestas y Resultados  | 105 |

## RESUMEN

La Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, cumplió este año 177 años de fundación y su **misión es:** atender con calidad a las personas de extrema pobreza, con riesgo físico, social y moral, impulsando la equidad de género y la igualdad de oportunidades.

El Presupuesto del año 2013 fue de S/. 7,527,387.00, del mismo, el 88.62% proviene de ingresos propios, para cubrir sueldos de los servidores CAS y del régimen 728, además de gastos corrientes, todo ello producto de brindar servicios funerarios, servicios de salud y alquileres de inmuebles propios.

Ahora bien, al 31.12.2013., en los Estados Financieros figura una morosidad por el monto de S/. 1,355,474.68, que corresponde a la prestación de servicios funerarios otorgados mediante el Programa Servicio Funerario Integral.

La finalidad del presente trabajo de investigación, es proponer algunas estrategias, cuyo objetivo principal es la disminución del índice de morosidad, descrito.

Se ha recopilado información y documentación respectiva (interna y externa) y una encuesta a algunos servidores de la entidad y usuarios de los servicios correspondientes.

Una de las principales medidas, sugeridas, es la capacitación y concientización del personal, ya que ellos, al tener el primer contacto con los usuarios, son los que deben ejecutar en primera instancia las medidas de control dictadas por los directivos. También ellos deberán procurar que no se perjudique a su institución, porque de producirse un colapso económico, se verían afectados, primero con el no pago de sus sueldos y luego con el posible cierre de la entidad.

Las estrategias descritas en este trabajo, servirán para: disminuir considerablemente el actual índice de morosidad y fortalecer el control de los futuros créditos, para evitar perjudicar financieramente a la institución y pueda continuar con el desarrollo de su noble labor, que viene desarrollando en esta ciudad.

**Palabras Clave:** estrategias de cobranza, índice de morosidad, Programa de Servicio Funerario Integral (Serfin), Sociedad de Beneficencia de Chiclayo.

## ABSTRACT

The Charitable Society Chiclayo, celebrated this year 177 years of foundation and its mission is to provide quality people from extreme poverty, physical, social and moral hazard, promoting gender equality and equal opportunities.

The Budget 2013 was S /. 7,527,387.00, thereof, the 88.62% comes from own revenues to cover salaries regime CAS servers and 728, plus running costs, all as a result of providing funeral services, health services and own vacation property.

Now to 31.12.2013., In the financial statements contains a default in the amount of S /. 1,355,474.68, which corresponds to the provision of funeral services provided by the Funeral Service Comprehensive Program.

The purpose of this research is to propose some strategies, whose main objective is to reduce the delinquency rate described.

Has compiled information and relevant documentation (internal and external) and a survey of some servers entity and users of relevant services.

One of the main measures suggested, is training and staff awareness, since they, having first contact with users, are the first instance must run on control measures dictated by management. They also should ensure that no harm to your institution because of economic collapse occur, would be affected, first with the non-payment of their salaries and then the possible closure of the entity.

The strategies described in this paper will: significantly reduce the current rate of delinquencies and strengthen control of future credits, to avoid damaging the institution financially and can continue developing their noble work, it is doing in this city .

**Keywords:** collection strategies, delinquency rate, Integral Funeral Service Program (Serfin) Charitable Society Chiclayo.