

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Propuesta estratégica de gestión de cobranza para reducir el
índice de morosidad Post Covid 19**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Publico

Por:

Katherine Alarcon Serruto
Jenny Margoth Torres Cuba
Maria Ines Zapana Palomino

Asesor:

Mg. Rulli William Incaluque Sortija

Juliaca, agosto de 2022

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

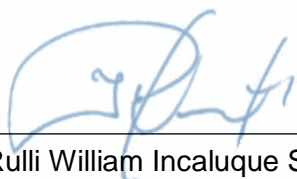
Rulli William Incaluque Sortija, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: **“PROPUESTA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD POST COVID 19”** constituye la memoria que presenta las Bachilleres **Katherine Alarcon Serruto; Jenny Margoth Torres Cuba y Maria Ines Zapana Palomino** 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 de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los 13 días del mes de diciembre del año 2022.



Mg, Rulli William Incaluque Sortija
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 29 día(s) del mes de agosto del año 2022 siendo las 10:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Yasmany Said Lupaca Chata, el (la) secretario(a): cpc. Nelly Rosario Moreno Legva y los demás miembros: Mg. Helfer Rudel Cusilayme Barrantes y el (la) asesor(a) Mg. Rulli William Inalogue Sortija con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

Propuesta estratégica de gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad post Covid 19

del(los) bachiller(es): a) Torres Cuba Jenny Margoth
 b) Zapana Palomino Maria Ines
 c) Alarcon Serruto Katherine

conducente a la obtención del título profesional de: Contador Público
(Denominación del Título Profesional)

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 pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. 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:

Bachiller (a): Torres Cuba Jenny Margoth

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

Bachiller (b): Zapana Palomino Maria Ines

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

Bachiller (c): Alarcon Serruto Katherine

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

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (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

 Asesor/a

 Bachiller (a)

 Miembro

 Bachiller (b)

 Secretaria/a

 Miembro

 Bachiller (c)

Índice

1. Introducción	7
2. Marco Teórico	10
3. Metodología	11
4. Resultados	12
5. Descripción de la propuesta	16
6. Discusiones.....	17
7. Conclusiones	19
8. Referencias.....	20

Propuesta estratégica en la Gestión de Cobranza para reducir el índice de Morosidad Post Covid 19

Strategic collection management proposal to reduce the delinquency rate post covid 19

Zapana Palomino, Maria Ines Autor¹, Torres Cuba, Jenny Margoth Autor²¹

Alarcon Serruto, Katherine Autor³¹

¹EP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen:

El artículo de investigación obtuvo como principal objetivo plantear la propuesta de gestión de cobranzas para reducir el índice de morosidad post *COVID – 19* dentro del Colegio Particular Adventista General José de San Martín-Arequipa. Tener el control del índice de morosidad es fundamental para este tipo de instituciones, en ese sentido y según el método secuencial se realizó una investigación cuantitativa – descriptiva y está basado en la revisión bibliográfica obtenida de artículos, libros, referentes a la materia y documentos contables. Se aplicó una encuesta a 131 padres de familia seleccionados bajo el tipo de muestreo probabilístico - aleatorio simple, para identificar los factores que influyen en el incremento del índice de morosidad. Al respecto se concluyó que la situación financiera del periodo 2020 y 2021 indican incremento del 3.5% en las cuentas por cobrar. Por otro lado, el 65.9% de los encuestados anteriormente ya tuvieron retrasos en sus pagos, siendo el factor económico representado por el 53% como la principal causa que influye en el aumento del índice de morosidad. En tal sentido el ofrecimiento de gestión de cobranza involucra el entrenamiento en educación financiera de los padres de familia.

Palabras Clave: Morosidad, índice de morosidad, gestión de cobranzas, educación financiera.

Abstract:

The main objective of the research article was to design a collection management proposal to reduce the post – **COVID 19** delinquency rate in a private educational institution in the city of Arequipa. Controlling the delinquency rate is fundamental for this type of institutions, in this sense and according to the sequential method, a quantitative-descriptive research was carried out and it is based on reviews obtained from secondary sources such as book and scientific articles related to the subject and accounting documents.

As a data collection instrument, a survey was applied to a sample of 131 parents selected under the simple random probability sampling method, in order to identify the factors that influence the increase in the delinquency rate. In this regard, it was concluded that the financial situation for the period 2020 and 2021 indicates a déficit due to the increase in accounts receivable, with a delinquency rate of 3.5%. On the other hand, 65.9% of those surveyed have already had delays in their payments, with the economic factor represented by 53% as the main cause influencing the increase in the delinquency rate. In this sense, the collection management proposal involves training parents in financial education.

Key words: Delinquency, delinquency rate, collection management, financial education.

1. Introducción

Uno de los sectores más golpeados económicamente, producto de la pandemia del COVID – 19, fue el sector educativo privado, estos sufrieron pérdidas de sus ingresos por falta de pago de las pensiones de enseñanza, a esto se suma la situación pandémica actual que padece el mundo y se incrementa constantemente la morosidad, por ello la gestión de cobranza es primordial para garantizar el retorno económico de las entidades educativas. Según los medios de comunicación en Lima capital del Perú circundan la mayoría de los morosos, casi 3 millones de personas incumplen con el pago de deudas, acumulando estas hasta en 15,784 millones aproximadamente, la magnitud de morosidad calculado hasta julio del 2020. (Diario Gestión 2020). Según Brachfield, (2009), “actualmente se han extendido por el mundo los hábitos de pago que suponen un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios” (p.). Además, Auccapuella y Velásquez (2010) precisa que, la existencia de la morosidad lleva consigo disminución de ingresos, teniendo como consecuencia falta de liquidez, menor capital trabajo que finalmente conlleva al riesgo de paralizar sus operaciones.

Por lo tanto, para este sector es necesario diseñar una estrategia de gestión de cobranzas, que “consta de un conjunto de acciones que le permiten organizar, coordinar y realizar acciones que le permiten realizar recopilaciones precisas de manera sistemática” Rosado (2016). También definido como, “las estrategias de cobranza como la determinación de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa y la adopción de los cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para lograrlos” (Guevara, 2018, p.).

Tabla 1.*Contenido de artículos varios*

Título del antecedente	Propuesta	Técnicas: Profesionales Estadísticas	Resultados
"Manual de Normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa "Inversiones M.C.H. . C.A." Viloría A., & Zapata V. (2018).	Elaborar guías, o Manuales por funciones dentro de las empresas ya que agilizan la puesta en marcha de los objetivos que se deseen alcanzar.	Su estudio se basó en fuentes bibliográficas que guardan relación con el tema objeto de estudio	La propuesta es una herramienta que facilita el desarrollo de las operaciones y la comunicación interdepartamental para lograr generar información contable de manera confiable y oportuna.
"Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista "El Porvenir " - Chepén, 2018" Bastra Muñoz, J. O. (2018)	Realizar una propuesta para disminuir el índice de morosidad, según el modelo de gestión amistosa de cobranzas.	Variable de estudio índice de Morosidad de opción propuesta.	Sistema de cobranzas, que permitirá disminuir el índice de morosidad a 5% en promedio.
"Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017" Pérez Sánchez, V. & Quispe Chañi, D. S. (2017)	Fomentar la mejora del proceso de cobranza para disminuir la morosidad.	Estudio descriptivo - cuantitativo la característica principal es la explicación de los resultados obtenidos	La información se obtuvo a través de los análisis de las cuentas por cobrar, las cuales refleja la morosidad que se tiene por cada mes.
Propuesta de "Gestión de Cobranza Sistematizada Para el Control de la Morosidad en Instituciones de Educación Básica" Romero Carazas, R. & Torres Barrera, W. (2021).	Implementar un modelo de acción financiero efectivo en el área de tesorería.	Como instrumento, una guía de entrevista personal al tesorero de la I.E.P.	Se demostró que a pesar de tener un departamento de tesorería, existe un aumento de la cartera vencida y morosidad.
"Modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la Cooperativa de Ahorro Santo Domingo de Guzmán Agencia Cusco periodo 2019-2020" Díaz Vargas, L. R. & Flores Enríquez D. Y. (2020).	Desarrollar un modelo de gestión de cobranza, para el control de morosidad.	Revisión de los estados financieros, estudio correlacional que mide el grado de relación que existe entre dos variables	La propuesta de modelo es "Mejora Continua" culminando el año con un ligero incremento en el grado de morosidad.
"Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero" Díaz Vargas, L. R. & Flores Enríquez D. Y. (2020).	Determinar como una buena gestión de cobranza puede beneficiar a las empresas.	Se ha utilizado la búsqueda y recopilación de documentos, centrándose en analizar información.	Gestionar eficientemente durante el periodo de crédito, y la ejecución del pago permite generar flujo de efectivo a la empresa; con ello el aumentando el capital de trabajo y liquidez
"La Morosidad en tiempos de Pandemia del Covid-19: Un problema financiero en colegios privados" Tomaylla Astoray, K. S., Ipanaque	Realizar una revisión teórica sobre la morosidad en tiempos de pandemia del Covid-19.	La metodología utilizada es cualitativa - descriptiva	Se determinó que la morosidad se incrementó en un 50% en referencia al año anterior que era en un 20%

Gonzales, V. R. & Ancoco Cruz Y. E. (2020).

Índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, Ferreñafe 2019. Llontop Díaz, M. N. & Morales Carbonel, R. C. (2021).	Analizar la morosidad en el I.E. P. Parroquial Augusta López Arenas, 2019.	Descriptivo - no experimental	La morosidad acumulada, se aumenta con cada año, y es elevada, (19,82%) indicando que la gestión de cobranza no es la más indicada, por lo que se debe mejorar y así asegurar los pagos a los docentes y a los proveedores.	
“Implementación de un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Angel Buonarroti Periodo 2017” Saavedra Rondoy, M. E. (2019).	Implementar un sistema de control Interno de la morosidad y determinar cómo incurre en el fondo de caja.	descriptivo, deductivo	Lo que sería un indicador para que el I.E.P revise atentamente sus normativas de cobranza y procesos para poder mejorar su gestión, y así poder mejorar su control interno de la morosidad y poder mejorar el fondo de caja.	
“Gestión de Riesgos y su influencia en la morosidad en la institución Educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna 2014 – 2017” Hurtado Mamani, J. R. (2019).	Determinar cómo la gestión de Riesgos influye en la morosidad.	Básica-no descriptivo	experimental	Observar los niveles de morosidad trimestral registrados durante el año 2017, para los meses de octubre y noviembre se presenta un 26% de atraso en los pagos, mientras que los meses que registran menor atraso son abril y diciembre con un 11%.
“La Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017” Alvarado Gutiérrez, N. A. & Zarate Colorado, A. J. (2018).	Evaluar el nivel de incidencia de la morosidad en la situación económica financiera.	Descriptiva		En los últimos dos años la morosidad se incrementó de un año al otro en un 53%, con una variación de S/. 14,030.
“Políticas de Cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque Zaña, Año 2017” Delgado Baltodano, C. R. & Lezama Ríos, L. E. (2018)	El uso de aplicaciones de políticas de cobranza, ayudara a reducir el índice de morosidad.	-Entrevista-Análisis Documental		Se determinó, que las políticas de cobranza tuvieron una alta incidencia en la reducción del índice de morosidad, del Proyecto; asimismo, las estrategias de cobranza aplicadas deben ser revisadas y evaluadas constantemente.

Según la tabla 1 se apreció que los autores como Arianny Viloría y Verusska Zapata (2018), proponen elaborar guías y manuales por funciones dentro de la empresa para que estas agilicen los objetivos en marcha que desean alcanzar a través de un diseño e implementación de programas de revisión constantes a los sistemas, métodos y procedimientos; la propuesta del manual facilita información contable confiable de manera oportuna; Greicy S. Periche D. , Enma V. Ramos F. y Andy W. chamoli F. (2020) describen el avance de la morosidad ante una pandemia COVID 19, por lo tanto como resultado se obtuvo que el incremento de morosidad está relacionado al incumplimiento de pagos crediticios.

Katty, Verónica y Yanet (2020) en su investigación realizó una revisión de antecedentes sobre la morosidad, en los tiempos de pandemia, concluyendo que este, se incrementó en un 50% frente a los años anteriores no pandémicos; uno de los factores más predominantes fue la apócope de trabajo de los padres de familia en diversos sectores.

La importancia de formar la investigación a manera de estudio es justificable, porque la pandemia no solo ha ocasionado una enorme pérdida del noviciado de los niños y jóvenes, sino que las finanzas de los colegios, en especial los particulares fueron gravemente afectados, es por ello que es necesario conocer la conducta de la morosidad en tiempos de COVID 19, no obstante la morosidad estaba vigente, pero la investigación que se elaborara en este medio le dará la explicación necesaria al contexto.

2. Marco Teórico

Concepto de Morosidad

Desde la perspectiva de González y Gómez (2009), “la morosidad consiste en el hecho de retrasar un contrato suscrito en un tiempo determinado” (p.). Desde esta perspectiva, un moroso es aquel sujeto que tiene falta de pago, denominado mora; término que es considerado cuando la obligación financiera supera los 30 días desde su vencimiento, así lo afirma (López y Pérez, 2017).” Desde un contexto empresarial la morosidad es un indicador al que se le debe dar la importancia correspondiente; indicador que toda empresa debe cuidar, ya que muestra cuando los clientes están incumpliendo con los pagos, además de demostrar

que existe una deficiente gestión de cobranza; así lo confirma (Mariscal, 2015), por otro lado menciona que esta morosidad, en tiempos de COVID 19 se generó en todas las I.E.P, sin embargo por más efectivo que haya sido la cobranza, por más estrategias que se hayan dispuesto, el índice de morosidad incrementaba.

Índice de morosidad

Se lo define como la relación cuantitativa entre las colocaciones y créditos que dan como resultado el saldo final. Al respecto Ruíz (2017) “lo define como aquel porcentaje de créditos, que deriva de los retrasos de pagos” (p.). Sin embargo, para (Camacho y Borrás, 2015, citado en Bastra Muñoz, 2018) el índice de morosidad o tasa de morosidad es el ratio de los créditos morosos entre el total de los créditos concedidos por las entidades de crédito.

3. Metodología

La investigación es de tipo descriptiva – cuantitativa, con una orientación descriptiva, basado en revisiones de artículos y trabajos de investigación referentes a la temática y documentos contables. Cortés y León (2004), sugiere que “una investigación descriptiva es aquella que busca especificar las propiedades, las características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos y cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y la investigación”. Explicativa porque se centra en exponer por qué ocurre un fenómeno o algún acontecimiento social o físico y en qué contexto se manifiesta. Fernández y Baptista (2012) “además mencionan que las investigaciones teóricas buscan realizar la revisión de fuentes terceras para encontrar su objetivo de investigación” (p.11).

El tipo de muestreo que utilizamos probabilístico – aleatorios simple, donde la muestra está conformada por padres de familia que son 198 personas, para poder elaborar ña medida de la muestra se empleó la siguiente formula.

Donde:

n : Es la muestra

N: Es la población.

Z: Nivel de confianza (1.96), es decir, 95%

e : Precisión o error (5% de error)

p : Probabilidad de éxito (0.5)

q : Probabilidad de fracaso (0.5)

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{198 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (80-1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = 131$$

Al aplicar la fórmula probabilística se obtuvo como muestra a 131 padres de familia que serán encuestados de la institución educativa particular de la ciudad de Arequipa.

Matriz instrumental análisis

Variables	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de gestión de cobranzas	Relación con los clientes	Compromiso de pago
		Información de pagos
		Comunicación
	Niveles de morosidad	Causas de morosidad
		Porcentaje de mora
	Prevención	Motivos de incumplimiento de pago
	Sistema de cobranzas	Procesos administrativos
		Gestión de cobros
	Políticas de cobranza	Procedimiento de cobro

4. Resultados

La investigación que se realizó mediante la encuesta a los padres de familia de la institución educativa particular de Arequipa nos muestran los siguientes datos sociodemográficos, el 74% está conformado por madres de familia quienes tienen la tutoría de sus hijos; el 78% oscila entre 30 a 50 años de edad, siendo un gran porcentaje de padres relativamente

maduros, también nos presenta el 60% del total de encuestados tienen trabajo independiente y, la formación académica de los padres de familia en un 80% tienen el grado de instrucción superior. También presentamos los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento, acorde con los objetivos planteados en esta investigación.

El objetivo 1:

Tabla 2.

Comunicación del personal de la institución educativa con los padres de familia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Buena	97	74,0	74,0	74,0
Mala	3	2,3	2,3	76,3
Válido Regular	31	23,7	23,7	100,0
Total	131	100,0	100,0	

En la tabla 2 se muestra la comunicación que existe del padre de familia con la institución educativa es buena, cabe precisar que el 74% de los padres son informados sobre las fechas de pago de las mensualidades.

Tabla 3.

Oportunidad de Comunicación de pagos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1 vez al mes	73	55,7	55,7	55,7
Al realizar matrícula	55	42,0	42,0	97,7
Cada 6 meses	0	0	0	0
No se informa	3	2,3	2,3	100,0
Total	131	100,0	100,0	

La tabla 3 muestra el análisis sobre la comunicación que realiza la institución educativa al padre de familia sobre los pagos de pensiones que debe de realizar es de 1 vez al mes con un porcentaje de 56%.

Tabla 4.

Fechas de pago de mensualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	4,6	4,6	4,6
	Si	125	95,4	95,4	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Tabla 5.

Fechas límites de pago de mensualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	30	22,9	22,9	22,9
	Si	101	77,1	77,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

La tabla 4 y 5 muestra el análisis de cuándo deben realizar sus pagos los padres de familia a la institución educativa afirman saber un 95% saben las fechas límites de pago, y en la siguiente tabla muestra si los padres de familia tienen conocimiento de las fechas límites que tienen para pagar las mensualidades.

Tabla 6.

Medios de comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Correo	29	22,1	22,1	22,1
	Mensaje de	52	39,7	39,7	61,8

texto				
Otros	22	16,8	16,8	78,6
Telefónica	28	21,4	21,4	100,0
Total	131	100,0	100,0	

en la tabla 6 se realiza el análisis por qué medios son comunicados los padres de familia sobre los pagos en su mayoría son comunicados por mensaje de texto con un rango de 40%.

Tabla 7

Retraso en pago de mensualidades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	90	68,7	68,7	68,7
	Si	41	31,3	31,3	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

La tabla 7 muestra el análisis si en anterior ocasión tuvieron retraso en sus pagos los padres de familia, el rango muestra que No en un 69%.

Tabla 8.

Motivos de retraso de pago

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Falta de dinero	61	46,6	46,6	46,6
	Olvida la fecha de pago	37	28,2	28,2	74,8
	Otros	33	25,2	25,2	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

La tabla 8 Muestra el análisis de causa que no puedan cumplir con los pagos a tiempo, a falta de dinero con un rango de 47%.

Tabla 9.*Cultura de pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Costumbres	22	16,8	16,8	16,8
	Economía	69	52,7	52,7	69,5
Válido	Otros	35	26,7	26,7	96,2
	Religión	5	3,8	3,8	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

La tabla 9 Muestra el análisis de la cultura de pago en su mayoría fue económica en un 53%.

Tabla 10.*Dificultades de pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	102	77,9	77,9	77,9
	Si	29	22,1	22,1	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

Tabla 11.*Notificaciones de deuda*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	No	62	47,3	47,3	47,3
Válido	Si	69	52,7	52,7	100,0
	Total	131	100,0	100,0	

La tabla 10 Muestra el análisis de que, si tuvo alguna dificultad de pago, el resultado fue del 78% negaron tal afirmación, sobre si le llega alguna notificación de su deuda respondieron 53% afirmaron que si le llego.

5. Descripción de la propuesta

Buscar el mejor mecanismo para implementar el método de gestión de cobranza de la institución educativa.

Capacitar al personal que atienden el proceso de cobranza y para impartir buena información sobre las fechas de pago, con ellos los padres de familia se sientan jubilosos, gratos, cuando contentos y cómodos cuando se aproximen a pagar las pensiones de sus hijos.

Motivar a los promotores a mejorar la plana docente de la institución educativa para proveer un servicio de calidad.

6. Discusiones

Existen diferentes propuestas de estrategias de gestión de cobranzas que se viene aplicando a las instituciones educativas particulares, sin embargo no existe con precisión las estrategias que te ayudarán a reducir la morosidad, según nuestros resultados podemos observar que el colegio en investigación cuenta con políticas de cobranza y con una buena **relación con los padres** de familia, ya que el 74% de los padres indican que son informados oportunamente sobre las mensualidades, haciendo que la morosidad sea en menor porcentaje a diferencia de otros que existe un 50% a nivel nacional de morosidad en las instituciones particulares así lo indica. (gestión, 2021), no siendo la realidad de este colegio.

Por otro lado el 46.6% indican que la causa principal que influye en el incremento de los **niveles de la morosidad** es el factor económico, resultado que no comparte Huayta Lipa y Quispe Merma (2019), mencionando que el factor económico no necesariamente es el que influyen en el incremento de la morosidad, siendo el factor psicológico el más influyente; sin embargo no es del todo ajeno ya que, el 28.2% de padre de familia indican que se olvidan de la fecha de pago, por lo tanto se debe aplicar estrategias de **prevención** que permita una cultura financiera organizada y bien planificada en las finanzas personales que ellos llevan.

En cuanto al **sistema de cobranzas**, el 55.1% de los padres de familia prefieren pagar mediante transferencias en cuenta corriente ya que esto les permite ahorrar tiempo al momento de realizar los pagos, generando una experiencia positiva debido a que la institución en estudio cuenta con este medio de pago a diferencia Colegios pequeños o a contextos antes de la pandemia como es el caso de Bermúdez y Velásquez (2013), menciona

que no cuenta con un programa de cuentas corrientes, el cual permitirá una atención más rápida y eficaz de la información, así como de los reportes para los análisis financieros y una mejor obtención del dinero recaudado.

En otro resultado” encontrado, la empresa aplica óptimas **políticas de cobranza**, ya que el 95% de padres encuestados, saben las fechas límites de pago y conocen las políticas de cobranzas, que a diferencia del estudio realizado por Avila Marín (2010), que indica, “que el área de cartera no dispone de una política ni un procedimiento establecido para realizar la correcta gestión de cobro incluso no cuenta con una correcta distribución de funciones”.

Estos resultados permiten ver el panorama de la situación actual de morosidad que presenta el colegio particular de Arequipa.

7. Conclusiones

1. Según el estudio realizado se concluyó que el colegio cuenta con procedimientos de cobro, y que la implementación de una propuesta de un plan de gestión de cobranza será muy beneficioso para el colegio ya que nos permitirá mejorar diferentes aspectos de las políticas de cobranza.
2. Las estrategias identificadas que han sido empleadas hasta la fecha, producto de encuesta realizada a padres de familia y encargado de las finanzas del colegio son las siguientes: Descuentos en el pago al contado, notificaciones cada fin de mes por medio de mensajes de texto en los grupos de WhatsApp por secciones, mensajes a correos electrónicos, llamadas personales, garantizando una comunicación oportuna y adecuada
3. Además, se concluyó que, no existe altos índices de morosidad en el pago de las pensiones en el colegio, indicando que el colegio cuenta con políticas de cobranzas.
4. Determinar las estrategias de gestión cobranza para colegio
 - Descuentos en pagos al contado
 - Incentivos a pagos oportunos
 - Base de datos de padres morosos (historial de pagos)
 - Contratar a empresa que se encargue de los cobros.

8. Referencias

- Alvarado Gutiérrez, N. A. & Zarate Colorado, A. J. (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 Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/26602>
- Bastra Muñoz, J. O. (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]. In Universidad Peruana Unión.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1485>
- Benites Aliaga, A. A., Benites Aliaga, R. S., Javez Valladares, S. S. & Tello de la Cruz E. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación de servicio de administración tributaria de Trujillo – “SATT”. *Revista Journal of Business and entrepreneurial studies*, vol. 5, núm. 2, pp. 31-45, 2021.
- Brachfield, P. J. (2009). Gestión del crédito y cobro (Bresca Profit (ed.); Vol. 2012).
https://books.google.es/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbg_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Castillo Rodríguez M. & Pérez Hernández F. (2008). Gestión del riesgo crediticio: Un análisis comparativo entre Basilea II y el sistema de administración del Riesgo Crediticio Colombiano, “SARC”. *Revista cuadernos de contabilidad*, 9 (24).
- Coaquira Puma, K. A. (2018). Diseño de una estructura de costos para los productores de quinua orgánica de la Cooperativa Agro Industrial Cabana Ltda. - 2018. Universidad Peruana Unión.
- Coronado Cayao, R. N., & Santa Cruz Cabanillas, D. M. (2019). “Modelo de Gestión de Cobranza para disminuir los indicadores de morosidad en los estudiantes de una Universidad Privada en la Ciudad de Chiclayo, 2018.” Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Delgado Baltodano, C. R. & Lezama Ríos, L. E. (2018). “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del proyecto especial Jequetepeque – Zaña, año 2017”. Universidad Privada Antenor Orrego.
<https://hdl.handle.net/20.500.12759/4320>
- Díaz Vargas, L. R. & Flores Enríquez D. Y. (2020). “Gestión de cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero”. Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/3540>

- Espinoza Chile, E. & Huisa Yupa, Y. (2021). “Modelo de gestión de cobranza para el control de morosidad en la cooperativa de ahorro Santo Domingo de Guzmán agencia Cusco periodo 2019 – 2020”. Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/4921>
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E. & Grijalva Guerrero G. G. (2018). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación científica*, vol. 3, núm. 26, 2019. Grupo Compas.
- GESTIÓN, N. (2020). Pregunta de hoy: ¿El Minedu debería dictar medidas para enfrentar la morosidad en colegios | NOTICIAS GESTIÓN PERÚ? 1.
<https://gestion.pe/opinion/pregunta-de-hoy/el-minedu-deberia-dictar-medidas-para-enfrentar-la-morosidad-en-colegios-particulares-noticia/>
- Guevara Pérez, H. M. (2018). Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo. Universidad de Lambayeque.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la Investigación (6th ed.).
- Huayta Lipa, N. S., & Quispe Merma, C. E. (2019). Análisis de las causas de morosidad en los padres de familia del Colegio Adventista Túpac Amaru, 2019. Universidad Peruana Unión.
- Hurtado Mamani, J. R. (2019). “Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014 – 2017” Universidad Privada de Tacna.
<http://hdl.handle.net/20.500.12969/883>
- Llontop Díaz, M. N. & Morales Carbonel, R. C. (2021). “Índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas. Ferreñafe 2019”. Universidad Señor de Sipan.
<http://hdl.handle.net/20.500.12802/8020>
- Periche Delgado, G. S., Ramos Farroñan E. V. & Chamoli Falcon A. W. (2020). La morosidad ante un confinamiento del COVID-19 en la caja rural de ahorro y crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizama*, 14(4), (206-212).
- Pérez Sánchez, V. & Quispe Chañi, D. S. (2017) “Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir el índice de morosidad de la institución educativa José Pardo –

- Cusco 2017". Universidad Peruana Unión.
- Quezada Lucio, N. (2010). Metodología de la investigación (Editora Ma).
- Ríos, M. (n.d.). Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C y D supera el 60%. 07-02-19. Retrieved February 7, 2019, from <https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015-noticia/>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, C. (2008). Estadística para Administración (J. Enrique Callejas (ed.); Grupo Edit).
- Romero Carazas, R. & Torres Barrera, W. (2021). "Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para el control de la morosidad en instituciones de educación básica". Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/5001>
- Ruíz, 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. [Universidad Señor de Sipán].
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/4412>
- Saavedra Rondoy, M. E. (2019). "Implementación de sistema de un control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del colegio Miguel Ángel Bounarroti periodo 2017" Universidad Ricardo Palma.
<https://hdl.handle.net/20.500.14138/2286>
- Sampaollesi, L. (2019). 7 estrategias para reducir la morosidad-en-las-Escuelas Aulica.
<https://aulica.com.ar/7-estrategias-para-reducir-la-morosidad-en-las-instituciones-de-educacion-privada/>
- Tarazona, N. (n.d.). ¿Qué hacer respecto del cobro de pensiones en los colegios particulares? 15 Abril, 2020. Retrieved August 7, 2020, from <https://lpderecho.pe/que-hacer-respecto-cobro-pensiones-colegios-particulares/>
- Tolentino, D. (2020, October). El índice de morosidad en los colegios privados bordea el 80%. Diario - Perú 21.
<https://peru21.pe/lima/el-indice-de-morosidad-en-los-colegios-privados-bordea-el-80-covid-19-coronavirus-educacion-noticia/?ref=p21r>
- Tomaylla Astoray, K. S., Ipanaque Gonzales, V. R. & Ancco Cruz Y. E. (2020). "La morosidad en tiempo de pandemia del COVID-19: Un problema financiero en colegio privados". Universidad Peruana Unión.

- Tomaylla Astoray, K. S., Ipanaque Gonzales, V. R. & Ancco Cruz Y. E. (2020). “La morosidad en tiempo de pandemia del COVID-19: Un problema financiero en colegio privados”. Universidad Peruana Unión.
<http://hdl.handle.net/20.500.12840/4017>
- Vara Horna, Alfredo Arístides. (2015). Los 7 pasos para elaborar una tesis (C. Arestegui Baca (ed.); Primera ed).
- Viloria A., & Zapata V. (2018). Manual de Normas y procedimientos contables para el área de cuentas por cobrar de la empresa “INVERSIONES M. C. H., C.A”. *Revista Enfoques*, 2(6), 138 – 148.