

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



**Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución  
Educativa Privada de la Región Puno, 2021**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

**Autor:**

Catherine Luna Mansilla  
Ivana Susi Gómez Sucasaca  
Luz Minalda Mamani Rivera

**Asesor:**

Mg. Julieta Brisaida Rafael Pari

**Juliaca, febrero de 2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Julieta Brisaida Rafael Parí, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y EL NIVEL DE MOROSIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA REGIÓN PUNO, 2021" de los autores, **Catherine Luna Mansilla, Ivana Susi Gómez Sucasaca y Luz Minalda Mamani Rivera** tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Juliaca a los 23 días del mes de febrero del año 2023



---

Mg. Julieta Brisaida Rafael Parí

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiari, a 23 día(s) del mes de febrero del año 2023 siendo las 01:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mg. Yarmany Said Lupaca Chaza, el (la) secretario(a) CPC Magali Apaya Pachauri y los demás miembros CP. Rodolfo Agustín Cullí Sorco y el (la) asesor(a) Mg. Julieta Bravida Rafael Puni

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

- del(los) (las) bachiller(es): a) Catherine Luna Mamilla b) Ivana Suri Gómez Sucasaca c) Luz Minalda Mamani Rivera

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): Catherine Luna Mamilla

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 15, B-, Bueno, Muy Bueno

Bachiller (b): Ivana Suri Gómez Sucasaca

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 15, B-, Bueno, Muy Bueno

Bachiller (c): Luz Minalda Mamani Rivera

Table with columns: CALIFICACIÓN, ESCALAS (Vigesimal, Literal, Cualitativa), Mérito. Row 1: Aprobado, 15, B-, Bueno, Muy Bueno

(\*) 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.

Signatures for Presidente/a, Asesor/a, and Bachiller (a)

Signatures for Miembro and Bachiller (b)

Signatures for Secretario/a, Miembro, and Bachiller (c)

## **DEDICATORIA**

A Dios, y a cada uno de nuestros seres queridos, quienes han sido nuestros pilares para seguir adelante y culminar exitosamente esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos de manera especial a nuestra asesora la Mg. Julieta Brisaida Rafael Pari, por su apoyo y dedicación brindado en el desarrollo del artículo.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
1. Introducción .....	11
1.1 Revisión de la literatura .....	12
2. Metodología .....	16
3. Resultados .....	18
4. Discusiones.....	24
5. Conclusiones .....	26
6. Recomendaciones.....	27
Referencias .....	28
ANEXOS.....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 - Resultados descriptivos para la variable estrategias de cobranza .....	18
Tabla 2 - Resultados descriptivos para la variable nivel de morosidad .....	18

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Carta de aceptación para publicación .....	31
Anexo 2: Copia de resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo aprobado por el consejo de facultad correspondiente	32
Anexo 3: Cuestionario	33
Anexo 4: constancia de revisión de la redacción y ortografía	48

## **Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021**

### **RESUMEN**

El objetivo del presente estudio fue determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada; la investigación fue básica o pura, cuantitativa, correlacional y sin experimentación. La conformó 92 responsables financieros de la unidad de análisis, y los resultados fueron ( $r=-0,507$ ) y ( $p=0,000$ ). Conclusiones: Existe correlación inversa entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad; esto significa que, a mayor efectividad de las estrategias de cobranza, menor será el nivel de morosidad y viceversa.

**Palabras clave:** Cobranza, estrategias de cobranza, nivel de morosidad, morosidad, instituciones educativas.

## **Collection strategies and the level of delinquency in a private educational institution in the Puno Region, 2021**

### **ABSTRACT**

The objective of this study was to determine the relationship between collection strategies and the level of delinquency in a private educational institution; the research was basic or pure, quantitative, correlational and non-experimental. It was conformed by 92 financial officers of the unit of analysis, to whom a questionnaire was applied. The results were ( $r=-0.507$ ) and ( $p=0.000$ ). It is concluded that there is an inverse correlation between collection strategies and the level of delinquency; this means that the greater the effectiveness of the collection strategies, the lower the level of delinquency and vice versa.

*Key words:* Collections, collection strategies, level of delinquency, delinquency, educational institutions.

## 1. INTRODUCCIÓN

La pandemia por COVID-19 ha causado serios problemas en el sector educativo privado, muchos responsables financieros han perdido sus empleos, otros han visto mermados sus ingresos, y el impacto económico ha incrementado el índice de morosidad, el mismo que podría obligar al cierre de 2 mil colegios y desencadenar en el desempleo de 5 mil docentes (Benites, 2020). Las estadísticas muestran que cerca de 110 mil estudiantes se trasladaron a colegios públicos; algunas Instituciones Educativas, como parte de su estrategia, han rebajado sus pensiones entre un 20 % y 30 % siendo imposible incrementar más rebajas, aun así, la morosidad oscila entre el 70 % y un 80 % (Benavides, 2020).

Al respecto, Canales y Simeón (2018) revelan que existen deficiencias, en relación con el análisis de gestión financiera y la morosidad. Por su parte, Borja (2016) analiza el porcentaje de morosidad en instituciones educativas, concluyendo la existencia de problemas por causas del retraso en los ingresos de los obligados.

A nivel nacional, Lachira (2019) sostiene que la problemática de la falta de liquidez por causa del retraso de pagos de las pensiones de enseñanza, ha generado afectación en la rentabilidad, por lo que ha considerado que el compromiso que firmaron los padres al inicio de la matrícula, queda en letra muerta, y dichas políticas no son evaluadas. Así mismo, solo se hacen llamadas telefónicas que terminan siendo fútiles, y no se cuenta con el personal capacitado e idóneo para las funciones de cobros.

En ese mismo contexto, Espinoza et al. (2020) refiere que los deudores que cumplen con sus depósitos oportunamente, valoran el servicio que se les provee y priorizan la educación. Por su parte, Gabriel (2020) concluyó que es importante para toda gestión financiera, identificar los motivos de las conductas morosas, ello promoverá la detección y manejo oportuno para la institución, a fin de no juzgar al deudor, más bien, promover su responsabilidad.

Morón y Huillcahuamán (2020) concluyeron, que la morosidad no se relaciona con la liquidez en los colegios de su unidad de análisis, refiere que los mismos no evidencian dificultades en la administración de la cartera morosa y para evitar la ausencia de liquidez recurren a préstamos entre colegios. Cáceres (2018) concluyó que existe una relación positiva entre sus variables, además, refiere la necesidad de implantar lineamientos estratégicos para coadyuvar a la organización a reducir los índices de morosidad.

Por su parte, Sánchez y Vittor (2017) concluyeron que el manejo adecuado de la cartera vencida se relaciona significativamente con la liquidez, sin embargo, es necesario establecer reglas claras para no incurrir en morosidad. Así también, Salas (2017) concluyó que la cuenta de incobrables tiene relación positiva con la rentabilidad de los colegios, sin embargo evidenció que los incobrables no se provisionan con arreglo a ley.

En el plano local, Ramírez (2020) a través de un estudio correlacional, no experimental, transversal, aplicó su instrumento en 102 responsables financieros, cuyos resultados fueron  $r=-0.597$  y  $p=0.000$ . Concluyó que existe correlación negativa moderada. Recomendó el mayor uso de estrategias para reducir la morosidad.

Por consiguiente, se plantea la siguiente pregunta investigativa: ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad?, la misma que se traduce en el siguiente objetivo general: Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad. Como consecuencia, la hipótesis se formula de la siguiente manera: Existe relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad.

Por lo expuesto, este trabajo de investigación se justificó socialmente, porque aportó información importante a fin de otorgar mejores estrategias para controlar la morosidad y ello redundará en una atención de calidad hacia los usuarios del servicio educativo; se justificó teóricamente, porque sus resultados enriquecieron el conocimiento del sector económico, así como la teoría. Se justificó metodológicamente, porque se utilizó el método científico, por lo tanto, sus resultados son comprobables y aportarán como base a otros estudios de índole cuantitativa y cualitativa, Se justificó a nivel práctico, porque permite que la unidad de análisis pueda fortalecer la toma de decisiones respecto del tema que concierne a las variables.

## **1.1 Revisión de la literatura**

### **1.1.1 Estrategias de cobranza**

Las estrategias de cobranza, son métodos, procedimientos, procesos de gestión y acción que suelen proponerse para recuperar la cartera vencida, a través de metodologías y buenas prácticas (Herrera, 2020). Las estrategias de cobranza requieren ser adecuadas, es decir, no todos los clientes se retrasan en sus pagos, es por ello, que se requiere de cuidado para su operación; cualquier exceso de energía puede resultar en un problema grave para la organización. Las estrategias de cobranza deben caracterizarse por contener

i) acciones, ii) formas y iii) tipos, además estas han de ser oportunas, ello implica que las fechas de pago deben ser observadas con minuciosidad, de modo que las obligaciones sean cobradas antes de la merma de los recursos del deudor. Las estrategias de cobranza deben ser completadas, ello implica que, durante el seguimiento, el departamento encargado deba recuperar las cuentas en su totalidad. Como consecuencia, la cobranza debe cerrar el círculo de la venta del servicio (Morales y Morales, 2018).

En palabras de Molina (2005) cobrar en condiciones inesperadas resulta una labor que requiere del uso de herramientas específicas y creativas. Por su parte, Castillo (2021) refiere que la cobranza requiere de estrategias que sirven para hacer cumplir el compromiso de pago, las estrategias de cobranza depende del tipo de empresa y del ámbito económico.

Por consiguiente, las acciones de cobranza deberán considerar que se fijan con base en el nivel de autorización otorgado, las formas de cobranza obedecerán al nivel de cobro o tipo de cobro, el cual se realizará al interior de la institución o en agentes determinados previamente, deberán contener la hora y fecha en que se harán los depósitos, así como la tasa moratoria; y los tipos de cobranza se establecerán si se aceptan pagos parciales o totales, entre otros (Romero-Carazas et al., 2022).

Según Guajardo (1991) es conveniente que las estrategias de cobranza se fijen por escrito, de manera que estos puedan orientar en la formulación e interpretación de los créditos otorgados, así como de sus montos, incrementos, ratificación, suspensión, entre otros. Dicho manual debe contener tanto objetivos como las políticas y normas, así como la descripción del puesto y de la persona encargada de autorizar los créditos.

### **1.1.2 Acciones de cobranza**

Según Coronel (2016) las acciones de cobranza deben seguir un riguroso proceso, el cual inicia por el análisis de cada caso en particular, seguido por el contacto con el cliente, en donde se realizará un diagnóstico y se generará la alternativa que mejor se adecúe al cumplimiento de la obligación de pago, seguidamente se procederá a obtener el compromiso, por escrito, por parte del deudor, con la finalidad de promover su cumplimiento y la realización del seguimiento del caso.

### **1.1.3 Formas de cobranza**

Para establecer las formas de cobranza, será necesario analizar la aplicación de una cobranza personal, o a través de intermediarios, según Nole (2015) si se posee la

suficiente confianza y se ha obtenido el compromiso por parte del deudor, podría ser aplicable una forma de cobranza utilizando redes sociales y/o aplicativos.

#### **1.1.4 Tipos de cobranza**

Según Coronel (2016) los tipos de cobranza se ejecutan a través de los responsables de cobranza, y se utilizan los procedimientos regulares, con la finalidad de realizar la cobranza; este tipo de cobranza se programa anticipadamente y es el primer tipo de cobranza el cual se debe implementar antes de proceder a otros tipos. También está la cobranza preventiva, la que se realiza utilizando los canales de comunicación establecidos para tales situaciones. A través de la cobranza preventiva, como su nombre lo indica, se previene la incursión en fases coactivas, las cuales se convierten en onerosas, tanto para la institución como para el deudor.

#### **1.1.5 Nivel de Morosidad**

Brachfield (2009) refiere que los niveles de morosidad obedecen a factores que promueven que los líquidos sean retenidos y perjudiquen el funcionamiento de la empresa, por lo que no podrá atender sus obligaciones de pago. El fenómeno de la morosidad se puede incrementar debido a factores coyunturales, como la desaceleración económica. En otra publicación, Brachfield (2013) manifiesta que existen personas que no atienden a sus pagos, los cuales se dividen en: Intencionales, fortuitos, negligentes, circunstanciales, y despreocupados, en suma, son aquellos que pueden cumplir con el pago, pero no desean; o lo desean pagar, pero no pueden; y aquellos que no desean ni quieren.

Al respecto, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP – SBS, señala los niveles de morosidad en los que pueden incurrir los deudores, estos son calificados de la siguiente forma: Nivel normal con un atraso no mayor a 8 días. Nivel con problemas potenciales – CPP, con atraso de 9 hasta 30 días. Nivel deficiente, si el retraso se prolonga desde 31 a 90 días. Nivel dudoso, si el deudor no ha respondido al pago entre 61 y 120 días. Y nivel de pérdida, si el deudor no ha respondido a la deuda durante más de 4 meses.

No cabe duda que la morosidad puede provocar insolvencia de quien la padece o derivar en situaciones concursales con los acreedores si esta no es controlada oportunamente; por consiguiente, puede perjudicar la continuidad financiera de la empresa (Gonzales y Gomez, 2017). En los últimos meses, la crisis por COVID-19 ha evidenciado falencias en el control de la morosidad de todos los sectores económicos, por lo que resulta

necesario revisar la teoría hasta aquí publicada y añadir nuevos conceptos en recuperación de cartera morosa se refiere, debido a que estamos en un nuevo contexto, lo que requiere nuevas estrategias (Osore y Suller, 2013).

#### **1.1.6 Determinantes de morosidad**

Izquierdo (2017) refiere que existen factores externos e internos, es decir, factores ajenos al moroso, como las facilidades de pago, la calidad del servicio y/o producto, los casos fortuitos, etc.; así como los factores internos, provocados por el moroso, tales como el esfuerzo personal, los ingresos insuficientes, otras obligaciones, las situaciones especiales y oportunidades que se aprovechan al margen de las obligaciones contractuales.

Quilcate (2021) identificó factores económicos que contribuyen a la presencia de clientes morosos en la organización, relacionados con determinantes exógenos, como el lugar de trabajo y los gastos educativos, y determinantes endógenos, como los ingresos. De estos, los dos últimos factores son los que más contribuyen al desarrollo de clientes morosos; esto se debe a que, si bien los padres tienen ingresos, los distribuyen equitativamente para apoyar la educación de sus hijos en el hogar.

Sea cual fuere la razón, externa o interna, exógena o endógena, los niveles de morosidad demuestran los efectos sobre la gestión y la capacidad operativa de las instituciones educativas, sin embargo, pueden controlarse, como lo demuestra el presente estudio.

## 2. METODOLOGÍA

El enfoque fue cuantitativo, al respecto Bernal (2006) refiere que el enfoque consiste en observar y recoger la información a través de encuestas, obteniendo resultados empíricos posibles de ser generalizados. El tipo básico o puro. El diseño fue no experimental, porque no se manipuló ninguna variable, y fue de corte transeccional, porque la información se recogió en un solo momento en el tiempo. Según Galindo (2000) los estudios no experimentales buscan información descriptiva, la cual no permite el manejo arbitrario de las variables. Por su parte, Díaz (2009) sostiene que mediante el corte transeccional aplica un instrumento sobre la muestra en un solo momento en el tiempo. El nivel fue correlacional. En ese sentido, Ramos (2020) sostiene que las investigaciones correlacionales nacen de la necesidad de relacionar dos variables, sin manipularlas.

La población estuvo constituida por 92 responsables financieros de los estudiantes de la Institución Educativa Adventista Mariscal Castilla de la Provincia de El Collao – Ilave, quienes incurrieron en la condición de morosidad al 30 de septiembre de 2021, según información de la unidad de análisis. En ese sentido, Icart et al. (2006) la población se refiere al común de los individuos, quienes tienen propiedades en común, las cuales se desea investigar.

No siempre se puede contar con una muestra aleatoria y representativa de la población. La teoría señala que, a medida que se incrementa el tamaño de la muestra, se tiene errores menores, por tal razón, para el presente estudio, la muestra fue la misma población, debido a que se requirió alcanzar el máximo nivel de precisión en las conclusiones del presente trabajo de investigación; como consecuencia, no se propone ninguna fórmula de muestra. Al respecto, Fuentelsaz (2004) sostiene que la muestra es una parte representativa de la población de estudio, esta se define utilizando fórmulas estadísticas, definiendo sus criterios de exclusión e inclusión.

El método usado para obtener los datos fue la entrevista, y el instrumento utilizado fue un cuestionario de 20 ítems, con los ítems del 1 al 10 para la variable 1 y los ítems del 11 al 20 para la variable 2, con el fin de medir la correlación entre las variables sugeridas. Según Quintana (2006) el cuestionario es una estructura organizada de preguntas que responden a objetivos propuestos, el mismo que permitirá recolectar datos de las fuentes primarias, a fin de concluir las investigaciones propuestas.

En relación con los resultados descriptivos, estos serán tamizados a través de una puntuación o baremo, la misma que fue de criterio y normativo, al respecto, Pino (2010) refiere que un baremo es una tabla de cálculo o conjunto de reglas para valorar los méritos, daños o contribuciones de una persona u organización. De este modo, la idea de baremo puede abordarse desde dos puntos de vista diferentes. Una tabla de cálculo puede tener por objeto proporcionar un conjunto de cálculos estadísticos completos, o alternativamente, los criterios a través de los cuales se evalúa las cualificaciones de un instrumento aplicado. En ese sentido, para el presente estudio, se tomaron la cantidad de preguntas multiplicadas por el valor más alto según su escala de Likert, seguidamente se dividieron entre los rangos propuestos, y de allí, a través del software estadístico SPSS, se procedió a codificar y recodificar las variables, para luego presentarlas en las respectivas tablas 1 y 2.

Para los resultados inferenciales, se procedió a realizar una prueba de normalidad, con la intención de elegir si se utiliza un estadístico paramétrico o no. Esta prueba se realizó mediante el test de *Kolmogorov-Smirnov*, debido a que se trata de un estudio con una muestra superior a los 50 participantes, y cuyo resultado superó el 0,05 requeridos, entonces se decidió utilizar un estadístico paramétrico.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Resultados descriptivos para la variable estrategias de cobranza*

	Freq.	%	% válido	% acumulado
Insuficiente	16	17.4	17.4	17.4
Mesurado	76	82.6	82.6	100.0
Suficiente	0	0.0	0.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Los resultados descriptivos de la variable 1 se muestran en la tabla 1, y son como siguen: Las estrategias de cobranza fueron insuficientes en un 17.4 % y medidas en un 82.6 %, prevalecen las estrategias de cobranza medidas. Estos resultados demuestran que la organización examina cada caso de morosidad por separado, busca formas de ponerse en contacto con el moroso, ofrece opciones y comodidades de pago y negocia con éxito un acuerdo vinculante, todo mesuradamente.

**Tabla 2**

*Resultados descriptivos para la variable nivel de morosidad*

	Freq.	%	% válido	% acumulado
Bajo	9	9.8	9.8	9.8
Moderado	83	90.2	90.2	100.0
Alto	0	0.0	0.0	100.0
Total	92	100.0	100.0	

Los resultados descriptivos de la variable 2 se muestran en la tabla 2, y son como siguen: El nivel de morosidad fue bajo en un 9.8 % y moderado en un 90.2 %, prevalece el nivel de morosidad moderado. Estos resultados demuestran que la institución facilita los medios de pago y fomenta el cumplimiento de las obligaciones, elevando el nivel de cumplimiento, lo que explica el comportamiento moderado y bajo de la variable, dado que la mayoría de los responsables financieros intentan cumplir con sus obligaciones con escasos retrasos.

## 3.2 Resultados inferenciales

### 3.2.1 Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

**Tabla 3**

*Tabla de contingencia de la hipótesis general*

		Estrategias de cobranza	Nivel de morosidad
Estrategias de cobranza	Correlación de Pearson	1.000	-,507**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	92	92
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	-,507**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	92

La tabla 3, muestra un coeficiente de correlación  $r = -0,507$ , a través del cual se infiere que existe relación inversa entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad, además el p valor de 0.000, dispone admitir la hipótesis alterna.

### 3.2.2 Contrastación de hipótesis

a. Planteamiento de hipótesis general:

H1: Existe relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

H0: No existe relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

b. Regla de decisión:

$\alpha \leq 0.05$  o 95 % de nivel de confianza

c. Decisión:

Dado que el valor crítico de 0,000 es inferior al valor necesario de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad.

### 3.2.3 Primer objetivo específico

Describir cuál es la relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

**Tabla 4**

*Tabla de contingencia de la primera hipótesis específica*

		Acciones de cobranza	Nivel de morosidad
Acciones de cobranza	Correlación de Pearson	1	-,579**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	92	92
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	-,579**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	92

La tabla 4, muestra un coeficiente de correlación  $r = -0,579$ , a través del cual se infiere que existe relación inversa entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad, además el p valor de 0.000, dispone admitir la hipótesis alterna.

### 3.2.4 Contrastación de hipótesis

a. Planteamiento de hipótesis Específicas:

H1: Existe relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

H0: No existe relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

b. Regla de decisión:

$\alpha \leq 0.05$  o 95 % de nivel de confianza

c. Decisión:

Dado que el valor crítico de 0,000 es inferior al valor necesario de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

### 3.2.5 Segundo objetivo específico

Establecer cuál es la relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

**Tabla 5**

*Tabla de contingencia de la segunda hipótesis específica*

		Formas de cobranza	Nivel de morosidad
Formas de cobranza	Correlación de Pearson	1	-,240*
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	92	92
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	-,240*	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	92

La tabla 5, muestra un coeficiente de correlación  $r = -0,240$ , a través del cual se infiere que existe relación inversa entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad, además el p valor de 0.000, dispone admitir la hipótesis alterna.

### 3.2.6 Contratación de hipótesis

a. Planteamiento de hipótesis Específica:

H1: Existe relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

H0: No existe relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

b. Regla de decisión:

$\alpha \leq 0.05$  o 95 % de nivel de confianza

c. Decisión:

Dado que el valor crítico de 0,000 es inferior al valor necesario de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

### 3.2.7 Tercer objetivo específico

Analizar cuál es la relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

**Tabla 6**

*Tabla de contingencia de la tercera hipótesis específica*

		Tipos de cobranza    Nivel de morosidad	
Tipos de cobranza	Correlación de Pearson	1	-,525**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	92	92
Nivel de morosidad	Correlación de Pearson	-,525**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	92	92

La tabla 6, muestra un coeficiente de correlación  $r = -0,525$ , a través del cual se infiere que existe relación inversa entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad, además el p valor de 0.000, dispone admitir la hipótesis alterna.

### 3.2.8 Contrastación de hipótesis

a. Planteamiento de hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

H0: No existe relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

b. Regla de decisión:

$\alpha \leq 0.05$  o 95 % de nivel de confianza

c. Decisión:

Dado que el valor crítico de 0,000 es inferior al valor necesario de 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.

#### 4. DISCUSIONES

Ramírez (2020) planteó como objetivo general determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019, había indicios de una correlación negativa, lo que sugería que a medida que se utilizaban con más frecuencia actividades de cobro como el análisis de casos, el contacto con el cliente, el diagnóstico, la generación de alternativas, el compromiso de pago, el cumplimiento del pago y el seguimiento del caso, disminuía la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl.

Canales y Simeón (2018) revelaron que existen deficiencias, en relación con el análisis de gestión financiera y la morosidad. A diferencia de la unidad de análisis, se encontró información precisa acerca de la información de los retrasos y el seguimiento de cada uno de ellos. Lachira (2019) evidenció que el compromiso firmado por los responsables financieros quedó en letra muerta, no se evalúan las políticas de cobranza, solo se hacen llamadas telefónicas y no se cuenta con el personal capacitado e idóneo para las funciones de cobros. En la unidad de análisis se evidenció que el personal docente y administrativo se encuentran predispuestos a colaborar en las labores de recuperación de la cartera vencida,

Espinoza et al. (2020) concluyeron que los deudores cumplen con sus depósitos oportunamente, valoran el servicio que se les provee y priorizan la educación. Situación que se vio reflejada en la unidad de análisis, en donde las estrategias de prestar servicios de calidad, como lo venían haciendo antes y durante la pandemia, es la política primigenia. Gabriel (2020) concluyó que es importante para toda gestión financiera, identificar los motivos de las conductas morosas, ello promoverá la detección y manejo oportuno para la institución, a fin de no juzgar al deudor, más bien, promover su responsabilidad. Análogamente, en la unidad de análisis se evidenció prolijidad para la identificación de los responsables financieros retrasados en sus pagos, y sobre todo, un nivel de empatía, el mismo que fue devuelto con el pago, muchas veces retrasado por asuntos de la inmovilización social, pero honrado finalmente,

Morón y Huilcahuamán (2020) concluyeron que la morosidad no se relaciona con la liquidez en los colegios, y para evitar la ausencia de liquidez, recurren a préstamos entre colegios. En la unidad de análisis se tuvo que recurrir a préstamos por parte de la asociación, para cubrir algunas necesidades emergentes, sin embargo, el ámbito financiero

estuvo dentro de los márgenes de lo planificado. Cáceres (2018) concluyó que existe una relación positiva entre sus variables, así como Sánchez y Vittor, (2017). En ese sentido, el presente estudio evidenció que el manejo adecuado de la cartera vencida se relaciona significativamente con la liquidez, así como Salas (2017) quien concluyó que la cuenta de incobrables tiene relación positiva con la rentabilidad de los colegios, del mismo parecer que Ramírez (2020) cuyos resultados fueron  $r=-0.597$  y  $p=0.000$  y concluyó que existe correlación negativa moderada. Recomendó el mayor uso de estrategias para reducir la morosidad.

## 5. CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general, determinar la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad, los investigadores llegaron a la conclusión de que existe una correlación inversa entre las estrategias de cobranza y la morosidad, esto significa que mientras más efectivas sean las estrategias de cobranza, menor será el índice de morosidad y viceversa.

En cuanto al primer objetivo específico, describir la relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad, los investigadores llegaron a la conclusión de que existe una correlación inversa entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad, lo que se interpretó, a mayor efectividad de las acciones de cobranza, menor será el nivel de morosidad y viceversa.

En relación con el segundo objetivo específico, establecer la relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad, se encontró que, si existía una relación inversa, esto significa que, a mejores formas de cobranza, menores serán los niveles de morosidad y viceversa.

En relación con el tercer objetivo específico, que fue analizar la relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad, se encontró que, sí existe una relación inversa. Esto implica que, a mejores tipos de cobranza, menor será el nivel de morosidad y viceversa.

## **6. RECOMENDACIONES**

A la institución, incidir en las estrategias de cobranza y potenciarlas mediante encuestas de satisfacción, de manera que se pueda ir más allá de un mero umbral mensurable, ya que se demostró que, cuanto mejor sean las estrategias de cobranza, menor será el nivel de morosidad y viceversa.

A los docentes, apoyar de forma persistente en las acciones de cobranza, puesto que son ellos los que tienen contacto directo con los estudiantes, ya sea como docentes o como asesores de salón.

A los encargados de las áreas financieras, reforzar sus estrategias relacionadas con las formas de cobranza, debido a que estas se convertirán en factores que promoverán los medios y lugares de pago para evitar niveles altos de morosidad.

A la comunidad educativa, a promover la responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones contractuales en todo tiempo, sea cual fuere el tipo de deuda y el tipo de cobranza.

## REFERENCIAS

- Benavides, M. (2020). Ministerio de Educación - Gobierno del Perú. *Nota de Prensa*.  
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/164293-ministro-benavides-mas-de-110-mil-estudiantes-han-solicitado-traslado-a-colegios-publicos>
- Benites, A. (2020). Hay 6 mil docentes en riesgo de desempleo. *Diario Correo*.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades* (Pearson Educación de México, S.A. de C.V. (ed.)).
- Borja, A. (2016). *Análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil*. Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Económicas.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagos* (Profit Edi).  
<https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional: Tratado práctico de morosología* (Profit Edi).  
<https://books.google.com.pe/books?id=gdmGAgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Cáceres, J. (2018). *Gestión financiera y morosidad en las instituciones educativas privadas de nivel secundaria del distrito de Independencia, 2018*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Canales, Á., & Simeón, J. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional* (Tercero en).  
<https://books.google.com.pe/books?id=a3wcEAAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Coronel Huamán, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera MiBanco - Jaén 2015* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4152/NoleZeña.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (RIL).

- Espinoza, S., Aquino, W., Lima, O., Villafuerte, R., Sánchez, J., & Mamani, K. (2020). La morosidad: factores motivacionales de los responsables financieros, en el contexto del COVID-19. *Revista de Investigación Valor Contable*, 7, 37–49.
- Fuentelsaz Gallego, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Profesión*, 5(18), 18.
- Gabriel, T. (2020). *Gestión financiera y la morosidad en Instituciones Educativas Peruanas: Una revisión teórica*. Universidad Peruana Unión.
- Galindo, L. (2000). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación* (Prentice H). <https://bit.ly/3fA68Qn>
- Gonzales, J., & Gomez, R. (2017). La Morosidad. *Over The Rim*, 191–199. <https://doi.org/10.2307/j.ctt46nrzt.12>
- Guajardo, J. (1991). *Estrategias y técnicas para optimizar el crédito y la cobranza* (Universidad).
- Herrera Vásquez, T. J. (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* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6839/Herrera Vásquez Tania Julisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6839/Herrera_Vásquez_Tania_Julisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Icart, T., Fuentes, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina*.
- Izquierdo Requejo, A. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de caso, 2016* [Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Perú]. [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/MoralesMeléndez\\_VargasMeza\\_Identificar\\_factores\\_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/10239/MoralesMeléndez_VargasMeza_Identificar_factores_externos2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lachira, V. (2019). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura; 2017 - 2018*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Molina Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis* (ISEF Empresa). <https://books.google.es/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Morán Maticurena, D. M., & Rivera Valón, O. R. (2018). *Diseño de un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de grado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/33286>

- Morón, S., & Huillcahuamán, R. (2020). *Morosidad y Liquidez en las Instituciones educativas Sur Oriental del Perú*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión.
- Nole Zeña, G. I. (2015). *Estrategia de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicio en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A. 2015*. Tesis de grado. Universidad Señor de Sipán.
- Osores, C., & Suller, M. (2013). *Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P. San Juan Bosco SAC*. Tesis de grado, Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Pino, R. (2010). *Metodología de la investigación* (1st ed.). Editorial San Marcos, E.I.R.L.
- Quilcate Silva, A. G. (2021). *Factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P. 10 de Octubre de Ciudad de Dios, 2021* [Tesis de grado. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76504/Quilcate\\_SAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76504/Quilcate_SAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quintana, A. (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa* (Eds. UNMSM).
- Ramírez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019* [Tesis de grado, Universidad Peruana Unión].  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3416/Fiorella\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3416/Fiorella_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ramos, C. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9.
- Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S. A., Bernedo-Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M., & Belleza Chávez, A. D. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía y Negocios*, 4(2), 232–248.  
<https://doi.org/https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Salas, J. (2017). *Cuentas incobrables y la rentabilidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de San Juan de Miraflores, 2017*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo.
- Sánchez, M., & Vittor, H. (2017). *Determinar la relación existente entre la morosidad y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los períodos 2012 - 2016*. Tesis de grado, Universidad Peruana Unión.

## ANEXOS

### Anexo 1: Carta de aceptación para publicación



*REVISTA LATINOAMERICANA DE  
Ciencias Sociales*  
www.relacis.com

# CARTA DE ACEPTACIÓN

EL DIRECTOR DE LA REVISTA LATINOAMERICANA DE CIENCIAS SOCIALES, HACE CONSTAR QUE:

**Luz Minalda Mamani Rivera**

**Ivana Susi Gómez Sucasaca**

**Catherine Luna Mansilla**

HAN PRESENTADO EL ARTÍCULO CIENTÍFICO TITULADO: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA REGIÓN PUNO 2021", EL MISMO QUE SE ENCUENTRA COMO ACEPTADO PARA SU PUBLICACIÓN EN LA SEGUNDA EDICIÓN DE LA REVISTA RELACIS VOL. 1 NÚM. 2 (2023).

SE EXPIDE LA PRESENTE CONSTANCIA A SOLICITUD DE LOS INTERESADOS, PARA LOS FINES QUE ESTIMEN CONVENIENTE.

CORDIALMENTE,

LIMA, 28 DE NOVIEMBRE DEL 2022



MG. C.P.C. RAFAEL ROMERO-CARAZAS  
Director Jefe de RELACIS

---

www.relacis.com revista@relacis.com

**Anexo 2: Copia de resolución de inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo aprobado por el consejo de facultad correspondiente**



**FACULTAD DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES**

**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”**

**RESOLUCIÓN N° 4052-2021/UPeU-FCE-CF**

Ñaña, Lima, 15 de setiembre de 2021

**VISTO:**

El expediente de los (las) bachiller (es), de la Carrera Profesional de Contabilidad, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión,

**CONSIDERANDO:**

Que la Universidad Peruana Unión tiene autonomía académica, administrativa y normativa, dentro del ámbito establecido por la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad;

Que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, mediante sus reglamentos académicos y administrativos, ha establecido las formas y procedimientos para la aprobación e inscripción del proyecto de trabajo de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que los(las)/el(la) bachiller(es), ha(n) solicitado la inscripción de su perfil de proyecto de tesis, y la designación de Asesor, encargado de orientar y asesorar la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo;

Estando a lo acordado en la sesión del Consejo de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Peruana Unión, celebrada el 15 de setiembre de 2021, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

**SE RESUELVE:**

Aprobar el perfil de proyecto de tesis en formato artículo y disponer su inscripción en el registro correspondiente, designar al ASESOR para que oriente y asesore la ejecución del perfil de proyecto de tesis en formato artículo el cual fue dictaminado, otorgándoles un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución.

Testistas	Código	Título	Asesor	Dictaminadores
Catherine Luna Mansilla	201122341	Estrategias de cobranza y morosidad en la Institución Educativa Adventista Mariscal Castilla de la Provincia del Collao -Ilave, 2021	Mg Julieta Brisanda Rafael Pari	Dictaminador 1 CPC Magali Apaza Pachauri
Luz Minalda Mamani Rivera	201020229			Dictaminador 2: CP. Rodolfo Agustín Calli Sonco
Ivana Susi Gómez Sucasaca	201121057			

Regístrese, comuníquese y archívese.



**Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez**  
DECANA



**Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto**  
SECRETARIA ACADÉMICA

- Interesado
- Asesor
- Archivo (2)

## Anexo 3: Cuestionario

### CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, se busca recoger información relacionada con la investigación titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA REGIÓN PUNO, 2021" por lo que le pedimos se sirva completar la información demográfica y marcar la respuesta que considere conveniente. Se le recuerda que el presente cuestionario es anónimo.

#### I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

##### A. Grupo etario

1. De 20 a 30 años .. ( )
2. De 31 a 40 años .. ( )
3. De 41 a 50 años .. ( )
4. Más de 50 años..... ( )

##### B. Situación laboral

1. Independiente .... ( )
2. Dependiente..... ( )
3. Desempleado..... ( )

##### C. Estado civil

1. Soltero(a)..... ( )
2. Casado(a)..... ( )
3. Conviviente..... ( )
4. Viudo(a)..... ( )

##### D. Género

1. Femenino ..... ( )
2. Masculino..... ( )

Número de hijos en la institución  
( )

#### II. CUESTIONARIO

A continuación, marque la respuesta que más se adecúe a su realidad, considerando la siguiente escala:

1. Nunca;    2. Casi nunca;    3. A veces;    4. Casi siempre;    5. Siempre

Variable: ESTRATEGIAS DE COBRANZA						
1	¿Considera usted que la institución analiza cada caso por separado, respecto al cobro de las pensiones de enseñanza durante el año?	1	2	3	4	5
2	¿Considera usted que la institución agota todos los medios para contactarlo e informarle de sus pagos de pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5
3	¿Considera usted que la institución ofrece varias alternativas y facilidades de pago de las pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que el compromiso de pago es un documento que merece cumplimiento?	1	2	3	4	5
5	¿Considera usted que la institución hace un seguimiento de cada caso de morosidad en particular?	1	2	3	4	5

6	¿Considera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones de manera personal en su domicilio?	1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones a través de docentes o terceros?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted que ha recibido notificaciones de pago de pensiones en su correo electrónico?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la institución realiza notificaciones formales para el cobro de pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5
10	¿Considera usted que la institución le recuerda oportunamente que debe pagar las pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5
<b>Variable: MOROSIDAD</b>						
11	¿Considera usted que posee los recursos pero suele retrasarse porque la institución no facilita otros medios de pago de pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5
12	¿Considera usted que su intención de pago tiene relación con la calidad de enseñanza de la institución?	1	2	3	4	5
13	¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de pensiones por situaciones fortuitas o de fuerza mayor?	1	2	3	4	5
14	¿Considera usted que haría todos los esfuerzos por realizar el pago de pensiones si hubiese mejora en la calidad de enseñanza en la institución?	1	2	3	4	5
15	¿Considera usted que suele retrasarse porque sus ingresos son escasos y no cubren los gastos del hogar y de pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5
16	¿Considera usted que para pagar las pensiones de enseñanza, el factor calidad es indiferente?	1	2	3	4	5
17	¿Considera usted que su retraso en las pensiones de enseñanza se debe a su insatisfacción con el servicio educativo que percibe?	1	2	3	4	5
18	¿Considera usted que a pesar de las circunstancias el pago de las pensiones es primordial?	1	2	3	4	5
19	¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de las pensiones, porque la institución no se lo recuerda habitualmente?	1	2	3	4	5
20	¿Considera usted que la educación que recibe(n) su(s) hijo(s) no tiene relación con el pago de las pensiones de enseñanza?	1	2	3	4	5

*Agradecemos su apoyo*

**CUESTIONARIO**

Mediante el presente cuestionario, se busca recoger información relacionada con la investigación titulada "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA REGIÓN PUNO, 2021" por lo que le pedimos se sirva completar la información demográfica y marcar la respuesta que considere conveniente. Se le recuerda que el presente cuestionario es anónimo.

**I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA**

**A. Grupo etario**

- 1. De 20 a 30 años .. ( )
- 2. De 31 a 40 años .. ( )
- 3. De 41 a 50 años .. (X)
- 4. Más de 50 años..... ( )

**B. Situación laboral**

- 1. Independiente .... ( )
- 2. Dependiente..... ( )
- 3. Desempleado..... (X)

**C. Estado civil**

- 1. Soltero(a)..... ( )
- 2. Casado(a)..... ( )
- 3. Conviviente..... (X)
- 4. Viudo(a)..... ( )

**D. Género**

- 1. Femenino ..... ( )
- 2. Masculino..... (X)

Número de hijos en la institución  
( 1 )

**II. CUESTIONARIO**

A continuación, marque la respuesta que más se adecúe a su realidad, considerando la siguiente escala:

1. Nunca;      2. Casi nunca;      3. A veces;      4. Casi siempre;      5. Siempre

Variable: ESTRATEGIAS DE COBRANZA						
1	¿Considera usted que la institución analiza cada caso por separado, respecto al cobro de las pensiones de enseñanza durante el año?	X	2	3	4	5
2	¿Considera usted que la institución agota todos los medios para contactarlo e informarle de sus pagos de pensiones de enseñanza?	X	2	3	4	5
3	¿Considera usted que la institución ofrece varias alternativas y facilidades de pago de las pensiones de enseñanza?	X	2	3	4	5
4	¿Considera usted que el compromiso de pago es un documento que merece cumplimiento?	1	X	3	4	5
5	¿Considera usted que la institución hace un seguimiento de cada caso de morosidad en particular?	1	X	3	4	5

6	¿Considera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones de manera personal en su domicilio?	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
7	¿Considera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones a través de docentes o terceros?	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
8	¿Considera usted que ha recibido notificaciones de pago de pensiones en su correo electrónico?	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
9	¿Considera usted que la institución realiza notificaciones formales para el cobro de pensiones de enseñanza?	<input checked="" type="checkbox"/>	2	3	4	5
10	¿Considera usted que la institución le recuerda oportunamente que debe pagar las pensiones de enseñanza?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
<b>Variable: MOROSIDAD</b>						
11	¿Considera usted que posee los recursos pero suele retrasarse porque la institución no facilita otros medios de pago de pensiones de enseñanza?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
12	¿Considera usted que su intención de pago tiene relación con la calidad de enseñanza de la institución?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
13	¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de pensiones por situaciones fortuitas o de fuerza mayor?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
14	¿Considera usted que haría todos los esfuerzos por realizar el pago de pensiones si hubiese mejora en la calidad de enseñanza en la institución?	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5
15	¿Considera usted que suele retrasarse porque sus ingresos son escasos y no cubren los gastos del hogar y de pensiones de enseñanza?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
16	¿Considera usted que para pagar las pensiones de enseñanza, el factor calidad es indiferente?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
17	¿Considera usted que su retraso en las pensiones de enseñanza se debe a su insatisfacción con el servicio educativo que percibe?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
18	¿Considera usted que a pesar de las circunstancias el pago de las pensiones es primordial?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5
19	¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de las pensiones, porque la institución no se lo recuerda habitualmente?	1	<input checked="" type="checkbox"/>	3	4	5
20	¿Considera usted que la educación que recibe(n) su(s) hijo(s) no tiene relación con el pago de las pensiones de enseñanza?	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	5

*Agradecemos su apoyo*

#### Anexo 4: Matriz de Variable

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA REGIÓN PUNO, 2021</b>	<b>Estrategias de cobranza.</b> refiere que la cobranza requiere de estrategias que sirven para hacer cumplir el compromiso de pago, las estrategias de cobranza dependerán del tipo de empresa y del ámbito económico.(Castillo, 2021).	Acciones de cobranza	Análisis del caso
			Contacto con el cliente
			Generación de alternativa
			Obtención de compromiso de pago
			Cumplimiento de compromiso de pago
		Formas de cobranza	Acercamiento
			Uso de terceros
			Notificaciones virtuales
		Tipos de cobranza	Cobranza formal
			Notificaciones previas
	Determinantes exógenos	facilidades	
		Calidad de enseñanza	
		Casos fortuitos	
	Determinantes endógenos	Esfuerzo personal	
		Ingresos insuficientes	
		Ingresos suficientes	
		Insatisfacción con el servicio	
Priorización de responsabilidades			
Situaciones especiales			
Oportunidad			
<b>Nivel de morosidad.</b> Refiere que los impagos son líquidos retenidos que perjudican el funcionamiento de la empresa, por lo que no podrá atender sus obligaciones de pago. El fenómeno de la morosidad se puede incrementar debido a factores coyunturales, como la desaceleración económica. (Brachfield 2009)			

### Anexo 5: Matriz de Consistencia

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y NIVEL DE MOROSIDAD EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE LA REGIÓN PUNO, 2021</p>	<p>Estrategias de cobranza que la cobranza requiere de estrategias que sirven para hacer cumplir el compromiso de pago, las estrategias de cobranza dependerán del tipo de empresa y del ámbito económico.(Castillo, 2021).</p>	<p>Acciones de cobranza</p>	<p>Análisis del caso</p>	<p>¿Considera usted que la institución analiza cada caso por separado, respecto al cobro de las pensiones de enseñanza durante el año?</p>
			<p>Contacto con el cliente</p>	<p>¿Considera usted que la institución agota todos los medios para contactarlo e informarle de sus pagos de pensiones de enseñanza?</p>
			<p>Generación de alternativa</p>	<p>¿Considera usted que la institución ofrece varias alternativas y facilidades de pago de las pensiones de enseñanza?</p>
			<p>Obtención de compromiso de pago</p>	<p>¿Considera usted que el compromiso de pago es un documento que merece cumplimiento?</p>
			<p>Cumplimiento de compromiso de pago</p>	<p>¿Considera usted que la institución hace un</p>

			seguimiento de cada caso de morosidad en particular?
		Acerca miento	¿Consi dera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones de manera personal en su domicilio?
Formas de cobranza		Uso de terceros	¿Consi dera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones a través de docentes o terceros?
		Notific aciones virtuales	¿Consi dera usted que ha recibido notificaciones de pago de pensiones en su correo electrónico?
		Cobran za formal	¿Consi dera usted que la institución realiza notificaciones formales para el cobro de pensiones de enseñanza?
Tipos de cobranza		Notific aciones previas	¿Consi dera usted que la institución le recuerda oportunament e que debe pagar las pensiones de enseñanza?
			0

<p>Nivel de morosidad Refiere que los impagos son líquidos retenidos que perjudican el funcionamiento de la empresa, por lo que no podrá atender sus obligaciones de pago. El fenómeno de la morosidad se puede incrementar debido a factores coyunturales, como la desaceleración económica. (Brachfield 2009)</p>	<p>Determinantes exógenos</p>	<p>Facilidades</p>	1	<p>¿Considera usted que posee los recursos, pero suele retrasarse porque la institución no facilita otros medios de pago de pensiones de enseñanza?</p>
		<p>Calidad de enseñanza</p>	2	<p>¿Considera usted que su intención de pago tiene relación con la calidad de enseñanza de la institución?</p>
		<p>Casos fortuitos</p>	3	<p>¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de pensiones por situaciones fortuitas o de fuerza mayor?</p>
		<p>Esfuerzo personal</p>	4	<p>¿Considera usted que haría todos los esfuerzos por realizar el pago de pensiones si hubiese mejora en la calidad de enseñanza en la institución?</p>
		<p>Ingresos insuficientes</p>	5	<p>¿Considera usted que suele retrasarse porque sus ingresos son</p>

---

		escasos y no cubren los gastos del hogar y de pensiones de enseñanza?
Ingresos suficientes	6	¿Considera usted que para pagar las pensiones de enseñanza, el factor calidad es indiferente?
Insatisfacción con el servicio	7	¿Considera usted que su retraso en las pensiones de enseñanza se debe a su insatisfacción con el servicio educativo que percibe?
Priorización de responsabilidades	8	¿Considera usted que a pesar de las circunstancias el pago de las pensiones es primordial?
Situaciones especiales	9	¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de las pensiones, porque la institución no se lo recuerda habitualmente?
Oportunidad	10	¿Considera usted que la educación que recibe(n) su(s) hijo(s) no tiene relación con el pago de

---

las pensiones  
de  
enseñanza?

---

Anexo 6: Matriz de Consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO Y DISEÑO	
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Tipo:</b> Básico o Puro	La c resp de In A Ca d quie con 3 res
¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021?	Determinar cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.	Existe relación entre las estrategias de cobranza el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivo Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Diseño:</b> No experimental, transeccional.	<b>M</b> ser
¿Cuál es la relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021?	Describir cual es la relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.	Existe relación entre las acciones de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.		
¿Cuál es la relación entre formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021?	Establecer cuál es la relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.	Existe relación entre las formas de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.		
¿Cuál es la relación entre los tipos de cobranza y el nivel morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021?	Analizar cuál es la relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021.	Existe relación entre los tipos de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2022.		

## Anexo 7: validación de juicio de expertos

### INFORME DE VALIDACIÓN

**Validación del instrumento:** Para validar el cuestionario denominado "*Estrategias de cobranza*". Se solicitó la validación estadística de consistencia interna, siendo validado por la Dra. Madeleine N. Ticona Condori, donde se evaluó la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción, de contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández, 2010). Se aplicó el instrumento a un grupo, con características similares a las de la investigación; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.

Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento Cuestionario de Estrategia de cobranza, mediante el análisis factorial (ver anexo 001) de ítem por ítem del instrumento, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach (ver anexo 002) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.965 que es valorado como alto o consistente. El instrumento queda expedito para ser aplicado a la muestra considerando su validez y confiabilidad.



Madeleine N. Ticona Condori  
ING. ESTADÍSTICO - INFORMÁTICO  
C.I.P. N° 156018

## Anexo 001. Cuestionario Estrategias de cobranza Ítem por ítem

### Análisis Factorial – Comunalidades

	Inicial	Extracción
¿Considera usted que la institución analiza cada caso por separado, respecto al cobro de las pensiones de enseñanza durante el año?	1,000	,747
¿Considera usted que la institución agota todos los medios para contactarlo e informarle de sus pagos de pensiones de enseñanza?	1,000	,508
¿Considera usted que la institución ofrece varias alternativas y facilidades de pago de las pensiones de enseñanza?	1,000	,876
¿Considera usted que el compromiso de pago es un documento que merece cumplimiento?	1,000	,808
¿Considera usted que la institución hace un seguimiento de cada caso de morosidad en particular?	1,000	,849
¿Considera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones de manera personal en su domicilio?	1,000	,651
¿Considera usted que la institución ha realizado cobros de pensiones a través de docentes o terceros?	1,000	,725
¿Considera usted que ha recibido notificaciones de pago de pensiones en su correo electrónico?	1,000	,870
¿Considera usted que la institución realiza notificaciones formales para el cobro de pensiones de enseñanza?	1,000	,883
¿Considera usted que la institución le recuerda oportunamente que debe pagar las pensiones de enseñanza?	1,000	,865

Método de extracción: análisis de componentes principales.

## Anexo 002

### Alfa de Cronbach

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	10



## INFORME DE VALIDACIÓN

**Validación del instrumento:** Para validar el cuestionario denominado “Morosidad”. Se solicitó la validación estadística de consistencia interna, siendo validado por la Dra. Madeleine N. Ticona Condori, donde se evaluó la claridad, concisión y relevancia de los enunciados.

Para la validación estadística se realizó una prueba piloto previa a la recolección de los datos con el fin de obtener información que ayude a mejorar la validez y confiabilidad del instrumento y detectar problemas en la validez de construcción, de contenido y de criterio. Sobre la forma de administración y calificación de la escala recomendados por autores en investigación (Hernández, 2010). Se aplicó el instrumento a un grupo, con características similares a las de la investigación; dicha prueba y su respectivo análisis ayudó a mejorar el formato, la redacción, claridad y concisión de los ítems que integran el instrumento.

Posteriormente se procedió a la validación estadística del instrumento Cuestionario de Morosidad, mediante el análisis factorial (ver anexo 001) de ítem por ítem del instrumento, así como a la validez y coeficiente de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach (ver anexo 002) que mide la consistencia interna arrojando un coeficiente total de 0.979 que es valorado como alto o consistente. El instrumento queda expedito para ser aplicado a la muestra considerando su validez y confiabilidad.



Madeleine N. Ticona Condori  
M.E. ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA  
C.I.R. N° 156018

**Anexo 001. Cuestionario de Morosidad**  
Análisis Factorial – Comunalidades

	Inicial	Extracción
¿Considera usted que posee los recursos, pero suele retrasarse porque la institución no facilita otros medios de pago de pensiones de enseñanza?	1,000	,873
¿Considera usted que su intención de pago tiene relación con la calidad de enseñanza de la institución?	1,000	,205
¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de pensiones por situaciones fortuitas o de fuerza mayor?	1,000	,916
¿Considera usted que haría todos los esfuerzos por realizar el pago de pensiones si hubiese mejora en la calidad de enseñanza en la institución?	1,000	,435
¿Considera usted que suele retrasarse porque sus ingresos son escasos y no cubren los gastos del hogar y de pensiones de enseñanza?	1,000	,776
¿Considera usted que para pagar las pensiones de enseñanza, el factor calidad es indiferente?	1,000	,804
¿Considera usted que su retraso en las pensiones de enseñanza se debe a su insatisfacción con el servicio educativo que percibe?	1,000	,495
¿Considera usted que a pesar de las circunstancias el pago de las pensiones es primordial?	1,000	,897
¿Considera usted que suele retrasarse en el pago de las pensiones, porque la institución no se lo recuerda habitualmente?	1,000	,840
¿Considera usted que la educación que recibe(n) su(s) hijo(s) no tiene relación con el pago de las pensiones de enseñanza?	1,000	,881

Método de extracción: análisis de componentes principales.

**Anexo 002**  
*Alfa de Cronbach*  
**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,979	10



Anexo 8: constancia de revisión de la redacción y ortografía



**CONSTANCIA DE REVISIÓN DE LA  
REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA**

Mg. Hilario Maximo Pelinco Apaza

Especialista en lingüística

Dejo constancia que revisé la redacción y la ortografía del trabajo de investigación titulado: ***“Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una institución educativa privada de la región Puno, 2021”***. Para optar el Título Profesional en Contabilidad. De las investigadoras:

**CATHERINE LUNA MANSILLA**

**IVANA SUSI GÓMEZ SUCASACA**

**LUZ MINALDA MAMANI RIVERA**

El cual cumple con las normas de redacción científica y ortográfica. Por lo cual firmo la presente.

Juliaca, 03 de noviembre del 2023



HILARIO PELINCO A.  
JOCENTE UNIVERSITARIO  
DNI: 42281011