

Análisis exploratorio situacional de la morosidad en colegios de la región norte central de Lima-24.docx

 Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:572151300

Fecha de entrega

27 mar 2026, 1:36 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 mar 2026, 1:37 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Análisis exploratorio situacional de la morosidad en colegios de la región norte central de Lima....docx

Tamaño del archivo

4.2 MB

55 páginas

9664 palabras

56.249 caracteres

18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Caracteres reemplazados**
157 caracteres sospechosos en N.º de páginas
Las letras son intercambiadas por caracteres similares de otro alfabeto.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	1%
2	Internet	www.coursehero.com	1%
3	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-12-27	<1%
5	Internet	www.593dp.com	<1%
6	Internet	tesis.usat.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%
8	Trabajos entregados	Escuela Naval de Cadetes Almirante Padilla on 2025-03-25	<1%
9	Internet	hdl.handle.net	<1%
10	Internet	rid.ugr.edu.ar	<1%
11	Internet	revistajetypeka.edu.py	<1%

12	Trabajos entregados	Universidad de Jaén on 2020-05-13	<1%
13	Internet	repositori.uji.es	<1%
14	Internet	repositorio.utc.edu.ec	<1%
15	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-05-05	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2025-07-16	<1%
17	Internet	es.slideshare.net	<1%
18	Internet	cebem.org	<1%
19	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
20	Trabajos entregados	UNIV DE LAS AMERICAS on 2025-01-30	<1%
21	Trabajos entregados	University of Wales central institutions on 2023-05-02	<1%
22	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
23	Internet	ri.ujat.mx	<1%
24	Internet	forum.wordreference.com	<1%
25	Internet	prezi.com	<1%

26	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%
27	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2025-03-02	<1%
28	Trabajos entregados	UNIV DE LAS AMERICAS on 2016-07-03	<1%
29	Trabajos entregados	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD on 2023-12-05	<1%
30	Internet	revistaingenieria.univalle.edu.co	<1%
31	Internet	vsip.info	<1%
32	Trabajos entregados	UNIV DE LAS AMERICAS on 2025-02-10	<1%
33	Trabajos entregados	Universidad Anahuac México Sur on 2018-12-03	<1%
34	Trabajos entregados	Universidad Francisco de Vitoria on 2025-02-24	<1%
35	Internet	www.researchgate.net	<1%
36	Publicación	Fernández Berríos, Ángel R.. "Desafíos Éticos Y Prácticos De La Implementación D...	<1%
37	Trabajos entregados	Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE on 2025-07-08	<1%
38	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-12-14	<1%
39	Publicación	Yesid Oswaldo González Marín. "Habilidades directivas para el desarrollo de la ge...	<1%

40	Internet	docplayer.com.br	<1%
41	Internet	dspace.utb.edu.ec	<1%
42	Internet	mafiadoc.com	<1%
43	Internet	sgp.undp.org	<1%
44	Internet	tvnglobal.tv	<1%
45	Internet	uaeh.redalyc.org	<1%
46	Internet	www.fra.org.ar	<1%
47	Internet	www.ptolomeo.unam.mx:8080	<1%
48	Internet	www.revistaespacios.com	<1%
49	Trabajos entregados	Corporación Universitaria Iberoamericana on 2023-10-11	<1%
50	Publicación	Jarro Lituma, Gabriela Verónica. "Manual contextualizado de detección temprana..."	<1%
51	Trabajos entregados	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2025-11-03	<1%
52	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2025-06-09	<1%
53	Trabajos entregados	Universidad Tecnologica del Peru on 2024-05-19	<1%

54	Internet	eventos.anpad.org.br	<1%
55	Internet	id.scribd.com	<1%
56	Internet	idoc.pub	<1%
57	Internet	noticucuta.blogspot.com	<1%
58	Internet	repositorio.puce.edu.ec	<1%
59	Internet	repositorio.ulp.edu.pe	<1%
60	Internet	repositorio.umb.edu.pe:8080	<1%
61	Internet	revistas.unjbg.edu.pe	<1%
62	Internet	rua.ua.es	<1%
63	Internet	www.azprensa.com	<1%
64	Internet	www.bcentral.cl	<1%
65	Internet	www.clubensayos.com	<1%

3

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Análisis exploratorio situacional de la morosidad en colegios de la
región norte central de Lima**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Vitmar Jhonson Aliaga Cruz

Elizabeth Amaya Capcha

Rosario Mancilla Tello

Asesor:

Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva

3

Lima, junio del 2025

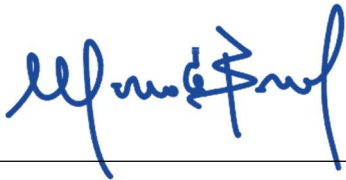
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“ANÁLISIS EXPLORATORIO SITUACIONAL DE LA MOROSIDAD EN COLEGIOS DE LA REGIÓN NORTE CENTRAL DE LIMA”** de los autores **Vitmar Jhonson Aliaga Cruz, Elizabeth Amaya Capcha y Rosario Mancilla Tello**, tiene un índice de similitud de 16%, 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 09 días del mes de julio del año 2025.



Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Naña, Villa Unión, a 04 día(s) del mes de Junio del año 2025 siendo las 16.30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a):

Mtra. Jessa K. Saavedra Vasconez el (la) secretario(a) Dr. Carlos Alberto Vasquez Villanueva y los demás miembros Hg. Pedro Orlando Vega Espilco y el (la) asesor(a) Mtra. Nelly R. Moreno Lopez

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado "Análisis exploratorio situacional de la morosidad en colegios de la región norte central de Lima"

del(s) bachiller(es):

- Vitmar Ithonson Aliaga Cruz
- Elizabeth Luz Amaya Capcha
- Rosario Angélica Mancilla Tello

conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

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

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (b): Elizabeth Luz Amaya Capcha

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

Bachiller (c): Rosario Angélica Mancilla Tello

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	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.


Presidente/a


Secretario/a

Asesor/a

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

"Esta sustentación fue realizada de manera virtual - online sincrónico conforme al Reglamento General de Grados y Títulos"

Escaneado con CamScanner

Agradecimiento

8

Agradecemos en primer lugar a Dios, por su guía y fortaleza en cada paso de este camino. A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo y sacrificios, que han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

A la Universidad Peruana Unión, por brindarnos la oportunidad de crecer y formarnos, y a nuestra asesora, Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva, por su invaluable orientación y dedicación durante este proceso.

24

Gracias a todos los que, de alguna manera, contribuyeron a la realización de este trabajo.

Índice General

62	Resumen.....	9
	1. Introducción	10
12	2. Estado de Arte.....	11
	3. Metodología	14
	3.1. Enfoque	14
	3.2. Diseño.....	15
	3.3. Población.....	15
	3.4. Criterios de inclusión y exclusión	15
	3.5. Muestra.....	16
10	3.6. Instrumento de recolección de datos	17
	3.7. Análisis de datos.....	18
	3.8. Etapas de la investigación	18
	4. Resultados	19
	5. Discusión.....	28
26	6. Conclusiones y Recomendaciones	31
	6.1. Conclusiones	31
	Referencias.....	32
	Anexos	37

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Grupo de códigos de causas de morosidad	20
Gráfico 2. Grupo de códigos de factores internos y externos	21
Gráfico 3. Grupo de códigos de impacto financiero y operativo	23
Gráfico 4. Grupo de códigos de estrategias de cobranza actuales	24
Gráfico 5. Grupo de códigos de estrategias de cobranza propuestas	26
Figura 1. Pasos metodológicos	18
Figura 2. Taxonomía de hallazgos de la investigación	27

Índice de Tablas

Tabla 1. Población total	15
Tabla 2. Distribución de la muestra	17

Índice de Anexos

Anexo A. Evidencia de Sumisión del artículo en una revista de prestigio	37
Anexo B. Resolución de inscripción del perfil de Proyecto	39
Anexo C. Instrumento de recolección de datos	Error! Bookmark not defined.
Anexo D. Matriz de consistencia	44
Anexo E. Cuadro de categorización.....	45

Análisis exploratorio situacional de la morosidad en colegios de la región norte central de Lima

Resumen

Realizar un análisis exploratorio situacional de la morosidad, objetivo del estudio en colegios de la región norte central, Lima. Considerando un enfoque cualitativo, interpretativo; se aplicó entrevistas semiestructuradas a financistas, docentes y padres de familia. Como resultado se identificó factores económicos, sociales y familiares, los cuales fueron presentados a través del Atlas Ti. Entre los cuales se destacan el desempleo, informalidad, familias disfuncionales, ausencia de planificación y secuelas post pandemia; factores que contribuyeron al incumplimiento de pago o morosidad, afectando las finanzas de las instituciones educativas secundarias, limitando los proyectos educativos de inversión e incentivos al personal. Se propone estrategias de educación en finanzas, segmentar a los deudores, visitas domiciliarias y comunicación fluida. Las limitaciones encontradas destacan el alcance geográfico del estudio, proponemos ampliar la investigación a otras regiones. Como propuesta se presenta una taxonomía que organiza los factores de la morosidad en tres etapas: factores, impacto y estrategias. Concluimos que al abordar esta problemática de estudio requiere de estrategias para cada realidad específica o región y un análisis que comprenda a todos los sujetos de estudio.

Palabras clave: Morosidad; Factores situacionales; Educación financiera; Estrategias de cobranza

Exploratory situational analysis of arrears in schools in the north-central region of Lima

Abstract

To conduct an exploratory situational analysis of arrears, the objective of the study in schools in the north central region, Lima. Considering a qualitative, interpretative approach, semi-structured interviews were conducted with financial backers, teachers and parents. As a result, economic, social and family factors were identified, which were presented through Atlas Ti. Among which unemployment, informality, dysfunctional families, lack of planning and post-pandemic sequels stand out; factors that contributed to non-payment or delinquency, affecting the finances of secondary educational institutions, limiting educational investment projects and staff incentives. Financial education strategies, segmentation of debtors, home visits and fluid communication are proposed. The limitations encountered highlight the geographic scope of the study; we propose extending the research to other regions. As a proposal, we present a taxonomy that organizes the factors of delinquency in three stages: factors, impact and strategies. We conclude that addressing this problem requires strategies for each specific reality or region and an analysis that includes all the subjects of the study.

Keywords: *Situational factors; Financial education; Collection strategies.*

1. Introducción

En el contexto económico actual, según Moreira y Mendoza (2023), una de las causas más relevantes al que confrontan las entidades de servicios es el aumento de la morosidad, lo que afecta directamente su solvencia financiera. Este fenómeno se extiende también a las instituciones educativas, dado que el retraso en el pago de las pensiones sigue en aumento, lo que obliga a estas

instituciones a reestructurar sus estrategias de cobranza para mantener su liquidez y cumplir con sus presupuestos planificados. Se puede observar que la morosidad afecta a la liquidez de las empresas, Más aún al tratarse de una institución educativa, los atrasos en los pagos afectan a la liquidez, rentabilidad, compras de activos fijos, provisión para contingencias y la calidad educativa.

Bajo estas premisas ¿Qué factores económicos, sociales y familiares contribuyen a que las familias no puedan cumplir con el pago puntual de las pensiones escolares? ¿De qué manera la morosidad afecta las finanzas institucionales y las operaciones administrativas en el corto y largo plazo? ¿Qué resultados están generando las estrategias de cobranza actuales y qué propuestas innovadoras podrían implementarse para mejorar su efectividad? Con la finalidad de responder estas interrogantes los objetivos que sustentan la investigación fue realizar un análisis exploratorio situacional de la morosidad en los colegios de la Región Norte Central del Perú.

2. Estado de Arte

Abordamos este apartado dando a conocer los factores situacionales que inciden en la morosidad, para el presidente de la Adecopa, Jorge Camacho, solo el 50% de los padres son responsables con los pagos de las pensiones y el otro 50% incurren en la morosidad o evasión en la ciudad de Lima (TVPerú Noticias, 2023). Además, Ramos Zaga (2021) refiere que un deudor no dispone de capital social suficiente para hacer frente a sus obligaciones, y no será capaz de superar esta falta de liquidez y seguirá teniendo pagos atrasados con la empresa.

Diversos estudios sugieren que factores económicos, sociales y familiares están estrechamente ligados a este problema. Según Bernal y Edquen (2017), en su estudio correlacional con una muestra de 169 individuos en un colegio de Tarapoto, evidenció que los factores socioeconómicos, especialmente el económico y el social, presentan una relación significativa con

la morosidad escolar. Los resultados mostraron que factores como el desempleo y las dificultades económicas contribuyen en gran medida a la acumulación de deudas. Además, Carvalho (2024), menciona que los altos índices de morosidad no solo afectan la estabilidad financiera de las instituciones educativas, sino que también pone en riesgo la sostenibilidad del servicio educativo, ya que impacta en la capacidad de cubrir costos operativos esenciales, como el pago de personal docente y la adquisición de materiales educativos. Cochea y Cedeño (2024) agrega que con la paralización de actividades aumenta el índice de morosidad en el sistema financiero como un riesgo potencial, esto se debe a factores la elevada tasa de desempleo, el cierre de negocios y la reducción de salarios en instituciones. En este sentido, la morosidad escolar se vuelve una variable compleja, influenciada por múltiples factores económicos, sociales y regulatorios (Chavarín Rodríguez, 2015).

Madeira (2022) en su estudio, el doble impacto de profundo malestar social y una pandemia en Chile, Mediante pruebas de estrés calibradas basadas en la encuesta financiera de hogares de Chile (EFH) se encontró que el estallido social aumentó el riesgo total de deuda de los hogares del 2.7% al 4.5%, La morosidad hipotecaria subió del 1.3% al 2.7% y la de consumo del 5.2% al 7.5%. Sin embargo, las medidas de apoyo implementadas durante la crisis, como el diferimiento de pagos y el acceso a fondos de pensiones, ayudaron a reducir la morosidad a niveles cercanos a los previos a la crisis.

En el contexto peruano según Congreso de la República del Perú (1996), la Ley N°26549 (Código de Protección y defensa al Consumidor) limitó las estrategias coercitivas de cobranza de las instituciones, las dejó sin herramientas para poder efectivizar los incumplimientos de pago. Huamán et al. (2022) mencionan que la morosidad genera dificultades financieras en las instituciones educativas, afectando su rentabilidad. Quinto et al. (2022) resaltan que la falta de un

sistema que facilite la gestión de cobranzas incrementa la morosidad como Huamán afecta la rentabilidad institucional.

14

Los estudios sugieren el uso de tecnologías como herramientas para mejorar la gestión de cobranza. Romero, et al. (2021). propusieron el uso de un sistema de cobranza sistematizado mediante el programa Collector Equifax, que permite un seguimiento adecuado de los pagos y reduce la desinformación entre los padres. Además recomiendan la sistematización de los todos los procesos financieros para mejorar la liquidez institucional.

15

Iskandar (2019), a través de un modelo predictivo basado en Business Intelligence y el algoritmo Decision Tree C4.5 analizó datos de 276 estudiantes, encontrando que los ingresos de los padres están fuertemente correlacionados con la morosidad. Padres con ingresos menores a Rp 672.500,00 tienen alta probabilidad de retraso en los pagos, mientras que aquellos con ingresos superiores a Rp 1.297.895,00 presentan menor riesgo. Su modelo logró un 95.97% de precisión, permitiendo anticipar la morosidad y mejorar estrategias financieras. De manera similar, Sánchez et al. (2022) demostraron que la gestión de morosidad puede optimizarse mediante aprendizaje automático, combinando datos financieros y datos de centros de contacto. Sus modelos identificaron patrones en la comunicación con deudores, segmentaron clientes y mejoraron la asignación de recursos en cobranza, aumentando la eficiencia y rentabilidad en la recuperación de pagos.

Musungu et al. (2023a) identificaron que la gestión ineficaz de la recaudación de tarifas en escuelas secundarias públicas de Khwisero Sub-County, Kenia, ha generado problemas financieros debido a la falta de estrategias de cobro efectivas y retrasos en la asignación de fondos gubernamentales; proponen mejorar la gestión de cuentas mediante sistemas automatizados. Milcah et al. (2018) indican que la morosidad afecta la inversión en activos, el contrato de docentes

51 y materiales educativos en escuelas secundarias públicas de Ainabkoi. Con la finalidad de promover el cumplimiento de pago declaran estrategias como: sensibilizar a los padres, implementar planes flexibles y buscar apoyo financiero externo.

21 Kaiser et al. (2022), en sus análisis de 76 experimentos aleatorios con más de 160,000 individuos, encontraron que los programas de educación financiera tienen un impacto positivo en el conocimiento y el comportamiento financiero.

7 53 Bajo las premisas expuestas esta investigación es importante en tres aspectos fundamentales. Primer aspecto al permitir identificar las principales causas de la morosidad desde una perspectiva integral y científica en las instituciones educativas, considerando factores que inciden en la falta de pago por parte de los padres. El segundo aspecto analiza el impacto financiero y operativo de la morosidad, evidenciando cómo la falta de recursos afecta la calidad del servicio educativo. Finalmente, el estudio evaluó cuales son las estrategias de cobranza en la actualidad y propuso medidas efectivas que contribuyan a la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas, a fin de asegurar su permanencia en el mercado..

45

3. Metodología

3.1. Enfoque

27 El estudio tiene un enfoque cualitativo, que centra en la interpretación y comprensión de las experiencias y percepciones de los actores en las instituciones educativas en estudio. Para Cadena et al. (2017) los personajes no son reducidos a simples variables, sino que se les entiende como un todo, con el objetivo de comprender sus perspectivas dentro de su propio marco de referencia, en el que todas sus experiencias y puntos de vista son relevantes.

3.2. Diseño

Esta investigación adoptó un diseño exploratorio interpretativo, caso de estudio cuya finalidad fue describir e interpretar las causas de morosidad en las instituciones educativas y proponer estrategias de mejora. Según Abreu (2012), una investigación exploratoria ayuda a conocer y mejorar el conocimiento sobre los fenómenos de estudio, para abordar mejor el problema a investigar. Simons (2011) menciona que este tipo de diseño permite comprender los fenómenos en su contexto natural, enfatizando la interacción entre investigador y participantes. Este diseño no sólo describe los hallazgos, concede a los participantes revisar cómo son representados y responder a las interpretaciones.

3.3. Población

La población objeto de estudio está conformada por todos los padres de familia, docentes y financistas de las instituciones educativas de la Región Norte Central; “El Buen Pastor de Naña” y “Eduardo Forga de Chosica”, en cantidades como se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1: Población total

Perfil de los entrevistados	Cantidad
Contadores – 2024	1
Financistas – 2024	2
Personal administrativo y pedagógico – 2024	51
Responsables Financieros – 2024	437
Total	491

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Criterios de inclusión y exclusión

Se determinan los criterios de inclusión y exclusión que estén acordes a los objetivos de la investigación, por lo que Fonseca-Pedrero et al. (2018) profundiza mencionando que, para la

selección de participantes, se eligen aquellos con conocimientos y experiencias relevantes para proporcionar información valiosa para la investigación.

3.4.1. Criterios de Inclusión:

- a) Personal administrativo que formen parte de la gestión financiera en las instituciones educativas seleccionadas.
- b) Docentes que tengan conocimiento de casos de morosidad en los colegios.
- c) Padres de familia que sean responsables financieros de estudiantes con deudas pendientes y que deseen participar del estudio.
- d) Coordinador del área de contabilidad que tenga conocimiento sobre la gestión y análisis de la morosidad en las instituciones.

3.4.2. Criterios de Exclusión

- a) Financistas, docentes o personal administrativo que no tengan relación directa con la gestión de la morosidad en las instituciones.
- b) Docentes que no participen en la gestión de casos de morosidad.
- c) Padres de familia cuyos hijos no tengan deudas pendientes.

3.5. Muestra

La muestra se encuentra conformada por 2 financistas, 6 docentes, 6 padres y el coordinador del área de contabilidad de la población.

Se ha empleado un muestreo no probabilístico, ya que según Hernández et al. (2018), este tipo de muestreo permite seleccionar a los participantes con base en criterios específicos, lo cual es adecuado cuando se requiere profundizar en casos particulares y no se busca necesariamente la representatividad estadística de toda la población. Fonseca-Pedrero et al. (2018) destacan que, para

la selección de participantes, se eligen aquellos con conocimientos y experiencias relevantes para proporcionar información valiosa para la investigación. La Tabla 2 presenta el perfil detallado de la muestra.

Tabla 2: *Distribución de la muestra*

Grupo de Entrevistados	Cargo en la institución	Especialización	Años de Experiencia/Permanencia en la institución
F001	Financista	Contador público.	6 años
F002	Financista	Bachiller en contabilidad y gestión tributaria	6 años
F003	Financista	Bachiller en ciencias administrativas y Maestro: Negocios con mención en finanzas	8 años
D001	Docente	Licenciada en educación de especialidad primaria	4 años
D002	Docente	Licenciada en ciencias de la comunicación	6 años
D003	Docente	Licenciada en educación, especialidad primaria y puericultura	4 años
D004	Docente	Licenciada en educación de especialidad primaria	4 años
D005	Docente	Licenciada en educación de especialidad primaria	3 años
D006	Docente	Licenciada en educación de especialidad primaria	3 años
P001	Padre	Responsables financieros.	2 años
P002	Padre	Responsables financieros.	3 años
P003	Padre	Responsables financieros.	2 años
P004	Padre	Responsables financieros.	3 años
P005	Padre	Responsables financieros.	3 años
P006	Padre	Responsables financieros.	3 años

Fuente: Elaboración propia.

3.6. Instrumento de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la entrevista con una guía estructurada de preguntas abiertas, realizadas de manera presencial e individual, lo que permitió recolectar datos cualitativos al

favorecer la interacción directa y explorar las experiencias subjetivas de los participantes (Piza et al. 2019). Dolczewski (2022), indica que las entrevistas semiestructuradas facilitan una profunda exploración del tema de investigación e interactúan con los entrevistados. Hermosilla (2018), también destaca su efectividad en la recolección de información, revelación de hechos, intenciones, creencias y sentimientos.

3.7. Análisis de datos

Las respuestas de los entrevistados fueron organizadas y codificadas en categorías específicas para la elaboración de los diagramas Sankey en el software ATLAS Ti. especializado en datos cualitativos (Novatzki et al., 2017). Según de-Córdoba y Molinari (2022), los diagramas Sankey ofrecen una representación clara y efectiva de los flujos, lo que facilita la interpretación y comprensión de procesos complejos. Posteriormente, los diagramas fueron analizados e interpretados en función de los códigos asignados a cada entrevistado dentro de su respectiva categoría.

3.8. Etapas de la investigación



Figura 1: *Pasos metodológicos*

Fuente: Elaboración propia

65 Etapa 1: Diagnóstico de la morosidad; en esta etapa se revisó la literatura existente para comprender los enfoques previos y teorías propuestas por diversos autores. Se formula el problema y los objetivos de investigación.

18 Etapa 2: Recolección de información; se define la muestra conformada por docentes, padres de familia y tesoreros de colegios. Se aplica la entrevista semiestructurada. Transcripción de las entrevistas.

9 Etapa 3: Determinación de los factores situacionales de la morosidad; se identifica las frases claves orientado con el objetivo de la investigación. Identificación de frases claves para ser interpretadas y codificación en descripciones detalladas de las respuestas de los entrevistados. Se genera el cuadro de categorización: por categorías, subcategorías y códigos. Organización de la información y aplicación de una codificación sistemática con Atlas.Ti. Identificar patrones y tendencias a través de codificación abierta y axial. Relacionar los hallazgos con los objetivos de la investigación.

4 Etapa 4: Taxonomía de los factores de la morosidad; en esta etapa final se integran los códigos en una red semántica para evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza existentes. Plantear propuestas de mejora que consideren la viabilidad y aceptación por parte de las instituciones educativas y las familias.

60 4. Resultados

48 En esta sección se presentan los hallazgos organizados en grupos de códigos que analizan el impacto financiero y operativo, los factores internos y externos, así como las estrategias de cobranza actuales y propuestas para mitigar la morosidad en instituciones educativas. Cada grupo

de códigos refleja aspectos específicos que afectan el cumplimiento de pagos y las posibles intervenciones para mejorar la situación financiera de las instituciones. Los gráficos que siguen ofrecen una visualización de estos grupos, facilitando el análisis académico y su vinculación con los objetivos del estudio.

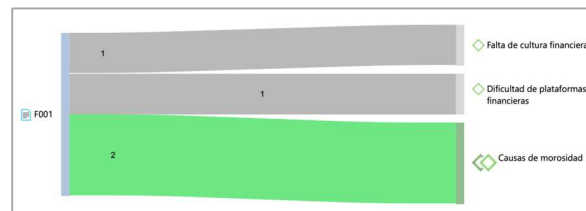


Gráfico 1: Grupo de códigos de causas de morosidad

Fuente: Elaboración propia con Atlas. Ti

El Grafico 1, representa el grupo de códigos causas de morosidad; donde los códigos Falta de cultura financiera y dificultad de plataformas financieras mencionados por F001, quien afirma que muchos padres de familia no priorizan la educación dentro de su presupuesto mensual y carecen de una planificación financiera adecuada. Esto sugiere que el incumplimiento en los pagos no siempre se debe a una falta de recursos, sino a una mala gestión financiera o falta de conciencia sobre la importancia de cumplir con estas obligaciones, asimismo los problemas con las plataformas tecnológicas agravan la situación al generar obstáculos para quien lo utiliza generando eficiencia en los sistemas de pago.

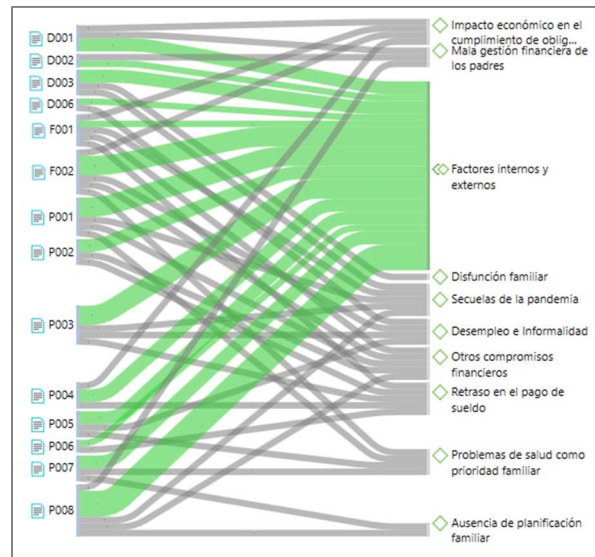


Gráfico 2: Grupo de códigos de factores internos y externos.

Fuente: Elaboración propia con Atlas. Ti

El Gráfico 2 representa el grupo de códigos de factores internos y externos; donde los códigos disfunción familiar y ausencia de planificación familiar mencionados por D003, P007 y P008, quienes destacan cómo la falta de estabilidad familiar (Padres separados, Madres solteras, etc.) y la sobrecarga económica de mantener a varios hijos contribuyen a la morosidad en las instituciones educativas.

El código impacto económico en el cumplimiento de obligaciones en el que coinciden D001, F001, F002 y P004, menciona que la pérdida de empleo de los responsables financieros y el incremento en el costo de vida son factores determinantes en la morosidad, por ejemplo F002 menciona que el aumento de precios en la canasta básica familiar y el transporte ha afectado severamente la capacidad de las familias para cumplir con sus obligaciones económicas, lo cual también se ve agravado por desastres naturales que han llevado a recortes salariales. P004 menciona también casos de robos que han empeorado su situación financiera.

El código mala gestión financiera de los padres mencionado por D001 y D002; resalta la falta de responsabilidad en la administración financiera por parte de los padres, mientras que P008 reconoce una falta de comunicación y organización en la priorización de los gastos familiares en su hogar. Igualmente, P008, P002, P001, F001 y F002 coinciden en el código otros compromisos; que evidencia que las familias acumulan deudas, lo que las obliga a priorizar los gastos básicos y de vivienda sobre la educación de sus hijos.

El código secuelas de la pandemia resaltada por P001, P003, P008 y D003 han notado un impacto significativo en la estabilidad económica de las familias, principalmente debido a la pérdida de empleos, lo que dificulta el cumplimiento de sus responsabilidades. Otro código importante es desempleo e informalidad. P005, D006 y F002 señalan que la falta de empleo estable representa una barrera para cumplir con las obligaciones educativas. Los problemas de salud como prioridad familiar es otro código destacado por P001, P005, P007 y F002. Estos entrevistados mencionan que las enfermedades crónicas y las emergencias médicas dentro de la familia llevan a priorizar estos gastos sobre la educación.

Finalmente, el código retraso en el pago de sueldo es identificado por P002, P003, P004, P006 y F001, Estos entrevistados mencionan que muchos padres reciben sus salarios durante la primera semana de cada mes. Sin embargo, el cargo y vencimiento de las cuotas en las instituciones ocurre en la última semana de cada mes, Esta discrepancia dificulta la capacidad de estos padres para cumplir con los pagos a tiempo.

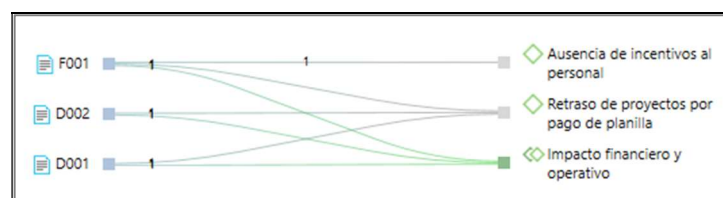


Gráfico 3: Grupo de códigos de impacto financiero y operativo.

Fuente: Elaboración propia con Atlas. Ti

El Gráfico 3 representa el grupo de códigos pertenecientes a impacto financiero y operativo; donde el código retraso de proyectos por pago de planilla revela que la morosidad afectó tanto a docentes como a financistas, por ejemplo D001 y D002 coinciden en que el retraso en los pagos impide llevar a cabo mejoras en la infraestructura y proyectos necesarios para el desarrollo escolar, mientras que F001 indica que las cuentas incobrables retrasan las inversiones, lo que afecta los planes operativos de la institución.

El código ausencia de incentivos al personal destaca cómo la morosidad influye negativamente en la capacidad de la institución para ofrecer incentivos y bonificaciones al personal. F001 señala que a medida que aumenta la morosidad, disminuye la capacidad de la institución para otorgar incentivos y bonificaciones, lo que repercute directamente en la motivación y satisfacción del personal docente.

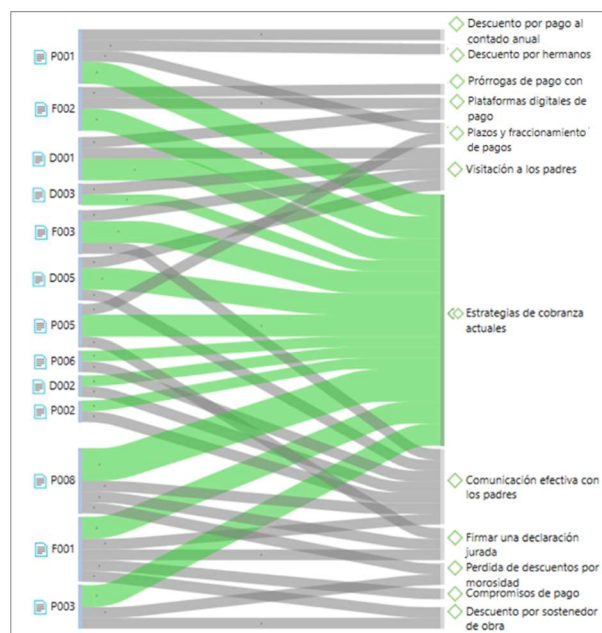


Gráfico 4: Grupo de códigos de estrategias de cobranza actuales.

Fuente: Elaboración propia con Atlas. Ti

El Gráfico 4 representa el grupo de códigos estrategias de cobranza actuales, donde se observa una variada implementación de prácticas para enfrentar la morosidad. Uno de los hallazgos más relevantes son los descuentos por el pago al contado anual y descuento por hermanos, destacando que estas estrategias, mencionadas por P001, buscan insentivar a los padres a pagar por adelantado y matriculas a todos sus hijos en la misma institución.

En código prorroga de pago con sustento, para F002, son los principales actores involucrados, que otorgan extensiones de plazos para padres que justifican dificultades financieras, donde evalúa las solicitudes y otorgan prórrogas individuales a cada padre.

El código plataformas digitales de pago es uno de los hallazgos importantes, D001 menciona que el aplicativo Lamb School facilitaba al padre realizar el pago desde la comodidad de su casa, esta herramienta había mostrado ser útil en años anteriores, sin embargo, dejó de funcionar, esto reduce la cantidad de medios de pago que tenía el padre. F002 mencionó que cuentan con el pago de servicio de BCP, este medio aún es viable.

El código plazos y fraccionamiento de pagos resaltado por P001 y P005 se benefician principalmente las familias que no pueden cumplir con un solo pago total, dando la oportunidad de regularizar su situación a lo largo del año, permitiendo fraccionar y ofrecer plazos adicionales en caso de retraso.

El código comunicación efectiva con los padres mencionados por F003 y D005, implementan estrategias de comunicación directa a través de llamadas telefónicas, WhatsApp y otros medios

digitales. Para F001, P002, P006 y P008, hay una fuerte conexión con la mensajería instantánea, recordatorios de pago y reportes de morosidad.

El código visitación a los padres, coinciden D001, D003 y D005 que la conexión más destacada proviene de los docentes, quienes realizan visitas a los padres para conocer sus necesidades, intereses y asegurar el pago de las pensiones. Por su parte F003 realiza visitas a las familias más morosas, tratando de manera directa y abordar las situaciones que afectan la capacidad de pago.

El código firma de declaración jurada y compromisos de pago, implementado por F001 y sostenida por los entrevistados P005 y P008, formaliza los acuerdos mediante la firma de una declaración jurada, este documento actúa como resumen del contrato, asegurando un compromiso firme.

El código descuento por sostenedor de obra, donde F001 y P003 pertenecen a las familias adventistas que contribuyen con diezmos y ofrendas.

La pérdida de descuentos por morosidad es una medida disuasoria. Para P008 y P003 pueden perder los beneficios de descuento al no cumplir con los pagos en tiempo. Es una medida que tiene menos conexiones, su impacto es significativo en aquellos casos donde se busca evitar morosidad.

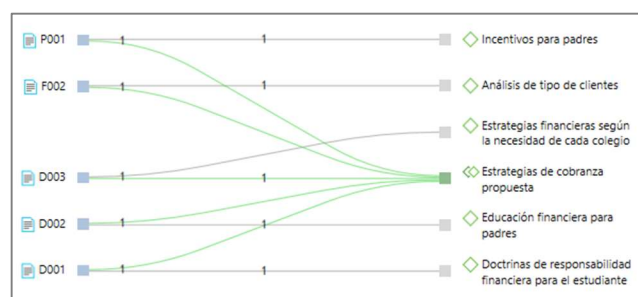


Gráfico 5: Grupo de códigos de estrategias de cobranza propuesta.

Fuente: Elaboración propia con Atlas. Ti

El Gráfico 5 representa el grupo de códigos estrategias de cobranza propuesta, donde muestra incentivos para padres. Según P001, se realiza descuentos y la entrega anticipada de uniformes, si efectúan sus pagos antes de la fecha límite, reforzando el compromiso de los padres para pagar a tiempo.

El código de análisis de tipo de clientes, para F002, consiste en analizar cada caso, crear grupo de clientes según su capacidad de cumplimiento y enfocar los esfuerzos de cobranza en los padres con mayor probabilidad de morosidad, o aquellos que necesiten apoyo permite una cobranza más eficiente.

El código estrategias financieras según la necesidad de cada colegio mencionado por D003, las decisiones sobre cobranza no deben ser uniformes en todas las instituciones educativas. Las diferencias entre colegios más grandes y pequeños deben ser consideradas para diseñar estrategias adecuadas.

El código educación financiera para padres, sugiere D002 realizar talleres o charlas que instruyan a los padres en temas de presupuesto familiar. De esta manera, se busca que prioricen los pagos esenciales, como las pensiones escolares para evitar la morosidad.

Finalmente, doctrinas de responsabilidad financiera para el estudiante, para D001 es orientada a los estudiantes, creando conciencia sobre el estado de sus pagos mediante herramientas visuales como cuadros de colores (verde, amarillo y rojo) en los salones que muestran el estatus de las deudas. Esto ayuda a involucrar tanto a los alumnos como a los padres en la responsabilidad financiera.

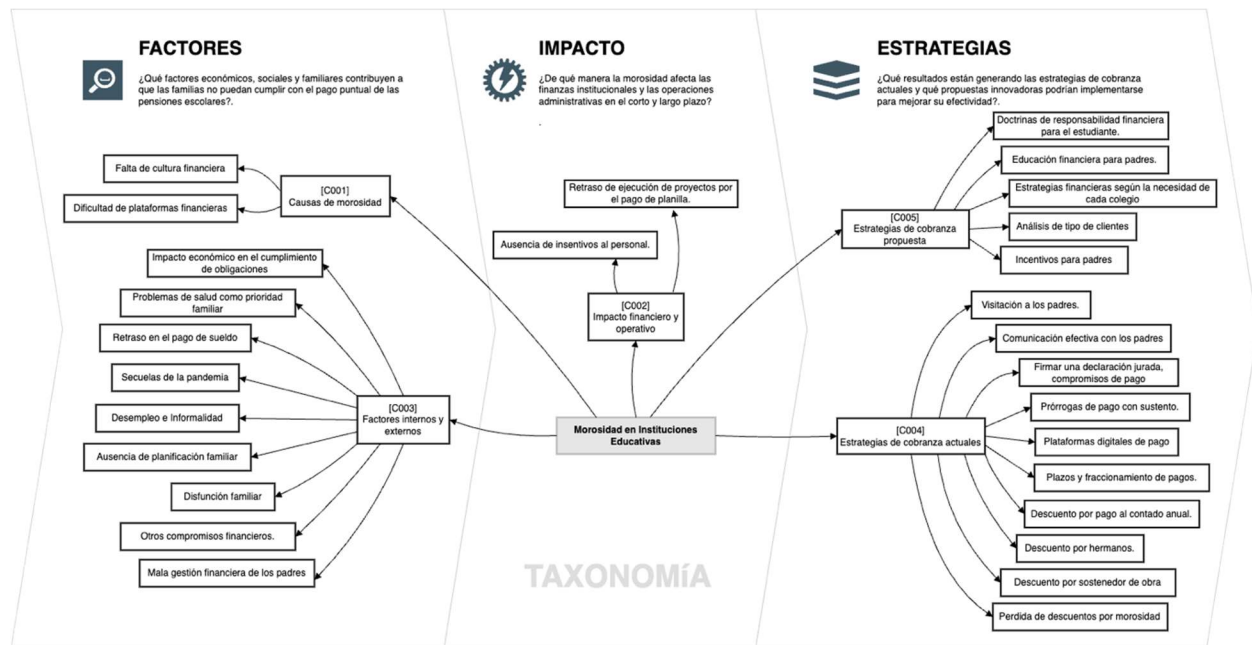


Figura 2: Taxonomía de hallazgos de la investigación

Fuente: Elaboración propia.

La Figura 2 presenta (Dentro de los resultados se presenta la taxonomía como los hallazgos de la investigación que puede servir como un roadmap para entender mejor la investigación. La taxonomía se centra en tres ejes que responden a las preguntas iniciales de la investigación, los cuales son: factores, impacto y estrategias. Dentro de los factores se encuentran los factores internos y externos y las causas de la morosidad. Como causantes de la morosidad se encuentran la falta de cultura financiera y la dificultad en el uso de las plataformas virtuales implementadas. Dentro de los factores internos como externos que puedan influir en el pago puntual de las pensiones escolares se encuentran: el impacto económico. Problemas de salud dentro de la familias, la percepción atrasada de sus sueldos o haberes, las secuelas post pandemia, desempleo e informalidad, la ausencia de planificación familiar también, familias disfuncionales.

El segundo eje impacto que puede ser financiero y operativo son: Retraso en la ejecución de proyectos institucionales como el pago de planillas y los incentivos al personal.

Y por último el eje estrategias se encuentra resaltada por las estrategias de cobranza propuestas dentro de los resultados de la investigación y las estrategias de cobranza que actualmente aplican los colegios objeto de estudio.

Esta taxonomía propuesta puede servir de línea base o guía para que otras instituciones educativas puedan aplicar como estrategias para reducir la morosidad y evitar culminar con resultados en pérdida.

5. Discusión

Las discusiones se han llevado a cabo sobre la base de las preguntas planteadas en la introducción, discutiendo cada hallazgo encontrado a través de los códigos relevantes obtenido de las respuestas de los entrevistados (financista, docente, padre).

1. ¿Qué factores económicos, sociales y familiares contribuyen a que las familias no puedan cumplir con el pago puntual de las pensiones escolares?

En primer lugar, uno de los hallazgos más relevantes indica que los factores económicos, sociales y familiares tienen una influencia directa en la morosidad. Estos resultados coinciden con el estudio de Bernal y Edquen (2017) quienes evidenciaron una correlación significativa entre la estabilidad económica de los hogares y el cumplimiento de pagos escolares, destacando que el desempleo, el aumento del costo de vida y la falta de planificación financiera son causas determinantes de la morosidad. Además, Madeira (2022) señala que la inestabilidad familiar, como la separación de los padres o la sobrecarga financiera en familias con múltiples hijos, también afecta la capacidad de pago, en línea con los hallazgos sobre el impacto de crisis económicas en los hogares.

Por otro lado, la morosidad no solo afecta a las familias, sino también en las instituciones educativas. Carvalho (2024) advierte que altos índices de morosidad comprometen su estabilidad financiera y comprometen su capacidad para cubrir costos operativos esenciales, como salarios docentes y adquisición de materiales educativos. De manera similar, Cochea y Cedeño (2024) sostienen que la paralización de actividades económicas agrava la morosidad, debido al aumento del desempleo, el cierre de negocios y la reducción de salarios en las instituciones educativas.

2. ¿De qué manera la morosidad afecta las finanzas institucionales y las operaciones administrativas en el corto y largo plazo?

En segundo lugar, se confirmó que la morosidad impacta directamente la estabilidad financiera y operativa de las instituciones educativas. Carvalho (2024) señala que la falta de pago compromete la capacidad de las instituciones para cubrir costos esenciales, como salarios docentes y adquisición de materiales educativos. De manera similar, Milcah et al. (2018) señalan que el incumplimiento en el pago de las cuotas escolares limita la mejora de la infraestructura, la contratación de personal docente y la provisión de materiales, lo que afecta directamente la calidad del servicio educativo.

Los hallazgos del estudio también evidencian que el retraso en los pagos no solo compromete la inversión en infraestructura, sino que impacta la motivación del personal docente y la continuidad de proyectos escolares. Esto coincide con lo expuesto por Iskandar (2019), quien identificó que la morosidad limita la capacidad de las instituciones para cubrir costos esenciales. Además, Musungu et al. (2023) advierten que una gestión ineficaz de la recaudación de tarifas escolares genera problemas financieros en escuelas públicas, afectando su liquidez y transparencia.

Finalmente, se identificó que la falta de liquidez en las instituciones dificulta la planificación a largo plazo, generando incertidumbre en la administración de recursos y afectando la calidad educativa.

3. ¿Qué resultados están generando las estrategias de cobranza actuales y qué propuestas innovadoras podrían implementarse para mejorar su efectividad?

El análisis de las estrategias de cobranza implementadas en instituciones educativas reveló tanto avances como oportunidades de mejora. Aunque algunas instituciones han implementado mecanismos como descuentos por pronto pago, plataformas digitales y esquemas de fraccionamiento, estos presentan limitaciones en términos de flexibilidad y acceso. Quinto et al. (2022) destacan que la falta de un sistema eficiente de gestión de cobranzas dificulta la recuperación de pagos y compromete la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas. En este sentido, los hallazgos respaldan la necesidad de estrategias más estructuradas, como la segmentación de deudores y el uso de herramientas tecnológicas para optimizar el seguimiento de pagos, estrategias que también proponen Sánchez et al. (2022) y Romero et al. (2021). Este último sugiere el uso de sistemas automatizados como Collector Equifax, que permiten un mejor seguimiento de los pagos y reducen la desinformación entre los padres. Asimismo, Sánchez et al. (2022) proponen la implementación de modelos de aprendizaje automático para mejorar la eficiencia en la recuperación de pagos, mediante la segmentación de clientes y la predicción de contacto exitoso con deudores.

Además, la educación financiera para los padres emergió como una alternativa clave para reducir la morosidad a largo plazo. Kaiser et al. (2022) resaltan que la formación financiera tiene un impacto positivo en la gestión del endeudamiento familiar, lo que podría contribuir a la estabilidad financiera de las instituciones educativas. Asimismo, se identificó la necesidad de

61 explorar alternativas como la implementación de programas de ayuda financiera para familias en situación de vulnerabilidad o la creación de mecanismos de incentivos vinculados al desempeño académico de los estudiantes. En línea con este enfoque Madeira (2022) destaca el éxito de las políticas de aplazamiento de deudas y los retiros de fondos de pensión para reducir la morosidad durante la pandemia en Chile, este estudio recomienda que las instituciones educativas colaboren más estrechamente con entidades financieras para ofrecer planes de pago flexibles, permitiendo a las familias enfrentar mejor sus obligaciones financieras.

34 Finalmente, este estudio sugiere que futuras investigaciones podrían enfocarse en la implementación de programas de apoyo financiero, modelos predictivos de morosidad y estrategias de cobranza personalizadas según la realidad socioeconómica de cada institución. La colaboración con entidades financieras para ofrecer planes de pago flexibles y mecanismos de incentivo podría representar una solución efectiva para mitigar el impacto de la morosidad y garantizar la sostenibilidad del sistema educativo.

47 6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

2 Este estudio ha proporcionado un análisis sobre la morosidad en las instituciones educativas de la Región Norte Central, identificando sus principales causas, consecuencias y estrategias de cobranza. Los hallazgos evidencian que la morosidad es un problema multidimensional influenciado por factores económicos, sociales y administrativos.

14 En primer lugar, los factores económicos, como el desempleo, el incremento del costo de vida y la falta de planificación financiera, se identificaron como las principales causas de la morosidad. Asimismo, factores sociales y familiares, como la inestabilidad económica de los hogares y la falta de cultura financiera, también influyen en el incumplimiento de pagos.

En segundo lugar, se evidenció que la morosidad afecta directamente la estabilidad financiera y operativa de las instituciones educativas. Se observó que el retraso en los pagos limita la capacidad de inversión en infraestructura, reduce la motivación del personal docente y dificulta el desarrollo de proyectos escolares, lo que repercute en la calidad del servicio educativo.

Respecto a las estrategias de cobranza actuales, como los descuentos por pronto pago y el uso de plataformas digitales, han resultado beneficiosas, presentan limitaciones debido a su falta de flexibilidad y problemas técnicos. En respuesta, se proponen estrategias más estructuradas, tales como la segmentación de clientes según su capacidad de pago, la educación financiera para los padres y la implementación de opciones de pago más flexibles.

En conclusión, la morosidad en las instituciones educativas afecta tanto a las familias como a la sostenibilidad de las instituciones. La implementación de estrategias de cobranza adaptadas a la realidad socioeconómica de los deudores podría contribuir a la reducción de la morosidad y fortalecer la gestión financiera de las instituciones educativas, garantizando su operatividad y la calidad del servicio educativo.

Referencias

- Abreu, J. L. (2012). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. In Daena: International Journal of Good Conscience (Vol. 7, Issue 2). [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aguirre, J. C., & Jaramillo, L. G. (2015). El papel de la descripción en la investigación cualitativa. Revista Moebio, 53. Recuperado de <http://www.moebio.uchile.cl/53/aguirre.html>
- Bernal Ticlla, W., & Edquen Rafael, D. (2017). Factores socioeconómicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Universidad Peruana Unión. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/742>

- Carvalho, L. (2024, agosto 29). Morosidad educativa: ¿qué es y cómo evitarla? Blog Sydle. Recuperado de <https://www.sydle.com/es/blog/morosidad-educativa-6365818e9741df11b7eb56fc>
- Chavarín Rodríguez, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 77-93. <https://doi.org/10.21919/remef.v10i1.67>
- Cochea-Domínguez, I., & Cañizares-Cedeño, L. (2024). Efectos del COVID-19 en la morosidad de los créditos del sector bancario privado del Ecuador 2019-2021. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(2), 162-171. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.2.2298>
- Congreso de la República del Perú. (1996). Ley N.º 26549: Ley de legalidad de actos de los gobiernos locales. Recuperado de <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26549.pdf>
- de-Córdoba, G. F., & Molinari, B. (2022). Sankey diagrams for macroeconomics: A teaching complement bridging undergraduate and graduate Macro. *Heliyon*, 8(9), e10717. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e10717>
- Dolczewski, M. (2022). Semi-structured interview for self-esteem regulation research. *Acta Psychologica*, 228, 103642. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2022.103642>
- Fonseca-Pedrero, E., Ortuño-Sierra, J., Lucas-Molina, B., Debbané, M., Chan, R. C. K., Cicero, D. C., ... & Voracek, M. (2018). Brief assessment of schizotypal traits: A multinational study. *Schizophrenia Research*, 197, 182–191. <https://doi.org/10.1016/j.schres.2017.10.043>
- Gestión Educativa. (2023). 8 ideas para reducir la morosidad en las escuelas y universidades. *Revista Gestión Educativa*. Recuperado de <https://gestioneducativa.net/8-ideas-para-reducir-la-morosidad-en-las-escuelas-y-universidades>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Recuperado de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Huamán Espinoza, C. H., Córdova Llacsahuache, A., Romero-Carazas, R., & Apaza Romero, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296–306. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Iskandar, I. (2019). Parents’ sum of salaries analyses towards school tuition fee arrears potential with decision tree method. *Indonesian Journal of Information Systems*, 2(1), 45. <https://doi.org/10.24002/ijis.v2i1.2168>
- Kaiser, T., Lusardi, A., Menkhoff, L., & Urban, C. (2022). Financial education affects financial knowledge and downstream behaviors. *Journal of Financial Economics*, 145(2, Part A), 255–272. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2021.09.022>
- Madeira, C. (2022). The double impact of deep social unrest and a pandemic: Evidence from Chile. *Canadian Journal of Economics*, 55(3), 1234-1256. <https://doi.org/10.1111/caje.12570>
- Milcah, M., Kiprop, D., & Too, F. (2018). Impact of non-payment of school levies by parents on secondary school programmes and projects in Ainabkoi Sub-County, Uasin-Gishu County, Kenya. *European Journal of Education Studies*. Recuperado de <https://www.eajournals.org/wp-content/uploads/Impact-of-Non-Payment-of-School-Levies-by-Parents-on-Secondary-School.pdf>
- Moreira Moreira, R. P., & Mendoza Vines, M. E. (2023). Factores determinantes que influyen en la morosidad de la Universidad San Gregorio de Portoviejo. *ECA Sinergia*, 14(1), 66–75. <https://doi.org/10.33936/ecasinergia.v14i1.4518>

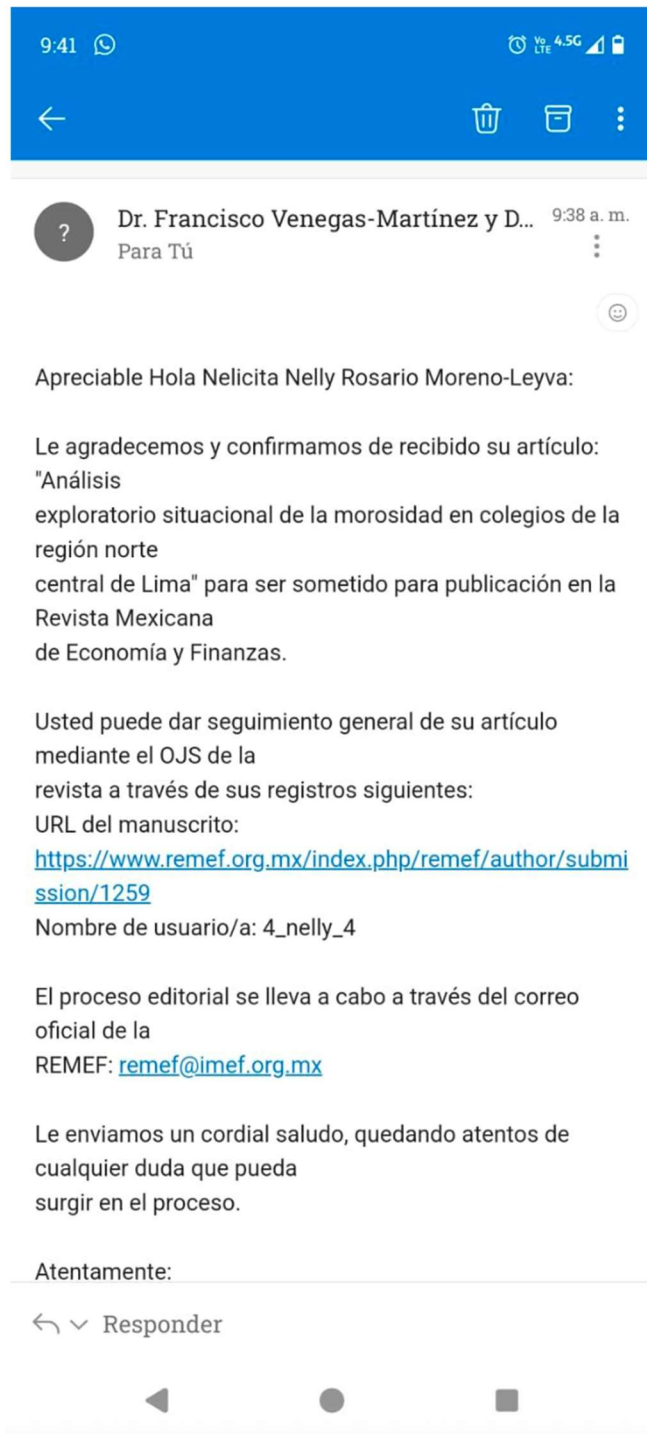
- Musungu Inganga Daniel, G., Oseno, B., & Rutto, R. (2023). Critical analysis of school fee collection strategies and financial accountability in public secondary schools in Kenya. *International Journal of Finance & Banking Studies*, 12(2), 22-31. <https://doi.org/10.20525/ijfbs.v12i2.2638>
- Novatzki Forte, E. C., Pires de Pires, D. E., Pires Trigo, S. V. V., & Silva Martins, M. M. F. P. (2017). The hermeneutic and the Atlas.Ti software: A promising union. *Texto e Contexto Enfermagem*, 26(4), 1–8. <https://doi.org/10.1590/0104-07072017000350017>
- Piza Burgos, N. D., Amaiquema Márquez, F. A., & Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa: Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70), 455-459. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455
- Quinto Durán, W. J., Mindiolaza Almeida, L. J., Miranda Cansing, S. J., & Rosero Chávez, W. F. (2022). Problemas de las actividades de cobros por concepto de pensiones y matrículas en una institución educativa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 26(115), 69–77. <https://doi.org/10.47460/uct.v26i115.618>
- Ramos Zaga, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1), e0011. <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>
- Sánchez, C., Maldonado, S., & Vairetti, C. (2022). Improving debt collection via contact center information: A predictive analytics framework. *Decision Support Systems*, 159, 113812. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2022.113812>

Sandelowski, M. (2000). Focus on research methods: Whatever happened to qualitative description? *Research in Nursing and Health*, 23(4), 334–340. [https://doi.org/10.1002/1098-240x\(200008\)23:4<334::aid-nur9>3.0.co;2-g](https://doi.org/10.1002/1098-240x(200008)23:4<334::aid-nur9>3.0.co;2-g)

TVPerú Noticias. (2023, octubre 9). Morosidad por pago de pensiones en colegios privados de Lima es del 50%. Recuperado de <https://www.tvperu.gob.pe/noticias/locales/morosidad-por-pago-de-pensiones-en-colegios-privados-de-lima-es-del-50>

Anexos

Anexo A. Evidencia de Sumisión del artículo en una revista de prestigio



Apreciable Hola Nelicita Nelly Rosario Moreno-Leyva:

Le agradecemos y confirmamos de recibido su artículo: "Análisis exploratorio situacional de la morosidad en colegios de la región norte central de Lima" para ser sometido para publicación en la Revista Mexicana de Economía y Finanzas.

Usted puede dar seguimiento general de su artículo mediante el OJS de la revista a través de sus registros siguientes:

URL del manuscrito:

<https://www.remef.org.mx/index.php/remef/author/submission/1259>

Nombre de usuario/a: 4_nelly_4

El proceso editorial se lleva a cabo a través del correo oficial de la REMEF: remef@imef.org.mx

Le enviamos un cordial saludo, quedando atentos de cualquier duda que pueda surgir en el proceso.

Atentamente:

Dr. Francisco Venegas-Martínez
Editor Principal de REMEF

Dr. Gerardo Dubcovsky
Coeditor de la REMEF
Revista Mexicana de Economía y Finanzas
Nueva Época REMEF
(The Mexican Journal of Economics and Finance)

← Responder

→ Reenviar

Anexo B. Resolución de inscripción del perfil de Proyecto



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

RESOLUCIÓN N° 172-C-2024/UPeU-FCE-CF

Naña, Lima, 12 de junio de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Vitmar Jhonson Aliaga Cruz**, identificado(a) con código Universitario N° 201220978, **Elizabeth Luz Amaya Capcha**, identificado(a) con código Universitario N° 201911176 y **Rosario Angelica Mancilla Tello**, identificado(a) con código Universitario N° 201910745, de la Escuela 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 perfil de proyecto de tesis en formato artículo y la designación o nombramiento del asesor para la obtención del título profesional;

Que **Vitmar Jhonson Aliaga Cruz, Elizabeth Luz Amaya Capcha y Rosario Angelica Mancilla Tello**, ha(n) solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado *"Análisis de la morosidad y propuesta de estrategias de cobranzas en las instituciones educativas de la Región Norte Central: Estudio de Caso"* y la designación del 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 12 de junio de 2024, y en aplicación del Estatuto y el Reglamento General de Investigación de la Universidad;

SE RESUELVE:

Aprobar la inscripción del perfil de proyecto de tesis en formato artículo (Art. 52.4), DESIGNAR el ASESOR (Art. 53), docente experimentado en investigación, con conocimiento en la temática de estudio, metodología de investigación, el cual es NOMBRADO PARA MONITOREAR, GUIAR, ORIENTAR Y SUPERVISAR la ejecución del perfil de proyecto de tesis, asimismo, se les dispone un plazo máximo de doce (12) meses para la ejecución (Art. 54).

Testigos	Código	CP	Título	Asesor	Dicamunadores
Vitmar Jhonson Aliaga Cruz	201220978		Análisis de la morosidad y propuesta de estrategias de cobranzas en las instituciones educativas de la Región Norte Central: Estudio de Caso.	Mtra. Nelly Rosario Monzo Leyva	Dicamunador 1: Mtra. Pedro Orlando Vega Espinoza
Elizabeth Luz Amaya Capcha	201911176	Contabilidad y Gestión			Dicamunador 2: Dr. Carlos Alberto Vásquez Villanueva
Rosario Angelica Mancilla Tello	201910745	Contabilidad y Gestión			

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodriguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C. Instrumento de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA
Perfil del entrevistado: Financistas
Nombre y apellido: Institución educativa que labora: Cargo que ocupa en la Institución: Funciones:

Indicador: Causas de morosidad
Preguntas: 1. ¿Cuáles crees que son las principales razones por las cuales los padres/tutores de los estudiantes incurren en morosidad con la institución? - 2. ¿Qué desafíos específicos enfrentan las familias que contribuyen a los retrasos en los pagos de las cuotas escolares? - 3. ¿Cómo afectan los eventos externos (por ejemplo, crisis económicas, desastres naturales) a la capacidad de las familias para cumplir con sus obligaciones financieras con la institución educativa? -

Indicador: Impacto financiero y operativo
Preguntas: 1. ¿Cómo afecta la morosidad en las cuentas por cobrar a la capacidad financiera de la institución educativa para realizar inversiones o cumplir con otros compromisos financieros? - 2. ¿Cuáles son las consecuencias operativas de la morosidad en términos de recursos humanos y gestión administrativa? - 3. ¿Qué medidas se toman para mitigar el impacto financiero y operativo de la morosidad en la institución educativa? -

Indicador: Factores internos y externos
Preguntas: 1. ¿Cómo influyen las políticas internas de la institución (por ejemplo, plazos de pago, políticas de crédito) en los niveles de morosidad? - 2. ¿Qué factores externos, como cambios económicos o eventos inesperados, han tenido un impacto significativo en los niveles de morosidad en la institución? - 3. ¿Se han implementado estrategias específicas para abordar los factores internos y externos que contribuyen a la morosidad? -

Indicador: Estrategias de cobranza actuales
--

Preguntas:

- | |
|---|
| 1. ¿Qué métodos o estrategias utiliza la institución educativa para gestionar las cuentas por cobrar y reducir la morosidad?
-
2. ¿Cómo evalúa la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas actualmente en la institución?
-
3. ¿Existen políticas o procedimientos específicos para tratar con casos de morosidad y qué tan flexibles son?
- |
|---|

ENTREVISTA

Perfil del entrevistado: Docentes
--

Nombre y apellido:

Institución educativa que labora:

Cargo que ocupa en la Institución:

Funciones:

Experiencia y observaciones de morosidad

Preguntas:

- | |
|--|
| 1. ¿Ha experimentado situaciones de morosidad en su institución educativa? Si es así, ¿podría compartir alguna experiencia o observación al respecto?
-
2. ¿Cuál es su percepción sobre las causas principales de la morosidad entre los estudiantes o sus familias? |
|--|

Impacto de la morosidad en la Institución Educativa
--

Preguntas:

- | |
|--|
| ¿Cómo afecta la morosidad al funcionamiento diario de la institución educativa, desde la perspectiva de un docente?
-
¿Ha observado algún impacto en el rendimiento académico o en el ambiente de aprendizaje debido a la morosidad? |
|--|

Estrategias de cobranza actuales

Preguntas:

1. ¿Qué estrategias o prácticas se utilizan actualmente en su institución para abordar la morosidad y recuperar los pagos pendientes?
-
2. ¿Ha participado en la implementación o ejecución de alguna estrategia de cobranza como docente?

Necesidades y recomendaciones

Preguntas:

1. ¿Qué recursos o apoyos considera necesarios para mejorar la eficacia de las estrategias de cobranza en su institución educativa?
-
2. ¿Tiene alguna recomendación o sugerencia para mejorar la gestión de la morosidad y las estrategias de cobranza?

Expectativas y conclusiones

Preguntas:

1. ¿Qué recursos o apoyos considera necesarios para mejorar la eficacia de las estrategias de cobranza en su institución educativa?
-
2. ¿Tiene alguna recomendación o sugerencia para mejorar la gestión de la morosidad y las estrategias de cobranza?

ENTREVISTA

Perfil del entrevistado: Responsables financieros

Nombre y apellido:

Institución educativa que labora:

Cargo que ocupa en la Institución:

Funciones:

Experiencia y observaciones sobre el atraso en el pago

Preguntas:

1. ¿Ha experimentado usted situaciones de retraso en el pago de pensiones a la institución educativa?
-
2. ¿Podría compartir alguna experiencia o observación sobre las posibles causas detrás de estos retrasos?

Factores que contribuyen al atraso en el pago

Preguntas:

1. ¿Cuáles cree que son los principales factores que contribuyen al retraso en el pago de las pensiones?
-
2. ¿Existen circunstancias específicas o eventos que hayan llevado a un aumento en el número de retrasos en los pagos?

Desafíos financieros y personales

Preguntas:

1. ¿Cómo afectan los desafíos financieros personales o familiares al pago puntual de las pensiones?
-
2. ¿Qué otros compromisos financieros o dificultades enfrentan los padres o responsables financieros que podrían impactar en su capacidad para pagar las pensiones?

Comunicación y apoyo de la Institución Educativa

Preguntas:

1. ¿Cómo percibe usted la comunicación y el apoyo de la institución educativa frente a los retrasos en el pago de las pensiones?
-
2. ¿Existen medidas o recursos adicionales que la institución educativa podría ofrecer para ayudar a los padres o representantes financieros a cumplir con sus obligaciones financieras?

Expectativa y conclusiones

Preguntas:

1. ¿Cuáles son sus expectativas sobre cómo la institución educativa podría abordar de manera efectiva los retrasos en el pago de pensiones?
 -
- Resumen de los puntos clave discutidos y agradecimiento por su participación.

Anexo D. Matriz de consistencia

Matriz de consistencia : “Análisis exploratorio situacional de las causas y consecuencias de morosidad en las instituciones educativas de la Región Norte Central: Caso de estudio”.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	PREGUNTAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	MARCO TEÓRICO	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	INSTRUMENTOS
¿Cómo pueden las Instituciones educativas de la Región Norte Central mejorar sus estrategias de cobranza para reducir la morosidad a partir de un análisis exploratorio situacional?	Determinar estrategias efectivas de cobranza para reducir la morosidad en las Instituciones Educativas de la Región Norte Central a través de un estudio exploratorio situacional.	¿Qué factores económicos, sociales y familiares contribuyen a que las familias no puedan cumplir con el pago puntual de las pensiones escolares?	Determinar las principales causas de la morosidad en las instituciones educativas	Se basa en estudios previos sobre la morosidad en instituciones educativas. Analiza factores económicos, sociales y administrativos que contribuyen a la falta de pago de pensiones escolares. Destaca investigaciones como las de Bernal y Rafael (2017), Moreira y Mendoza (2023) y Carvalho (2024), quienes asocian la morosidad con el desempleo, crisis económicas y falta de educación financiera. También menciona estrategias de cobranza, incluyendo segmentación de clientes y comunicación efectiva.	Morosidad	Causas de la Morosidad	
						Impacto Financiero y Operativo	Diseño: Cualitativo
		¿De qué manera la morosidad afecta las finanzas institucionales y las operaciones administrativas en el corto y largo plazo?	Analizar el impacto financiero y operativo de la morosidad en las instituciones educativas			Factores Internos y Externos	Técnica de recolección de datos: Entrevista
		¿Qué resultados están generando las estrategias de cobranza actuales y qué propuestas innovadoras podrían implementarse para mejorar su efectividad?	Evaluar las estrategias de cobranza actuales y proponer nuevas medidas efectivas			Estrategias de cobranzas actuales	Instrumento: Guía de entrevista semiestructurada
						Estrategias de cobranzas propuesta	Población: Financistas, docentes y padres de familia
							Muestra: No Probabilístico

Anexo E. Cuadro de categorización

Categoría	Objetivos	Preguntas Específicas	Subcategoría	Código	Perfil	Respuesta	Entrevistado
Morosidad	Determinar las principales causas de la morosidad en las instituciones educativas	¿Qué factores económicos, sociales y familiares contribuyen a que las familias no puedan cumplir con el pago puntual de las pensiones escolares?	[C001] Causas de	Falta de cultura financiera	Financistas	Adolece de cultura en el compromiso de sus obligaciones financieras	F001
				Dificultad de plataformas financieras	Financistas	La plataforma digital del banco suele colgarse evitando efectuarse los pagos	F001
			[C002] Impacto financiero y operativo	Retraso de ejecución de proyectos por el pago de planilla.	Docentes	Entonces, efectivamente afecta a los planes que tiene el colegio, afecta al pago que se le da al maestro, al docente que da su servicio	D001
					Financistas	Las cuentas incobrables retrasan las inversiones en el momento	F001
					Docentes	No se pueden dar mejoras, tanto en la infraestructura, en las cosas que hay que hacer.	D002
					Financistas	Dependiendo del porcentaje de morosidad influye en los incentivos y bonificaciones al personal	F001
	Analizar el impacto		[C003]		Financistas	Pérdida de empleo del padre de familia, situación económica negativa.	F001

financiero y operativo de la morosidad en las instituciones educativas	¿De qué manera la morosidad afecta las finanzas institucionales y las operaciones administrativas en el corto y largo plazo?	Factores internos y externos	Impacto económico en el cumplimiento de obligaciones	Financistas	Todo se incrementó, subió el pasaje, subió la comida, subió los precios de todo. Al incrementarse todo el costo de vida, también incrementa los costos educativos.	F002
				Financistas	Padres con empleo dependiente tuvieron recortes de sueldos por desastres naturales	F002
				Docentes	Los motivos principales son económicos, en la pandemia se vio bastante de esto.	D001
				Padres	Robo que ha sufrido prácticamente este año	P004
		Problemas de salud como prioridad familiar		Padres	Nuestros niños se nos enferman, no sé, por salud y, bueno, damos prioridad a la salud	P001
				Padres	A veces como que fue en contra del sistema salud, porque a veces estamos... Nadie está libre de enfermarse por el trabajo	P005
				Padres	La situación de salud de mi esposo que sufre de diabetes y que cierto tiempo cae mal	P007
				Financistas	La enfermedad crónica de un miembro de la familia influye al cumplimiento de las políticas internas.	F002
		Retraso en el pago de sueldo		Padres	trabajo día online y mi pago viene internacional y a veces hay un retraso.	P002

					Padres	a veces no se tiene el dinero a tiempo	P003
					Padres	En el caso de mi pareja, por ejemplo, la desnivelación justamente de su pago	P004
					Padres	No coincide en la misma fecha de pago del trabajo de mi esposo con el pago del colegio.	P006
					Financistas	Los padres reciben su remuneración a destiempo	F001
				Secuelas de la pandemia	Padres	por la pandemia que hemos salido, un tema difícil, todos nos hemos recuperado también.	P003
					Padres	hemos venido de una pandemia, a veces muchos han perdido o han cerrado negocios o les han reducido trabajadores en sus trabajos.	P001
					Padres	uno de ellos era la pandemia.	P008
					Financistas	La pandemia del covid afectó significativamente al retiro del menor de la institución por ende incumplimiento de sus deberes.	F001
					Docentes	En este sector vemos mayormente papás separados. Entonces, a veces al papá le toca y como que la mamá dice, no, el papá tiene que pagar. Y así se andan echando la pelota.	D003

Desempleo e Informalidad	Padres	Puede ser la pérdida de empleo de la persona responsable.	P003
	Padres	Puede ser el desempleo, por ejemplo, este año estoy desempleado desde marzo.	P005
	Docentes	Y otro también porque a veces no todos los padres tienen un trabajo fijo, sino que el trabajo a veces es eventual o nadie sabe,	D006
	Financistas	Padres comerciantes, y padres con empleos informales.	F002
Ausencia de planificación familiar	Padres	Son cinco niños que mantener a veces es mucho más difícil.	P007
	Padres	Tenemos dos niños acá en el colegio.	P008
Disfunción familiar	Docentes	En este sector vemos mayormente papás separados. Entonces, a veces al papá le toca y como que la mamá dice, no, el papá tiene que pagar. Y así se andan echando la pelota.	D003
Otros compromisos financieros.	Padres	tengo deudas que vengo jalando.	P008
	Padres	Yo soy la que pago internet, servicios básicos en casa, también pago parte del arriendo.	P002

				Padres	Trabajamos yo y mi esposo y con el pago que tenemos no nos alcanza porque tenemos dos niños acá en el colegio.	P002
				Padres	Es un monto también fuerte que tenemos que separar para ello y otro para lo que es la pensión de nuestros niños. Estamos pagando un departamento que adquirimos	P001
				Financistas	El padre prioriza otras necesidades y no prioriza la educación de sus menores	F001
				Financistas	Los padres priorizan temas de salud dentro de sus familias	F002
			Mala gestión financiera de los padres	Docentes	Esto sí se puede ver. Hay un poco de irresponsabilidad, diría yo, de los padres.	D001
				Docentes	El segundo factor, la mala organización o gestión financiera	D002
				Padres	Es la falta de comunicación como padres poder tener acuerdos hacia los gastos priorizar en lo que es colegio y los demás gastos que se puede tener en el hogar.	P008

					Docentes	Pero cuando la Secretaría manda el comunicado de los días que faltan para que paguen la mensualidad, yo pongo algún comentario, ¿no? Papitos, no se olviden de estar al día en sus pagos.	D001
				Visitación a los padres.	Financistas	Una estrategia es las visitas, las visitas financieras que hacemos a los papitos ya demasiado deudores.	F003
					Docentes	Llegar a los padres, conocerlos, acercarse a ellos, saber sus necesidades o intereses.	D003
					Docentes	Pero programamos visitas para los estudiantes.	D005
	Evaluar las estrategias de cobranza actuales y proponer nuevas medidas efectivas	¿Qué resultados están generando las estrategias de cobranza actuales y qué propuestas innovadoras podrían implementarse	[C004] Estrategias de cobranza actuales		Docentes	El financiero se comunica con los padres, los aborda a la salida para conversar con ellos a ver qué situaciones les ha ocurrido.	D002
				Comunicación efectiva con los padres	Docentes	Más se utiliza es por medio de WhatsApp, al enviar mensajes o también imágenes que ya tienen que pagar, tienen que cancelar	D005
					Financistas	Entonces, hacemos las llamadas, pero llegamos un poquito más.	F003

		para mejorar su efectividad?		Financistas	ambién enviamos en los grupos de WhatsApp el reporte de morosidad por grado, por aula. Algo similar como un semáforo.	F001
				Padres	Hacen recordar también, y también preguntan si hay alguna cuestión, que podemos hablar, llegar a un acuerdo.	P002
				Padres	Me escribe en el whatsapp y me pregunta en qué fecha me acerco a pagar.	P006
				Padres	Envía comunicados por whatsapp, a veces llama a los padres,	P008
				Financistas	El contrato al constata de 4 páginas, nosotros hacemos firmar a los padres una declaración jurada siendo un resumen del contrato.	F001
			Firmar una declaración jurada,	Padres	Hemos conversado, se dio un acuerdo y ya ha visto tolerancia para pagar.	P005
			compromisos de pago	Padres	Me esté esperando y espero ser la responsable del pago	P008
				Financistas	Citando al padre a firmar el contrato, teniendo en conocimiento las políticas y el incumplimiento de las mismas.	F001

Prórrogas de pago con sustento.	Financistas	Cuando un padre pasa una situación de salud y no tenía los medios suficientes para poder pagar las pensiones. Tiene que ir a informar al colegio para poder programar una fecha de pago de las pensiones. Y eso todo se refiere en el contrato, se refiere también en la declaración jurada.	F002
	Financistas	En una dificultad el padre presenta una solicitud con documentación, después evalúa la comisión y da respuesta.	F002
Plataformas digitales de pago	Financistas	Ahora muchos cuentan con el aplicativo del BCP y entonces hemos implementado a través del pago de servicio.	F002
	Docentes	Te comento que utilizaba el año pasado una plataforma para que los padres puedan pagar desde su casa, que era la plataforma Lanschool. Este año continúa, pero creo que ha cambiado y ha tenido unos pequeños problemitas, entonces los padres ya no pueden pagar desde allí.	D001
	Padres	Vez que nos queden más plazos, en el caso que no paguen digamos, no paguen durante el año, puedan	P001

Plazos y fraccionamiento de pagos.		darle un poco más de tiempo para que paguen por partes	
	Padres	Nos dan el tiempo como para poder nivelarnos con las pensiones.	P005
Descuento por pago al contado anual.	Padres	Por el pago de todo el año también te hacen un descuento.	P001
Descuento por hermanos.	Padres	Si son hermanos te descuentan el 10% o el 5%.	P001
Descuento por sostenedor de obra	Financistas	Suele darse ayudas por el sostenedor de obra, estamos hablando diezmandes, y también por el segundo, el tercer y cuarto hermano.	F001
	Padres	Que seamos adventistas hay un descuento lo llaman sostenedor de obras porque nosotros damos un diezmo y unas ofrendas entonces como un reconocimiento a nuestra fidelidad tenemos un beneficio de 5%	P003
Pérdida de descuentos por morosidad	Padres	En este caso me han dicho que yo podría perder el descuento, yo tengo un descuento, los dos tengo un descuento.	P008
	Padres	Si nos atrasamos, nos iban a cortar los beneficios	P003

[C005] Estrategias de cobranza propuesta	Doctrinas de responsabilidad financiera para el estudiante.	Docentes	Colocó un cuadro grandote en el patio, en el pasadizo del colegio y colocó ahí el cuadro de cuánto debían en cada salón. y él colocaba una estrellita o algo así, estrellitas de colores creo que eran, cuando estaban los niños miraban en su cuadro de cómo estaban humorosamente, miren cómo hizo ella, o sea hizo el cuadro grandote y puso una estrellita en cada salón El rojo era que estaba bebiendo mucho, el amarillo y el verde que estaba bien.	D001
	Educación financiera para padres.	Docentes	De pronto poder brindar alguna charla o taller a los padres de organización en cuanto al presupuesto familiar para que ellos puedan priorizar los gastos esenciales en casa.	D002
	Estrategias financieras diferenciadas	Docentes	Estratégicamente muchas veces la administración de la red toma decisiones, tomando como referencia colegios más grandes de la red, pero muchas veces estos planes o proyectos no se adecúan a nuestra realidad, aquí hay padres que trabajan solo para el día, no quieren ser deudores pero a veces la situación no les ayuda.	D003
	Segmentación de clientes	Financistas	Analizar cada cliente, tener una cartera, seleccionar, hacer un grupo y decir estos pueden, estos no pueden,	F002

						a estos me van a pedir ayuda en algún momento, a estos no, y en base a eso poder empezar a tomar decisiones.	
				Incentivos para padres	Padres	De que den incentivos a los padres para que ellos también se sientan comprometidos	P001
				Incentivos para padres	Padres	Para finalizar el año, o sea, noviembre, diciembre, sí te dan la opción de que, si pagas tú la pensión antes de la fecha, te dan el incentivo, como dices, el buzo, el uniforme del colegio para el siguiente año.	P001