



FACULTAD DE NEGOCIOS

TESIS

**CONTROL DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LOS
SERVICIOS FUNERARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE
IQUITOS, 2019 – 2021**

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

AUTORAS

**JENNIFER LEYSDANIA BENAVENTE FERNÁNDEZ
TIFANNY YAJAIRA TULUMBA PÉREZ**

ASESOR

CPC. JUAN PIO FLORES TANG, Dr.

LINEA DE INVESTIGACION

**DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS
Y PRIVADAS**

IQUITOS - PERU

2023

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres, por sus ideales y consejos recibidos para seguir luchando en esta vida; a mi hijo, quien es mi motor y motivo para mi crecimiento profesional y personal.

Jennifer Leysdania Benavente Fernández.

Dedico todo este esfuerzo a mis padres, por inculcarme por el buen camino de seguir estudiando para realizarme como una profesional con principios y valores que pueda contribuir a la grandeza de nuestra región.

Tiffany Yajaira Tulumba Pérez.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, a mis familiares, a mi hijo por su apoyo constante para seguir perseverando para lograr mis metas personales y profesionales, también a los docentes y a la Universidad Científica del Perú por ser parte de mi formación profesional.

Jennifer Leysdania Benavente Fernández.

Agradezco a Dios, nuestro Padre celestial por tantas bendiciones, a mis familiares y docentes de la Universidad Científica del Perú, por sus enseñanzas y consejos.

Tiffany Yajaira Tulumba Pérez.

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con Resolución Decanal N° 267-2023-UCP-FAC.NEGOCIOS, del 24 de abril de 2023, se autorizó la sustentación para el día viernes 28 de abril de 2023.

Siendo las 11.00 horas del día 28 de abril se constituyó de modo presencial Jurado para escuchar la presentación y defensa del informe Final de Tesis CONTROL DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE IQUITOS, 2019-2021.

Presentado por:

BENAVENTE FERNANDEZ JENNIFER LEYSDANIA
Para optar el título profesional de Contador Público

TULUMBA PEREZ TIFANNY YAJAIRA
Para optar el título profesional de Contador Público

Asesor: CPC. Juan Pio Flores Tang, Mgr.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

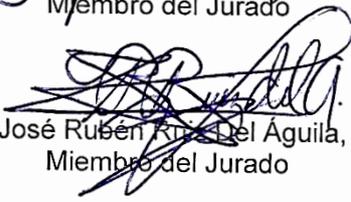
La sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 12.20PM. horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el acta.


Dr. Julio Oswaldo Goicochea Espino
Presidente del Jurado


CPC. Orlando Oswaldo Armas Gutiérrez, Mgr.
Miembro del Jurado


CPC. José Rubén Ruiz Del Águila, Mgr.
Miembro del Jurado

Contáctanos:

Sede Iquitos – Perú
065 - 261088 / 065 - 262240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Filial Tarapoto – Perú
042-564903
Av. Aviación N° 226-228

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe



"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**"CONTROL DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS
FUNERARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE IQUITOS, 2019- 2021"**

De las alumnas: **JENNIFER LEYSDANIA BENAVENTE FERNANDEZ Y TIFANNY YAJAIRA TULUMBA PEREZ**, de la Facultad de Negocios, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **1% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

San Juan, 02 de Febrero del 2023.



Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

CJRA/ri-a
28-2023

Document Information

Analyzed document	UCP_Contabilidad_2022_Tesis_JenniferBenavente_TiffanyTulumba_V1.pdf (D157483076)
Submitted	1/31/2023 5:47:00 PM
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/392/VASQUEZ%20MANAYAY_Tesis%20AM.pdf... Fetched: 1/31/2023 5:48:00 PM		1
W	URL: https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE_CONT_FREDDY.ARROYO_WILDER.ROD... Fetched: 1/31/2023 5:47:00 PM		1
W	URL: https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/689f5088-3a89-4cc1-9e7f-463b8fddf9d... Fetched: 1/31/2023 5:48:00 PM		1
W	URL: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2860/T037_47294085-T.pdf?sequenc... Fetched: 1/31/2023 5:48:00 PM		1

Entire Document

i FACULTAD DE NEGOCIOS TESIS CONTROL DE LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS FUNERARIOS DE LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE IQUITOS, 2019- 2021 PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO AUTORAS: BENAVENTE FERNANDEZ JENNIFER LEYSDANIA TULUMBA PEREZ TIFANNY YAJAIRA ASESOR: MGR. JUAN PIO FLORES TANG LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: DESARROLLO SOSTENIBLE DE ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS IQUITOS – PERÚ 2022

ii DEDICATORIA Dedicó esta investigación a mis padres, por sus ideales y consejos recibidos para seguir luchando en esta vida, a mi hijo que mi motor y motivo para mi crecimiento profesional y personal. Jennifer Leysdania Benavente Fernández Dedicó todo este esfuerzo a mis padres, por inculcarme por el buen camino de seguir estudiando para realizarme como un profesional con principios y valores que pueda contribuir a la grandeza de nuestra región. Tiffany Yajaira Tulumba Perez

iii AGRADECIMIENTO Agradezco en primer lugar a Dios, a mis familiares, a mi hijo por su apoyo constante para seguir perseverando para lograr mis metas personales y profesionales, también a los docentes y a la Universidad Científica del Perú por ser parte de mi formación profesional Jennifer Leysdania Benavente Fernández Agradezco a Dios, nuestro padre celestial por tantas bendiciones, a mis familiares y docentes de la Universidad Científica del Perú, por sus enseñanzas y consejos. Tiffany Yajaira Tulumba Perez

iv ACTA DE SUSTENTACIÓN

v HOJA DE ANTIPLAGIO

vi ÍNDICE DE CONTENIDO DEDICATORIA ii AGRADECIMIENTO
..... iii ACTA DE SUSTENTACIÓN iv HOJA DE ANTIPLAGIO v ÍNDICE DE CONTENIDO vi ÍNDICE DE TABLAS viii ÍNDICE DE GRÁFICOS
..... ix RESUMEN 1 CAPÍTULO I: MARCO TEORICO 3 1.1. Antecedentes del estudio 3 1.2. Bases teóricas 6 1.2.1. Consecuencias de la morosidad para el deudor 8 1.2.2. Consecuencia para el acreedor..... 9 1.3. Definición de términos básicos 9 CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13 2.1. Descripción del problema. 13 2.2.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ACTA DE SUSTENTACIÓN	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: Marco teórico	1
1.1. Antecedentes del estudio	1
1.2. Bases teóricas	3
1.3. Definición de Términos Básicos	6
CAPÍTULO II: Planteamiento del problema	11
2.1. Descripción del problema	11
2.2. Formulación del problema	13
2.2.1. Problema general.....	13
2.2.2. Problemas específicos.....	13
2.3. Objetivos	14
2.3.1. Objetivo general.....	14
2.3.2. Objetivos específicos	14
2.4. Hipótesis.....	15
2.4.1. Hipótesis general	15
2.4.2. Hipótesis específicas	15
2.5. Variables	16
2.5.1. Identificación de las variables.....	16
CAPÍTULO III: Metodología	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Población y muestra	17

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos .	17
3.4. Procesamiento y análisis de datos	18
CAPÍTULO IV: Resultados.....	19
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones.....	25
5.1. Conclusiones.....	25
5.2. Recomendaciones.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
Anexo N° 1. Matriz de consistencia	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tasa de mortalidad Perú	13
Tabla 2 Comportamiento de las inhumaciones cementerio general de Iquitos	13
Tabla 3 Reporte comportamiento de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos	19
Tabla 4 Categorías de nichos en serfin de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, durante el 2019 al 2021	20
Tabla 5 Venta de mausoleos y tumbas 2019 al 2021 en serfin	22
Tabla 6 Días de atraso y monto en soles de deuda en serfin durante el año 2019 al 2021	22
Tabla 7 Deuda recuperada y notas contables en soles durante el año 2019 al 2021	23
Tabla 8	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Comportamiento de los servicios funerarios de la sociedad de beneficencia de iquitos	20
---	----

RESUMEN

Control de la morosidad de los clientes de los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021

Jennifer Leysdania Benavente Fernández.

Tiffany Yajaira Tulumba Pérez.

La presente investigación tuvo como objetivo estudiar el comportamiento de los clientes respecto a la morosidad de los servicios funerarios, la investigación fue descriptiva y no experimental, y retrospectivo, con información histórica y transversal.

El comportamiento de los clientes respecto a los servicios funerarios que incluye nichos, ha tenido un incremento de 11.07% en el año 2020, respecto al año 2019, sin embargo, el 2021 se incrementó en 0.99% en función del año 2020. El comportamiento de las deudas muestra que un 67% tiene atraso de 30 días, y el 16% tiene atraso de 60 días; también, un 9% tiene atraso de 90 días, y un 8% tiene atraso de 120. En el 2019, se advirtió que 67% de las deudas tiene atraso de 30 días, y en el 2020 existe 63% de deudas atrasadas por el mismo tiempo de días que el año precedente; asimismo 15% presenta atraso de 60 días, 10% tiene atraso de 90 días, y 12% 12 días, y por otro lado en el 2021, un 72% están atrasados 30 días, mientras 17% de 60 días, y 8% de 90 días, y 10.44% de 120 días. Respecto a las cuentas por cobrar en los años 2019, 2020, y 2021 el comportamiento fue fluctuante.

Palabras claves: control, morosidad, servicios funerarios.

ABSTRACT

Control of late payment of clients of the funeral services of the Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019 – 2021.

Jennifer Leysdania Benavente Fernández.

Tiffany Yajaira Tulumba Pérez.

The objective of this research was to study the behavior of clients regarding late payment of funeral services. The research was descriptive and non-experimental, and retrospective, with historical and transversal information.

The behavior of clients regarding funeral services that includes niches has had an increase of 11.07% in 2020, compared to 2019, however, in 2021 it increased by 0.99% based on 2020. The behavior of The debts show that 67% are 30 days late, and 16% are 60 days late; Also, 9% are 90 days late, and 8% are 120 days late. In 2019, it was noted that 67% of debts are 30 days late, and in 2020 there are 63% of debts late by the same length of days as the previous year; Likewise, 15% are 60 days late, 10% are 90 days late, and 12% are 12 days late, and on the other hand in 2021, 72% are 30 days late, while 17% are 60 days late, and 8% are late. 90 days, and 10.44% of 120 days. Regarding accounts receivable in the years 2019, 2020, and 2021, the behavior was fluctuating.

Keywords: control, late payment, funeral services.

CAPÍTULO I: Marco teórico

1.1. Antecedentes del estudio

Castro Jessica y De la Peña Janet (2018) en su tesis La morosidad y influencia en el logro de los objetivos estratégicos del camposanto ecológico esperanza eterna - Huancayo - Junín - 2015, tuvieron como objetivo determinar la influencia de la morosidad en el logro de objetivos organizacionales. Su metodología fue descriptiva, con población de 74 usuarios y 47 trabajadores de la organización, las fichas utilizadas fueron el análisis documental, observación y encuesta Concluye que, la morosidad influye negativamente en el logro de objetivos estratégica empresariales. Existe evidencia estadística suficiente que la morosidad influye en el logro de objetivos de la empresa; en consecuencia, los directivos de las empresas deben tener en cuenta al momento de otorgar los créditos tendrán que pasar por filtros de revisión el perfil del cliente a fin de poder otorgar un crédito o no. (Castro & De la Peña, 2018)

Vásquez Manayay, Juan (2020), en su tesis Plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Sociedad de Beneficencia de Chiclayo, tuvo como objetivo proponer un plan de gestión para reducir la morosidad; su metodología fue de tipo propositiva, descriptiva, de diseño no experimental. Concluye que un 88% de encuestado estuvieron de acuerdo que los inquilinos deben firmar un contrato de arrendamiento antes de ocupar el inmueble y un 95% opinaron que también deben presentar documentación que garantice su solvencia económica para el pago de los alquileres y un 80% están de acuerdo que debe haber una área responsable de la recuperación en la beneficencia, y un 88% están de acuerdo en reducir la morosidad para la cual concluyen que se debe aplicar un plan de gestión de las

cobranzas y se debe organizar el área de cobranza y recuperación (Vásquez, 2020)

Arroyo Freddy y Rodríguez Wilder (2018) en su investigación Las 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, tuvieron como objetivo analizar la situación económica y financiera de la entidad; su metodología fue evaluación del área de cobranza, aplicando cuestionario y técnica de entrevista, y análisis de los estados financieros. Concluye que, esta entidad no cuenta con políticas de gestión de cobranza para la realización de su cobranza a deudores y lo realizan de una forma informal sin ningún proceso técnico, aunque financiera y económicamente no revela una crisis, pero si es necesario Implementar una política de mejoras de gestión de cobranzas a fin de disminuir la cartera pesada y aumentar los ingresos a la sociedad. (Arroyo & Rodríguez, 2018)

Godoy Coronado Yahli (2018) en su tesis Gestión de cobranzas y morosidad en la empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018, tuvieron como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad; su metodología fue de tipo aplicada, nivel descriptivo, correlacional, diseño no experimental, con enfoque cuantitativo; la población fueron de 32 trabajadores del área de créditos y cobranzas, y muestra de tipo censal; se utilizó cuestionario y encuestas. Concluye que, la gestión de cobranzas influye en la disminución de la morosidad en la entidad. Concluye que, se logró cumplir con los objetivos generales y específicos de la investigación. (Godoy, 2018)

Vigo Del Águila Ricardo, (2018) en su tesis Modelo de gestión de cobranza para los indicadores de morosidad en la empresa

Negocios Agrícolas del Sur EIRL para el año 2018, tuvieron como objetivo conocer un mecanismo de cobranza que reduzca los niveles de morosidad y en consecuencia mejore la liquidez de la empresa. La metodología de solución del problema fue PDSA, en función de ciclo de Deming. Concluye que, se debe aplicar un modelo de gestión de cobranzas, con la implementación del modelo de gestión de cobranzas se elevará la eficiencia y eficacia en la administración y control de la cartera pesada. (Vigo, 2018)

Sáenz Espinoza Vitza (2021) en su tesis Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo - 2020, tuvieron como objetivo conocer las habilidades de la recaudación y disminuir el retraso de las deudas de los clientes; su metodología fue no experimental, de tipo descriptivo; aplicó cuestionario y entrevista. Concluye que, la empresa opte por medidas de contingencia buscando reducir la morosidad y la tendencia que sea aceptable o manejable en sus cobranzas, tanto de sus clientes antiguos y nuevos, pues lo que se busca es tener una gestión de cobranza óptima, concluye que existe una relación directa muy alta y significativa entre la estrategia de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa. (Sáenz, 2021)

1.2. Bases teóricas

Los servicios funerarios

Los servicios funerarios son prestados por personas naturales y jurídicas que necesitan autorización de la autoridad sanitaria correspondiente para su funcionamiento y están conformados por las agencias funerarias que brindan servicios de ataúdes, inhumación, cremación, transporte y traslado de cadáveres humanos. (Ley de cementerios y servicios funerarios - Ley N° 26298, 1994).

Conforme a lo estipulado en el Art. 6º de la Ley de Cementerios y Servicios Funerarios - Ley N° 26298, algunos de los servicios que se brindan son los siguientes:

- a) Inhumación.
- b) Exhumación.
- c) Traslado.
- d) Depósito de cadáveres en tránsito.
- e) Capilla o velatorio.
- f) Reducción.
- g) Cremación.
- h) Columbario u osario.
- i) Cinerario común.
- j) Fosa Común. (Ley de cementerios y servicios funerarios - Ley N° 26298, 1994, pág. 01).

La morosidad

Salcedo Jessica (2022), sostiene que las cuentas por cobrar es el activo exigible del efectivo que toda empresa necesita para afrontar sus compromisos a corto plazo, y el estado de morosidad acarrea una serie de problemas financieros y repercute en la provisión de bienes servicios de las organizaciones y se puede traducirse en resultados negativos en los estados financieros y en consecuencia existe una responsabilidad de los directivos en implementar estrategias de cobranzas para disminuir los índices de morosidad y aumentar el recupero de la inversión a favor de la empresa. (Salcedo, 2022).

La causa de la morosidad, se debe a la deficiente gestión de cobranzas y política de créditos otorgados a clientes con poca solvencia económica, moral y por lo tanto estos problemas trae como resultado una cartera pesada de morosidad, en el cual se convierte en diseñar una estrategia adecuada para realizar las cobranzas por parte de las áreas involucradas debido que muchas veces estas deudas ya se encuentran en categoría de perdida.

Es el atraso permanente en los pagos de los clientes hacia la empresas o proveedores que se dan habitualmente por falta de una visión de cómo funciona la política de créditos y cobranzas, y en consecuencia el deudor producto de su mala conducta de pago genera un problema en las finanzas de las organizaciones. El incumplimiento de los pagos oportunos de los clientes morosos disminuye la liquidez, ocasionando un desequilibrio financiero provocando ausencia de los ingresos e incapacidad para afrontar los compromisos corrientes de la empresa. (Vásquez, 2020).

Según **Barrera Olivas Valeria** (2021), la morosidad es un tema muy presente en el ámbito financiero y económico, según su estudio se pretende una especial atención para de esta manera determinar las variables que explican. La morosidad tiene varias connotaciones teóricas, no obstante, podemos resumir indicando que en su forma más simple es que el cliente no cumple de acuerdo con los plazos establecidos los pagos correspondientes. (Barrera, 2021).

Campos Nery (2021), establecen que la morosidad representa un indicador que es sumamente variable, en la cual la reacción de éste va de acuerdo con las políticas cooperativas que presentan influencia constantemente, además, recalcan que la morosidad es un factor negativo que influye como un ente motivador en los deudores, pues ocasiona que las personas que tienen deudas se sientan presionados obligados a cumplir con ciertas fechas de pagos que ya fueron establecidos por una empresa y no lo ven desde el punto de un compromiso y deber de pago. (Campos, 2021, págs. 14-15).

Alejandro Archundia Jartiza y Avilés Choez Thalía (2017), La morosidad se define como el incumplimiento de pago de algún bien o servicio, por parte de una persona natural o jurídica, cuando la empresa otorga un crédito, se le conoce como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de crédito brindados, en consecuencia, la morosidad se representa como: Tasa de morosidad = $\frac{\text{créditos}}{\text{Total de créditos}}$.

Consecuencias de la morosidad para el deudor.

Para una persona natural o jurídica, solicitar un crédito debe presentar una garantía, que puede ser un bien material, un auto, o su propia vivienda y así mismo un aval, en caso que se atrasan en sus pagos la empresa acreedora puede iniciar acciones judiciales con la finalidad de cobrarse la deuda atrasada, por lo que en caso de no materializar directamente el cobro al deudor se traslada la cobranza al aval de crédito, u por último será reportado a la central de riesgos y no podrá ser sujeto de crédito en el largo plazo.

Consecuencia para el acreedor.

La deficiente gestión de los créditos otorgados a clientes con mucha flexibilidad provocó el incremento de la morosidad en los pagos para el derecho a los servicios funerarios; es decir, ante la ausencia de una adecuada política de créditos, ha generado el problema previamente mencionado; en ese sentido, hemos advertido que lo ideal sería analizar el historial crediticio de los clientes previo al convenio celebrado entre el socio o el particular y la beneficencia, a fin de evitar futuros problemas como los que se evidencia en la presente investigación.

1.3. Definición de Términos Básicos

a. Ventas

Es el proceso de intercambio de bienes y servicios por dinero, también es la transferencia de un bien por dinero y desde un punto de vista contable es el monto cobrado por la venta de un bien o servicio.

Por otro lado, la venta es el arte de persuadir a los clientes para que elijan los bienes o servicios de una empresa que satisfaga sus necesidades, y este proceso involucra un potencial

comprador, hacerle comprender que nuestro producto es la mejor opción y finalmente cerrar la venta (Ramos Silva, 2021).

b. Categoría de pago

Son clasificaciones que toman en cuenta el tiempo o plazo de pagos que adeudan los clientes y se clasifican: (Campos Laurencio, Castañeda Espinoza, & Inga Naupay, 2017).

c. Categoría normal

Implica que el deudor cumple puntualmente con el pago del crédito o tiene un atraso máximo de 8 días calendario. De acuerdo con lo previsto por el Código Civil, la prescripción extingue la acción de cobranza de las deudas, pero no extingue la obligación de reportar el crédito contratado. (SUPERINTENDENCIA, DE BANCA, SEGUROS Y AFP, 2020, pág. 04).

d. Categoría con problemas potenciales

El deudor demuestra que puede pagar sus obligaciones, sin embargo, existen situaciones que no pueden ser manejadas de manera oportuna generando incumplimiento circunstanciales pagos a mayores de 30 días. Implica que el deudor tiene un atraso de entre 9 a 30 días calendario en el pago del crédito (SUPERINTENDENCIA, DE BANCA, SEGUROS Y AFP, 2020, pág. 5)

e. Categoría deficiente

Aquí el deudor tiene dificultades para cumplir oportuna sus obligaciones crediticias, al mostrar una débil capacidad financiera y presente incumplimiento de pagos mayores a 60 días de atraso de la fecha pactada. Implica atrasos en el pago

del crédito de entre 61 a 120 días calendario (CENTRAL DE RIESGOS DE LA SBS, 2020, pág. 5).

f. Categoría dudosa

El análisis de su capacidad financiera muestra alta probabilidad que el deudor no pueda cumplir con sus compromisos con las entidades crediticias y por lo tanto muestra incumplimiento de pagos mayores a los 90 días. Representa atrasos de entre 121 a 365 días calendario en el pago del crédito. (CENTRAL DE RIESGOS DE LA SBS, 2020, pág. 5).

g. Categoría perdida

Las deudas de los clientes morosos pasan a una situación de incobrables debido a la falta de voluntad de pago con retrasos de pagos mayores a los 120 días. Implica atrasos en el pago de las cuotas de más de 365 días calendario. (CENTRAL DE RIESGOS DE LA SBS, 2020, pág. 5).

h. Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son inversiones importantes que deben ser cobradas en su totalidad para maximizar el retorno de la inversión, representan derechos contractuales proyectados a convertirse en dinero, estas cuentas forman parte del activo en el estado de la situación financiera de la empresa. (Andrade Gómez & Camones Fernández, 2022).

i. Cobranzas

Son procesos de cobranza para recuperar su cartera vencida, para tal fin emplean diferentes estrategias de los cuales los más habituales son las llamadas telefónicas por retraso de su cuota, envío de cartas de notificación. Así para que una

gestión de cobranza sea eficiente se debe considerar los factores de no pago del cliente. (Hinostroza Hermoza, 2022).

j. Control y seguimiento

Irigoin Irigoin Rosa, (2020) señala que las visitas periódicas del Analista o Asesor de Negocios a la empresa deudora o cliente permiten que la institución financiera obtenga una apreciación real de la situación del negocio, y, por lo tanto, la probabilidad de pago de créditos. Si el asesor de negocios mantiene visitas periódicas al cliente, se logra que se identifique la posibilidad de nuevos negocios entre el cliente y la institución. Ante situaciones que indiquen que la empresa no podrá hacer frente a créditos en los términos establecidos, el comité de créditos, a sugerencia del Analista a cargo de la colocación, puede verse obligado a tomar medidas especiales de control tales como:

Control de vencimientos y seguimientos de las deudas a cobrar
- Se confeccionarán detalle de control de cobrabilidad de clientes en los que se reflejarán las deudas por cobrar, los límites de crédito y los excesos de crédito, en su caso los cuales serán identificados (o bien por el propio sistema informático de la entidad o mediante un control manual de carácter diario) para la correspondiente autorización o corte de crédito. Los casos de clientes que hayan dado lugar a excesos en el crédito habrán contado con la autorización de la Dirección.

k. Categorías de nichos en Serfin de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, durante el 2019 al 2021

Categorías de nicho: Las categorías, se refiere a la posición de cada nicho en el pabellón como son en parte superior se encuentra la categoría A, que por su ubicación es la que tiene un precio de S/. 3,100.00, y la categoría B, tiene un precio de

S/.3, 400.00 y la categoría C, tiene un precio de S/.4,100.00, la categoría D. S/.5.300.00, mientras la E, cuesta 5,100.00 y la F tiene un precio de 3,800.00.

CAPÍTULO II: Planteamiento del problema

2.1. Descripción del problema

En la actualidad las Sociedades de Beneficencias en el Perú, tienen por finalidad brindar los servicios de protección social de interés público a las niñas, niños, adolescentes, mujeres, personas con discapacidad y personas adultas mayores que se encuentren en situación de riesgo y vulnerabilidad de manera complementaria a los servicios que presta el Estado, bajo los enfoques de derechos, género interculturalidad e intergeneracionalidad. (el Peruano, Decreto Legislativo N° 1411, 2018).

Sin embargo, para brindar este servicio de protección social no reciben fondos públicos tampoco se reciben de la institución privada (salvo excepciones), por lo que, para poder continuar brindando esta labor son financiados por los ingresos propios generados por sus unidades de negocios, principalmente por los servicios funerarios que son los que administran los cementerios que están instaladas en las ciudades como el caso de Iquitos es el cementerio "San Miguel Arcángel, que está ubicado en el centro de la ciudad.

Los servicios funerarios de la institución, denominado SERFIN, es la unidad encargada de gerenciar los servicios funerarios, que se encarga de afiliar los socios y clientes particulares para vender los servicios funerarios; no obstante, debido a la débil política de crédito y cobranzas, ha generado un débil de control en las cobranzas de los créditos otorgados a los clientes, advirtiéndose que históricamente existe un alto índice de morosidad en las cobranzas.

El incremento de la morosidad, ha generado pérdidas y problemas de liquidez a la Beneficencia, poniéndoles al borde de una

crisis financiera con consecuencias de no poder afrontar oportunamente los servicios de protección social hacia los beneficiarios. Y lo irónico que los mayores ingresos están relacionado a cantidad de fallecidos que buscan un servicio funerario en la Beneficencia de Iquitos, y que históricamente las estadísticas muestran datos fluctuantes, es decir hay épocas que hay más incidencia de fallecidos respecto a otros tiempos, Pero si bien es cierto el incremento de los clientes aumenta, pero muchas de esas ventas son a crédito y es donde se genera los altos índices morosidad en el tiempo.

En el Perú se ha incrementado en número de personas fallecidas debido al incremento de la tasa de mortalidad en los años 2019 al 2021.

En 2021 murieron en Perú 248,302.00 personas, 7.387 más que el año anterior. Por lo tanto, cada día, perdieron la vida en Perú 680 personas. Además, Perú ha empeorado su situación en el ranking de tasa de mortalidad; se ha movido del puesto 105 que ocupaba en 2020, hasta situarse en la posición 110 de dicho ranking, así pues, tiene una alta tasa de mortalidad si la comparamos con la del resto de los países del ranking. La tasa de mortalidad de un determinado territorio, está muy relacionada con la estructura de su población. (Expansión/Datosmacro.com, 2022).

Tabla 1*Tasa de mortalidad Perú*

Año	Muertes	Tasa de mortalidad
2021	248.302	7.60%
2020	240.915	7.40%
2019	157.680	4.90.%
2018	151.690	4.80%

Fuente: expansión/Datosmacro.com

<https://datosmacro.expansion.com/demografia/mortalidad/peru>

Tabla 2*Comportamiento de las inhumaciones cementerio general de iquitos*

Año	Cantidad
2019	421
2020	584
2021	695
Total	1,700

Fuente: elaboración propia

2.2. Formulación del problema

2.2.1. Problema general

¿Cuál es el comportamiento de morosidad de los clientes que adquieren servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?

2.2.2. Problemas específicos

Las interrogantes específicas son las siguientes:

- a) ¿Cómo se manifiesta el comportamiento de morosidad de los clientes que adquieren servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?
- b) ¿Qué categorías se presentan en el pago de los clientes de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?
- c) ¿Cómo se manifiesta el comportamiento de las cuentas por cobrar servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?
- d) ¿De qué forma se presenta el comportamiento de las cobranzas ejecutadas por servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos 2019- 2021?

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo general

Estudiar el comportamiento de la morosidad de los clientes que adquirieron servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.

2.3.2. Objetivos específicos

- a) Describir el comportamiento de la morosidad de los clientes de los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.

- b) Describir las categorías de pago de los clientes de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.
- c) Describir el comportamiento de las cuentas por cobrar servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.
- d) Evidenciar el comportamiento de las cobranzas ejecutadas por servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos. 2019-2021.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Se observa que el comportamiento de la morosidad de los clientes que adquieren servicios funerarios es relativo en el periodo del 2019-2021.

2.4.2. Hipótesis específicas

- a) Se observa que el comportamiento de morosidad se incrementó en los servicios funerarios de la Sociedad Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.
- b) Se observan diversas categorías de pago de las cuentas por cobrar de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.

- c) Se observan cuentas por cobrar fluctuantes en los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.
- d) Se observan cobranzas ejecutadas crecientes de los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de las variables.

Variable	Indicadores	Índices
Control de morosidad	Ventas	Reportes
	Categoría del pago	Normal
		Deficiente
		Dudoso
		Perdida
	Cuentas por cobrar	Reportes
	Cobranza	Reportes

CAPÍTULO III: Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

Es una investigación descriptiva, de nivel básico, no experimental porque no se manipuló la variable.

El tipo de estudio se clasifica en los siguientes:

- a) Retrospectivo, por cuanto los hechos se revisaron información ocurridos del 2019 al 2021.
- b) Transversal, porque la información se levantó en un solo momento.
- c) Individual de una sola variable, no hubo comparación con otra población.

3.2. Población y muestra

Población

La población en estudio estuvo conformado por la información estadística de la oficina de servicios funerarios SERFIN, de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos en un período de tiempo.

Muestra

La muestra de estudio del presente trabajo de investigación fue la información del periodo 2019-2021.

3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la revisión de datos documental, el cuestionario y la encuesta.

3.4. Procesamiento y análisis de datos

La información fue procesada en la herramienta tecnológica de Excel y fue analizada a través de los cuadros y gráficos mediante la estadística descriptiva.

CAPÍTULO IV: Resultados

Los resultados respecto al comportamiento de las ventas de los servicios funerarios en los periodos 2019,2020, y 2021. Se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 3

Reporte comportamiento de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos

Servicio funerario	Años		
	2019	2020 (COVID – 2019	2021
Completo – incluye nicho	554	501	724
Solo servicio	320	209	250
Total	874	710	974
%	46.42	9.07	44.51

Fuente: elaboración propia

Los resultados de la tabla N° 03 y el gráfico N° 01, muestran que el comportamiento de los servicios funerarios brindados incluido nicho ha tenido una disminución en el 9.07% en el año 2020, respecto al año 2019, sin embargo, el 2021 solo se incrementó en un 44.51% en función del año 2021.

En cuanto al comportamiento de la venta de solo de servicio funerario sin nicho se aprecia una caída de 34.69% comparando con el 2019, mientras el 2021 ha experimentado un crecimiento de 19.61%.

Gráfico 1 Comportamiento de los servicios funerarios de la sociedad de beneficencia de iquitos

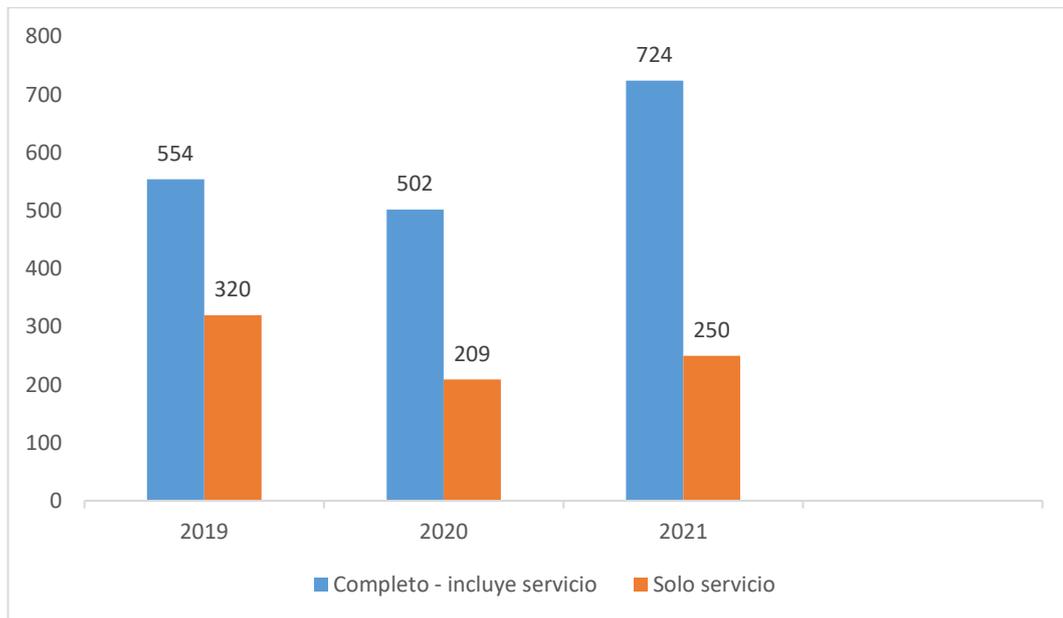


Tabla 4

Categorías de nichos en serfin de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, durante el 2019 al 2021

Categoría nicho	2019	2020	2021
A	77	103	93
B x	60	131	83
C	161	130	151
D x	154	143	161
E	40	65	170
F	58	78	156
	550	650	814

Fuente: elaboración propia

Descripción que ha sido brevemente desarrollado en el marco teórico puntualmente en el Sub Capítulo "Categorías de nichos en Serfin de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, durante el 2019 al 2021", ubicado en la página 19 y 20.

En la tabla N° 04, se muestra que la venta de nichos esta por categorías desde la A hasta la F, en el cual se aprecia que las categorías C y D son las más movimiento de venta han experimentado como lo detallamos en la cuadro N° 04 y en lo que respecta a la categoría C, durante el año 2019 se vendió 161 nichos; mientras que, el año 2020 se vendió 130 nichos teniendo una disminución del 19.25% respecto al año 2019; sin embargo, en el año 2021 se vendió 151 nichos es decir se dio un incremento de 13.90% respecto al año 2020.

También en la categoría D en el año 2019 se vendió 154 nichos, y en el año 2020 se vendió 143 nichos; es decir, un 7.14% menos que el año 2019; sin embargo, en el año 2021 se vendió 161 nichos produciéndose un incremento en las ventas en un 11.18% superior al año anterior.

Foto N° 01: Pabellón de nichos



Tabla 5*Venta de mausoleos y tumbas 2019 al 2021 en serfin*

Años	Mausoleos	Tumbas
2019	4	39
2020	2	46
2021	7	124
Total	13	209

Fuente: elaboración propia

En la tabla N° 05, se muestra el comportamiento de la venta de mausoleos y tumbas. En lo que respecta a los mausoleos, se aprecia que el año 2019 se vendió 4 unidades y el año 2020 solo se vendió 2 es decir un 50% inferior al año anterior; mientras que, el 2021 se vendió 7 mausoleos generando un incremento del 71.42% superior al año anterior.

En el rubro de tumbas en año 2019 se vendieron 39 unidades y el año 2020 se vendió 46 unidades, haciendo un incremento en el 15.2% respecto al año 2019; mientras que, el año 2021 se vendió 124 tumbas haciendo un incremento del 62.9% respecto al año anterior.

Tabla 6*Días de atraso y monto en soles de deuda en serfin durante el año 2019 al 2021*

Año	30 días	60 días	90 días	120 días	Total
2019	3,203.544.20	765,025.48	430,326.83	382,512.74	4,781.309.10
2020	2,281.040.50	530,548.90	376,558.76	440,274.45	3,628.430.50
2021	733,250.83	198,985.27	91,929.22	119,492.63	1,143.657.90

Fuente: elaboración de los autores que realizaron el presente trabajo de investigación

En el año 2019 conforme a la tabla N° 6, se muestra que las deudas un 67% tienen un atraso de 30 días, mientras que un 16% tienen un atraso de 60 días; asimismo, un 9% tienen un atraso de 90 días, y un 8% tienen un atraso de 120 días.

En el año 2020, existe un 63% de deudas atrasadas de 30 días, mientras que un 15% tienen un atraso de 60 días; del mismo modo, un 10% tiene un atraso de 90 días y finalmente un 12% tienen un atraso de 120 días.

En el año 2021, un 72% de deudas están atrasadas 30 días, mientras que, un 17% tienen un atraso de 60 días, además un 8% tienen un atraso de 90 días y finalmente un 10.44% tienen un atraso de 120 días.

Tabla 7

Deuda recuperada y notas contables en soles durante el año 2019 al 2021

Año	Deuda recuperada	Nota contable	Total
2019	617,372.04	4,164.037.20	4,781.409.20
2020	195,256.63	3,433.174.00	3,628.430.60
2021	258,549.17	985,108.80	1,243.657.90

Fuente: elaboración propia – estados financieros de la Sociedad de beneficencia de Iquitos

En la tabla N° 07, se muestra las cuentas por cobrar en el año 2019, la deuda recuperada es de 12,9%; mientras que, la rebaja de la cartera por cobrar notas contables es de 87%; asimismo, el año 2020 la deuda recuperada es de 5.38% y la rebaja de la cartera por cuentas por cobrar es del 94.6%, y en el año 2021 la deuda recuperada alcanzo un 20.7% mientras las notas contables fueron de 79.2%.

Tabla 8

Cobranzas a socios y particulares durante el año 2019 al 2021 en serfin

Cuentas por cobrar			
Años	Socios	particular	Total
2019	S/. 4,289.975.80	S/. 491,433.45	S/. 4,781.409.25
2020	S/. 3,351.728.70	S/. 276.701.95	S/. 3,628.430.65
2021	S/.1,047.306.30	S/. 196,351.65	S/. 1,243.657.95

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 08, sobre el comportamiento de las cobranzas en el año 2019 el 89.7%, son deudas contraídas por los socios del servicios funerarios- SERFIN, y un 10.28% corresponde a créditos otorgados a clientes particulares.

En el año 2020, la deuda por socio es de 92.3% y de clientes particulares, mientras el 6.63% son de clientes particulares.

En el año 2021, la deuda de socios es 84.21%, mientras la deuda de clientes particulares es de 15.79%.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1. Conclusiones

- a. Se concluye que el comportamiento de los servicios funerarios que incluye nicho de en ha tenido un incremento de 11.07% en el año 2020, respecto al año 2019, sin embargo, el 2021 solo se incrementó en un 0.99% en función del año 2021, teniendo en cuenta que las personas no accedían a servicios funerarios; ya que, a los fallecidos se les enterraba en fosas comunes, mas no de forma particular.

En cuanto al comportamiento de la venta de solo servicio funerario sin nicho se aprecia una calda de 34.69% comparando con el año 2019, mientras el 2021 ha experimentado un crecimiento de 19.61%.

En el año 2019 conforme a la tabla N° 04, se muestra que un 67% de las deudas tienen un atraso de 30 días, mientras que, un 16% tienen un atraso de 60 días, también un 9% presenta un atraso de 90 días, y finalmente un 8% tienen un atraso de 120 días.

En el año 2020, se observó un 63% de deudas atrasadas de 30 días mientras un 15% tienen un atraso de 60 días, también un 10% tienen un atraso de 90 días, y un 12% tienen un atraso de 120 días.

En el año 2021, un 72% de deudas están atrasadas 30 días, mientras un 17% tienen un atraso de 60 días, y un 8% tienen un atraso de 90 días, y un 10.44% tienen un atraso de 120 días.

- b. En la tabla N° 05, muestra las cuentas por cobrar del año 2019, la deuda recuperada es de 12,9% mientras la rebaja de la cartera por cobrar por notas contables es de 87%; mientras que, el año 2020 la deuda recuperada es de 5.38% y la rebaja de la cartera por cuentas por cobrar es del 94.6%, y en el 2021 la deuda

recuperada alcanzo un 20.7%; mientras que, las notas contables fueron de 79.2%.

- c. En la tabla N° 06, sobre el comportamiento de las cobranzas en el 2019, el 89.7% son deudas contraídas por los socios del servicios funerarios- SERFIN, y un 10.28% corresponde a créditos otorgados a clientes particulares. En el 2020, la deuda por socio es de 92.3% y de clientes particulares es de 76 %. En el 2021 la deuda por socio es 84.21%, mientras de clientes particulares es de 15.79%.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda que la oficina del SERFIN, realice campañas de ventas efectivas para buscar prospectos confiables y responsables de sus compromisos.
2. A los funcionarios de SERFIN, realizar una evaluación más efectiva, para otorgar créditos a clientes puntuales y no morosos, a través de la elaboración de un plan de acción para mejorar las ventas, créditos y cobranzas, asimismo, de un correcto análisis del historial crediticio.
3. Se recomienda mejorar las cobranzas y realizar un sinceramiento de las deudas pendientes por notas contables.
4. Las cobranzas deben agotarse la vía administrativa y proceder con la cobranza judicial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arroyo, F., & Rodriguez, W. (-de-de 2018). LAS 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. Obtenido de "LAS 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".
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4329/1/RE_CONT_FREDDY_AR_ROYO_WILDER_RODRIGUEZ_POLÍTICAS.DE.GESTIÓN_DATOS.PDF
2. Barrera, V. (de de 2021). FACTORES QUE DETERMINAN LA MOROSIDAD CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA. TINGO MARIA: 2018. Obtenido de "FACTORES QUE DETERMINAN LA MOROSIDAD CREDITICIA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TOCACHE LTDA. TINGO MARIA: 2018":
http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14292/1914/T_S_VFBO_2021.p
3. Campos, N. (de de 2021). MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L JAEN. Obtenido de "MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO EI.R.L JAEN":
https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8533/Compos_Guerrero_Nery.pdf?sequence=1
4. Castro, J., & De la Peña, J. (de de 2018). La morosidad y su influencia en el logro de los objetivos estratégicos del Camposanto Ecológica Esperanza Eterno Huancayo Junin 2015. Obtenido de "La morosidad y su influencia en el logro de los objetivos estratégicos del CampoSanto Ecológico Esperanza Eterna Huancayo Junin 2015":

https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/680/T037_45213061_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

5. Godoy, Y. (-de de 2018).). Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018. Obtenido de "Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociadas 5.A.C., Limo, 2018". Obtenido de). "Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018". Obtenido de "Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018": https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25925/Godoy_CDVYMS-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y
6. Ley de cementerios y servicios funerarios - Ley N° 26298. (22 de Marzo de 1994). Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.. Obtenido de Ley de Cementerios y Servicios Funerarios.: <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26298-mar-22-1994.pdf4>
7. Sáenz, V. (de de 2021). Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electra Pangoa 5.A. EPASA Satipo-2020. Obtenido de "Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa Electro Pangoa S.A. EPASA Satipo 2020": https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2860/T037_47294085T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Salcedo, J. (de de 2022). MOROSIDAD Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ABC LIMA, 2021. Obtenido de "MOROSIDAD Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ABC LIMA, 2021 [http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2209/1 MOROSIDAD Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DEX20LA EMPRE SA ABC LIMA,2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2209/1_MOROSIDAD_Y_SU_RELACION_CON_LA_RENTABILIDAD_DEX20LA_EMPRE_SA_ABC_LIMA,2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Vasquez, J. (de de 2020). PLAN DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO. Obtenido de "PLAN DE GESTIÓN

DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LA
SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DE CHICLAYO
[https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/392/VASQ
UEZ MANAYA Y_Tesis AM.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UDL/392/VASQUEZ%20MANAYA%20Y_Tesis%20AM.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

10. Vigo, R. (-de- de 2018). Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa negocios agrícolas del sur EIRL para el año 2018. Obtenido de "Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa negocios agrícolas del sur EIRL para el <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/689150889e7f463b8fddf9d6/content> año 2018":

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	INDICES
¿Cuál es el comportamiento de morosidad de los clientes que adquieren servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?	Estudiar el comportamiento de la morosidad de los clientes que adquirieron servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.	Se observa que el comportamiento de la morosidad de los clientes que adquieren servicios funerarios es relativo en el periodo del 2019-2021.	Control de la morosidad	Ventas	Reportes
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS		Categoría del pago	Normal deficiente dudoso perdida
¿Cómo se manifiesta el comportamiento de morosidad de los clientes que adquieren servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?	Describir el comportamiento de la morosidad de los clientes de los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.	Se observa que el comportamiento de morosidad se incrementó en los servicios funerarios de la Sociedad Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.			
¿Qué categorías se presentan en el pago de los clientes de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?	Describir las categorías de pago de los clientes de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.	Se observan diversas categorías de pago de las cuentas por cobrar de los servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019- 2021.			
¿Cómo se manifiesta el comportamiento de las cuentas por cobrar servicios funerarios	Describir el comportamiento de las cuentas por cobrar servicios funerarios en la Sociedad de	Se observan cuentas por cobrar fluctuantes en los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.	Cuentas por cobrar	Reportes	

en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021?	Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.				
¿De qué forma se presenta el comportamiento de las cobranzas ejecutadas por servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos 2019- 2021?	Evidenciar el comportamiento de las cobranzas ejecutadas por servicios funerarios en la Sociedad de Beneficencia de Iquitos. 2019-2021.	Se observan cobranzas ejecutadas crecientes de los servicios funerarios de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2019-2021.		Cobranza	reportes