

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista
Fernando Stahl, 2019

Por:

Fiorella Ramirez Ramirez

Asesor:

Mg. Victor Yujra Sucaticona

Juliaca, Julio del 2020

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

Yo, Victor Yujra Sucaticona, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN EL COLEGIO ADVENTISTA FERNANDO STAHL, 2019" constituye la memoria que presenta la Bachiller Fiorella Ramirez Ramirez para aspirar al título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, a los 30 de Julio del año 2020.



Mg. Victor Yujra Sucaticona

"Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista
Fernando Stahl, 2019"

TESIS

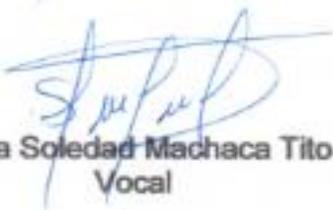
Presentada para optar el título profesional de Contador Público

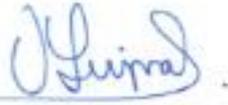
JURADO CALIFICADOR


Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés
Presidente


Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara
Secretario


Mg. Mery Yuliana Apaza Humpiri
Vocal


Mg. Celia Soledad Machaca Tito
Vocal


Mg. Victor Yujra Sucaticona
Asesor

Juliaca, 30 de julio del 2020

Dedicatoria

A Dios por sus bendiciones y sus cuidados, a mi querida madre Nancy quien me apoyó incondicionalmente, motivándome a seguir adelante y así culminar mi carrera profesional, todo lo que soy es gracias a ella. En especial a mi hermano Eber, quien descansa en el Señor quien fue el motivo de mi inspiración.

Agradecimientos

A mis padres, hermanos, tíos y amigos por su apoyo y motivación de seguir creciendo profesionalmente.

A mi querida maestra Lucy Puño quien me motivó a realizar el presente trabajo.

A mi asesor Mg. Victor Yujra quien con sus conocimientos hizo posible la culminación de este informe.

A cada uno de mis docentes que, a lo largo del proceso de mi investigación, me apoyaron incondicionalmente impartiendo sus conocimientos en mi formación académica.

A mi querido Colegio Adventista Fernando Stahl por brindarme la información requerida para así poder realizar este trabajo de investigación.

Tabla de contenido

Índice de tablas.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	xiii
Capítulo I.....	14
Planteamiento del Problema de Investigación.....	14
1.1 Identificación del problema.....	14
1.2 Formulación el problema.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.....	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	16
1.3.1 Objetivo general.....	16
1.3.2 Objetivos específicos.....	16
1.4 Justificación.....	17
1.5 Presuposición filosófica.....	17
Capítulo II.....	19
Marco Teórico de la Investigación.....	19
2.1.1 Antecedentes locales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	20
2.1.3 Antecedentes internacionales.....	22

2.1 Marco teórico	22
2.1.1 Estrategias de cobranza.....	22
2.1.3 Formas de cobranza.....	27
2.1.4 Tipos de cobranza	29
2.1.5 Moroso	30
2.1.6 Morosidad	30
2.1.7 Tipos de morosos	31
2.3 Marco conceptual	33
Capítulo III.....	34
Metodología de la investigación	34
3.1 Diseño de la investigación.....	34
3.2 Tipo de investigación.....	34
3.3 Hipótesis	35
3.3.1 Hipótesis general	35
3.3.2 Hipótesis específicas	35
3.4 Identificación de variables.....	35
3.5 Operacionalización de variables	35
3.6 Descripción del lugar de ejecución	36
3.7 Población y muestra.....	37
3.7.1 Población.....	37
3.7.2 Muestra	37

3.8 Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos.....	38
3.8.1 Técnicas.....	38
3.8.2 Instrumentos	38
3.8.3 Validación de instrumentos	39
3.8.4 Confiabilidad del instrumento	39
3.9 Análisis de datos.....	39
Capítulo IV	41
Resultados y discusión	41
4.1 Resultados demográficos	41
4.2 Resultados objetivo específico 01	42
4.3 Resultados objetivo específico 02.....	43
4.4 Resultados objetivo específico 03.....	44
4.5 Resultados objetivo general	45
4.6 Discusión.....	46
Capítulo V	48
Conclusiones y recomendaciones.....	48
5.1 Conclusiones	48
5.2 Recomendaciones	49
Bibliografía	50
Anexos	57
Confiabilidad del instrumento sobre estrategias de cobranza	63

Confiabilidad del instrumento sobre morosidad 64

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	36
Tabla 2 Grado de relación según coeficiente de correlación.....	39
Tabla 3 Edad.....	41
Tabla 4 Sexo.....	41
Tabla 5 Ocupación.....	42
Tabla 6 Relación entre las acciones de cobranza y la morosidad	42
Tabla 7 Relación entre las formas de cobranza y la morosidad.....	43
Tabla 8 Relación entre los tipos de cobranza y la morosidad	44
Tabla 9 Relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad.....	45

Resumen

En la presente investigación se plantea el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Para lo cual se realizó una investigación de tipo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal, utilizando como instrumento un cuestionario debidamente validado sobre las estrategias de cobranza y la morosidad, la cual fue aplicada en una muestra de 102 responsables financieros o apoderados de los estudiantes que presentan morosidad. Llegando al resultado de relación de Rho de Spearman de -0.597 entre las variables de estrategias de cobranza y la variable morosidad con un valor de significancia de 0.000, lo que muestra que existe una correlación negativa moderada por lo tanto a mayor uso de estrategias de cobranza menor será la morosidad.

Palabras clave: estrategias de cobranza, formas de cobranza, acciones de cobranza, tipos de cobranza, morosidad.

Abstract

The present research sets out to determine the relationship between collection strategies and default in the Fernando Stahl Adventist School, 2019. For this purpose, a correlational research was carried out, with a non-experimental design, using as an instrument a duly validated questionnaire about collection strategies and default, which was applied in a sample of 102 financial managers or representatives of the students who are in default. The result of Spearman's Rho relationship of -0.597 between the variables of collection strategies and the default variable with a significance value of 0.000, which shows that there is a moderate negative correlation, therefore the greater the use of collection strategies, the lower the default.

Key words: collections strategies, forms of collections, collections actions, types of collections, default.

Introducción

El presente trabajo de investigación es un estudio para determinar la relación entre estrategias de cobranza y morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Dado que es un problema de los colegios particulares la morosidad que presentan los responsables financieros o padres de los estudiantes. Por lo cual esta investigación se divide de la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema de investigación, realizando la identificación y formulación del problema, se plantea los objetivos, la justificación y la presuposición filosófica.

En el capítulo II se desarrolla el marco teórico de la investigación que incluye los antecedentes de la investigación, el marco teórico y el marco conceptual que sustenta la investigación.

En el capítulo III se desarrolla la metodología de la investigación que incluye el tipo de investigación, el diseño de investigación, la formulación de la hipótesis, la identificación y operacionalización de variables, la población, la muestra, el instrumento, la validación del instrumento, el análisis e interpretación de datos.

En el capítulo IV se desarrolla los resultados y la discusión, que incluye los datos demográficos, el resultado general y los resultados específicos y la discusión de la investigación.

En el capítulo V se desarrolla las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos en esta investigación.

Capítulo I

Planteamiento del Problema de Investigación

1.1 Identificación del problema.

Uno de los problemas en los colegios privados es la morosidad que se presenta en las cuentas por cobrar, y esto acarrea problemas de liquidez para pagar sus gastos corrientes, esto sucede en la mayoría de las instituciones educativas privadas. Así lo afirma Espinoza (presidente de la Asociación de Colegios Particulares Amigos ADECOPA) citado por Ríos (2019) señala que la morosidad en los colegios particulares es un problema, porque en algunos casos supera el 60% de morosidad lo que causa como problema atrasos en el pago de remuneraciones y otros. El Colegio Adventista Fernando Stahl es una entidad particular que conforma el sistema educativo privado y no está exento a esta problemática.

La morosidad que presenta el Colegio en el año 2017 al 31 de diciembre fue de 43.11%; y en el año 2018 fue del 35.50%, lo que representa una alta tasa de morosidad lo que dificulta los pagos de los gastos corrientes de la institución, razón por la cual es necesario realizar esta investigación con la finalidad de conocer cómo se relaciona las estrategias de pago con la morosidad en dicha institución.

El problema principal del colegio es que no cuenta con estrategias de cobranza, lo que aumenta progresivamente la morosidad con relación a los ejercicios anteriores. Esto es porque hay padres que incumplen con el pago de la pensión de enseñanza, donde lo ideal es que el pago de las enseñanzas se debe realizar cada fin de mes por el servicio prestado.

Existen bases legales que están vigentes dadas por el Ministerio de Educación y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual

(INDECOPI) las cuales limitan a las instituciones privadas contar con alternativas que ayuden a obtener la pronta recuperación del servicio prestado. De allí es que las instituciones optan por estrategias que logren realizar la cobranza.

Los colegios privados no tienen opción a cobrar la deuda al padre de familia ya que existe una ley N°27665 “Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados” ley que protege la educación del menor. Dicha ley pone límite a los colegios privados, límites que imposibilita buscar una solución contra la deuda del padre de familia. La mayoría de padres al final de año deja un colegio privado con una deuda por falta de pago de pensiones y emigra a otro para continuar con la mala costumbre, hecho que afecta a las instituciones privadas. (Camacho, 2018)

A medida que se incremente el alumnado también incrementará la morosidad. Por otro lado, la institución con el transcurso del tiempo buscó estrategias como: ayudas, fondo de becas, descuentos por orfandad y descuentos previa solicitud, lo cual es evaluado por la promotoría tomando en cuenta su estado de cuenta para así tomar una decisión, con la finalidad de disminuir la morosidad. Sin embargo, al parecer no ha tenido buenos resultados ya que la morosidad incrementa año tras año lo que afecta la rentabilidad del colegio.

La administración del Colegio Adventista Fernando Stahl es el encargado de buscar estrategias que puedan recuperar el pago de las pensiones vencidas. Lo que se piensa es que a mayores estrategias de cobranza aplicadas por la institución menor será la morosidad, pero si la institución no cuenta con estrategias de cobranza mayor será la morosidad.

Por ello, es de suma importancia conocer lo que piensan los padres de familia sobre las estrategias de cobranza, la morosidad en la institución y la correlación entre las estrategias de cobranza y la morosidad, estos resultados de esta investigación ayudarán a conocer mejor sobre estos temas y a tomar decisiones al respecto que favorezcan la disminución de la morosidad en la institución materia de estudio.

1.2 Formulación el problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019?

1.2.2 Problemas específicos.

¿Cuál es la relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019?

¿Cuál es la relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019?

¿Cuál es la relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos.

Determinar la relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Determinar la relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Determinar la relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

1.4 Justificación

Conocer si las estrategias de cobranza se relacionan con la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl ayudará a que la administración de dicha institución tome decisiones al respecto de la implementación de estrategias de cobranza, con la finalidad de ejecutar diversas estrategias debidamente planificadas con el propósito de disminuir la morosidad.

Conocer la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad, este conocimiento ayudará a que el colegio tome conciencia sobre lo que perciben los padres de familia acerca de la aplicación de las estrategias de cobranza y sobre la morosidad. Y a partir de allí plantear estrategias de cobranza.

Este trabajo de investigación también ayudará a que instituciones educativas de las mismas características puedan conocer acerca de la relación entre estrategias de cobranza y la morosidad en un colegio privado, con lo cual pueden tomar decisiones con el fin de mejorar y así puedan implementar estrategias de cobranza que ayuden a reducir la morosidad.

La relevancia teórica de este trabajo de investigación es que se tomará en cuenta las últimas teorías, conceptos relacionados a las variables de estudio como son las estrategias de cobranza y la morosidad, asimismo trabajos de investigación que desarrollaron al respecto otros investigadores, para que las personas interesadas en esta investigación puedan comprender la misma.

La metodología utilizada en esta investigación puede servir de referencia a otros investigadores que pretendan desarrollar trabajos similares a esta investigación, la cual se considera como una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y transversal.

1.5 Presuposición filosófica

En el nuevo testamento de la Biblia se menciona: “No debáis a nadie nada; sino el amaros unos a otros; porque el que ama al prójimo, ha cumplido la ley” (Ro. 13:8, Reina - Valera 1960).

El presente trabajo de investigación se basa en principios cristianos para tener un estilo de vida acorde a lo que indica la Biblia. Es decir, no debe haber deudas entre prójimos y esto hablando de un colegio diríamos que no debe haber morosidad de los padres hacia el colegio.

También indica este texto que el amor entre prójimos debe existir, esto traería como consecuencia que no es bueno tener deudas por amor al prójimo, dado que el prójimo tiene necesidades que satisfacer propias de una persona como por ejemplo alimentación a la familia, educación para sus hijos y el mantenimiento de una vivienda para vivir, es por ello que las deudas no deberían de existir, de haberlas estas deben de ser honradas en el menor tiempo posible.

Las normas dentro de la sociedad deben de ser cumplidas, el colegio privado por la enseñanza que se le da a los estudiantes firman un contrato, la cual debe de ser cumplida voluntariamente por parte de los padres, apoderados o responsables financieros, la Biblia menciona que es necesario cumplir con la ley, con el prójimo y con la sociedad en la que vivimos.

Capítulo II

Marco Teórico de la Investigación

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes locales

Según, Vilca (2017) en su investigación titulada *“La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista “Pedro Kallbermatter” Juliaca – 2016”*, de la Universidad Peruana Unión en Juliaca, en dicha tesis se planteó el objetivo general evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la relación en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kallbermatter dicho estudio es no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional. Se llegó a la conclusión que las estrategias de cobranza si tiene relación en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kallbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.

Para Chino (2017) en su tesis *“Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. Periodo 2014-2015”*, dicha tesis tuvo como objetivo “Evaluar la cartera morosa de los usuarios del servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad-ELECTRO PUNO S.A.A., periodos 2014-2015”. Para lo cual utilizó la siguiente metodología, es de tipo descriptivo causal, la muestra del estudio es la facturación del periodo 2014-2015. Llegando a la siguiente conclusión. Según el análisis y resultados obtenidos en la investigación, no se realiza de manera efectiva la cobranza de cartera morosa; en ambos periodos se cobra alrededor de 81% y se deja de cobrar un 19%; En el ejercicio 2014 el mayor índice de morosidad llega 19.70% de deuda no pagada, con una

recaudación de 80.30% del total facturado; mientras en el ejercicio 2015 el mayor índice de morosidad llega a un 24.04% de deuda, teniendo tan solo una recaudación de 75.96% del total facturado, por lo tanto refleja un incremento de morosidad con respecto al año 2014.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según, Ruíz (2017) en su investigación titulada *“Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo – 2017”*, de la Universidad Señor de Sipán en Pimentel – Perú; en dicha tesis se planteó como objetivo general proponer un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo – 2017 la investigación es descriptiva con un diseño no experimental – cuantitativo. Llegando a la conclusión que la implementación de una propuesta de gestión de cobranza será muy beneficiosa y será útil en diferentes aspectos, optimizando el tiempo del personal de cobranza.

Según, Quispe (2018) en su investigación titulada *“Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la morosidad de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017”*, de la Universidad Peruana Unión en Lima – Perú; se plantea el objetivo general proponer una mejora del proceso de cobranza para reducir la morosidad de la institución educativa José Pardo – Cusco 2017. La investigación es de revisión documentaria descriptivo – cuantitativo. Se llegó a la conclusión de que existe un alto índice de morosidad de 11.45% pero como asociación la meta es del 5%, lo que vuelve irregular la rentabilidad de la empresa.

Según, Alvaro & Zarate (2018) en su investigación titulada *“La morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017”*, de la Universidad César Vallejo en Trujillo – Perú; se plantea como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad en la situación económica financiera de la institución educativa privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo 2017. La

investigación es descriptiva de diseño no experimental – cuantitativo. Se llegó a la conclusión que la morosidad incide negativamente en la situación económica financiera, debido al alto índice de morosidad del 53% esto es a la precaria situación económica de los padres.

Según, Bastra (2018) en su investigación titulada *“Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir”- Chepén, 2018”*, de la Universidad Peruana Unión en Lima – Perú; en dicha tesis se planteó como objetivo general elaborar una propuesta para disminuir el índice de morosidad, según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir” de Chepén, 2018 la investigación es descriptiva. Llegando a la conclusión que la propuesta de gestión amistosa de cobranzas permitirá disminuir el índice de morosidad a 5% en promedio, disminuyendo de esta manera el número de padres de familia con mensualidades impagas.

Según, Osoreo & Suller (2013) en su investigación titulada *“Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P San Juan Bosco SAC”*, de la Universidad Nacional del Centro del Perú en Huancayo – Perú; en dicha tesis se planteó el objetivo general describir cómo influye el modelo de gestión financiera para reducir la morosidad de pensiones en el C.P San Juan Bosco SAC la investigación es descriptiva – correlacional, la población llegando a la conclusión que al aplicar el modelo de gestión financiera influye favorablemente en la reducción de la morosidad, puesto que se incrementa el nivel de los ingresos para que la institución pueda responder a un mejoramiento en la administración de sus obligaciones.

Según, Coronel (2016) en su tesis titulada *“Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015”*, de la Universidad Señor de Sipán en Pimentel – Perú; se plantea el objetivo general determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén. La investigación es descriptiva, correlacional, cuantitativa. Se llegó a la conclusión de que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en la entidad financiera

Mi Banco – Jaén, dado que el coeficiente de Spearman indica que un .823, lo que demuestra un alto grado de correlación.

2.1.3. Antecedentes internacionales

Según, Cunalema (2017) en su investigación titulada *“La gestión de cobranzas y la cartera vencida del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Cevallos provincia de Tungurahua en el año 2015”*, de la Universidad Técnica de Ambato en Ambato – Ecuador, en dicha tesis se planteó el objetivo general estudiar la influencia de la cartera vencida en el presupuesto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cevallos en el año 2015, dicho estudio es descriptivo, exploratoria y cuali-cuantitativo. Se llegó a la conclusión que al tener un nivel elevado de cartera vencida el incumplimiento del presupuesto es notable, puesto que incide de manera directa en un 54,30%, tanto los rubros de los ingresos como egresos. Esta situación se generó, porque los contribuyentes no cancelan a tiempo sus tributos o únicamente cancelan cuando quieren el documento de no adeudar al municipio para algún trámite de carácter personal.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Estrategias de cobranza

Es importante conocer qué son las estrategias de cobranza que sirven para disminuir la morosidad. Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes de acuerdo con las características comunes y las cuentas. Las estrategias establecen las acciones de cobrar, las formas de negociación y los tipos de negociación, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos. (Morales & Morales, 2014)

Según, Rosas (2010) Las estrategias de cobranza son el plan de acción para alcanzar los objetivos planteados. Lo cual depende del empleo adecuado de los recursos de negociación.

Es necesario aprender a utilizar cada tipo de cobranza que promueva el uso de determinados recursos. Todo esto con la finalidad de disminuir la morosidad por parte del cliente.

2.2.1.1. Estrategia.

Ante la morosidad que afecta a los colegios es necesario adoptar estrategias para disminuir la morosidad. "Por estrategia se entiende la conceptualización del plan global rector que determina los grandes objetivos y la dirección hacia el segmento de mercado que se pretende, así como la táctica para lograrlo a un plazo determinado, básicamente de largo plazo. El desarrollo de estrategias implica conocer primero los conceptos que las conforman: objetivos, metas, acciones, políticas y normas o reglas" (Hernández S. , 2008, p. 150).

La aplicación de estrategias para disminuir la morosidad es importante dado que de estas dependen del nivel de morosidad en que incurren los clientes de una institución.

2.2.1.2 Cobranza.

Cobranza es el acto y la consecuencia de cobrar: obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión. (Pérez & Merino, 2018)

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente industrial, comercial, financiera, o prestadora de servicio actividad. (Calderón, s.f.)

2.2.1.3 Acciones de cobranza.

Según, Accion International Headquarters (2008) menciona que las acciones de cobranza son el análisis de caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativa, obtención de compromiso de pago, cumplimiento de compromiso de pago, seguimiento de caso, acciones que se desarrollan con la finalidad de disminuir la morosidad.

Dado que las acciones de cobranza si son aplicadas oportunamente ayudará a disminuir la morosidad. La gestión de cobranza es un conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. (Consortio Consultor en Crédito S.A.S., 2018).

Para Linares (2009) Las acciones de cobranza son aquellas destinadas a exigir a los deudores el pago de sus obligaciones dinerarias vencidas y cuya finalidad es recuperar el capital anteriormente otorgado en préstamo. Para reducir la morosidad es necesario realizar acciones, estrategias, para garantizar el cobro de lo adeudado.

2.2.1.4 Análisis del caso.

Las instituciones deben de realizar un análisis de caso de sus clientes para conocer la situación financiera en la que se encuentran es decir deben de conocer “¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, etc.”. (Accion International Headquarters, 2008, p. 3).

2.2.1.5 Contacto con el cliente.

El contacto con el cliente es fundamental para las instituciones ya que es el medio por el cual se conoce al cliente moroso, para aplicar la estrategia adecuada de cobro. “¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Qué acciones ya fueron ejecutadas? El contacto con el cliente debe ser directo y constante para esto es necesario contar con la información actualizada, registro de gestiones anteriores, promesas o negativas de pago dirección teléfonos detalles exactos del producto por el cual adeuda, etc.”. (Accion International Headquarters, 2008, p. 3).

Tradicionalmente, los canales que se utilizaban para establecer contacto o comunicación con el cliente eran vía telefónica y visitas personales. Por tanto, en muchas ocasiones las

instituciones financieras se encontraban limitadas por la calidad de los datos del cliente; los cuales dificultan la negociación al momento de realizar la cobranza. A raíz de esto, se identificó la necesidad de incrementar los canales de comunicación con el cliente para aumentar el alcance de la cobranza. (Deloitte, 2012)

2.2.1.6 Diagnóstico.

Las instituciones deben de realizar un diagnóstico de sus clientes con el fin de conocer la situación en la que se encuentran, es decir deben de conocer ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos? (Accion International Headquarters, 2008, p. 3).

Para realizar la cobranza a los morosos es necesario realizar un diagnóstico que Es conocer el motivo que tiene el cliente para el retraso del pago, y la actitud que mantiene frente a la deuda, ya que a partir de ello se puede planificar acciones como las visitas personales, envió de notificación, etc. (Ceventel, s.f.).

2.2.1.7 Generación de alternativa.

La generación de alternativas es una estrategia para disminuir la morosidad y que consiste en generar opciones para disminuir la morosidad. ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente. (Accion International Headquarters, 2008, p. 3)

La institución debe ofrecer alternativas a los clientes morosos como parte de su estrategia de cobranza. Ofrecer alternativas a aquellos que realmente tienen un problema extraordinario y no pudieron cumplir con el pago en la fecha debida, debería ser parte de tu estrategia. (Grupo Financiero Base, 2017).

2.2.1.8 Obtención de compromiso de pago.

En toda deuda es necesario que se obtenga un compromiso de pago, y esta debe de ser realizada por la institución como una estrategia para disminuir la morosidad. “¿Realizamos una buena negociación? ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de este crédito? La institución debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar. Es dar solución al cliente ya sea porque se encuentra en una situación de sobreendeudamiento o por falta de ingresos para que pueda realizar el pago”. (Accion International Headquarters, 2008, p. 3)

Los compromisos de pago son necesarios para garantizar el cumplimiento de pago de la deuda. Un compromiso de pago es un documento escrito mediante el cual un prestatario se compromete formalmente a afrontar la devolución de una determinada cantidad de dinero en un periodo de tiempo en concreto. (Sanchez, s.f.).

2.2.1.9 Cumplimiento de compromisos de pago.

Para las instituciones es fundamental que los padres cumplan con el compromiso de pago, para disminuir la morosidad y por ende la institución será rentable. Para ello es que se realizan las siguientes preguntas “¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago.” (Accion International Headquarters, 2008, p. 3)

En casos que el cliente adeude y realice un compromiso de pago se debe dar seguimiento al mismo. Cuando la situación de solvencia de un cliente moroso entra en situaciones de grave riesgo, el acreedor puede llegar a un compromiso de pago por el que se aplaza y fracciona el importe de la deuda. El deudor podrá ir pagando parcialmente cada mes un importe señalado previamente hasta la total extinción de la deuda, siguiendo un plan previamente establecido por escrito. (Abogados Zaragoza, 2016).

2.2.2.0 Seguimiento del caso.

El seguimiento cuando hablamos de morosidad es lo que se debe de realizar a cada cliente para disminuir la misma. ¿Conocemos la situación actual del cliente y las acciones realizadas? (Accion International Headquarters, 2008, p. 3).

El seguimiento es una estrategia para disminuir la morosidad en la cual una empresa que no puede tomar decisiones importantes por falta de capital, y que además acumula serios problemas debido a la morosidad de sus clientes, está obligada a llevar un buen control y seguimiento de las facturas impagadas para evitar olvidos y sobre todo acelerar los procesos. (Samuel, 2018)

2.2.2. Formas de cobranza

Las formas de cobranza se disponen de diversas técnicas de cobranza. Conforme se vence y atrasa más una cuenta por cobrar, la gestión de cobro se hace más personal y estricta. “Las técnicas básicas son presentadas en el orden normalmente seguido por el proceso de cobranza. Existen diferentes formas de cobranza: notificación por escrito, llamadas telefónicas, visitas personales, mediante agencias de cobranza, recurso legal” (Flores, 2015, p. 206).

Para Córdoba, (2016) Las formas de cobranza son: notificaciones por escrito, llamadas telefónicas, mediante agencias de cobranza.

Para Molina (2005), La cobranza puede llevarse a cabo por medio de los siguientes conductos: a través de cobradores, por medio de abogados, a través de los vendedores, utilizando los servicios bancarios, a través de agencias de cobro.

Las formas de cobranza son: Cobranza personal (directa), intermediarios (gestores y agencias de cobranza), intermediación bancaria, por correo postal o electrónico, centros de recaudación. (Credito y Cobranza Blogspot, s.f.).

2.2.2.1 Cobranza personal.

La visita personal es el método más efectivo para la recuperación de un impago, aunque hay que tener en cuenta que es el método más costoso, la visita personal nos permite un contacto directo con el deudor, lo que nos servirá para conocer de primera mano las motivaciones del impago. En una cara a cara a la gente le cuesta más mentir (o disfrazar la verdad) y poner excusas. (Crediriesgo, 2010)

2.2.2.2 Intermediarios (gestores y agencias de cobranza).

Las instituciones cuando tienen deudas pueden recurrir a una agencia de cobro con la finalidad de hacer efectivo las deudas. Una agencia de cobranza realiza sus cobros de forma personalizada, persuasiva, y ofreciendo al deudor diferentes formas y acuerdos de pago para un recupero efectivo. Es experta en el cobro de deudas manejan deudores de pago lento o incluso deudores que no pueden pagar nada en lo absoluto. (Consortio Consultor en Crédito S.A.S., 2018).

A las agencias de cobro suelen remitir las cuentas de muy difícil cobro después de que las empresas han agotado todos los recursos persuasivos para lograr recuperarlas. El trabajo de estas agencias a veces es lento, debido a las gestiones que tienen que llevar a cabo, ya que con frecuencia tienen que iniciarlas con la localización de los deudores. “Algunas agencias compran los contra recibos, los cheques sin fondos, los pagarés y las letras de cambio a un precio castigado y ellas se encargan de cobrar de acuerdo con sus políticas internas”. (Molina, 2005, p. 23).

Las agencias de cobranza son entidades jurídicas que como principal función tienen la de ayudar a las personas y entidades a la recuperación de su deuda. (Remedial End, 2014).

“Una empresa puede entregar las cuentas cobradas a una agencia especializada en cobranza para que las haga efectivas. Normalmente, los honorarios para esta clase de gestión

de cobro son considerables y puede ser posible que se reciba un porcentaje mucho menor de lo que se espera”. (Córdoba, 2016, p. 79).

2.2.2.3 Por correo postal o electrónico.

También se puede utilizar el correo electrónico como medio para realizar la cobranza a deudores morosos (Escribano , 2003). Esta acción se puede realizar enviando sus estados de cuenta a los responsables financieros para su conocimiento y que puedan realizar el pago de pensiones de enseñanza atrasadas.

2.2.3 Tipos de cobranza

2.2.3.1 Cobranza formal.

“Se realiza por medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito”. (Morales & Morales, 2014, p. 153).

Es el proceso que se realiza utilizando los recursos y personal calificado propios de la compañía. Se realiza utilizando los medios disponibles para el desarrollo de este tipo de gestión, estas son las llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes, correos, visitas de personal de cobranza, facilitando canales de pago, depósitos, transferencias, etc. (EcuRed, 2018).

2.2.3.2 Cobranza preventiva.

“Se realiza un recordatorio a los clientes de las fechas de vencimiento de los créditos próximos a vencer primeramente a través de llamadas telefónicas, correo. En caso no se haya podido establecer contacto se debe visitar en su domicilio por el gestor de cobranza de la zona”. (Morales & Morales , 2014, p. 153)

Este servicio está orientado a prevenir el incumplimiento en el pago por medio de contactos telefónicos y cartas con los deudores, que registrarán vencimientos en días próximos.

El beneficio para nuestros clientes es doble: por una parte, asegura una mayor recuperación dentro de los plazos del crédito o cuentas por cobrar; por otra evita el costo interno de realizar estas gestiones. (Solvo Solutions & Abogados Asociados, 2019).

La cobranza preventiva es efectuar acciones para evitar que el cliente genere una deuda en primer lugar. Con la finalidad de educar al cliente para que se habitúe a pagar en fecha, conociendo la importancia de un pago oportuno. Las acciones preventivas son: enviar notificaciones automáticas, incentivar al pago temprano, facilitar medios de pago, autoservicio. (Inconcert, 2019).

Es un trámite que realizamos de forma preventiva, con el propósito de recordarles a los usuarios que se encuentran al día con su crédito, la fecha límite de pago junto al valor a pagar. Con el propósito de generar hábitos de pago con los clientes y reducir la posibilidad de que la cartera entre en mora. Es un proceso de comunicación permanente con los clientes a través de mensajes de texto y llamadas telefónicas. (Conal Créditos, 2019).

2.2.4 Moroso

Según, Gonzales (2012) Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar del tercer recibo impagado. Para ser reconocido como moroso debe obrar en poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos, como un contrato de por medio.

2.2.5 Morosidad

La morosidad es el no pago de los servicios o productos adquiridos en su debido momento, esto acarrea a la institución o empresa dificultades para el pago de sus obligaciones. Según, Espinoza (2019) La morosidad tiene dos efectos: hace que los que pagan a tiempo les subvencionen la educación a los que no pagan, y afecta a la planilla, por lo que hay retraso en los pagos y una alta rotación de personal.

Para Gonzáles & Gomes (2011) La morosidad es el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada.

2.2.6 Tipos de morosos

2.2.6.1 Morosos intencionales.

Aquellos clientes que teniendo el dinero para pagar no lo hacen son considerados morosos intencionales que, son los de mala fe, ya que podrían pagar, puesto que tiene suficiente liquidez, pero no quieren hacerlo. Se dividen en dos grupos: los deudores que acaban pagando la deuda, los morosos profesionales que no pagan nunca. (Brachfield, 2010).

Son los que pueden pagar, pero no quieren, lo que se puede dividir en aquellos que acaban pagando su deuda y por otro lado aquellos que nunca la pagan. Con el objetivo de los primeros es conseguir retrasar al máximo el pago de las facturas con el objetivo de lograr financiación gratuita. Están muy pendientes de si el acreedor comete algún fallo ya que de esta forma podrán retrasarse en el pago de su deuda. Los que se niegan rotundamente a pagar saben que muchos acreedores no inician acciones para cobrar y la deuda se le perdona al año. (Inter Cobros Grupo, 2017).

2.2.6.2 Deudores fortuitos.

Son aquellos que tienen la voluntad de pagar, pero sin embargo por falta de dinero no lo hacen, en esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe, pero no pueden saldar la deuda ya que por el momento no tienen liquidez. “Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo”. (Brachfield, 2010, p. 120)

Son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. Ante este tipo de clientes se

recomienda alargar los plazos, ya que así se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la deuda. (Conexión ESAN, 2017)

2.2.6.3 Deudores negligentes.

Son aquellos morosos que por descuido no pagan, son los que tienen la capacidad financiera suficiente para atender los pagos, pero son culpables por desidia o despreocupación de no pagar a sus acreedores. Consecuentemente el impago es fruto de un problema de dirección y no por falta de liquidez. (Brachfield, 2010).

Son los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que no disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas. (Conexión ESAN, 2017).

2.2.6.4 Deudores circunstanciales.

Son aquellos clientes que están insatisfechos con los servicios prestados debido a algún inconveniente generado por la institución y que por tal motivo hasta que no solucionen el problema por lo cual no pagan, son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial. (Brachfield, 2010).

Son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente. (Conexión ESAN, 2017)

2.2.6.5 Deudores despreocupados.

Son aquellos deudores olvidadizos que se olvidan de pagar la deuda de los servicios o productos adquiridos, debido a la desorganización de su gestión administrativa, son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Seguramente tienen voluntad de pagar, pero como están desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades

financieras. A ellos se les debe enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la deuda o cuota. (Conexión ESAN, 2017)

Es el tipo de clientes que siempre se olvida de la fecha y plazos de pagos. En este caso es importante realizar avisos constantes y estrictos en los vencimientos de las facturas de venta. Estar siempre detrás de él. Ya que en muchas ocasiones no tienen una clara gestión y organización de sus negocios, y, además, a veces desconocen sus deudas. (Vara, 2017)

2.3 Marco conceptual

Estrategias: Estrategia es un plan para dirigir un asunto. Una estrategia se compone de una serie de acciones planificadas que ayudan a tomar decisiones y a conseguir los mejores resultados posibles. La estrategia está orientada a alcanzar un objetivo siguiendo una pauta de actuación. (Significados, 2019).

Acción: Como acción designamos, en líneas generales, la realización de un acto o hecho, o el efecto que produce determinado hecho en cuestión. (Significados, 2019)

Morosidad: Falta de actividad o puntualidad. (Real Academia Española, 2019)

Moroso: Deudor que incurre en mora. Que no paga. (Greco & Godoy, 2003)

Responsabilidad: Responsabilidad es el cumplimiento de las obligaciones, o el cuidado al tomar decisiones o realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo. (Significados, 2019)

Cobranza: Actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar. (Greco & Godoy, 2003)

Apoderado: Es la persona que dispone de poderes de otro individuo para actuar en su nombre. El apoderado representa al otro y actúa por cuenta de esta. (Economía simple.net, 2019)

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Diseño de la investigación

En el presente trabajo de investigación aplicó el diseño no experimental de corte transversal, porque no se manipuló ninguna de las variables como son las estrategias de cobranza y la morosidad en el colegio materia de estudio.

Es de corte transversal porque recogeremos los datos acerca de las estrategias de cobranza y la morosidad en un solo momento.

Para Valderrama (2013) Los diseños de investigación transversal o transeccional recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado y en forma simultánea.

3.2 Tipo de investigación

La presente investigación se realizó el tipo cuantitativo, correlacional; cuantitativo porque se asigna valores numéricos a las observaciones, y correlacional porque se dio a conocer la relación entre las variables materia de estudio en el Colegio Adventista Fernando Stahl.

Para Niño (2011) La investigación cuantitativa tiene que ver con la cantidad y, por tanto, su medio principal es la medición y el cálculo. En general busca medir variables con frecuencia a magnitudes.

Para Hernández, Méndez, Mendoza, & Cuevas, (2017) Los estudios correlaciones conocen la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto. Este estudio evalúa el grado de asociación entre las variables, miden cada una y después cuantifican y analizan la vinculación.

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista
Fernando Stahl, 2019.

3.3.2 Hipótesis específicas

Existe relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista
Fernando Stahl, 2019.

Existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista
Fernando Stahl, 2019.

Existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista
Fernando Stahl, 2019.

3.4 Identificación de variables

Las variables de estudio del presente trabajo de investigación son las estrategias de cobranza y la morosidad, las cuales están identificadas de la siguiente manera:

X= Estrategias de cobranza

X₁= Acciones de cobranza

X₂= Tipos de cobranza

X₃= Formas de cobranza

Y= Morosidad

Y₁= Tipologías de la morosidad

3.5 Operacionalización de variables

Se detalla el contenido de la operacionalización de la variable, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de cobranza	Acciones	Análisis del caso Contacto con el cliente Diagnóstico Generación de alternativa Obtención de compromiso de pago Cumplimiento de compromiso de pago Seguimiento del caso
	Formas	Cobranza personal Intermediarios Por correo postal o electrónico
	Tipos	Cobranza formal Cobranza preventiva
Morosidad	Tipologías	Intencionales Fortuitos Negligentes Circunstanciales Despreocupados

Fuente: Elaboración del investigador

3.6 Descripción del lugar de ejecución

El lugar de estudio se desarrolló en los padres de familia del Colegio Adventista Fernando Stahl con RUC 20405809991, ubicado en Jr. Daniel Alcides Carreón N° 523 de la ciudad de Juliaca. Actividad económica CIIU 8521 la actividad económica que realiza la institución es de enseñanza secundaria de formación general.

Misión: Ser una Institución líder y acreditada con servicios de calidad educativa, fundamentados en principios bíblicos cristianos.

Visión: Formar estudiantes desarrollando capacidades en forma integral y equilibrada, con docentes innovadores y participación activa de padres en un ambiente agradable y feliz para lograr aprendizajes que sirvan en la vida.

Principios educativos:

- Principio del amor.
- Principio de la centralidad de las Sagradas Escrituras.
- Principio de la semejanza a Cristo.
- Principio del desarrollo armonioso.

- Principio de la racionalidad.
- Principio de la individualidad.
- Principio de la salud.
- Principio del servicio.
- Principio de cooperación.
- Principio de continuidad.

Valores

- Respeto
- Servicio
- Amor
- Solidaridad
- Innovación
- Responsabilidad
- Integridad

3.7 Población y muestra

3.7.1 Población

La población que es materia de investigación son los responsables financieros, apoderados de los estudiantes que tengan la condición de moroso al 31 de Julio del 2019. Los cuales son 137 responsables financieros.

Según, Pintado (2009) Es el conjunto de datos o elementos cuyas propiedades se van a analizar. Cuando se requiera realizar una investigación estadística, debe definirse cuidadosamente la población.

3.7.2 Muestra

La muestra para esta investigación es de 102 responsables financieros o apoderados de los estudiantes que presentan morosidad al 31 de Julio. Con los siguientes parámetros:

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5%

Ecuación estadística para proporciones poblacionales

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

n= Tamaño de la muestra

z= Nivel de confianza deseado 95%

p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito) 0.5

q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) 0.5

e= Nivel de error dispuesto a cometer 5%

N= Tamaño de la población

N= 102

Según, Camarero (2013) En términos matemáticos, una muestra es un subconjunto perteneciente a un conjunto.

3.8 Técnicas de recolección de datos, instrumentos y validación de instrumentos

3.8.1 Técnicas

En esta investigación se utilizó la técnica de la encuesta, la cual se aplicó a una muestra seleccionada por el investigador.

Según, Quezada (2010) la encuesta se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca del problema en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar conclusiones que se correspondan con los datos.

3.8.2 Instrumentos

El instrumento de investigación es un cuestionario adaptado de Coronel (2016) en su tesis Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Jaén 2015. La cual fue debidamente revalidado por juicio de expertos.

Para Ñaupas (2014) El cuestionario es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas escritas, en una cédula, que están relacionados a la hipótesis, variables e indicadores.

3.8.3 Validación de instrumentos

La validación del instrumento de investigación para conocer la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Fernando Stahl, fue validado por juicio de expertos por profesionales especialistas en el tema de investigación por tres profesionales de amplia experiencia en el tema. (Anexo G)

3.8.4 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento de investigación fue a través del Alfa de Cronbach cuyo resultado para el cuestionario de estrategias de cobranza fue de 0.728 lo cual representa una alta confiabilidad y el resultado para el cuestionario de morosidad fue de 0.76, lo que representa una alta confiabilidad, lo cual presentamos en el (Anexo E).

3.9 Análisis de datos

Para el análisis de los resultados en primer lugar se realizó la encuesta, luego esta fue trasladada a un software estadístico y los resultados de correlación fueron interpretados con los siguientes parámetros:

Tabla 2

Grado de relación según coeficiente de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja

0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: (Martinez & Campos, 2015)

Capítulo IV

Resultados y discusión

4.1 Resultados demográficos

Tabla 3

Edad

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21-30	9	8.8
31-40	62	60.8
41-50	27	26.5
51-60	4	3.9
Total	102	100.0

Fuente: Elaboración del investigador

Según la tabla 3 el 8.8% de los responsables financieros de los estudiantes que tienen condición de moroso tienen edad entre 21 a 30 años, el 60.8% tienen edades entre 31 a 40 años, el 26.5% tienen edades entre 41 a 50 años, el 3.9% tienen edades entre 51 a 60 años, es decir más de la mitad de los responsables financieros tienen edades entre 31 a 40 años.

Tabla 4

Sexo

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	73	71.6
Masculino	29	28.4
Total	102	100.0

Fuente: Elaboración del investigador

En la tabla 4 el 71.6% de los responsables financieros de los estudiantes que tienen la condición de moroso son de sexo femenino, el 28.4% son de sexo masculino.

Tabla 5

Ocupación

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Comerciante	41	40.2
Minero	3	2.9
Profesional	22	21.6
Técnico	7	6.9
Otros	29	28.4
Total	102	100.0

Fuente: *Elaboración del investigador*

En la tabla 5 se muestra que el 40.2% de los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de moroso son comerciantes, el 2.9% son mineros, el 21.6% son profesionales, el 6.9% son técnicos y el 28.4% tienen otras ocupaciones. De lo cual podemos indicar que la mayor cantidad de responsables financieros son comerciantes.

4.2 Resultados objetivo específico 01

Sobre el objetivo específico 01 determinar la relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Tabla 6

Relación entre las acciones de cobranza y la morosidad

			Acciones de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Acciones de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	-,555**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,555**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Según la tabla 6 la relación que presenta la variable acciones de cobranza y la variable morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de moroso es un Rho de Spearman de -0.555 lo que significa que hay una correlación negativa moderada entre las variables de estudio con un nivel de significancia de 0.000

Prueba de hipótesis

H_0 No existe relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

H_1 Existe relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

$p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ se acepta la hipótesis H_1

En la tabla 6 encontramos que el nivel de significancia es 0.00 lo que es menor a 0.05 por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula es decir existe relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

4.3 Resultados objetivo específico 02

Sobre el objetivo específico 02 determinar la relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Tabla 7

Relación entre las formas de cobranza y la morosidad

			Formas de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Formas de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	-,357**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	Morosidad	Coefficiente de correlación	-,357**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Según la tabla 7 la relación que presenta la variable formas de cobranza y la variable morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de

moroso es un Rho de Spearman de -0.357 lo que significa que hay una correlación negativa baja entre las variables de estudio con un nivel de significancia de 0.000

Prueba de hipótesis

H_0 No existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

H_1 Existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

$p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ se acepta la hipótesis H_1

En la tabla 7 encontramos que el nivel de significancia es 0.00 lo que es menor a 0.05 por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula es decir existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

4.4 Resultados objetivo específico 03

Sobre el objetivo específico 03 determinar la relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Tabla 8

Relación entre los tipos de cobranza y la morosidad

			Tipos de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Tipos de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	-,374**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	102	102
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-,374**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	102	102

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 8 la relación que presenta la variable tipos de cobranza y la variable morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de moroso es un Rho de Spearman de -0.374 lo que significa que hay una correlación negativa baja entre las variables de estudio con un nivel de significancia de 0.000

Prueba de hipótesis

H_0 No existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

H_1 Existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

$p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ se acepta la hipótesis H_1

En la tabla 8 encontramos que el nivel de significancia es 0.00 lo que es menor a 0.05 por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula es decir existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

4.5 Resultados objetivo general

Sobre el objetivo general, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Tabla 9

Relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad

			Estrategias de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000	-,597**

	Sig. (bilateral)		0.000
	N	102	102
Morosidad	Coefficiente de correlación	-,597**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	102	102

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Según la tabla 9 la relación que presenta la variable estrategias de cobranza y la variable morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de moroso es un Rho de Spearman de -0.597 lo que significa que hay una correlación negativa moderada entre las variables de estudio con un nivel de significancia de 0.000

Prueba de hipótesis

H_0 No existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

H_1 Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

Regla de decisión

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error.

$p \geq \alpha$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha$ se acepta la hipótesis H_1

En la tabla 9 encontramos que el nivel de significancia es 0.00 lo que es menor a 0.05 por lo tanto aceptamos la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula es decir existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.

4.6 Discusión

Según, Alvaro & Zarate, (2018), en su investigación titulada La morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017, en esta investigación llega a la conclusión que la morosidad incide

negativamente en la situación económica financiera, debido al alto índice de morosidad del 53%, mientras que en la presente investigación se ha encontrado que existe una correlación negativa moderada es decir que a mayor uso de estrategias de cobranza menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl, encontramos que si se mejora la aplicación de las estrategias de cobranza se disminuirá la morosidad y si se disminuye la morosidad entonces se mejorará la situación económica financiera de la institución.

Según, Coronel, en su trabajo de investigación “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco – Jaén 2015”, se plantea el objetivo de medir la relación entre las estrategias de cobranza y la reducción de la morosidad en la entidad Financiera Mi Banco de Jaén. En ella llegó a la conclusión de que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad, porque el coeficiente de Spearman indica un resultado de 0.823, lo que implica un alto grado de correlación entre las variables de estudio. Por otra parte en la presente investigación que tuvo por objetivo determinar la relación que presenta entre las estrategias de cobranza y la morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de moroso es un Rho de Spearman de -0.597 y un valor de significancia de 0.000 con lo cual se llega a la conclusión de que existe una correlación negativa moderada es decir que a mayor uso de estrategias de cobranza menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl, de los resultados obtenidos podemos indicar que en la tesis de Coronel sale como resultado una alta correlación mientras en la presente tesis se obtuvo como resultado una correlación negativa moderada, estos resultados se pueden explicar dado que en la entidad bancaria Mi Banco se tiene personal especializado que se dedica a la cobranza, mientras que en el Colegio Fernando Stahl no se tiene personal que se dedique a la recuperación de las cuentas por cobrar, se puede decir que es importante tener personal que se dedique a la cobranza de las deudas originadas por los morosos.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

La relación que presenta entre las acciones de cobranza y la morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de que existe una correlación negativa moderada es decir que a mayor uso de acciones de cobranza como son el análisis de caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativa, obtención del compromiso de pago, cumplimiento del compromiso de pago y el seguimiento de caso entonces menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl.

La relación que presenta entre las formas de cobranza y la morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de que existe una correlación negativa baja es decir que a mayor uso de formas de cobranza como son la cobranza personal, intermediarios, correo electrónico, entonces menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl.

La relación que presenta entre los tipos de cobranza y la morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de que existe una correlación negativa baja es decir que a mayor uso de tipos de cobranza como son la cobranza formal y la cobranza preventiva entonces menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl.

La relación que presenta entre las estrategias de cobranza y la morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de que existe una correlación negativa moderada es decir que a mayor uso de estrategias de cobranza como son las acciones de cobranza, las formas de cobranza y los tipos de cobranza entonces menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl.

5.2 Recomendaciones

Dado que las acciones de cobranza se relacionan con la morosidad que se presenta, se recomienda a la dirección del Colegio Adventista Fernando Stahl que utilicen acciones de cobranza como el análisis del caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativa, obtención del compromiso de pago, cumplimiento del compromiso de pago y seguimiento del caso con la finalidad de disminuir la morosidad.

Como las formas de cobranza se relacionan con la morosidad por lo tanto se recomienda a la dirección y administración del Colegio Adventista Fernando Stahl que hagan más uso de formas de cobranza como la cobranza personal, intermediarios, WhatsApp, correos electrónicos y otros con la finalidad de disminuir la morosidad.

Dado que los tipos de cobranza se relacionan con la morosidad entonces se recomienda a la dirección y administración del Colegio Adventista Fernando Stahl que realicen el uso de varios tipos de cobranza como una cobranza formal y preventiva con la finalidad de disminuir la morosidad.

Como las estrategias de cobranza se relaciona con la morosidad se recomienda a la dirección y administración del Colegio Adventista Fernando Stahl el uso de estrategias de cobranza como acciones de cobranza, formas de cobranza y tipos de cobranza las cuales deben ser aplicadas periódicamente con la finalidad de disminuir la morosidad.

Bibliografía

- Abogados Zaragoza. (13 de Mayo de 2016). *El compromiso de pago con un plan aplazado*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de Abogados Zaragoza: <https://aa-abogados.com/el-compromiso-de-pago-con-un-plan-aplazado/>
- Accion International Headquarters. (2008). *Mejores Prácticas en estrategias de cobranza*. 23.
- Alvaro, N., & Zarate, A. (2018). *La morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo - 2017*. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Angrosino, M. (2012). *Etnografía y observación participante en investigación cualitativa*. España: Ediciones Morata S.L.
- Bastra, J. (2018). *Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista "El Porvenir" - Chepen 2018*. Universidad Peruana Unión, Lima.
- Brachfield, P. (23 de Diciembre de 2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Barcelona, España: Bresca Editorial, S. L. Recuperado el 17 de Mayo de 2019, de Brachfield, Pere: <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Calderón, B. (s.f.). *La cobranza*. Recuperado el 15 de Junio de 2019, de CEFA: http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html
- Camacho, J. (26 de Noviembre de 2018). *Morosidad por pago de pensiones en Colegios privados de Lima es del 50%*. (C. Harada, Entrevistador)
- Camarero, L. (2013). *Estadística para la investigación social*. México: Alfa y Omega.

- Castejón, O. (2011). *Diseño y análisis de experimentos con statistix*. Editorial Biblioteca Universidad Rafael Urdaneta.
- Ceventel. (s.f.). *Estrategias de Cobranza Telefónica*. Recuperado el 3 de Junio de 2019, de Ceventel: <http://cerrandoventasportelefono.com/estrategias-de-cobranza-telefonica/>
- Chino, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad - Electro Puno S.A.A. Periodo 2014-2015*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Conal Créditos. (2019). *Gestión de cobro*. Recuperado el 28 de Julio de 2019, de Conal Créditos: <https://conalcreditos.com.co/servicios/gestion-de-cobro/>
- Conexión ESAN. (22 de Marzo de 2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Recuperado el 10 de Julio de 2019, de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Consortio Consultor en Crédito S.A.S. (29 de Junio de 2018). *Agencia de Cobranza*. Recuperado el 15 de 06 de 2019, de Consortio Consultor en Crédito S.A.S.: <http://ccc-sa.com/2018/06/29/agencia-de-cobranza/>
- Consortio Consultor en Crédito S.A.S. (18 de Octubre de 2018). *Las 5 principales acciones de la gestión de cobranza*. Recuperado el 11 de Junio de 2019, de Consortio Consultor en Crédito S.A.S.: <http://ccc-sa.com/2018/10/18/cual-es-la-funcion-del-gestor-de-cobranza/>
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Coronel , L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco - Jaén 2015*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

Crediriesgo. (21 de Mayo de 2010). *La visita personal de cobranza*. Recuperado el 19 de Junio de 2019, de Crediriesgo: <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/la-visita-personal-de-cobranza.html>

Credito y Cobranza Blogspot. (s.f.). *Formas y tipos y responsabilidad de la cobranza*. Recuperado el 01 de 08 de 2019, de Credito y Cobranza Blogspot: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/tiposresponsabilidaddecobranza.html>

Cunalema, E. (2017). *La gestión de cobranza y la cartera vencida del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua en el año 2015*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.

Deloitte. (2012). *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis Punto de vista sobre las prácticas para efficientar la labor de cobranza de las instituciones*. Recuperado el 2 de Junio de 2019, de Deloitte: [https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf)

Economía simple.net. (2019). *Definición de apoderado*. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de Economía simple.net: <https://www.economiasimple.net/glosario/apoderado>

EcuRed. (2018). Obtenido de <https://www.ecured.cu/Cobranza>

Escribano , G. (2003). *Gestión Financiera*. Madrid : Thomsom Editores Spain.

Espinoza, B. (7 de Febrero de 2019). Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C Y D supera el 60%. *Gestión*.

Flores, J. (2015). *Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.

- Gonzales, I. (2012). *Morosidad en las entidades financieras*.
- González, J., & Gomes, R. V. (2011). *La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestro país*.
- Greco, O., & Godoy, A. (2003). *Diccionario Contable y Comercial*. Buenos Aires, Argentina: Valleta Ediciones.
- Grupo Financiero Base. (21 de Julio de 2017). *Cartera vencida: 6 consejos para reducir la morosidad en tu empresa*. Recuperado el Junio 4 de 2019, de Grupo Financiero Base: <https://blog.bancobase.com/cartera-vencida-consejos-para-reducir-morosidad-en-empresa>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de Investigación*. México: Interamericana Editores S.A.
- Hernández, S. (2008). *Administración teoría, proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad*. México: Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Ibáñez, B. (2009). *Manual para la elaboración de tesis*. México: Trillas.
- Inconcert. (12 de Abril de 2019). *Estrategias de cobranzas para cada tipo de mora*. Recuperado el 21 de Junio de 2019, de Inconcert: <https://blog.inconcertcc.com/estrategias-de-cobranza/>
- Inter Cobros Grupo. (22 de Mayo de 2017). *Tipos de morosos existentes*. Recuperado el 28 de Mayo de 2019, de Inter cobros grupo: <https://www.grupointercobros.com/tipos-morosos-existentes/>

- Linares, D. J. (27 de Febrero de 2009). *Acciones de cobranza y derechos fundamentales*. Recuperado el 5 de Junio de 2019, de Derecho, Justicia y Sociedad: <http://derechojusticiasociedad.blogspot.com/2009/02/acciones-de-cobranza-y-derechos.html>
- Martinez, R., & Campos, F. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, Vol. 36, No. 3, Sep-Dic 2015, pp. 181-191.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Morales , J., & Morales , A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Nel , L. (2010). *Metodología de la investigación*. Lima: Macro E.I.R.L.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ñaupas, H. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U - Transversal.
- Osores, C., & Suller, M. (2013). *Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P. San Juan Bosco SAC*. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Pérez, J., & Merino, M. (2018). *Definición de cobranza*. Recuperado el 24 de Junio de 2019, de Definición.de: <https://definicion.de/cobranza/>
- Pintado, L. (2009). *Estadística para la Administración y Economía con Aplicaciones en Excel*. Lima : San Marcos .
- Quezada, N. (2010). *Metodología de la investigación* . Lima: Editora Macro E.I.R.L.
- Quispe, D. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la morosidad de la Institución Educativa Jose Pardo - Cusco 2017*. Universidad Peruana Unión, Lima.

- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de Morosidad: <https://dle.rae.es/?id=Pr8X9DK>
- Remedial End. (12 de Noviembre de 2014). *¿Qué son las agencias de cobranza?* Recuperado el 02 de 06 de 2019, de Remedial End: <http://remedialend.com/que-son-las-agencias-de-cobranza/>
- Ríos, M. (07 de 02 de 2019). *Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C y D supera el 60%*. Recuperado el 10 de 12 de 2019, de Gestión: <https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015-noticia/>
- Ro. 13:8. (Reina - Valera 1960). *Sociedades Bíblicas en América Latina*, 1960.
- Rosas, E. (9 de Febrero de 2010). *De gerencia.com*. Obtenido de <https://degerencia.com/articulo/la-estrategia-en-la-cobranza/>
- Ruíz, M. (2017). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo - 2017*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Samuel. (23 de Agosto de 2018). *Cómo hacer un seguimiento de las facturas impagadas*. Recuperado el 05 de Mayo de 2019, de My Gestión: <https://www.mygestion.com/blog/como-hacer-seguimiento-facturas-impagadas>
- Sanchez, J. (s.f.). *Promesa de pago*. Recuperado el 14 de Junio de 2019, de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/promesa-de-pago.html>
- Significados. (2019). *Significado de acción*. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de Significados: <https://www.significados.com/accion/>

Significados. (2019). *Significado de estrategia*. Recuperado el 14 de Julio de 2019, de Significados: <https://www.significados.com/como-citar/>

Significados. (2019). *Significado de Responsabilidad*. Recuperado el 13 de Julio de 2019, de Significados: <https://www.significados.com/responsabilidad/>

Solvo Solutions & Abogados Asociados. (2019). *Cobranzas y recobranzas a todo costo y con resultados*. Recuperado el 24 de Julio de 2019, de Solvo Solutions & Abogados Asociados: <https://www.cobranzasolutions.com/servicios>

Valderrama , S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* . Lima: Editorial San Marcos.

Vara, D. (8 de Septiembre de 2017). *¿Cómo detectar posibles clientes morosos?* Recuperado el 4 de Agosto de 2019, de Blueindic Blog: <https://www.blueindic.com/blog/como-detectar-posibles-clientes-morosos/>

Vilca, M. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016*. Universidad Peruana Unión, Juliaca.

Anexos

Anexo A Encuesta

En la presente encuesta encontrará una serie de preguntas concernientes a las estrategias de cobranza y la morosidad en el “Colegio Adventista Fernando Stahl”. Las respuestas serán confidenciales y anónimas. Por favor marca una X la alternativa que considere que es la más adecuada.

Edad:

Sexo:

Trabajo: Comerciante () Minero () Empresario () Técnico() Profesional ()
Otros.....

Nº	PREGUNTA	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Considera que la institución antes de matricular un alumno analiza si el padre puede pagar las pensiones de enseñanza durante el año?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
2	¿Considera que la institución se contacta con usted para pedirle que realice el pago de sus pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
3	¿Considera que la institución busca conocer por qué se atrasa el padre de familia en el pago de sus pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
4	¿Considera que la institución ofrece alternativas de solución de facilidades de pago de las pensiones de enseñanza cuando el padre de familia presenta atraso en el pago?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	¿Considera que la institución hace firmar un documento de compromiso de pago cuando el padre de familia se atrasa con el pago de pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	¿Considera que la institución hace cumplir el compromiso de pago para que el padre de familia pague las deudas de pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	¿Considera que la institución hace un seguimiento del caso de los padres morosos o que presentan deuda de sus pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
8	¿Considera que la institución busca cobrar personalmente a cada uno de los padres que se atrasaron en sus pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
9	¿Considera que la institución cobra mediante intermediarios como los docentes o personal administrativo las pensiones de enseñanza atrasadas?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
10	¿Considera que la institución utiliza el correo electrónico, WhatsApp, Facebook entre otros medios con el fin de comunicar que deben pagar las pensiones de enseñanza atrasadas?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	¿Considera que la institución realiza formalmente el proceso de cobro de pensiones de enseñanza atrasadas mediante los docentes o personal administrativo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
12	¿Considera que la institución hace recordar oportunamente a los padres de familia que deben de pagar las pensiones de enseñanza?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
13	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza intencionalmente a pesar que cuenta con el dinero para pagar?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza por falta de dinero a pesar de que tiene voluntad de pagar?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
15	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza porque el dinero para pagar los utiliza en otros gastos del hogar?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
16	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza porque está insatisfecho con el servicio y enseñanza que le brinda el colegio a su hijo?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza porque se olvida de las fechas de pago?	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Anexo B

Matriz de consistencia

Título: “Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019”

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Conceptos centrales
<p>Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019? ¿Cuál es la relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019? ¿Cuál es la relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Determinar la relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Determinar la relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.</p> <p>Hipótesis específicos Existe relación entre las acciones de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019.</p>	<p>1. Tipo de estudio: Cuantitativo - correlacional</p> <p>2. Diseño: No experimental de corte transversal.</p>	<p>Estrategias Acción Morosidad Moroso Responsabilidad Cobranza Apoderado</p>

Anexo C

Operacionalización de variables

Título: “Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019”

TITULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTO
Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019”	Estrategias de cobranza	Acciones de cobranza	Análisis del caso	Libros, revistas, libros electrónicos, artículos y otros.	Encuesta
			Contacto con el cliente		
			Diagnóstico		
			Generación de alternativa		
			Obtención de compromiso de pago		
			Cumplimiento de compromiso de pago		
		Seguimiento del caso			
		Formas de cobranza	Cobranza personal		
			Intermediarios		
	Por correo postal o electrónico				
	Tipos de cobranza	Cobranza formal			
		Cobranza preventiva			
	Morosidad	Tipologías	Intencionales		
			Fortuitos		
			Negligentes		
Circunstanciales					
Despreocupados					

Anexo D

Matriz instrumental

Título: “Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019”

TÍTULO	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS O PREGUNTAS	TECNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	UNIDAD DE MEDIDA
“Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019”	Estrategias de cobranza	Acciones	Análisis del caso	1	¿Considera que la institución antes de matricular un alumno analiza si el padre puede pagar las pensiones de enseñanza durante el año?	Encuesta	Escala de tipo Likert. Nunca Casi Nunca A veces Casi siempre Siempre
			Contacto con el cliente	2	¿Considera que la institución se contacta con usted para pedirle que realice el pago de sus pensiones de enseñanza?		
			Diagnóstico	3	¿Considera que la institución busca conocer por qué se atrasa el padre de familia en el pago de sus pensiones de enseñanza?		
			Generación de alternativa	4	¿Considera que la institución ofrece alternativas de solución de facilidades de pago de las pensiones de enseñanza cuando el padre de familia presenta atraso en el pago?		
			Obtención de compromiso de pago	5	¿Considera que la institución hace firmar un documento de compromiso de pago cuando el padre de familia se atrasa con el pago de pensiones de enseñanza?		
			Cumplimiento de compromiso de pago	6	¿Considera que la institución hace cumplir el compromiso de pago para que el padre de familia pague las deudas de pensiones de enseñanza?		
			Seguimiento del caso	7	¿Considera que la institución hace un seguimiento del caso de los padres morosos o que presentan deuda de sus pensiones de enseñanza?		
	Formas	Cobranza personal	8	¿Considera que la institución busca cobrar personalmente a cada uno de los padres que se atrasaron en sus pensiones de enseñanza?			

			Intermediarios	9	¿Considera que la institución cobra mediante intermediarios como los docentes o personal administrativo las pensiones de enseñanza atrasadas?		
			Por correo postal o electrónico	10	¿Considera que la institución utiliza el correo electrónico, WhatsApp, Facebook entre otros medios con el fin de comunicar que deben pagar las pensiones de enseñanza atrasadas?		
		Tipos	Cobranza formal	11	¿Considera que la institución realiza formalmente el proceso de cobro de pensiones de enseñanza atrasadas mediante los docentes o personal administrativo?		
			Cobranza preventiva	12	¿Considera que la institución hace recordar oportunamente a los padres de familia que deben de pagar las pensiones de enseñanza?		
	Morosidad	Tipologías	Intencionales	13	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza intencionalmente a pesar que cuenta con el dinero para pagar?		
			Fortuitos	14	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza por falta de dinero a pesar de que tiene voluntad de pagar?		
			Negligentes	15	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza porque el dinero para pagar los utiliza en otros gastos del hogar?		
			Circunstanciales	16	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza porque está insatisfecho con el servicio y enseñanza que le brinda el colegio a su hijo?		
			Despreocupados	17	¿Usted se atrasa en sus pensiones de enseñanza porque se olvida de las fechas de pago?		

Anexo E

Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento sobre estrategias de cobranza

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.728	12

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	30.9333	66.924	0.078	0.742
VAR00002	30.3333	61.095	0.333	0.714
VAR00003	30.8000	57.886	0.570	0.686
VAR00004	29.5333	59.410	0.507	0.695
VAR00005	29.9333	52.067	0.676	0.661
VAR00006	29.6000	58.257	0.383	0.708
VAR00007	30.0667	55.781	0.523	0.687
VAR00008	30.4667	55.838	0.554	0.683
VAR00009	29.8000	67.743	-0.029	0.772
VAR00010	31.2000	66.886	0.102	0.738
VAR00011	29.7333	54.924	0.627	0.674
VAR00012	29.1333	66.267	0.125	0.736

Confiabilidad del instrumento sobre morosidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.760	5

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	10.6000	8.543	0.554	0.709
VAR00002	9.2667	7.067	0.762	0.624
VAR00003	10.4000	9.543	0.339	0.778
VAR00004	10.2667	7.210	0.729	0.638
VAR00005	9.8667	9.695	0.298	0.792

Anexo F

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
dim1	0.067	102	,200*	0.988	102	0.465
dime	0.114	102	0.002	0.964	102	0.006
dim3	0.178	102	0.000	0.954	102	0.001
varx	0.072	102	,200*	0.982	102	0.174
vary	0.129	102	0.000	0.944	102	0.000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo G

Validación de instrumentos

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: C.P.C. YOSSELIN STAYSY TICONA ARELA.

ESPECIALIDAD: DOCENTE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD UPEU
FILIAL JULIACA.

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del instrumento del trabajo de investigación titulado **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN EL COLEGIO ADVENTISTA FERNANDO STAHL, 2019”**, elaborado por la estudiante **FIGRELLA RAMIREZ RAMIREZ**.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Juliaca 15 de agosto de 2019


Yoselin Staysy Ticona Arela.

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: ECON. OSCAR DELGADO VILLENA

ESPECIALIDAD: DOCENTE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD UPEU
FILIAL JULIACA.

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del instrumento del trabajo de investigación titulado **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN EL COLEGIO ADVENTISTA FERNANDO STAHL, 2019”**, elaborado por la estudiante **FIGRELLA RAMIREZ RAMIREZ**.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Juliaca 26 de agosto de 2019.



Mg. Oscar Delgado Villena.

CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTO

NOMBRE DEL EXPERTO: C.P.C. MERY YULIANA APAZA HUMPIRI.

ESPECIALIDAD: DOCENTE LA ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD UPEU FILIAL JULIACA.

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del instrumento del trabajo de investigación titulado **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA MOROSIDAD EN EL COLEGIO ADVENTISTA FERNANDO STAHL, 2019”**, elaborado por la estudiante **FIGRELLA RAMIREZ RAMIREZ**.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Juliaca 19 de agosto de 2019


.....
C.P.C Mery Yuliana Apaza Humpiri.