

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
Escuela Profesional de Contabilidad



*Una Institución Adventista*

**Propuesta de Gestión de Cobranza Sistematizada Para el  
Control de la Morosidad en Instituciones de Educación Básica**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autor:**

Rafael Romero Carazas  
Wilda Torres Barrera

**Asesor:**

Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva

Lima, diciembre 2021

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Carlos Alberto Vásquez Villanueva, de la Facultad de Ciencias Empresariales ,  
Escuela Profesional de Contabilidad , de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“PROPUESTA DE GESTIÓN DE COBRANZA SISTEMATIZADA PARA EL CONTROL DE LA MOROSIDAD EN INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN BÁSICA”** constituye la memoria que presenta los Bachilleres Rafael Romero Carazas y Wilda Torres Barrera para obtener el 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 declaración en la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de noviembre del año 2021.



---

Carlos Alberto Vásquez Villanueva

# ACTA DE SUSTENTACIÓN

129

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 6 días del mes de diciembre del año 2021 siendo las 16:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Dr. Rubén Leonard Apaza Apaza, el secretario: Mg. Walter Antonio Ugarte Portuondo, como miembro: Mg. Oscar Eliel Chilón Ayay y el asesor Mg. Carlos Alberto Vásquez Villanueva, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: "Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica" de los Bachilleres:

1. Rafael Romero Carazas
2. Wilda Torres Barrera

Conducente a la obtención del Título profesional de CONTADOR PÚBLICO,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Rafael Romero Carazas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (b): Wilda Torres Barrera

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Bueno

Candidato (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Líteral	Cualitativa	

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Walter Antonio Ugarte Portuondo  
C.P.C. N° 23800

\_\_\_\_\_  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Secretario

\_\_\_\_\_  
Asesor

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Miembro

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (a)

\_\_\_\_\_  
Candidato/a (b)

# Propuesta de Gestión de Cobranza Sistematizada Para Controlar la Morosidad en Instituciones de Educación Básica

**Rafael Romero Carazas**  
Universidad Peruana Unión  
[rafael.romero@upeu.edu.pe](mailto:rafael.romero@upeu.edu.pe)

**Wilda Torres Barrera**  
Universidad Peruana Unión  
[wildatorres@upeu.edu.pe](mailto:wildatorres@upeu.edu.pe)

**Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva**  
Universidad Peruana Unión  
[carlosv@upeu.edu.pe](mailto:carlosv@upeu.edu.pe)

## RESUMEN

Este estudio persigue el propósito de implementar una propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en instituciones de educación básica, específicamente en el Colegio Adventista José de San Martín Departamento La Libertad, Provincia de Trujillo-Perú, 2019. Así se propone que el seguimiento de los impagos se efectúe por medio de este sistema, el cual consiste en un fichero de morosos que garantiza la solvencia del crédito y la cobranza a tiempo, reduciendo las tasas de morosidad. Investigación tipo analítica, propositiva descriptiva, diseño no experimental y corte aplicado transversal. La población se estudió mediante un muestreo por conveniencia no probabilístico en la tesorería del colegio. Se utilizó la técnica de entrevista personal y análisis documental; un cuestionario y una observación como instrumento por medio de una ficha de análisis al tesorero de la institución, al cual se le formularon 10 preguntas abiertas que permitieron obtener la interpretación sobre el contexto financiero de esta entidad. Los resultados indicaron que existen varios factores incidentes en esta situación morosa: departamentos de finanzas con ineffectividad en cobranzas, desinformación al deudor desde que inicia el contrato hasta que resulta moroso por falta de seguimiento y olvido de pago.

También el análisis vertical reflejó que las cuentas por cobrar en el 2019 eran de un 12.19%. Concluyendo así que se debe implementar este sistema (Collector Equifax) en los procesos financieros del colegio para reducir la morosidad existente hasta en un 50%. Además, brindar seguridad, solvencia y organización para la institución y los padres de familia.

**Palabras claves:** Propuesta, Gestión, Cobranza, Morosidad, Equifax.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to implement a systematized collection management proposal for the defaulter's control in basic education institutions, specifically in the José of San Martín Adventist School, Department of The Liberty, Trujillo Province-Peru, 2019. Thus, it has been proposed that the debtor's monitoring be carried out through this system: a file of defaulters which guarantees credit solvency and payment on time, reducing default rates. The research is analytical, descriptive and propositional, with a non-experimental and applied design cross-sectional. The population was studied using a non-probabilistic convenience sampling in the school treasury. Personal interviews and documentary analysis were used for this study; a questionnaire and an observation to the treasurer of the institution were our analysis instruments, in which 10 open questions were formulated, and in return this allowed us to obtain the interpretation on the financial context of this entity. The results indicated that there are several incident factors in this situation of defaulters: Financial departments with ineffective collections, disinformation to the debtor from the beginning of the contract until the debtor is delinquent due to lack of follow-up and forgetfulness of payment. The study also resulted in the financial statement reflecting 12.19% in 2019. Thus, it was concluded that this system (Collector Equifax) should be implemented in the financial processes of the school to reduce debtor users to 50%. In addition, provide security, solvency and organization for the institution and parents.

**Keywords:** Proposal, Management, Collection, Delinquency, Equifax.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El problema de la falta de cultura de pago es muy actual y de renombre a escala global. En los últimos años éste ha sido un tema frecuente en muchas organizaciones, la cual ha traído dos efectos principales: por un lado, permite que los que pagan a tiempo otorguen subsidios educativos a los deudores y, por otro lado, afecta la nómina, generando así retrasos en los pagos, además de una elevada rotación de personal. Ahora bien, la gestión eficaz de una cartera de clientes permite establecer una óptima oferta valiosa para los mismos, y de esta manera beneficiar a las partes involucradas. Al respecto (Suárez, 2018, p. 25) señala que en temas de cobranzas y créditos es de resaltar que las entidades se deban valer de habilidades efectivas para la estimación crediticia y el recobro de la cartera vencida, con el fin de evadir un riesgo de impagos.

Por otro lado, en el mundo financiero el crédito tiene muchos significados, pero generalmente se define como un acuerdo pactado en el que un deudor recibe valores o una cantidad de dinero y paga a la cooperativa de crédito en una fecha posterior, algunas veces, con intereses. Así, la finalidad de un crédito es crear ventas provechosas para el beneficio de los negociantes, por ello, el crédito es una herramienta profesional que facilita la compra-venta en las empresas. Por su parte, en relación con las estrategias de crédito (Morales y Morales, 2014, p. 15) afirman que el consentimiento de créditos hace que una compañía aumente de manera considerable sus comercializaciones, porque las clientelas se animan a comprar con abonos como forma de pago. Es por ello que el crédito es la estrategia que emplean las empresas por excelencia para incrementar sus activos a corto y largo plazo.

En cuanto a las estrategias de créditos Quinaluisa, Ortega y Guzmán (2017) aseveran que este mecanismo de crédito es importante en gran manera, ya que advierten riesgos y problemas financieros con el paso del tiempo, por tal motivo las empresas siempre están implementando nuevos proyectos de suministros para alcanzar todas sus metas de negocios y productividad. Sin embargo, las empresas que ofrecen créditos a sus clientes se arriesgan a que éstos tarden su pago o en casos extremos, no cumplan nunca con su deber financiero o contrato firmado establecido desde el inicio por las partes interesadas. Ésta es la principal desventaja del crédito, pues a medida que estos aumentan, también aumenta el riesgo de que exista mala estrategia para el pago, cobro o rastreo del deudor. Por su lado, (Suárez, 2018, p. 22) expresa: "Que un cliente resulte moroso o desacreditado produce que se originen consumos por cuentas perdidas, ése es el riesgo que se corre al otorgar créditos".

En este sentido, puede mencionarse que la morosidad es el incumplimiento por parte de un deudor de su pago correspondiente, acordado entre partes previamente. La morosidad es la causante de que algunos entes financieros sufran impagos. El aumento de su cartera morosa conlleva la factibilidad de una empresa a largo plazo. Por tal motivo, es necesario identificar los causantes de morosidad y atacar el problema de raíz (Moncada y Rodríguez, 2018).

Puede decirse que la morosidad es un tema muy común actualmente y que además reducir las tasas de los clientes morosos resulta también toda una osadía en estos tiempos donde la crisis económica se ha extendido a nivel mundial. Por ejemplo, revisando el caso de la morosidad en España, se puede destacar que en los (EFC) Establecimientos Financieros de Crédito los expertos que fomentan capital de gastos, afirman que la morosidad ha declinado con puntos básicos de 1,38 en el 2020, y que, a causa de la caída de la cantidad de financiación en años anteriores, se ha situado en el 6,51 % hasta los 41.305 millones, desde los casi 51.000 de diciembre de 2019. Por este motivo el desasosiego en el Banco de España es elevado y casi incontrolable (Agencia EFE, 2021).

Por su parte, en Perú por causa de la falta de una buena educación financiera, las tasas de morosidad últimamente se han observado altas y considerables. Según reportes de medios de comunicación en la Capital circundan la mayoría de los morosos, ya que casi 3 millones de personas no cumplen con el pago de sus deudas, acumulándose éstas hasta en S/ 15,784 millones aproximadamente, un volumen de morosidad calculado hasta julio del 2020. Los mismos medios también informan que en los centros educativos particulares la tasa de morosidad se hace sentir en sus aumentos, ya que el índice de

mora en estas instituciones rodea el 80% para este mismo año. Anterior a este hecho, el informe de la jurisdicción de Estadística del Ministerio de Educación, destacaba que la tasa de morosidad de escuelas privadas en 2018 alcanzaba el 60%, y que esto incidía en el recaudo realizado por los organismos encargados, haciendo forzoso el aumento de la cartera, por lo cual se esperaba que los resultados derivaran específicamente de los factores antes mencionados a partir de los cuales se puede utilizar la propuesta de gestión de cobranza para solventar esta problemática (Gil, 2018).

Actualmente el aumento de padres de familia que dejan de pagar sus cuotas escolares, ha ido en aumento, terminando en la sombría morosidad, está que es uno de los componentes más significativos al que se enfrentan las empresas educativas privadas actualmente, las cuales brindan servicio para mantener un nivel de solvencia adecuada frente a panorama económico de hoy. Los padres de familia dan importancia a la educación tal como una inversión y, mirando el futuro de sus hijos se inclinan más por escoger un colegio privado que un estatal. Por ejemplo, (Acuña y Chavarry, 2020, p. 11) señala que “en la última encuesta de Ipsos Perú en reportes del diario El Comercio con fecha 16 de febrero de 2014, se indicó que un 59% de padres de familia matriculan a sus hijos en colegios particulares, frente a un 39% que prefieren un colegio nacional, hasta la actualidad esta situación aún se mantiene vigente”.

La Ley de Protección a la Economía Familiar Educativas dirigida a instituciones en su N.º 27665 Artículo 16º señala que los Programas y Centros Pedagógicos impiden hacer vigilancia a los expresados reclamos por parte de los beneficiarios, tampoco hacer valoración académica de los estudiantes en la cancelación de las rentas. Estos lineamientos benefician a los padres, sin embargo, según (Acuña y Chavarry, 2020, p. 12) “esta norma deja desprotegidos a los Centros Educativos Privados frente al incumplimiento de pagos de los padres de familias por servicios educativos”, limitando en gran medida su maniobrar económico y que además el valor de la calidad de la enseñanza pueda ser trasladado al valor del costo de las pensiones. Otra contrariedad con respecto a las leyes es que algunas normativas no le han sido expresadas de manera clara o no ha sido divulgadas a todos los contribuyentes, lo que dificulta la adecuada gestión de las cobranzas (González y Gomes, 2010). Por ello, se hace necesario establecer una adecuada vigilancia y seguimiento de los impagos, técnicas de análisis de riesgo y recomendaciones de expertos que ayuden a establecer medidas de lucha contra la morosidad, bajo estatutos legales que garanticen el éxito en las finanzas de toda escuela.

Por su parte, Brachfield (2013) afirma que las empresas para protegerse de los inevitables impagos o demoras en la recaudación de activos, pueden tomar prontas acciones que le garanticen el éxito del cobro de los créditos concedidos previamente en un contrato mutuo. Estas organizaciones pueden disminuir considerablemente las facturas atrasadas de sus clientes y salvar de pérdidas el capital invertido, si atienden una serie de medidas de fácil ejecución en sus organizaciones causadas por los deudores. Estas acciones o medidas son el orden de un buen sistema de gestión de cobranza, buenos procesos de recobro de impagados y exigencia temprana de saldos caducos.

De esta manera, para combatir la morosidad en toda institución crediticia se debe llevar una buena gestión de cobranzas, la cual se encarga de reactivar las relaciones administrativas entre los interesados para que el cliente se establezca en sus créditos.

Así, los cobros se convierten en una elección inteligente para recuperar y mejorar el índice de cartera vencida cuando se han consumido las solicitudes de liberación financiera y, sin perder el control de la situación se deben conservar firmes las carteras de crédito para dominar los precios del ejercicio y edificar relaciones con los clientes a largo plazo (Urquiza et al, 2012).

Ahora bien, con este panorama, surgen algunas interrogantes: ¿De qué manera efectuar una propuesta de gestión de cobranza sistematizada, pueda permitir controlar la morosidad en los estudiantes del Colegio Adventista José de San Martín Trujillo Perú? ¿Cómo renegociar esas deudas morosas para que sean canceladas? Esto sin que se creen enemistades o incomodidades entre las partes.

En este apartado (Brachfield, 2013, p. 1) señala qué actitud se debe tomar “para recobrar impagados y negociar con deudores”, ya que el fiador se encuentra con varias opciones de acción ante este problema moroso; puede que tenga un encuentro amistoso con su deudor, haciendo concesiones, acudir a las máximas autoridades ante los tribunales y en caso muy extremo, renunciar al cobro de la mora y perdonar esa deuda. Este autor, que es un versado en temas de morosidad en su país, aconseja un comportamiento sabio de parte del acreedor, recalca que es muy importante la fase del recobro amistoso, por lo que el fiador debe convencer al deudor para que voluntariamente ejerza su pago. Es por ello que, para Brachfield (2013) cobrar es un “arte”, pues se debe saber manejar esta situación de morosidad sin necesidad de llegar a extremos, quedando todo registrado en documentos legales que soporten dichos acuerdos amistosos de pago.

Así también, referente a este tema, se puede apreciar que existen factores internos y externos en la figura nº1 que originan los impagos o la no deseada morosidad como lo son: Falta de oportunidad laboral, trabajos eventuales, crisis familiares, enfermedades, olvido de pagos, encargo a terceros el pago de crédito y así sucesivamente hasta crear un círculo vicioso moroso que actúa como una serpiente mordiendo su cola, sin ver la salida aparente a la problemática.





Figura 1. Factores que determinan la falta de pago y generan morosidad.

Fuente: Elaboración propia.

De esta forma, este estudio se justifica pues se pretende llevar a cabo un análisis del sistema actual de cobros con la propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en instituciones de educación básica, implementando un modelo de acción financiero efectivo en el área de tesorería del Colegio Adventista José de San Martín Departamento La Libertad, Provincia de Trujillo-Perú para el período 2019, tesorería que actualmente se encarga de la recaudación de activos de esta institución. Con este sistema se podrá combatir la morosidad existente hasta ahora y por lo menos reducirla hasta en un 50%.

También el presente servirá para mostrar la realidad que padecen las empresas de servicios educativos, ayudándoles a comprender el comportamiento de los padres morosos desde un enfoque integral y científico, pues este análisis lo aprovecharán para plantear nuevas propuestas más integradas, articuladas y que respondan a una solución realista frente a la problemática local a partir de este estudio. Por otro lado, se considera provechoso también para los directivos del colegio, porque podrán obtener logros en la reducción del índice de morosidad que afecta esta entidad económicamente.

Puede decirse también que la propuesta en curso es conveniente porque permite que las escuelas de educación básica privadas tomen las acciones inmediatas correspondientes para administrar de manera efectiva el cobro de las pensiones educativas impagadas, lo que también puede ayudar a controlar la morosidad, por parte de los usuarios, además permite aumentar los ingresos mensuales de estas entidades educativas. En resumen, esta propuesta favorecerá a optimar los procesos que emplean para conceder prestigios crediticios a sus beneficiarios, aplicando los adecuados instrumentales para el cobro eficaz y con la finalidad de sujetar su cartera vencida.

Por tal motivo, el presente apartado tiene como propósito implementar esta propuesta para que se haga seguimiento de los impagos por medio de un programa sistematizado llamado Collector Equifax (fichero de morosos) que garantice la solvencia del crédito, la cobranza y el pago a tiempo. Debido a que los índices de morosidad en el 2018 oscilaban en un 20% al 25% en esta entidad educativa, dato presentado por el Centro de Estadística de la Universidad César Vallejo. Seguidamente determinar la fase actual de los balances por cobrar entre los períodos marzo 2019 y diciembre 2019, estableciendo también los indicadores de morosidad y la cartera de alto riesgo las cuales afectan directamente en la rentabilidad de la institución, además de evaluar el beneficio cuantitativo de la propuesta de la gestión de cobranza sistematizada para llevar a cabo este proyecto y que tenga todos los éxitos esperados.

## **2. ESTADO DEL ARTE**

El tema de morosidad es común en todas partes del mundo. Es una actitud negativa en toda cultura y nación. No existe un lugar donde no se tengan que pagar deudas y, más aún, donde estas busquen no pagarse, bien sea en contratos o acuerdos entre partes de manera formal o legal e informal o solo de labios. Para este tema la teoría o documentos productos de la misma son innumerables.

Por ejemplo, puede mencionarse en el espacio internacional a Altamirano (2015) cuyo trabajo tiene como finalidad valorar las técnicas de recaudación de mensualidades y su repercusión en la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular Nueva Esperanza. Asimismo, fue una investigación de tipo descriptivo-correlacional la cual brindó resultados que incidieron en el descuento de liquidez de este centro de educación, concluyendo que no se cuenta con artes de recaudación convenientes; pues no han sido elaboradas en base a las insuficiencias presentes en la entidad, observándose además que se obstaculiza la apropiada gestión de cobranza, ya que esta regla no se ha difundido a todos los padres de familia.

De esta manera, para este estudio la relación con este antecedente es crucial debido a que en ambos se evalúan políticas de recaudación de cobranzas para dar solución a la morosidad que toda institución privada afronta en su mayoría. Por ello, cabe destacar que para (Acuña y Chavarry, 2020, p. 19) “la cobranza tiene como objetivo principal el realizar la recuperación de la cartera de clientes de una manera inmediata y eficaz brindando la liquidez y capacidad a corto plazo del capital de trabajo para las empresas”. Para lo cual se justifica este tipo de estudios sobre estrategias de cobranzas y lograr las metas de bajar el índice de morosidad al más bajo de todos.

Así también, Inga (2018) con su investigación designada como “Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo 2017”, la cual buscó analizar la correspondencia entre las variables de nivel de morosidad y gestión de cobranza en esta institución, mediante un enfoque cualitativo, descriptivo y correlacional y utilizando un cuestionario validado por expertos se encontró una relación positiva de ambas variables, concluyó que existe un 69.5% en el nivel de morosidad, porcentaje resultante de la gestión de cobranza en dicha organización. Esta investigación sirve de antecedente para la presente, ya que muestra un indicio de relación entre dichas variables las cuales también se están analizando. Los obstáculos financieros a los que se enfrentan los centros educativos privados día con día es el de la morosidad, influyendo esto en el incumplimiento de pago por parte de la institución con el estado, entidades financieras varias y personal docente (Alvarado y Zarate, 2018). Por esta causa, la importancia de este estudio que pretende crear nuevas estrategias de cobros para combatir la morosidad.

Finalmente, es meritorio también mencionar a Bastra (2018) con su trabajo cuyo objetivo fue crear una oferta para reducir la tabla morosa según el tipo de gerencia de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir” de Chepén, 2018. Metodología de tipo descriptiva, en el período 2016-2017, los cuales señalan pérdida por el aumento de los impagos, teniendo una tabla de morosidad del 22.78%. Así tuvo como resultado aplicar este modelo propuesto para disminuir este índice hasta en un 5%, bajando el número de padres que rayan por morosidad.

En consecuencia, es notoria la relación existente entre este análisis con la investigación en curso, ya que ambas reflejan el sufrimiento financiero de cada institución por la presencia de padres morosos, pretendiendo con esta investigación también reducir la tasa de morosidad por lo menos en un 50% de su estado actual. Por tal motivo, es necesario transformar las deudas de esos deudores en capital disponible, además esos padres deben cumplir con sus responsabilidades de pago, acuerdo este al que se llegó desde el inicio del contrato.

Para el presente análisis la propuesta de gestión de cobranza sistematizada con finalidad de controlar la morosidad, permite avances tecnológicos, hace un mejor seguimiento de los deudores los cuales se sienten acorralados cuando en ninguna entidad financiera quieran ofrecerles sus beneficios crediticios por tener una mancha morosa en algún colegio, si se diera el caso. Por ende, deben surgir estrategias efectivas para dicha acción y elevar los niveles de mejor calidad en dicho servicio. Tiene sentido de esta manera, tratar de determinar los factores que están presentes en la gestión de cobros de colegios privados, la aprobación de pensiones y los factores que están presentes en el plan.

## Equifax

Es un sistema de ficheros o listas de morosos que funciona como una herramienta que manejan los entes de crédito para obtener información sobre impagos o carteras vencidas, es un excelente método de información crediticia. Por otro lado, las consecuencias de no pagar los tributos conllevan al incumplimiento de sus obligaciones fiscales generando recargos o multas que podría llevarse a un caso penal. Sin embargo, muchos de los deudores desconocen estos estatutos al momento de firmar un contrato o hacen caso omiso de los mismos.

Equifax con más de 100 años de historia, funciona alrededor de 24 países a nivel mundial. Es un sistema en dirigencia eficaz, pionero en información e innovación que contribuye a la toma de decisiones de profesión con menor riesgo. Este grupo de ficheros compone una asociación crediticia estadounidense global con sede en Atlanta la cual se maneja desde 1899 y 1994, tramitando en España los valores de liquidez y crédito por medio de su sucursal llamada Asnef Equifax, conocida a su vez como Equifax Ibérica (Departamento de Comunicación, 2018).

En España, por ejemplo, los ficheros de morosos son de gran utilidad ya que las empresas los emplean para saber la historia crediticia de sus clientes, los cuales podrían ser individuos físicos o jurídicos que registren impagos. Los principales ficheros que registran el país europeo, muestran en la figura n.º 2 la forma en que algún moroso puede encontrarse en la lista negra de morosidad por medio de muchas plataformas de ficheros, entre ellas Equifax.

## PRINCIPALES FICHEROS

			Importe mínimo
<b>ASNEF-EQUIFAX</b>	Asociación Nacional de Entidades Financieras	Te incluyen por no pagar facturas a tiempo.	No hay
<b>RAI*</b>	Registro de Aceptaciones Impagadas	Te incluyen por no pagar letras, pagarés o cheques.	300€
<b>CIRBE**</b>	Central de Información de Riesgos del Banco de España	Registra todo aquel que tiene un préstamo	6.000€
<b>BADESCUG</b>	Experian Bureau de Crédito	Incluye a morosos denunciados por un acreedor	No hay
<b>FIS</b>	Fichero de Incidencias Judiciales	Incluye aquel que tiene deudas con la administración pública (Hacienda, Tráfico...)	No hay

\*Incluyen a empresas y autónomos por no pagar letras, pagarés o cheques

\*\*Es un registro, no un fichero de morosos como tal

Figura 2. Principales ficheros en España.

Fuente: Elaborado por (Hita y Sánchez, 2016, p. 1).

En Perú, este sistema se maneja como Collector Equifax, el cual funciona como reporte de cobranzas, cuyo documento contiene información de las deudas registradas en Infocorp, base crediticia del país e individuo o empresa. El reporte de deudas Infocorp contiene la información más completa del mercado peruano, consolida el endeudamiento del sistema financiero, deudas comerciales, deudas a empresas de servicios o entidades de gobierno, entre otras categorías.

En tema jurídico, la ley asigna por obligación a la empresa que inscriba en el fichero de morosos la deuda y notifique un plazo de 30 días al deudor. En su artículo 29 la Ley de Protección de Datos ampara y regula la existencia de ficheros de solvencia familiar, así como la introducción en sus bases de datos de adeudos caducos, exigibles y acreditables (Abogados en Madrid, 2017).

Por esta causa legal, los bancos son los principales usuarios de este sistema automatizado de demora en ficheros de Asnef Equifax para evidenciar la liquidez de algún cliente que resuelve pedir crédito desde alguna institución financiera crediticia, pasando por empresas telefónicas o cualquier otro servicio que requiera de un crédito para mantener sus clientelas, inclusive existen instituciones educativas privadas que se valen de este servicio tecnológico. Sin duda, Equifax registra las carteras de morosos de una manera rápida y efectiva. (Departamento de Comunicación, 2018).

## 2. METODOLOGÍA

Estudio de tipo analítico, propositivo y descriptivo. Analítico porque se analizaron las variables de análisis respecto a la obtención de los resultados. Descriptivo porque abarcó las operaciones de un proceso en desarrollo y de importante interés empresarial educativo, finalmente propositivo porque se planteó un sistema de cobros automatizados para sujetar la morosidad en la institución objeto de estudio (Acuña y Chavarry, 2020). El diseño fue no experimental para lo cual Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que es aquel en el cual no se manipulan las variables, solo se observa y analizan los cambios, pues no se busca conocer el efecto que tiene una sobre la otra. Asimismo, el corte aplicado fue transversal, el cual Myers (2006) define como una investigación observacional que examina antecedentes de variables recopiladas en un espacio de tiempo. Finalmente la investigación fue única desde el punto de vista del tiempo, ya que se confinó solo a una medición (Arnau y Bono, 2008). La población se estudió mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia en la Tesorería del Colegio Adventista José de San Martín Departamento La Libertad, Provincia de Trujillo-Perú para el período 2019, cuyos datos estadísticos fueron proporcionados por la institución, teniendo en cuenta lo que resalta (Ñaupas et al, 2013).

Respecto a la recolección de los datos se realizó una entrevista personal como técnica (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 217) y, como instrumento una guía de entrevista personal al tesorero de la institución, con el fin de detectar las falencias en la gestión de cobranza, realizado con 10 interrogaciones abiertas que permitieron al entrevistado tener libertad de responder espontáneamente con sinceridad cada pregunta, permitiendo obtener contestaciones concisas para su interpretación sobre el contexto que vive este centro educativo respecto al método financiero que ejercen en ese lugar. Así como también para detectar los errores en la gestión de cobranza y recoger más información y mejor matizada sobre el estudio (Bernal, 2006).

Asimismo, se realizó un análisis documental donde se analizaron los reportes de los balances contables 2019 de la institución para percibir los indicadores de la morosidad en cancelaciones, status de registro de facturas, acatamiento de los objetivos de recuperación del año académico 2019 (Acuña y Chavarry, 2020). Con la técnica de observación y una ficha de análisis como instrumento, siendo éste un plan de recolección de datos que consiste en la exploración sistemática, confiable y válida de situaciones y comportamientos observables, por medio de una variedad de categorías y sus variantes (Hernández et al, 2010).

Todo ello con el propósito de recoger toda la información pertinente en el tema de cobranzas y morosidad para el año 2019 en esta institución objeto de estudio. Además, todo fue validado por expertos con conocimientos en el área de la investigación, con un criterio de autenticidad, confiabilidad y confidencialidad cuidándose en todo momento la identificación e integridad de los padres de familia y la institución misma, garantizando una investigación transparente (Hernández et al, 2014).

### 3. RESULTADOS

La estrategia de cobranza es un proceso trascendental en donde se analiza con detalle y de manera continua el comportamiento de los clientes para definir una planificación de cobro eficiente. La tecnología en la gestión de cobranza es un proceso efectivo para optimizarse, es un proceso que garantiza una buena salud financiera. Para crear una buena propuesta de cobranza es necesario conocer los beneficios de la sistematización de la misma. La tecnología ofrece la posibilidad de manejar mejor información minuciosa y pertinente, alta rapidez de procesos de datos para el seguimiento de cuentas morosas, seguridad de solvencia, organización y manejo de las cuentas del cliente.

Para efectuar las metas de este trabajo y controlar la tasa de morosidad en instituciones de educación básica, en la figura n.º 3 se propuso automatizar los tratados metodológicos y teóricos que sirven de columna al estudio de los indicadores que han creado el recaudo de morosidad en el Colegio Adventista José de San Martín de Trujillo, creando una propuesta de gestión de cobranza sistematizada, donde se pretende implementar este proceso, debido a que esta provincia también raya como morosa, pues marca porcentajes de morosidad considerables de acuerdo a las estadísticas estudiadas en todo el territorio a nivel nacional.

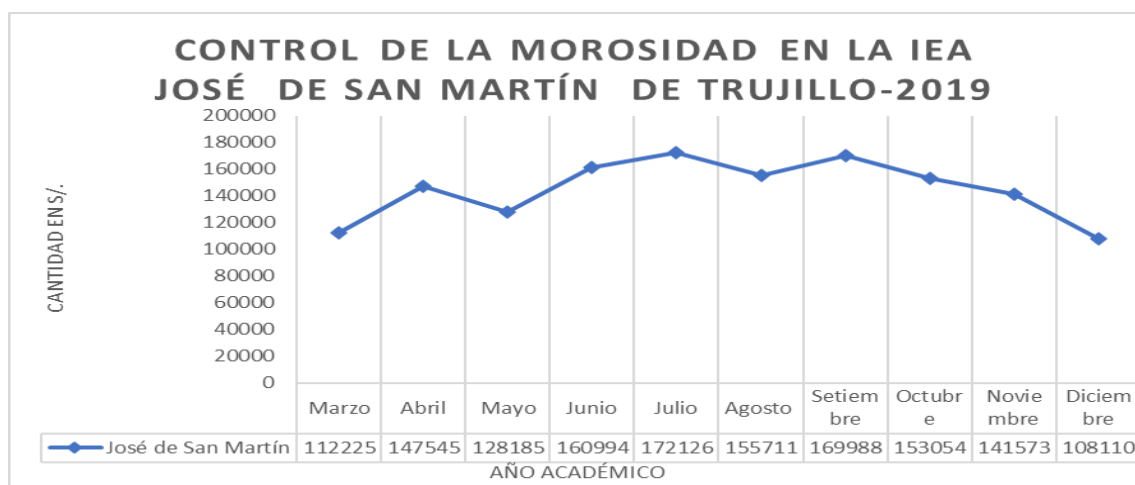


Figura 3. Control de morosidad en Colegio Adventista José de San Martín Trujillo-Perú, 2019.

Fuente: Elaboración propia.

Por otro lado, de acuerdo a la entrevista personal que se ha realizado al tesorero de la institución, se pretendió documentar el problema de morosidad de la misma, se explicó y describió el fenómeno para poder encontrar la mejor solución. Los resultados obtenidos se obtuvieron mediante respuestas abiertas, que permitieron al encuestado responder con veracidad, de donde se hizo necesario interpretar las respuestas para obtener resultados satisfactorios. Así se demostró que a pesar de que la institución cuenta con un departamento de tesorería, existe un aumento de la cartera vencida y morosidad.

Lo resultado en este análisis indica que existen diversos factores, tanto externos como internos, que repercuten en el alto índice de morosidad del colegio, al igual que otras instituciones educativas estudiadas en esta investigación. Tales son: altos índices de morosidad que superan hasta en un 50% de sus tasas efectivas mensuales y anuales, en los departamentos de cobranzas no se cuenta con políticas de recaudación provechosas, no se les informa con exactitud a los padres de familia de las ventajas y desventajas del crédito que se le otorga al matricular a su hijo y las consecuencias de ser un deudor moroso a futuro. Asimismo, no se le realiza al deudor un intenso seguimiento de sus estados de cuentas vencidas en la entidad educativa, por esta causa muchas veces los padres de familia tienden a “olvidar” el pago de sus pensiones a tiempo, alterando el curso normal de programaciones financieras internas de la institución, como lo son las entradas y las salidas de activos.

Por tanto, en el departamento de tesorería del colegio no existía una adecuada evaluación crediticia, pues era muy deficiente en comparación con los años siguientes, lo cual se han buscado solventar las problemáticas de carteras vencidas, resolviendo avances de reducción de morosidad y, aunque estos avances han sido mínimos por no implementar con éxito el sistema Collector Equifax como apoyo para sus cobranzas, se ha pretendido lograr los objetivos trazados a mediano plazo.

En los siguientes datos estadísticos de la tabla n.º 1, se puede observar la diferencia, tanto de alumnos como de porcentaje de morosidad, entre los años 2018 y 2019 donde se aprecia 1.73% de incremento respecto al año anterior y, a su vez se observa el aumento de matrículas del alumnado. Datos obtenidos por el sistema SIGACIED, reflejando también que los indicadores de morosidad y la cartera vencida de alto riesgo, afectan directamente en la rentabilidad del colegio, incidiendo en la prospera adquisición de recursos para gestionar sus finanzas exitosamente.

Tabla n.º 1. Diferencia de alumno y morosidad en el Colegio Adventista José de San Martín Trujillo-Perú, 2019.

COLEGIO PRIVADO DEL DEPARTAMENTO LA LIBERTAD-PROVINCIA TRUJILLO						
No	NOMBRE DEL COLEGIO	ALUMNOS 2019	% DE MOROSIDAD	ALUMNOS 2018	% DE MOROSIDAD	DISTRITO
1	JOSÉ DE SAN MARTIN	432	12.19%	364	10.46%	TRUJILLO

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente se dispuso evaluar el beneficio cuantitativo de la propuesta de la gestión de cobranza sistematizada para llevar a cabo este proyecto y que tuviera todos los éxitos propuestos. Siendo este un sistema de gestión externo que controle la gestión de cobranza mediante el sistema Collector Equifax, para reforzar estratégicamente las políticas de cobranza de las instituciones de educación básica a fin de controlar la morosidad, de tal forma esto permita disminuirla por lo menos en un 50% anual.

Adicionalmente, se puede observar claramente en el estado de situación financiera al período diciembre 2019 en la tabla n.º 2, cómo el análisis vertical refleja las cuentas por cobrar en un 12.19%. Según Cabrera (2010) las fuente estadísticas permiten crear un archivo de datos de forma estructurada, a la vez, puede verse acertadamente que existe correlación entre gestión de cobranza y el control de morosidad, según el análisis, el cuestionario es fiable porque da resultados exactos para la investigación. Según Ettinger y Golieb (2001) dan a conocer que la cobranza varía de acuerdo al nivel de morosidad que tenga el usuario. Así se puede resaltar que los meses posteriores a la investigación se tuvo un buen control de morosidad.

Tabla n.º 2. Estado de Situación Financiera período diciembre 2019.

<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>COLEGIO ADVENTISTA JOSÉ DE SAN MARTÍN</b>		
	<b>Diciembre 2019</b>	<b>% Análisis Vertical</b>
<i>ACTIVO</i>		
Activo Corriente		
Disponible	161,000.00	16.34
Aplicaciones Financieras	31,841.56	6.28
Cuentas por Cobrar	108,110.00	12.19
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>300,951.56</b>	<b>34.81</b>
Activo no Corriente		
Inmovilizado	405,229.51	65.19
<b>Total Activo no Corriente</b>	<b>405,229.51</b>	<b>65.19</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>706,181.07</b>	<b>100.00</b>
<i>PASIVO</i>		
Pasivo Corriente		
Cuentas por Pagar	85,393.31	12.09
Ingresos Anticipados	71,340.00	10.10
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>156,733.31</b>	<b>22.19</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>156,733.31</b>	<b>22.19</b>

<i>PATRIMONIO</i>		
Capital	300,174.98	42.51
Resultado Acumulado	22,460.00	3.18
Variación Patrimonial	226,812.78	32.12
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>549,447.76</b>	<b>77.81</b>
<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>706,181.07</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Elaboración propia.

Por tal motivo la implementación del sistema Equifax en las instituciones educativas puede que tenga excelentes resultados para los que decidan valerse de este recurso tecnológico, ya que es una herramienta eficaz para detectar y hacer presión en los impagos regulares de pensiones. Por ejemplo, en las ciudades de El Callao y Lima de Perú, los cuales se presentan con mayor oferta de centros educativos, ya han implementado estos mecanismos y avances de cobros con éxito, pues recientemente por medios de comunicación y según estudio de Equifax, se ha difundido la información de que los padres de familia de estas zonas son los que más indican una situación de impago considerable, teniendo así un riesgo mayor de endeudarse superando los porcentajes más altos de morosidad (Trigoso, 2019).

Esta propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en el Colegio Adventista José de San Martín, está encaminada primeramente a tramitar la recaudación de activos para combatir la morosidad, diseñado además para que el usuario mejore sus competencias crediticias. En la propuesta que se dispone en este trabajo, el siguiente flujograma de la figura n.º 4, indica que el proceso comienza cuando el padre de familia acude y hace una entrevista o busca información en el departamento de administración, luego de quedar convencido de los beneficios de crédito de la institución, formaliza la inscripción donde se le entrega el cronograma de pagos.

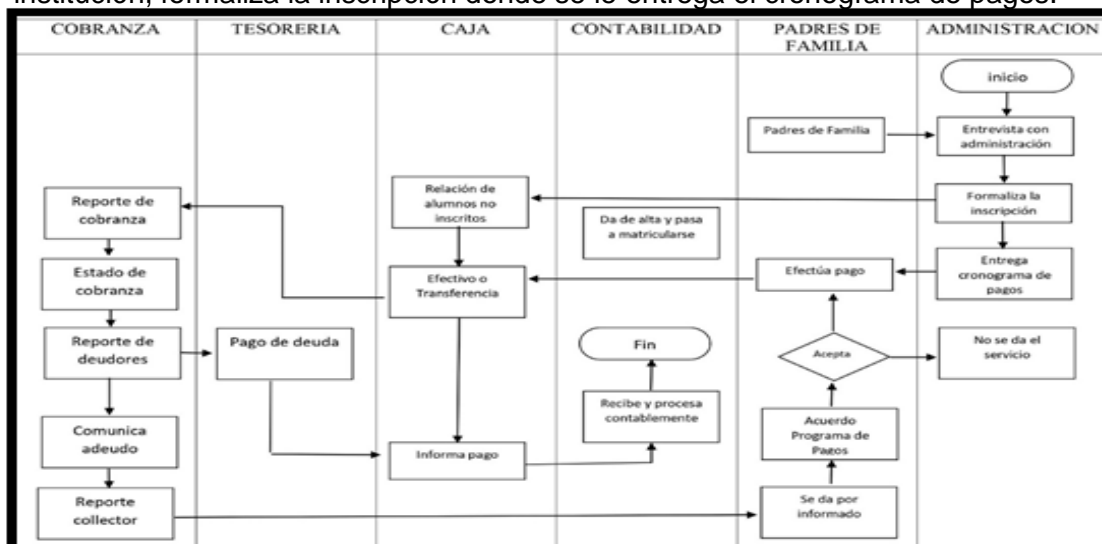


Figura 4. Flujo propuesto del proceso de cobranza.

Fuente: Elaboración propia.



Seguidamente, el deudor se da por informado y de acuerdo con el programa de pago decide proceder. Ahora bien, una vez inscrito el alumno, el proceso interno de cobranza se efectúa desde el departamento de tesorería. Donde se debe implementar una buena gestión “amistosa” de cobranza para que no surjan impagos con altos porcentajes y generar una incontrolable morosidad, tal como lo recomienda en su tratado de “el arte de recobrar impagos” (Brachfield, 2013).

En el departamento de tesorería se da el reporte y estado de cobranza, donde se notifica a los deudores (padres de familia) por medio del programa sistematizado Collector Equifax, donde el deudor o moroso salda su deuda, pues este sistema reporta el expediente moroso a todas las instituciones crediticias al que pertenece o quisiera pertenecer el deudor, obligándole a pagar su deuda lo más pronto posible. De esta manera este sistema propuesto por la presente investigación pretende alcanzar éxitos en las cobranzas de la institución hasta un 50% de disminución en impagos.

El flujo de proceso de cobranza ayuda a tener un mejor control en la admisión de los alumnos porque se hace un filtro de cada padre de familia en la central de riesgos (SBS), adicionalmente también pasan por una entrevista para saber la responsabilidad de cada padre, en el proceso se notifica mediante una carta generada por el Collector Equifax y si posterior a esto aún se genera incumplimiento, se procede al reporte en la central de riesgos a los padres cuyo retraso supere los 60 días. De igual forma, si el padre se pone al día en el pago de las pensiones se emite una carta a la Cámara de Comercio para limpiar historial crediticio.

En este sentido, el sistema en cuestión, brinda un gran soporte para controlar la morosidad, el uso y la implementación del flujo del proceso de cobranza para que se pueda ejecutar el buen control de la morosidad en la institución educativa. Así de acuerdo al propósito principal, se debe tomar en cuenta el siguiente procedimiento en resumen como resultado de esta investigación:

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
Alto índice de morosidad en el 2018 entre 20% al 25%, afectando la fluidez y renta del Colegio Adventista José de San Martín Departamento La Libertad, Provincia de Trujillo Perú, 2019.	Implementar una propuesta de gestión sistematizada de cobranzas para controlar los impagos en la institución y reducir sus índices más altos hasta un 50%.	Hacer seguimiento de los impagos por medio de un programa sistematizado llamado Collector Equifax (fichero de morosos) para garantizar la solvencia del crédito, la cobranza efectiva y el pago a tiempo de las pensiones.

Figura 5. Resumen de Resultados.

Fuente: Elaboración propia tomado de (Cavero, 2018, p. 70).

## 5.CONCLUSIÓN

En muchas entidades educativas privadas la reducción de recursos afecta significativamente el buen funcionamiento de sus estados financieros. Por ello, luego de lograr los resultados esperados en este análisis se puede concluir que son innumerables los beneficios que implica llevar a cabo la gestión sistematizada de cobros para controlar

la morosidad en instituciones de educación básica, facilitando la exposición de informes de estados morosos de clientes. Además, es una medida estratégica de mercadeo, debido a que este sistema representa seguridad, solvencia y organización para los padres de familia y para la entidad educativa, porque optimiza el control de las operaciones de crédito. Se puede afirmar que el propósito perseguido en esta investigación, si lograría reducir los impagos hasta en un 50%, concluyendo que este proyecto es perfectamente viable y factible para llevar a cabo en un futuro muy cercano.

También se concluyó que las instituciones de educación básica, en su mayoría, no brindan un buen servicio en el área de gestión de cobranzas, debido a que muchas de esas gestiones aún están en ejecución, en referencia a la propuesta de gestión de cobranza sistematizada, además se sigue capacitado al personal de dicha área. Se debe tomar en consideración las sugerencias planteadas en el control de la morosidad para llegar a los padres de familia y saber la verdadera situación de los impagos de pensiones de sus hijos y buscar soluciones.

Es evidente que acciones como: utilización de políticas de incentivos a los deudores que son los padres de familia, la comunicación del pago de pensiones y notificación judicial ocasionalmente, rebajas a los que solventan puntualmente su deuda, etc., son algunos de los factores que influyen directamente en reducir la morosidad en las entidades educativas particulares. Sin embargo, estas medidas se han implementado, sin mayores resultados. Es decir, los avances con respecto a las cobranzas en los centros educativos privados han sido casi nulos, pues el índice de morosidad sigue subiendo al paso del tiempo, muy a pesar de los esfuerzos aplicados. Por tal motivo se ha propuesto implementar dicha gestión para controlar la morosidad en instituciones de educación básica, específicamente en el Colegio Adventista José de San Martín Departamento La Libertad, Provincia de Trujillo Perú, 2019; esperando obtener todos los éxitos deseados.

También luego de analizar los resultados, se descubrieron una serie de debilidades que permitieron hacer algunas recomendaciones como: que los estados financieros deben ser evaluados mensualmente, aplicando análisis horizontales y verticales, que permitan a los centros educativos conocer su efectividad en el cumplimiento de sus obligaciones. De igual forma, se recomienda realizar un estudio permanente para conocer la situación real del historial de las cuentas por recaudar de los padres de familia y aplicar el modelo de cobranza de manera que se pueda reducir dichos adeudos y la morosidad de por más de 90 días, lo que puede mejorar su liquidez y rentabilidad.

De esta manera es que la propuesta de gestión de cobranza, no sólo en este centro educativo peruano, sino también en todas las entidades formativas de educación básica del país, ayudará a controlar exitosamente el índice de morosidad obteniendo los resultados esperados. Por tanto, el seguimiento a los padres de familia debe hacerse a través del programa sistematizado Collector Equifax para garantizar la solvencia de crédito otorgado por la institución a efecto de cada cuota mensual. Finalmente seguir implementando este sistema conforme pasen los años, con el fin de lograr que la morosidad siga disminuyendo y esto pueda brindar a las instituciones de educación privada un flujo normal de crédito y así evitar problemas a futuro, solventando así todos sus problemas financieros que puedan presentarse.

Por lo antes expuesto, un aporte significativo de este estudio es la educación financiera que demuestra, pues muchos usuarios de estos créditos en los colegios observarán la efectividad de este sistema de cobranzas, se educarán más sobre el tema y tendrán la

confianza de matricular a sus hijos. Creándoles conciencia y estableciéndoles la buena costumbre de pagar a tiempo. Por otro lado, la institución que se sirva del sistema Equifax obtendrá los mejores beneficios, pues se lograrán incrementar sus activos a mediano plazo, generando más recursos y frecuencia de consumo. Adicional, este estudio servirá para abrir la brecha a futuras investigaciones que percibirán en este plan sistematizado de disminución de morosidad una alternativa para generar y crear nuevas propuestas de cobranzas.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Abogados en Madrid (2017) *Ficheros de morosos: ¿Cómo se entra, cómo se sale, qué derechos tengo?*, España. [Online], Available: <https://www.legalitas.com/actualidad/Ficheros-de-morosos-Como-se-entra-Como-se-sale-Que-derechos-->. [ 1 Abril 2021]

Acuña, V. y Chavarry, P. (2020) *Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo 2019*. Universidad Señor de Sipán. [Online], Available: [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acuña\\_Vallejos\\_Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acuña_Vallejos_Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [s-f.]

Agencia EFE (2021) *La morosidad de la banca cierra 2020 en el 4,51 %, la más baja en doce años, 24 febrero*. Madrid. [Online], Available: <https://www.efe.com/efe/espana/economia/la-morosidad-de-banca-cierra-2020-en-el-4-51-mas-baja-doce-anos/10003-4472705#:~:text=La morosidad de la banca española%2C que se mide con,banca debido a la pandemia.> [ 15 Abril 2021]

Altamirano, M. (2015) *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. [Online], Available: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/17842>. [s-f.]

Alvarado, N. y 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. [Online], Available: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26602/alvarado\\_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26602/alvarado_gn.pdf?sequence=1&isAllowed=y). [s-f.]

Arnau, J. y Bono, R. (2008) *Estudios Longitudinales. Modelos de Diseño y Análisis, Escritos de Psicología*, 2(1), pp. 32–41.

Bastra, J. (2018) *Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir”- Chepén, 2018, Universidad Peruana Unión*. Universidad Peruana Unión. [Online], Available: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1485/Junior\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1485/Junior_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y). [s-f.]

Bernal, C. (2006) *Metodología de la investigación*. Tercera ed. Edited by Pearson Educación.

Brachfield, P. (2013) *El arte de recobrar impagados, Credit & Risk Consultants*. [Online], Available: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/arte-recobrar-impagados/>. [ 1 Abril 2021]

Brachfield, P. (2013) *Las consecuencias de los impagos, Credit & Risk Consultants*. [Online], Available: <https://perebrachfield.com/blog/recobro-de-impagados/las-consecuencias-de-los-impagos/>. [ 1 Abril 2021]

Cabrera, A.; Alegre X. y Vinicius M. (2010) *Procesamiento de datos y análisis estadísticos utilizando SPSS Un libro práctico para investigadores y administradores educativos*. Edited by EDIPUCRS. Brasil.

Cavero, L. (2018) *Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la Empresa Negocios Agrícolas Del Sur EIRL para el año 2018*. [Online], Available: [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018\\_Vigo-Del-Aguila.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9325/1/2018_Vigo-Del-Aguila.pdf). [s-f.]

Departamento de Comunicación (2018) *Equifax: información relevante sobre morosidad, ICIRED*. [Online], Available: <https://iciredimpagados.com/blog/equifax-y-morosidad/#:~:text=así lo necesite.,¿Cómo funciona Equifax%3F,recopila la información de morosidad.&text=Siempre y cuando sea socia,la inclusión tiene un coste.> [ 1 Abril 2021]

Ettinger, R. y Golieb, D. (2001) *Crédito y Cobranza*. México.

Galaz, Y. y Ruiz, U. (2012) *Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. Punto de vista sobre las prácticas para eficientar la labor de cobranza de las instituciones financieras Contenido*. Edited by Deloitte. [Online], Available: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/pa/Documents/financial-services/2015-01-Pa-FinancialServices-CobranzaCartera.pdf>. [ 15 Abril 2021]

Gil, F. (2018) *Educación: Menos del 5% de la población peruana tiene conocimientos financiero*, Diario Gestión, 4 May. [Online], Available: <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/educacion-5-poblacion-peruana-conocimientos-financieros-232878noticia/?ref=gesr>. [s-f.]

González, J. y Gomes, R. (2010) *La Morosidad; un Acuciante Problema Financiero de Nuestros días*, p. 22.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. Interramer. México. 6º Edición. Edited by Mc Graw Hill. [Online], Available: [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo\\_III\\_Marco\\_Metodologico.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/8917/Capitulo_III_Marco_Metodologico.pdf). [s-f.]

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. 5º Edición. Edited by Mc Graw Hill. [Online], Available: [http://jbposgrado.org/material\\_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia\\_Sampieri\\_5a\\_edicion.pdf](http://jbposgrado.org/material_seminarios/HSAMPIERI/Metodologia_Sampieri_5a_edicion.pdf). [ 1 Abril 2021]

Hita, E.; Bustillo, A. y Sánchez, E. (2016) 'Cómo salir de un fichero de morosos', *El Mundo*, 1 July, p. Economía Familiar. [Online], Available: <https://www.elmundo.es/economia/2016/07/01/5773eaa7468aeba25f8b4633.html>. [ 15 Abril 2021]

Inga, T. (2018) *Eficacia de la gestión de cobranza y su relación con el nivel de morosidad en el Banco Financiero Chiclayo, 2017*, Universidad César Vallejo.

Moncada, J. y Rodríguez, B. (2018) *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña y Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. [Online], Available: [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA\\_PJ%26%20RODRIGUEZ\\_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/624526/MONCADA_PJ%26%20RODRIGUEZ_CB.pdf?sequence=4&isAllowed=y). [s-f.]

Morales, A. y Morales J. (2014) *Crédito y Cobranza*, in Grupo Editorial Patria (ed.) *Crédito y Cobranza*. Primera Ed. México: Grupo Editorial Patria, pp. 1–29.

Myers, D. (2006) *Psicología*. Medica Pan. Madrid.

Ñaupas, H.; Mejía, E.; Novoa, E. y Villagómez, A. (2013) *Metodología de la investigación - Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis*. Edited by E. de la U. de Bogotá. Colombia.

Quinaluisa, N.; Ortega, X. y Guzmán, M. (2017) *Estrategias de crédito en las empresas privadas*, International Journal of Humanities and Social Science Invention, 6(4), pp. 62–66. [Online], Available: [http://ijhssi.org/papers/v6\(4\)/version-II/H0604026266.pdf](http://ijhssi.org/papers/v6(4)/version-II/H0604026266.pdf). [ 15 Abril 2021]

Suárez, V. (2018) *Diseño de un manual de políticas de créditos y cobranzas para disminuir la cartera vencida de la empresa Mueblerías Palito S.A 2017-2018*. Universidad de Guayaquil. [Online], Available: [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual de Políticas de créditos y cobranzas de la Empresa Mueblerías Palito.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Políticas%20de%20créditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerías%20Palito.pdf). [ 10 Abril 2021]

Trigoso, M. (2019) *Padres de familia del Callao con mayor riesgo de caer en impago de pensiones escolares*, Diario Gestión, p. Economía. [Online], Available: <https://gestion.pe/economia/padres-familia-callao-mayor-riesgo-caer-impago-pensiones-escolares-260958-noticia/>. [s-f.]