

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación
Educativa Adventista Centro Oeste del Perú**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Andres David Belleza Chavez
Celia María Rodríguez Llave

Asesor:

Mg. Salomón Axel Vásquez Campos

Lima, setiembre 2022

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 27 días del mes de setiembre del año 2022 siendo las 17:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Sinforiano Martínez Huisa el secretario: Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva y como miembros: Dr. Eudal Delmar Santos Gutiérrez y el asesor Mg. Salomón Axel Vásquez Campos, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú”* de los Bachilleres:

- a. Andrés David Belleza Chávez
- b. Celia María Rodríguez Llave

Conducente a la obtención del Título profesional de CONTADOR PUBLICO.

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): Andres David Belleza Chavez

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy Bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

Candidato (b): Celia María Rodríguez Llave

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>17</u>	<u>B+</u>	<u>Muy Bueno</u>	<u>Sobresaliente</u>

(*) *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.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Salomón Axel Vásquez Campos, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.
DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú**” constituye la memoria que presenta los bachilleres Andres David Belleza Chavez y Celia María Rodríguez Llave para la obtención del título profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección. Asimismo, dejo constar que las opiniones y declaraciones en la tesis son de entera responsabilidad del autor. No comprometo a la Universidad Peruana Unión. Para los fines pertinentes, firmo esta declaración jurada, en la ciudad de Lima, a los 06 días del mes de octubre del 2022.



Mg. Salomón Axel Vásquez Campos

Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú

*Collection strategies and delinquency in the Central Western Peru Adventist
Educational Association*

Andres David Belleza Chavez
andres.belleza@upeu.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-2845-2100>
Universidad Peruana Unión

Celia María Rodríguez Llave
celiarodriguez@upeu.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-6263-7793>
Universidad Peruana Unión

Salomón Axel Vásquez Campos
salomonvasquez@upeu.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-9405-0794>
Universidad Peruana Unión

Resumen

La inmovilización social por COVID-19 provocó el traslado de muchos estudiantes de instituciones privadas a estatales, ya que sus responsables financieros evidenciaron dificultades para solventar sus gastos corrientes y , adicionalmente, los gastos de pensiones de enseñanza; en ese contexto, el objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú; a través de un estudio de enfoque cuantitativo, se aplicó un cuestionario a una muestra conformada 82 participantes, integrantes de la plana administrativa, financiera y docente de la unidad de análisis. Los resultados fueron un coeficiente Rho (-0,958) y un p valor (0.000). Se concluye que existe una relación fuerte e inversa entre las variables propuestas; por lo que se infiere que, a mayor presencia de estrategias de cobranza, menor será la presencia de morosidad, y viceversa.

Palabras clave: *Estrategias de cobranza, morosidad, servicios educativos, instituciones educativas.*

Abstract

The social immobilization by COVID-19 caused the transfer of many students from private to state institutions, since their financial managers showed difficulties in meeting their current expenses and, additionally, their tuition pension expenses; In this context, the objective of this research work was to determine to what extent collection strategies and delinquency are related in the Central Western Peru Adventist Educational Association; through a quantitative approach study, a questionnaire was applied to a sample of 82 participants, members of the administrative, financial and

teaching staff of the unit under analysis. The results were a Rho coefficient (-0.958) and a p value (0.000). It is concluded that there is a strong and inverse relationship between the proposed variables; therefore, it is inferred that the greater the presence of collection strategies, the lower the presence of delinquency, and vice versa.

Keywords: *Collection strategies, delinquency, educational services, educational institutions.*

Introducción

La inmovilización social decretada por causa de la pandemia por COVID-19 motivó la suspensión de las denominadas '*clases presenciales*', tal situación provocó el éxodo de muchos estudiantes hacia instituciones educativas estatales, debido a que se consideraba innecesario pagar pensiones de enseñanza por sesiones de clases virtuales, sumado a ello, muchos responsables financieros tuvieron dificultades para comerciar, trabajar y costear los gastos corrientes que su familia requería. La problemática expuesta motivó a las instituciones educativas privadas, a replantear sus estrategias, con la finalidad de evitar la merma de sus ingresos y así poder solventar el presupuesto, que, hasta entonces, se había planificado. Por consiguiente, a través del presente trabajo de investigación se pretende determinar la relación entre las estrategias de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

Respecto a las variables propuestas, Gavilanes (2016) concluyó que las estrategias afectan a la liquidez en un 54%, debido que no se han encontrado estrategias de cobranza en la institución. En el mismo sentido, Pinela (2017) concluyó que no contar con información de cuentas por cobrar, afecta la proposición de estrategias de cobranza, por lo que se logra cumplir solamente con un 74% de la cobranza, sin embargo, la cobertura de gastos operacionales requiere un flujo mínimo del 85%.

Por su parte, Burgos (2019) concluyó que se utilizó la estrategia de contratar los servicios de terceros para hacer efectivo el cobro de las mensualidades y asegurar la liquidez. Al respecto, Morán y Rivera (2018) concluyeron en la imposibilidad de establecer estrategias coercitivas, debido a que las leyes ecuatorianas prohíben tomar medidas drásticas contra la morosidad, lo cual afecta la liquidez.

Parra (2016) concluyó que no existe la determinación de la antigüedad de las deudas, por consiguiente, no existe la posibilidad de establecer estrategias de recuperación de la cartera vencida; recomienda la elaboración de un flujo de caja

periódico, así como la implantación de estrategias de cobranza eficientes. En ese contexto Gilián (2019) concluyó que la inexistencia de planes y estrategias de cobranza repercuten negativamente en la gestión. Así también, Gonzales et al. (2015) concluyeron que la gestión estratégica de las cuentas por cobrar tienen un efecto sobre la liquidez. Herrera (2020) concluyó que en la unidad de análisis, las estrategias y políticas deficientes, no ofrecen resultados óptimos.

Por lo expuesto quedó evidenciada la existencia de estudios que contienen alguna de las variables propuestas, sin embargo, no se han realizado estudios que contengan las variables que se proponen en el presente trabajo de investigación, en especial, en contexto pos pandemia por COVID-19, por lo que se considera que existe un vacío de conocimiento al respecto. En ese sentido, se planteó la pregunta que representa al problema general: ¿En qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú?, del mismo, se decantó el objetivo general siguiente: Determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. Los objetivos específicos fueron: i) Determinar en qué medida se relacionan los procedimientos de cobranza y la morosidad. ii) Determinar en qué medida se relacionan las formas de cobranza y la morosidad. iii) Determinar en qué medida se relacionan los tipos de cobranza y la morosidad.

Como consecuencia la hipótesis general se planteó de la siguiente forma: Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. Los específicos fueron: i) Existe relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad. ii) Existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad. iii) Existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad.

Por lo tanto, el presente trabajo es relevante teóricamente, porque sus resultados coadyuvaron al conocimiento científico acerca del tema y permite una mejor toma de decisiones en base a sus conclusiones. Se justifica socialmente porque se conoció la situación de las estrategias de cobranza sobre los niveles de morosidad en la unidad de análisis, la misma que redundará en su mejor manejo y, por ende, en la mejora del servicio académico. Se justifica a nivel práctico, por su importancia y la eficiencia de la investigación a fin de comprobar la relación entre las variables propuestas.

Revisión de la literatura

Estrategias de cobranza

Es el proceso mediante el cual se busca tomar decisiones para obtener resultados, es decir, en el contexto de cobranza, un plan estratégico o unas estrategias definidas coadyuvarán al aseguramiento y conservación de los niveles de recaudación de la cartera en cobranza, con miras a asegurar la conservación del negocio, manteniendo la confianza de los clientes; éstas pueden ser normales, preventivas, administrativas o judiciales (Molina, 2005).

Como consecuencia, es necesario conocer a los potenciales deudores y sus condiciones, de manera que se los pueda clasificar detalladamente, entonces, se hace necesaria la recopilación de información para definir con claridad las estrategias a aplicar. Estas estrategias condicionarán la modalidad de negociación, los plazos, las tasas de interés y alguna que otra facilidad para el cumplimiento de los objetivos de la estrategia (Ramírez, 2020).

Se entiende como estrategia, al proceso planificado cuyo objetivo es tomar decisiones para la obtención de resultados; a través de un proceso de actividades selectivas, se espera alcanzar objetivos, en el presente caso, orientado a mermar los índices de morosidad, en este sentido, la estrategia sirve para lograr el objetivo planteado. En ese contexto, las cobranzas pueden ser normales, preventivas y judiciales. Las mismas pasan por los niveles de prevención, cobranza, recuperación y extinción; sin embargo, se hace necesario establecer políticas de cobranzas, las cuales pueden ser restrictivas, de libertad y políticas justas.

Las estrategias condicionarán el modo de la negociación de los pagos, tales negociaciones involucran plazos, tasas de interés y facilidades, con la finalidad de que los deudores cumplan con lo estipulado.

Niveles de morosidad

La palabra moroso implica el retraso en el pago de cierta obligación, la misma se denomina mora, por consiguiente, se presume que la persona que recayó en mora es un cliente que cuenta con un pago vencido (López & Fatama, 2020).

Al respecto existen factores internos como la ausencia del control, un seguimiento oportuno, un nivel estructural deficiente, una gerencia permisible y otros factores que condicionarán la existencia de la morosidad en la institución. Así mismo,

existen factores externos como las huelgas, la pandemia, protestas políticas, desastres naturales, etc., los cuales pueden promover la presencia de la morosidad en la institución (Cossio, 2018).

Respecto a la tipología de morosos, existen clientes mal informados, lo que ocasiona la morosidad; clientes con problemas técnicos, cuyos inconvenientes retrasan el pago; clientes con pagos bloqueados, quienes dejan de pagar deudas debido a reclamos o desacuerdos; deudores fortuitos, quienes no son recurrentes, pero que, por alguna situación exógena, cayeron en dicha tipología; sin embargo, existen deudores que no planifican el pago de sus obligaciones, por lo que se limita su capacidad de pago; finalmente están los deudores negligentes, cuyo comportamiento retarda el compromiso de pago.

Metodología

La investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal, de nivel descriptivo y correlacional, y de enfoque cuantitativo. Al respecto Hernández et al. (2014) sostienen que las investigaciones básicas no tienen fines prácticos inmediatos, más bien, apuntan a incrementar el conocimiento. Por su parte, Gómez (2016) establece que los diseños no experimentales son aquellos que se realizan sin manipular arbitrariamente las variables, porque su objetivo es observar los fenómenos tal y como suceden en su contexto real y natural, para ser analizados con posterioridad; y son transversales, porque la información, para el análisis, es recogida en un solo momento temporal. Así también, Carbajal et al. (2019) refiere que los estudios correlacionales miden dos variables sin que el investigador las manipule o controle, cuyos resultados pueden ser positivos, negativos o cero. Para Ruiz (2012) a través del enfoque cuantitativo, se recolecta datos para comprobar hipótesis, en base a mediciones numéricas, análisis inferencial y establecimientos de patrones comportamentales.

La población estuvo conformada por los directores, sub directores, tesoreros, auxiliares administrativos, contadores, cajeros, y docentes asesores de las secciones de inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas adventistas El Santa, Unión Los Olivos, Alborada, Ricardo Palma y Jesús el Sembrador, pertenecientes a la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú, cuya cantidad fue de 103 personas. La muestra, de acuerdo a la fórmula del muestreo aleatorio simple, estuvo conformada por 82 personas. De acuerdo con Hernández (2018) la población es el conglomerado de objetos o personas de las cuales se desea conocer características o

situaciones. El diseño muestral contiene un conjunto de procesos encaminados a elegir y seleccionar una muestra dentro de una población, dicha muestra posee las mismas características que asegurarán los niveles de precisión de los resultados.

La técnica para la recolección de la información del presente trabajo de investigación fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario, cuyos ítems estuvieron conformados de la siguiente manera: del ítem 1 al 8 para la variable 1, y del ítem 9 al 16 para la variable 2. Dicho instrumento fue validado a través de la técnica de juicio de expertos, a través de tres profesionales expertos en investigación científica, manejo de estrategias de cobranza y morosidad, se revisó la consistencia y nivel de profundización de los ítems.

Para su confiabilidad estadística se realizó una prueba piloto en otra unidad con características similares, cuyo índice Alpha de Cronbach fue de 0,982, por lo que se determinó que el instrumento es altamente confiable. Al respecto Anguita et al. (2003) refiere que la prueba piloto forma parte del marco metodológico de cualquier trabajo de investigación, su utilidad se traduce en realizar aproximaciones reales antes de aplicar la prueba final, de allí la importancia de realizar una prueba piloto antes de formalizar la recolecta de la data, puesto que su objetivo contribuye a reducir los errores y sesgos que podrían entorpecer el trabajo previamente planeado.

La información recopilada a través de los instrumentos, fue tabulada en el programa estadístico SPSS v.26, con la finalidad de realizar los respectivos análisis estadísticos. Seguidamente se realizó una prueba de normalidad, a través del test de Kolmogórov-Smirnov, para muestras mayores a 50 participantes, cuyo índice fue menor al 0.05 requerido, por lo que se tomó la decisión de utilizar un estadígrafo no paramétrico. De acuerdo con Baena (2014) las pruebas de normalidad o de bondad de ajuste, permiten corroborar el tipo de distribución que siguen los datos de los instrumentos aplicados en las investigaciones cuantitativas, la misma que permitirá decidir el estadístico que se usará.

Resultados

Análisis inferencial

Analizadas las variables para comprender su comportamiento, y considerando que este estudio supone entonces la relación existente entre dichas variables, se presentan las siguientes tablas de contingencia:

Tabla 1*Prueba estadística de hipótesis general*

		Estrategias de cobranza	Morosidad
Estrategias de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-,958**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-,958**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 1 muestra un coeficiente Rho (-0,958) a través del cual se infiere la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre las variables estrategias de cobranza y morosidad.

Tabla 2*Prueba estadística de hipótesis específica 1*

		Procedimientos de cobranza	Morosidad
Procedimientos de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-,779**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-,779**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 2 muestra un coeficiente Rho (-0,779) a través del cual se infiere la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre los procedimientos de cobranza y morosidad.

Tabla 3*Prueba de hipótesis específica 2*

		Formas de cobranza	Morosidad
Formas de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-,953**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-,953**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 3 muestra un coeficiente Rho (-0,953) a través del cual se infiere la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre las formas de cobranza y morosidad.

Tabla 4*Prueba de hipótesis específica 3*

		Tipos de cobranza	Morosidad
Tipos de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-,836**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-,836**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 4 muestra un coeficiente Rho (-0,836) a través del cual se infiere la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre los tipos de cobranza y morosidad.

Discusiones

Los resultados del presente trabajo de investigación son concordantes con Gavilanes (2016) quien refirió que la ausencia de estrategias afectan a la liquidez, concluyó que no se encuentran estrategias de cobranza en las instituciones. En el contexto del presente trabajo de investigación, el incremento de estrategias promoverá la disminución de los niveles de morosidad; así también, se evidenció la presencia de actividades estratégicas cuya finalidad fue la reducción de los niveles de morosidad en

el contexto pos pandemia. Es concordante con Pinela (2017) quien sostiene que el no contar con información de cuentas por cobrar, afecta la proposición de estrategias de cobranza, por lo que se logra cumplir solamente con un porcentaje de la cobranza. Dicha conclusión es generalizable, debido a que la información de las cuentas por cobrar es determinante para la toma de decisiones respecto de las políticas de cobranza.

Es discordante con Burgos (2019) quien concluyó que la estrategia de contratar los servicios de terceros para hacer efectivo el cobro de las mensualidades y asegurar la liquidez, tuvo resultados positivos. En ese contexto, en la unidad de análisis no fue necesaria la participación de terceros, para hacer efectivo los cobros por retrasos en el pago de las pensiones de enseñanza, puesto que las estrategias comunicacionales fueron más efectivas que las estrategias coercitivas. Es discordante con Morán y Rivera (2018) quienes concluyeron en la imposibilidad de establecer estrategias coercitivas, debido a que las leyes ecuatorianas prohíben tomar medidas drásticas contra la morosidad, lo cual afecta la liquidez. En el contexto nacional, las instituciones educativas privadas pueden ejercer acciones coercitivas, siempre que se demuestre que se han agotado todas las instancias para que el deudor cumpla con sus obligaciones, situación que no se presentó en la unidad de análisis, debido al manejo preventivo respecto de las cuentas por cobrar.

Es concordante con Parra (2016) quien concluyó que no existe la determinación de la antigüedad de las deudas, por consiguiente, no existe la posibilidad de establecer estrategias de recuperación de la cartera vencida; recomienda la elaboración de un flujo de caja periódico, así como la implantación de estrategias de cobranza eficientes. En el contexto del presente estudio, tanto las formas, los tipos y los procedimientos de cobranza estuvieron alineados para afrontar los efectos económicos provocados por el COVID-19, los que afectaron, principalmente, a los bolsillos de los padres de familia, quienes perdieron sus trabajos. Es discordante con Gilián (2019) quien concluyó que la inexistencia de planes y estrategias de cobranza repercuten negativamente en la gestión. En la unidad de análisis se han establecido estrategias, las mismas que pueden potenciarse y mejorar, a efectos de reducir los niveles de morosidad. Es concordante con Gonzales et al. (2015) quienes concluyeron que la gestión estratégica de las cuentas por cobrar tienen un efecto sobre la liquidez; en efecto, un nivel alto de morosidad, incidirá negativamente en los niveles de liquidez de cualquier organización. Es concordante con Herrera (2020) quien concluyó que en la unidad de análisis, las

estrategias y políticas deficientes, no ofrecen resultados óptimos. En lo que concierne a la unidad de análisis, se ha observado la implementación de estrategias las cuales pueden ser mejoradas y potenciadas en base a las experiencias vividas, a fin de mejorar las estrategias cobranza, se asertivos frente a las situaciones particulares de cada uno de los responsables financieros.

Conclusión

Con respecto al objetivo general, se concluye que la medida de la relación entre las estrategias de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú, evidenció un coeficiente Rho de (-0,958), por lo que se concluye que, a mayor presencia de estrategias de cobranza, menor será la presencia de la morosidad en la unidad de análisis, y viceversa.

En lo relacionado a la primera hipótesis específica, se concluye la medida de la relación entre los procedimientos de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú, evidenció un coeficiente Rho de (-0.779), por lo que se concluye que, a mejores establecimientos de los procedimientos de cobranza, menores serán los índices de morosidad en la unidad de análisis, y viceversa.

En lo relacionado a la segunda hipótesis específica, se concluye la medida de la relación entre las formas de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú, evidenció un coeficiente Rho de (-0.953), por lo que se concluye que, el establecimiento de formas adecuadas de cobranza, redundarán en una menor presencia de la morosidad en la unidad de análisis, y viceversa.

En lo relacionado a la tercera hipótesis específica, se concluye la medida de la relación entre los tipos de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú, evidenció un coeficiente Rho de (-0.836), por lo que se concluye que, una determinación adecuada del tipo de cobranza, redundarán en una menor presencia de la morosidad en la unidad de análisis, y viceversa.

Referencias

Anguita, J. C., Labrador, J. R. R., & Campos, J. D. (2003). La encuesta como técnica de investigación . *Atención Primaria*, 31(8), 527–538.

[http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](http://dx.doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)

Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación* (G. editorial Patria (ed.); Primera Ed).

https://books.google.com.co/books/about/Metodología_de_la_Investigación.html?i=d=6aCEBgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Burgos, P. (2019). *Diseño de gestión de cobros de cartera de clientes de inmobiliaria MACARMI, año 2017*. Universidad de Guayaquil.

Carbajal, Y., Contreras, V., Fuertes, L., Saavedra, J., & Vasquez, A. (2019). *Metodología de la Investigación*. Universidad De San Martin De Porres, 01.

Cossio, R. (2018). *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana , 2015*. Tesis de maestría, Universidad San Pedro.

Gavilanes, E. (2016). *Procedimientos financieros y la liquidez del Colegio Regional de Ingenieros en Alimentos*. Universidad Técnica de Ambato.

Gilián, S. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas y su repercusión en la liquidez de la empresa Tomografía Computarizada S.A.C., Trujillo 2018*. Universidad César Vallejo.

Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Brujas).

Gonzales, E., Sanabria, S., & Zúñiga, A. (2015). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular , Lima , periodo 2010-2015. *Valor Contable*, 3, 57–72.

Hernández, B. (2018). *Técnicas estadísticas de investigación social*. https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&printsec=frontcover&dq=población+y+muestra+de+la+investigación&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi5uK-w4a3tAhWIH7kGHT7RA80Q6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=población_y_muestra_de_la_investigación&f=false

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Mc Graw Hill Education (ed.); 6º edición).

Herrera, T. (2020). *Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la Institución Educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortíz, en el año 2017*. Universidad Señor de Sipán.

- López, B., & Fatama, L. (2020). *Determinantes socioeconómicos de la morosidad en créditos otorgados por una agencia de microfinanzas Región Ucayali, 2019*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis* (ISEF Empre). <https://books.google.es/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Morán, D., & Rivera, O. (2018). *Diseño de un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil.
- Parra, J. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamérica*. Universidad Técnica de Ambato.
- Pinela, A. (2017). *Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la clínica Guayaquil*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Ramírez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Universida).