

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



*Una Institución Adventista*

**Causas de la morosidad en una Universidad Peruana en el contexto  
de la Pandemia de la COVID-19 periodo 2020**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autores:**

Ulises Díaz Castillo  
Lidner Macedo Ruiz

**Asesor:**

Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

**Tarapoto, febrero 2022**

# DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

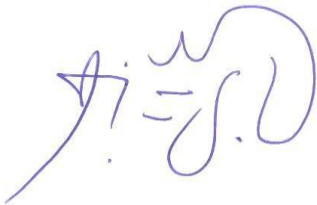
Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Causas de la morosidad en una Universidad Peruana en el contexto de la Pandemia de la COVID-19 periodo 2020.”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Ulises Díaz Castillo, Lidner Macedo Ruiz para obtener el título 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 Tarapoto a los 28 días del mes de febrero del año 2022



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 28 día(s) del mes de febrero del año 2022 siendo las 09:00 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Juan Félix Quispe Gonzales, el (la) secretario(a): CPCC. Erika Liliana Castro Carlos, y los demás miembros, Mtro. Manuel Amasifuen Reategui, Mtro. Edison Eli Luna Risco y el asesor(a): Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Causas de la morosidad en una Universidad Peruana en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020"

de los (las) bachiller (es): a) Ulises Diaz Castillo b) Lidner Macedo Ruiz c)..... Conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Ulises Diaz Castillo

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): Lidner Macedo Ruiz

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (c): .....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....  
Presidente/a

  
.....  
Secretario/a

.....  
Asesor

.....  
Miembro

.....  
Miembro

.....  
Bachiller (a)

.....  
Bachiller (b)

.....  
Bachiller (c)

## **Resumen**

El presente estudio se desarrolló con los clientes morosos de Universidad Peruana Unión-Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020, dicho estudio aplicado hacia esta investigación es de un tipo cualitativo, porque analizaremos la obtención de la información de cada cliente acerca de las causas de morosidad, el diseño que adoptaremos es no probabilístico porque el tipo de muestreo será por conveniencias, tomando como instrumento entrevistas directas con llamadas para identificar categorías y subcategorías y de esta forma llegar a los resultados finales de los cuales se tomó a 35 clientes para realizar las entrevistas y así responder a los siguientes objetivos, General: Mencionar las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el marco de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020 y específicos: Describir la situación financiera de los clientes morosos de la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el escenario de la pandemia de la Covid-19, periodo 2020 y Describir las causas de la morosidad de los clientes de la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el marco de la pandemia de la Covid-19, periodo 2020, los principales hallazgos fueron préstamos por pagar, negocio independiente, auto educación, prioridad de gastos y desempleo en este tiempo de la pandemia, el cual se refleja que la economía es uno de factores fundamentales en pagos de pensiones por educación y así fueron afectadas. Esta investigación ayudará a futuras investigaciones para tomar como referencias las causas de atrasos de pagos ya sea en caja o bancos.

**Palabras clave:** Pandemia, prestamos, negocio, trabajo, salud

## **Abstract**

The present study was carried out with the delinquent clients of Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, in the context of the Covid-19 pandemic period 2020, the said study applied for this investigation is of a qualitative type, because we will analyze obtaining the information from each client about the causes of delinquency, the design that we will adopt is non-probabilistic because the type of sampling will be for convenience, taking as an instrument direct interviews with calls to identify categories and subcategories and in this way arrive at the final results of the which 35 clients were taken to conduct the interviews and thus respond to the following objectives, General: Mention the causes of delinquency at the Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, in the framework of the Covid-19 pandemic period 2020 and specific : To describe the financial situation of the delinquent clients of the Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, in the scenario of the pan Covid-19 pandemic, period 2020 and Describe the causes of delinquency of clients of the Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, in the framework of the Covid-19 pandemic, period 2020, the main findings were loans payable , independent business, self-education, spending priority and unemployment in this time of the pandemic, which reflects that the economy is one of the fundamental factors in pension payments for education and thus they were affected. This investigation will help future investigations to take as references the causes of payment arrears either in cash or banks.

**Keywords:** Pandemic, loans, business, work, health

---

## **1. Introducción**

En la actualidad para el mercado, una de las principales características que tiene es la liquidez. Ya que es la capacidad que tiene toda empresa para obtener efectivo y esta pueda hacer frente a todas sus obligaciones financieras ya sea con el personal o con los proveedores, también se puede considerar la inversión de activos, podemos mencionar que la Universidad Peruana Unión su giro de negocio es la educación superior es por ello que debe considerar que es una empresa que consecutivamente se preocupa por brindar un mejor servicio a la sociedad pero para ello debe contar con liquidez correspondiente y así invertir de manera efectiva.

Para el año 2020 la situación económica ha sido afectada considerablemente para todas las empresas sin distinción alguna por la crisis que se vivió en diferentes países del mundo, en Perú no hemos sido ajenos a ser afectados, como es el caso de las universidades en la región San Martín, del mismo modo cada una de las empresas, incluso los emprendedores que de esa manera obtienen recursos económicos para sustentar sus gastos entre ellos el pago de estudios de sus hijos de modo que no han podido cumplir con sus abonos correspondientes de las cuotas pactadas con la universidad y esto generó morosidad para la Universidad Peruana Unión de tal manera que algunos dieron prioridad sus egresos en alimentación o medicamentos, antes que pagar la deuda de educación, cabe mencionar que la morosidad al cierre de año del 2020 fue de 33.24 %, en comparación con los años anteriores se triplicó.

De acuerdo a (Rectores de Universidades líderes de América Latina, 2020) la pandemia de la Covid-19 plantea un reto en el sistema socioeconómico mundial. Las medidas de “distanciamiento social” que se han tomado en casi todo el mundo, también en los diferentes países de la región latinoamericana para disminuir la aceleración de los contagios de la Covid-19, han creado un fuerte desbalance económico. Una de los resultados más notorios, fue un argumento de digitalización retenida entre los diversos sectores productivos dentro del mercado global. También referente a la educación, así como también, el sector académico ha sido directamente afectado y de tal forma forzado a modificar sus mecanismos en su pedagogía para adecuarse a la teleeducación, de esta manera mantenerse en funcionamiento y sosteniendo su flujo de caja.

Introducción 1 La educación superior en tiempos de la Covid-19.

El 16 de marzo el presidente de la república decreta en estado de emergencia en todo el Perú N.º 044- 2020-PCM por el plazo de quince 15 días calendario, y dispone el aislamiento social

obligatorio por las graves circunstancias que afectan la vida a consecuencia del brote de la Covid-19 (Peruano, 2020).

Sanhueza & Olivares, (2020) menciona que unos de los diversos efectos que ha producido para efectos de la crisis durante la pandemia ha sido la morosidad concerniente al pago de aranceles en las universidades, por ello, muchas instituciones privadas del sector educación superior, así como colegios privados, han tomado medidas, en el tema de pagos de pensiones, inclusive se llegaron a otorgar becas

Según Magdalena Vergara, directora ejecutiva de Acción Educar, menciona que el incremento en la morosidad, generar diversos problemas, puesto que las instituciones tomaron diversas medidas para hacer frente a esta situación. "Se debe reconocer también a las instituciones que hicieron esfuerzos para apoyar a sus estudiantes flexibilizando las formas de pago, dando becas y adecuándose al sistema remoto. Esta situación se puede prolongar y por tanto que una mayor cantidad de familias caigan en incapacidad de pago. Por ello es clave buscar una solución que respalde los esfuerzos que han hecho las instituciones y entregue apoyo a los estudiantes".

(La Tercera , 2020) en Chile durante la pandemia las instituciones educativas, se han visto obligadas a trabajar con escenarios complejos financieros, acontecido por la crisis económica que viven todas las familias y los estudiantes, logrando que la morosidad llegue hasta un 29% del total de alumnado, siendo esta la situación de la Universidad Arturo Prat, donde el monto de mora equivale a 1,876 millones en aranceles, un total de 3 274 universitarios, del mismo modo sucede con la Universidad Autónoma, donde el 28% de su alumnado tiene mora y representa a 27 mil estudiantes, por lo que estos entes optan por medidas para reducir las moras.

Universidad San Sevastian, (2020) El sector Educación se ha visto muy afectado por la pandemia de Covid-19. Sin ir más lejos, las instituciones han debido optar por la modalidad de formación online, lo que ha implicado un importante ajuste presupuestario para implementar un modelo que cumpla con los estándares de calidad necesarios.

Ruiz Ballena, (2017) en su investigación acerca de la propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad del colegio peruano canadiense EIRLtda. Chiclayo – 2017, muestra como objetivo proponer un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad y obtener mejor rentabilidad en los ingresos para una mejor atención de los estudiantes, así también, realizó tácticas aplicativas para disminuir la morosidad de los alumnos en la institución educativa maniobró una metodología del tipo descriptiva, con un diseño no

experimental, y un enfoque cuantitativo. Así logró analizar las variables recopilando información a los padres de familia para ver su capacidad de pago. Es así como se realizó la cobranza, de este modo, se disminuyó la morosidad y se obtuvo buenos resultados para los ingresos a la institución.

Por otro lado, (Ñañez Rentería, 2018) en su investigación comprobó que la morosidad si no se soluciona en su debido momento, esta va aumentando cada vez más.

(RPP, 2020) indica que los colegios privados organizarán una central de riesgo para padres de familia morosos, por la sencilla razón, que un 75% de las instituciones aumentarían incrementarían sus pensiones, por lo tanto, muestra que la morosidad ha ido en incremento, en el año 2002 se tuvo un 7% de índice de morosidad, este se ha incrementado hasta en un 55% en los últimos años, por lo tanto, según una encuesta los padres tienen el 58% de deuda con otras entidades, esto no le permite realizar los pagos de pensiones de sus hijos a tiempo, asimismo, afirman que al menos el 38% debe tener un gasto promedio de S/ 1,500.00 y son responsables con los pagos. Por otro lado, se sustenta el aumento de pensiones en la alta morosidad, pues indican que esto permite compensar las pérdidas del año anterior.

## **2. Metodología**

### **1.1. Participantes**

Para la presente investigación, la información que recibimos del área correspondiente la población de clientes morosos fueron 325, de estos los entrevistados fueron 35 responsables financieros de dichos estudiantes morosos de la Universidad Peruana Unión en contexto de pandemia, cabe mencionar que algunos estudiantes se auto educan, por lo tanto, ellos son responsables financieros; estos fueron seleccionados de acuerdo al reporte que se obtuvo del área de Créditos y financiamiento, muchos de ellos se dedican al comercio en varios rubros y otros a la agricultura.

Para el desarrollo de recolección de datos, es decir para obtener la lista de las personas entrevistadas se procedió a solicitar permiso a la gerencia de la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, para obtener la data de los clientes morosos, realizando una carta emitida por la escuela profesional a través de correo electrónico, así obteniendo la aceptación del área correspondiente para el proceso de obtención de datos y de esa manera realizamos las entrevistas correspondientes teniendo la autorización de los entrevistados para registrar y gravar sus respuestas sin ningún inconveniente, seguidamente analizamos las respuestas.



## **1.2. Materiales e insumos.**

Según (Fuster Guillen , 2019) menciona que este enfoque conduce a la descripción e interpretación de la esencia de las experiencias vividas, reconoce el significado y la importancia en la pedagogía, psicología y sociología según la experiencia recogida. Este método constituye procesos rígidos y coherentes de las dimensiones éticas de la experiencia cotidiana, difícilmente alcanzable por otros métodos frecuentes de investigación. En esta contribución, se muestra algunas nociones metodológicas enfocado en los principios de la fenomenología y sus fases: etapa previa o determinación de presupuestos, recolectar la experiencia vivida, hacer una reflexión acerca de la experiencia vivida o etapa estructural y, finalmente, escribir-reflexionar acerca de la experiencia vivida evidenciada en fisonomía individual y grupal o llamada también texto fenomenológico.

Realizamos las entrevistas correspondientes a los clientes morosos, una vez obtenida la información cada una de las respuestas para el proceso le transcribimos en el programa Excel de esta manera poder realizar la interpretación de los datos, este programa nos permitió hacer codificaciones de datos, para ello se utilizó instrumentos de procesamiento de las respuestas, tales como palabras frecuentes, Word embedding (incrustaciones de palabras) y así hemos obtenido resultados y llegar a definir las categorías y subcategorías correspondientes según las respuestas obtenidas.

El presente estudio se desarrolló con los clientes morosos de la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020; el muestreo no probabilístico y fue por conveniencia. Esta metodología nos permite seleccionar aquellos casos alcanzables que acepten ser incluidos. Esto, fundamentado en la conveniente accesibilidad y proximidad de los sujetos para el investigador (Otzen & Manterola, 2017) es decir en esta técnica solo toman los entrevistados que creen conveniente para la investigación. Se analizó a 35 clientes de las tres facultades (Facultad de ciencias empresariales, Facultad de ciencias de la salud y facultad de ingeniería y arquitectura). Los rangos que se van a considerar de los clientes morosos será por conveniencia, tomando la deuda mayor o igual a 2000 soles.

Para la recolección de datos se aplicaron entrevistas estructuradas y directas a los clientes morosos de la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, dentro del contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020, dichas entrevistas se realizó a los responsables financieros según la data obtenida de la información en dicha institución, la entrevista directa será solo una interrogante para

todos los participantes y se realizó el proceso correspondiente, además se ha incluido una pregunta simple con respecto a su economía en pandemia.

### **1.3. Pasos de la Investigación**

Paso 1.- Elección del título de investigación: Se procedió a analizar las causas de la morosidad de la Universidad Peruana Unión Filial Tarapoto ya que hasta la actualidad no hay ningún estudio realizado en el contexto de la Covid-19.

Paso 2.- Definición de la metodología: Entre la comparación de las dos metodologías, cuantitativas y cualitativas se procedió según el caso a elegir la cualitativa ya que tenemos un objeto de estudio y las respuestas se realizará a través de la entrevista directa.

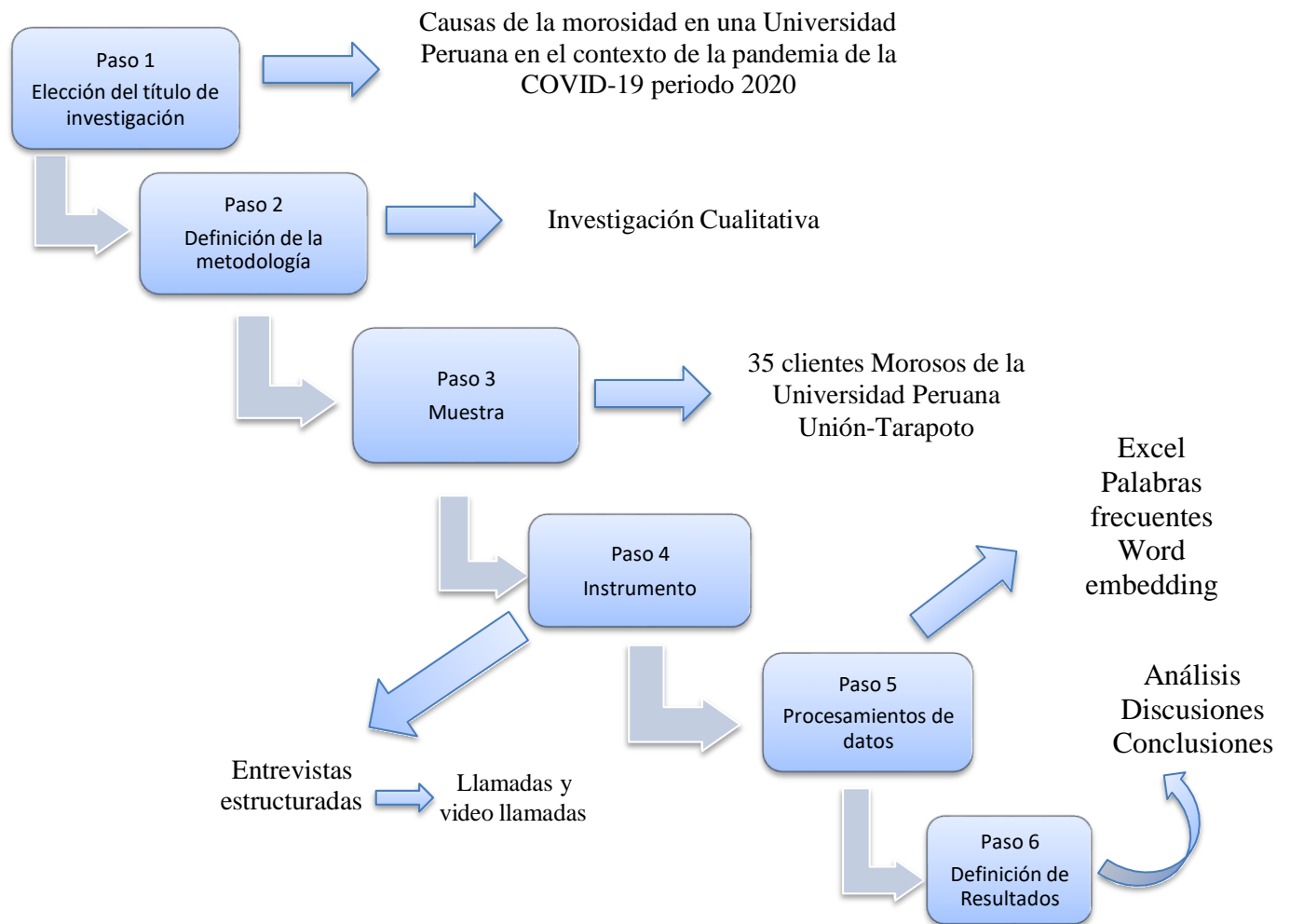
Paso 3.- Muestra: Obteniendo la lista de los clientes morosos de la Universidad Peruana Unión, el área de Créditos y financiamiento nos dio acceso a la información detallada, existiendo una lista de las tres facultades mencionadas, se determinó por conveniencia realizar el estudio con 35 clientes que estaban con morosidad en sus cuotas pactadas con la institución.

Paso 4: Instrumento: Se eligió utilizar la entrevista estructurada directa (llamadas y Video llamadas) a los clientes morosos de la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, dentro del contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020, dichas entrevistas se realizarán a los responsables financieros.

Paso 5.- Procesamientos de datos: El proceso le transcribiremos en el programa Excel de esta manera poder realizar la interpretación, este programa nos permitirá hacer codificaciones respectivas, se utilizará instrumentos de procesamiento de las respuestas obtenidas, tales como palabras frecuentes, Word embedding (incrustaciones de palabras).

Paso 6.- Definición de Resultados: Una vez procesados los datos se logra definir las categorías y subcategorías correspondientes según las respuestas obtenidas que responde a nuestro objetivo de la investigación.

### **Imagen 1. Pasos de la Investigación**



Fuente: Propia

#### 1.4. Tipo de Investigación

(Ulloa Martínez & Mardones Barrera, 2017) menciona que la metodología cualitativa se describe a la búsqueda que ocasiona datos descriptivos: con las mismas palabras de las personas, verbal o escritas y la conducta visible de estas.

Es decir que esta metodología nos permite analizar las evidencias e interpretar de acuerdo a los datos obtenidos ya sean por escrito o hablado, como podemos observar la investigación se basa en entrevistas directas.

(Díaz Herrera, 2018) afirma “que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de o interpretar los fenómenos de acuerdo a los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa envuelve el uso y acopio de diversidad de materiales, entrevistas, experiencia personal, etc., que describen la rutina, las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”

Según Herrera, (2008), la investigación cualitativa se entiende como una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de entrevistas, narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video.

Por otro lado, para Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2014) menciona que el estudio cualitativo indaga especialmente la expansión de los datos e información, ya sea de fenomenología, constructivismo, etc. En todo esto hay una realidad que descubrir y varían en su forma y contenido entre individuos, grupos y culturas. Y sólo puede ser entendido desde el punto de vista de los actores estudiados (pág. 10).

Como mencionamos en la cita la investigación es de tipo cualitativo, porque analizaremos cada uno de las respuestas obtenidas de las entrevistas que se ha realizado a los 35 clientes morosos de la Universidad Peruana Unión- Filiar Tarapoto, la investigación se analizará cuáles son las causas de la morosidad en una Universidad Peruana en el contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020

### 3. Resultados

Se realizó este estudio de investigación, obteniendo los resultados de Causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filiar Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020 se enfocaron en cinco Sub categorías muy importantes la cuales son las siguientes:

<b>Categoría</b>	<b>Sub Categoría</b>	<b>Categoría Emergente</b>
	Préstamos por pagar	Saqué un préstamo para invertir en la juguería y priorizar pagos a las entidades financieras Quebró su negocio y tenía un préstamo y otras deudas. Teníamos que pagar préstamo al banco por que generan intereses.

Causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión-Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020

#### Negocio independiente

Saqué un préstamo para invertir pero nos cambiamos de casa y no hay venta.

Obtuvimos un préstamo del banco para hacer crecer el negocio pero empezó la pandemia

Soy comerciante y paga todo al final de ciclo, ya que prefiere hacer trabajar el dinero

Trabajo Independiente restaurant, no se puedo vender los alimentos.

Vendía refrigerio, se cerró por el tema de la pandemia La cosecha de arroz, sale por campaña, cada 4 meses, pero era imposible vender los productos a tiempo por la pandemia.

Trabajo independiente, la clientela bajó su padre fue víctima de la Covid-19

No hubo ventas por que trabajan independiente

Las ventas bajaron y no había los mismos ingresos que antes.

No podía comercializar sus productos de cultivos y estaban baratos.

Tenía su juguería y por pandemia cerraron el negocio.

El negocio propio fue cerrado por la pandemia.

Teníamos un trabajo independiente una bodega.

No hubo movimiento de los negocios, el comercio, nos dedicamos al transporte.

Bueno mi papá se dedica a la construcción, en pandemia no hubo proyectos.

#### Desempleo

Salí del trabajo por miedo a contagiarme.

Perdió el empleo mi papá, la alumna dejó de trabajar.

Tema de la pandemia, desempleo en la empresa de Yurimaguas.

Problemas económicos y desempleo.

Percances en el trabajo.

Reducción del personal, a mi papá le despidieron y no había ingresos como antes.

#### Priorización de Gastos

No se supo cómo afrontar la situación, nos contagiamos y gastamos en medicinas.

Mi hijo se contagió con la Covid-19 y pues hubo gastos en medicinas.

Se enfermó la familia, gastamos en comprar medicamentos.

Estaba mal de salud mastitis crónica en los senos, el padre tuvo un accidente y perdió una vista, pues la pandemia nos afectó.

Se enfermó con el Dengue.

Se enfermó 3 meses por el tema de la pandemia.

Se contagiaron toda la familia.

Me enfermé de la Covid-19.

Tuve gastos particulares, priorizado mi salud.

Mis familiares de enfermaron y priorizamos la salud y la alimentación.

Priorizaron gastos como la salud y alimentación, compramos laptop para las clases virtuales.

Mi familia de contagió la Covid-19 y priorizamos la salud y la alimentación.

Mi hijo se contagió con la Covid-19, se enfermó le operaron y pues allí hubo gastos.

Toda mi familia se contagió de la Covid-19 y priorizamos la salud y la alimentación.

Trabaja en Loreto, y por el tema de la pandemia era difícil enviar dinero ya que habían inmensas colas.

Me auto educo y no he trabajado y no hay ingresos.

Yo me auto educo, tuve un percance de un gasto familiar y entramos.

El trabajo porque me auto educo y salgo a trabajar en vacaciones y la pandemia afectó bastante.

No tengo apoyo de mis papás.

Trabajo para pagar mis estudios.

#### Auto educación

---

De acuerdo a las entrevistas realizadas se planteó nos ayudó a definir las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020 ya que a respuesta de ello algunos de los responsables financieros emprendieron su negocio con préstamos a entidades financieras con el propósitos de ser independientes y obtener ingresos para, para que de esa manera poder solventar los gastos de educación de sus hijos y poder mantener su hogar, las cuales a raíz de la pandemia cerraron sus negocios ya que algunos de los emprendimientos no eran de primera necesidad entonces se vieron obligados a asumir las disposiciones que se dieron en el 2020 y por lo tanto no tenían ingresos para solventar los gastos

de educación, solo hacían lo posible para pagar a tiempo las cuotas de los prestamos ya que estos generaban interés.

Por otro lado, existen clientes que tienen un trabajo dependiente algunos de ellos por miedo a contagiarse renunciaron, pero en la mayoría fueron desempleados ya que salió la disposición que pueden dar licencia sin goce de haberes, entonces ya no tenían ingresos correspondientes para pago de educación de tal modo que los ahorros que tenían utilizaron en priorizar gastos de su familia tales como salud (medicamentos), alimentación, de acuerdo a los entrevistados a pesar que tomaban las precauciones correctas se contagiaron las familias completas por ende de una y otra forma tuvieron egresos no planificados.

Contamos con un grupo de los clientes morosos que se auto educan, generalmente ellos trabajaban medio tiempo y medio tiempo estudian o en las vacaciones obtenían ingresos en diferentes actividades, emprendían o trabajo dependiente, también colportaban y se dio el caso que no terminaron sus labores por el estado de emergencia y se contagiaron de la Covid-19 y tenían que llevar tratamiento y no pudieron conseguir más recursos económicos para realizar sus pagos a tiempo con la universidad. La situación financiera de los clientes morosos de acuerdo a las entrevistas menciona que en el 2020 se sintió que les afectó en gran manera, pero poco a poco se están restableciendo.

Figura 1 Palabras más frecuentes



Fuente: Propia

En esta figura podemos ver que nos muestra las palabras más frecuentes de la entrevistas realizadas: La palabra “pandemia” es una de las palabras más frecuentes en mencionarlo por ende tiene más impacto, de los 35 entrevistados fueron afectados por la pandemia y se vieron obligados a parar sus trabajos que son sus medios de ingresos, “El trabajo porque me auto educo y salgo a

trabajar en vacaciones y la pandemia afectó bastante” “Tenía su juguería y por pandemia cerraron el negocio” “Vendía refrigerio, se cerró por el tema de la pandemia” entre otros que podemos observar en la tabla, podemos definir que la pandemia afectó a todo ingreso ya sea dependiente o independiente.

Las siguientes palabras que resaltan son “trabajo” “préstamo” “salud” son más mencionadas por que a raíz de trabajo se puede obtener ingresos y realizar gastos ya sea de préstamos bancarios o medicamentos ya que en pandemia fue una situación complicada para todo en general, los entrevistados mencionan que la universidad ha tenido consideraciones en no aplicar mora con los pagos relacionados.

Hoy podemos decir que la situación económica está mejorando por que los negocios han sido activados de manera gradual y se está obteniendo ingreso, sin embargo, el 2020 fue un año de muchas necesidades y es por eso que no cumplieron sus pagos a tiempo. Los resultados se deducen que las causas fueron por 5 razones: pagos de préstamos, trabajos independientes, desempleo, priorización de gastos y autoeducación.

#### **4. Discusión**

La investigación tiene como objetivo principal: Mencionar las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la Covid-19 periodo 2020” Según las entrevistas efectuadas se menciona que las causas de la morosidad son 5: Pagos de préstamos, trabajos independientes, desempleo, priorización de gastos y autoeducación. Los objetivos específicos: Describir como se encuentra la situación financiera de los clientes morosos, según los hallazgos de las entrevistas la situación financiera era inestable, ya que no poden realizar actividades cotidianas de acuerdo a sus ocupaciones, para generar ingresos por la cuarentena que solo el giro de negocio eran los de primera necesidad. Describir las causas de la morosidad de los clientes. Una vez realizada las entrevistas cada cliente nos describía diferentes situaciones por el cual no pagaban a tiempo sus cuotas a la Universidad ya que priorizaban gastos, está investigación es de suma importante ya que ayudará a investigaciones futuras teniendo en referencia las causas de morosidad que no solamente para el giro de negocio de educación, sino también para algunas entidades financieras ya que trabajan con préstamos y también hay retraso de pagos, servirá para citar y comparar resultados con futuras investigaciones que se pueden realizar terminando el estado de emergencia.



## Conclusión

De acuerdo al estudio realizado se concluye que las causas de morosidad fueron a raíz de la pandemia que afectó indiscutiblemente la economía, es decir que las causas por lo que no cumplieron con sus responsabilidades financieras son relevantes y como consecuencia no obtuvieron ingresos, sin embargo, de los 35 entrevistados se logró obtener información que nos ayudan a definir de manera clara las causas de morosidad, se puede evidenciar responsables financieros emprendieron su negocio con préstamos a entidades financieras con el propósito de ser independientes y obtener ingresos para así solventar los gastos ya que algunos de los emprendimientos no eran de primera necesidad entonces se vieron obligados a asumir las disposiciones que se dieron en el 2020 por lo tanto no tenían los recursos económicos necesarios para solventar gastos de educación, solo hacían lo posible para pagar a tiempo las cuotas de los préstamos ya que estos generaban interés, por otro lado priorizaron gastos en alimentación y medicamentos, el ingreso económico de un trabajo ya sea dependiente o independiente es un factor que puede repercutir en todas las necesidades actualmente, sobre todo en la educación que en eso se basa la investigación.

## Referencias Bibliográficas

Ñañez Rentería, P. (2018). Estrategias para disminuir el índice de morosidad de EDPYME

alternativa. *Tesis Pregrado* ,

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%c3%91a%c3%b1ez>

[%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6140/%c3%91a%c3%b1ez%20Renter%c3%ada%20Paola%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Díaz Herrera, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General de Información y Documentación*, <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/60813>.

El Comercio. (20 de Abril de 2020). El problema del pago de pensiones en colegios y universidades. pág. 1.

Fuster Guillen , D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* . Mexico.

Herrera, J. (2008). Investigación Cualitativa.

La Tercera . (2020). Morosidad: deudas en las universidades alcanzan hasta al 29% de sus estudiantes. págs. <https://www.latercera.com/nacional/noticia/morosidad-deudas-en-las-universidades-alcanzan-hasta-al-29-de-sus-estudiantes/5U7IZMWTXZERXIXIECJVT4SXHM/>.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.

Peruano, E. (Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.

Rectores de Universidades líderes de América Latina. (2020). La educación superior en tiempos de COVID 19. *Banco Interamericano de Desarrollo*, <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-superior-en-tiempos-de-COVID-19-Aportes-de-la-Segunda-Reunion-del-Di%C3%A1logo-Virtual-con-Rectores-de-Universidades-Lideres-de-America-Latina.pdf>.

RPP . (2020). Año Escolar 2020: Colegios privados crearán una central de riesgo para padres morosos. págs. <https://rpp.pe/economia/economia/ano-escolar-2020-colegios-privados-crearan-una-central-de-riesgo-para-padres-morosos-noticia-1246135>.

Ruiz Ballena , M. F. (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. Chiclayo.

Sanhueza , A. M., & Olivares, E. (14 de Mayo de 2020). *PAUTA.CL*. Obtenido de <https://www.pauta.cl/nacional/como-la-crisis-esta-afectando-a-las-universidades-en-sus-niveles-morosidad>

Ulloa Martínez, J., & Mardones Barrera, R. (2017). Tendencias paradigmáticas y técnicas conversacionales en investigación cualitativa en ciencias sociales.

Universidad San Sevastian . (Abril de 2020). La pandemia y sus efectos sobre el financiamiento universitario. *Periodico USS*, pág. 3.

## Anexos

### Anexo I. Entrevista

N°	Pregunta	Entrevistado (Nombres y apellidos)	Respuestas (Audio y video)
1	¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?	Flores Sangama Lucas	Por el tema de la pandemia, las cosas se pusieron difícil, no se supo cómo afrontar la situación, nos contagiamos y gastamos en medicinas
2	¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?	Eleuterio Santacruz Vásquez	Soy comerciante y paga todo al final de ciclo, ya que prefiere hacer trabajar el dinero, pero en pandemia se puso más difícil ya que no había mucho negocio
3	¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?	María Teresa Pinchi	Salí del trabajo por miedo a contagiarme, pero encontró otro trabajo, era complicado por la misma situación, mi hijo se enfermó dos veces con Covid-19 y pues hubo gastos en medicinas
4	¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?	Angélica María Santos Trigozo	Problemas de la pandemia, se enfermó la familia, gastamos en comprar medicamentos ya que esas fechas estaba todo caro
5	¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?	Flor López Vásquez	Estaba mal de salud mastitis crónica en los senos, el padre tuvo un accidente y perdió una vista, pues la pandemia nos afectó y no pudimos cumplir con los pago a la universidad ya que gastamos en medicamentos
6	¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?	Apagüeño Fumachi Karolith	Perdió el empleo mi papá, la alumna dejó de trabajar y no había ingresos para poder solventar gastos de estudios

- 7 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Grandez Solsol Silvia Trabajo Independiente restaurant, no se puedo vender los alimentos, se cerraron los establecimientos y por eso no teníamos ingresos como antes
- 8 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Contreras Becerra Harold Anderson Tema de la pandemia, desempleo en la empresa de Yurimaguas, se enfermó con el Dengue.
- 9 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Díaz Clavijo Astrid Nalle Se enfermó 3 meses por el tema de la pandemia, a raíz de eso dejo de trabajar
- 10 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Zumaeta Vela Kelita Vendía refrigerio, se cerró por el tema de la pandemia, se contagiaron toda la familia.
- 11 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Carrillo De Bados Gloria La cosecha de arroz, sale por campaña, cada 4 meses por eso se demoró en pagar pero era imposible vender los productos a tiempo por la pandemia
- 12 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Panayfo Nuñez Maria Elena Trabajo independiente, la clientela bajó, el padre se contagió con el Covid y falleció.
- 13 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Dávila Cerrón Julio Luis Problemas económicos y desempleo
- 14 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020? Torres Chumbe Freddy Trabaja en Loreto, y por el tema de la pandemia era difícil enviar dinero ya que habían inmensas colas en los bancos

- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 15 Sánchez Saavedra Edith Problemas económicos, y problemas familiares, percances en el trabajo.
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 16 Arévalo Rengifo Fernando Luis No hubo ventas por que trabajan independiente y se retiró del trabajo de estado que tenía.
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 17 Ayay Rebeca Gómez Me auto educó y no he trabajado y no hay ingresos y me está apoyando mi mamá, pero no tenemos ingresos fijos y me enfermé de COVID.
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 18 Becerra Alcántara Daniel Asunción Tuve gastos particulares, priorizado mi salud y el negocio ha minorado las ventas
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 19 Briceño Portollano Amelia Milagritos Las ventas bajaron y no había los mismos ingresos que antes, los negocios de mis padres no generaban muchos ingresos por el estado de emergencia.
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 20 Espinoza Caceres Ayde Alicia Yo me auto educó, tuve un percance de un gasto familiar y entramos a cuarentena y ya no trabajaba y no tenía ingresos para pagar
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 21 Arteaga Mendoza Manuel El trabajo porque auto educó y salgo a trabajar en vacaciones y la pandemia afectó bastante, me enfermé y me afectó en todo aspecto
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- 22 Campos Yober Tapia No podía comercializar sus productos de cultivos y estaban baratos la venta de productos

- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Carhuapoma
- 23** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Sánchez Victor Francisco  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- Pues la pandemia hizo imposible poder trabajar ya que ingresamos a estado de emergencia
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Cerna Romero
- 24** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Luis  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- No tengo apoyo de mis papás y la pandemia nos afectó ya que no se podía trabajar
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Cruzado
- 25** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Vásquez Gilverto  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- Yo siempre pago fines de ciclo, trabajo para pagar mis estudios y en parte me ayudan mis papás, no había trabajo por la pandemia y cuando hay clases solo trabajo menos tiempo
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Altamirano
- 26** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Silva Cindy Domitila  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- Dejó de trabajar, tenía su jugueria y por pandemia cerraron el negocio, saqué un préstamo para invertir en la jugueria y priorizar pagos a las entidades financieras
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Alvarado
- 27** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Chacón Kevin  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- Estaba económicamente mal, tuvo gastos familiares y quebró su negocio por lo que no había ventas, tenían un préstamo y otras deudas
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Amasifuen
- 28** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Fasanando Gabriela  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- Reducción del personal a mi papá le despidieron y no había ingresos como antes y recién se reincorporó al trabajo por ello ya estoy pagando a tiempo.
- ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Armas Tarrillo
- 29** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Elizabeth  
en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?
- La pandemia afectó la economía de mi hogar, y el negocio propio fue cerrado por la pandemia, teníamos que pagar préstamo al banco por que generan intereses y también mis familiares de enfermaron y priorizamos la salud y la alimentación

- 30 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?  
 Gonzales Pinedo Enith  
 El sector económico dejamos de trabajar en la pandemia y recién nos estamos reactivando de pocos, teníamos un trabajo independiente una bodega, saqué un préstamos para invertir pero nos cambiamos de casa y no hay ventas, soy mamá soltera su papá de mi hijo solo me daba menor la pensión y es por ello que no realicé los pagos
- 31 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?  
 Rengifo Alvarado Xiomar Jaineth  
 La pandemia nos ha desnivelado ya soy profesora el ingreso ha sido normal porque trabajo para el estado y priorizaron gastos como la salud y alimentación, compramos laptop para las clases virtuales, soy yo la que le apoyo a mi hijo en sus estudios, No hubo movimiento de los negocios, el comercio, nos dedicamos al transporte y como se cerró todo entonces no había ingresos
- 32 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?  
 Cotrina Vargas Avelardo  
 Falta de un trabajo estable, teníamos un negocio familiar pero no era muy rentable por la pandemia, obtuvimos un préstamo del banco para hacer crecer el negocio pero empezó la pandemia, yo trabajaba medio tiempo pero ya en la pandemia no se podía, mi familia de contagió del Covid y priorizamos la salud y la alimentación
- 33 ¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad Peruana Unión- Filial Tarapoto, en el contexto de la pandemia de la COVID-19 periodo 2020?  
 Saucedo Colunche Yober



¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad  
**34** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Villavicencio  
en el contexto de la pandemia de Alcalde Simon  
la COVID-19 periodo 2020?

Bueno mi hijo colporta para que estudie yo le apoyo con lo que tengo y pues la pandemia nos afectó a todos incluso no pudo cerrar su campaña de colportaje es decir no se podía trabajar, mi hijo se contagió con COVID, se enfermó le operaron y pues allí hubo gastos, es por ello que no pagamos a tiempo

¿Cuáles son las causas de la morosidad en la Universidad  
**35** Peruana Unión- Filial Tarapoto, Domínguez  
en el contexto de la pandemia de Chinchay Karen  
la COVID-19 periodo 2020? Jemima

Bueno mi papá se dedica a la construcción, en pandemia no hubo proyectos ya que se paralizó todos los negocios entonces no había ingresos, toda mi familia se contagió de Covid y priorizamos la salud y la alimentación