

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Estrategias de cobranza y morosidad en el Colegio
Privado Estrellita de Belén, 2022 Tacna - Perú

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Daniel Alex Cohaila Espinoza

Asesor:

Mg. Abraham Santos Maldonado

Lima, 13 de febrero de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mg. Abraham Santos Maldonado, 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 MOROSIDAD EN EL COLEGIO PRIVADO ESTRELLITA DE BELÉN, 2022, Tacna - Perú”** del autor Daniel Alex Cohaila Espinoza tiene un índice de similitud de 18 % 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 Lima, a los dieciséis días del mes de enero del año 2026.



Mg. Abraham Santos Maldonado

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima, Ríaca, Villa Unión, a 13 día(s) del mes de febrero del año 2023 siendo las 14:45 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a)

Mra. Jessica Karina Saavedra Vázquez el (la) secretario(a) Mra. Tania Esther Sánchez Lima y los demás miembros Dr. Ronald Emiliano Terones Mayta y el (a) asesor(a) Mra. Miriam B. Santos Maldonado

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada "Estrategias de Cobranza y morosidad en el Colegio Privado Estrellita de Belén, 2022 Tacna - Perú"

- del(os) bachiller(s)
- a) David Alex Cohaila Espinoza
 - b)
 - c)

conducente a la obtención del título profesional de Contador Público

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (a la) / e (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): Daniel Alex Cohaila Espinoza

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	14	C	Aceptable	Buena

Bachiller (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) 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.



Presidenta



Secretaria

Asesor(a)

Miembro

Miembro

Bachiller (a)

Bachiller (b)

Bachiller (c)

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

Índice

DECLARACIÓN JURADA	2
Acta de Sustentación de Tesis	3
Resumen	5
Abstract	5
1. Introducción	6
2. Metodología	9
3. Resultados	12
4. Discusión	18
5. Conclusiones	19
Referencias	20
Anexos	22

Estrategias de cobranza y morosidad en el Colegio Privado Estrellita de Belén, 2022, Tacna - Perú

Collection strategies and delinquency in the Estrellita de Belén Private School, 2022, Tacna - Peru

Daniel Alex Cohaila Espinoza¹

¹*Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión, Perú*

Resumen

La investigación que se realizó se logró con el objetivo de determinar la relación que existe en las estrategias de cobranza y la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022, en Tacna - Perú; donde la problemática radica en la baja liquidez, como cualquier otra institución está expuesta a gastos corrientes; sin embargo, la morosidad es uno de los factores que resta la liquidez de la empresa es la morosidad que en los últimos tiempos se ha incrementado, esto debido a es La Ley de protección a la Economía Familiar, la normativa señala que las instituciones privadas no tienen el poder de impedir las matrículas o el ingreso de los alumnos aun en caso de que los padres tengan deudas, así mismo, las instituciones no pueden condicionar las evaluaciones al pago de pensiones, ante esta normativa la morosidad en las instituciones privadas incremento (Gestión, 2019). Se siguió un método de investigación de tipo básica, diseño no experimental y nivel correlacional; donde la muestra estuvo representada por 18 colaboradores y/o funcionarios del Colegio Privado Estrellita de Belén de Tacna; y de técnica se empleó la encuesta para la recolección de datos, misma que fue validada y se le aplicó la prueba de confiabilidad. Para el procesamiento de los datos se empleó Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS vs.25.

Palabras clave: morosidad; estrategias; cobranza; liquidez; gastos.

Abstract

This study was conducted with the aim of determining the relationship between collection strategies and delinquency at the Estrellita de Belén private school, 2022, in Tacna, Peru, where the problem lies in low liquidity, as any other institution is exposed to current expenses. However, delinquency is one of the factors that reduces the company's liquidity, and it has increased in recent times due to the Family Economy Protection Law, which states that private institutions do not have the power to prevent the enrollment or admission of minors even when their parents have debts. Likewise, institutions cannot make evaluations conditional on the payment of tuition fees. In light of this regulation, delinquency in private institutions has increased (Gestión, 2019). The methodology used was basic research, with a non-experimental, correlational design. The sample consisted of 18 employees and/or officials from the Estrellita de Belén Private School in Tacna. A survey was used as a data collection technique, which was validated and subjected to a reliability test. Microsoft Excel and the statistical program SPSS vs.25 were used for data processing.

Keywords: delinquency; strategies; collection; liquidity; costs.

1. INTRODUCCIÓN

Ríos (2019) en el diario Gestión señaló que los pagos de pensiones han incrementado en un 6% durante el año 2019, los segmentos socioeconómicos C,D, han registrado un porcentaje más alto, uno de los factores por lo que han incrementado las tasas de morosidad es La Ley de protección a la Economía Familiar, la normativa señala que las instituciones privadas no tienen el poder de impedir las matrículas o el ingreso de los menores aun cuando los padres presenten deudas, así mismo, las instituciones no pueden condicionar las evaluaciones al pago de pensiones, ante esta normativa la morosidad en las instituciones privadas incremento en los segmentos A/B un 15%, mientras que el segmento C y D ha superado con un 60%. La Institución Privada Estrellita de Belén de Tacna se encuentra frente a temas de baja liquidez y esto se debe a los altos índices de morosidad, como cualquier otra institución está expuesta a gastos corrientes, por lo que desarrollar una investigación ante la problemática que se atraviesa permitirá desarrollar una mejora a largo plazo, el estudio permitirá conocer diversas estrategias de cobranza que serán aplicadas a mediano y largo plazo, dando paso a un pago puntual con los acreedores así como, el aseguramiento y cumplimiento del plan de negocio de la institución, de la mano de mayores mejoras para la institución. Por otro lado, este tipo de conocimiento va permitir que la Institución con la misma descripción puedan tomar decisiones que les permitan desarrollar mejoras a futuro generando una implementación para la reducción de la morosidad en dichas instituciones.

Estado del Arte

Martínez et al. (2022) en Colombia, desarrollaron un estudio que buscó formular estrategias de cobranza que permitieran aminorar los temas de morosidad en la empresa Martyni Campestre-Colombia. En base a los resultados los investigadores llegaron a descifrar que la organización Maryni Campestre no aplica estrategias de cobranza adecuadas, así como ausencia de personal calificado para realizar este tipo de actividades.

En Pimentel, Llontop y Morales (2021) desarrollaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la morosidad del centro educativo privado Parroquial Augusta López Arenas; donde obtuvieron como resultado un índice de morosidad del 19.82%, causado por problemas económicos, representando un 18% de las utilidades.

Acuña (2020) desarrolló un estudio donde planteó por finalidad determinar las estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Institución Educativa Particular University College, Túcume, donde los hallazgos indican que la morosidad tiende a manifestarse al principio y a mitad de año, debido a la estrategia de utilizar cartas de compromiso de pago.

Esto lleva a que los padres descuiden la obtención de información sobre las deudas que puedan tener con la institución educativa.

En Lambayeque, Flores (2018) desarrolló un estudio que tenía como propósito establecer estrategias de cobranza con el fin de reducir la morosidad, donde los investigadores determinaron que las estrategias de cobranza que se desarrollaban en la empresa Electronorte, requerían de una implementación, ya que, con un adecuado uso los índices de morosidad reducirían otorgando una mejor liquidez para la organización.

La indagación dará paso a identificar la tasa de morosidad a través de la gestión de cobranza de las pensiones llevada a cabo por la Institución Privada Estrellita de Belén de Tacna, permitiendo usar la información para el desarrollo de estrategias que permitirán establecer una mejora en la situación económica de la institución, así como otorgar información abierta que puede ser empleada por otro tipo de instituciones que atraviesan este tipo de problemas.

Además se estableció el objetivo general; Determinar la relación de las Estrategias de Cobranza con la Morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022; para el cumplimiento del mismo se desarrollaron los siguientes objetivos específicos: (a) determinar la relación de la segmentación de estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022; (b) determinar la relación de las acciones motivadoras de estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022 y (c) determinar la relación las alternativas de pago de estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022

Así mismo, también se contó con la hipótesis general; Existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022; y como hipótesis específicas: (a) existe una relación significativa entre la segmentación de estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022; (b) existe una relación significativa entre las acciones motivadoras de estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado la Estrellita de Belén, 2022; y (c) existe una relación significativa entre las alternativas de pago de estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022.

Además, dentro de este apartado también se consideran las teorías o conceptos relacionados a la investigación:

Estrategias de cobranza; son considerada el conjunto de actividades debidamente coordinadas y adecuadas, para la recuperación del crédito del cliente de manera oportuna, con el fin de que las cuentas por cobrar de la institución se conviertan en activos líquidos a la

velocidad más rápida y sea lo más eficiente posible para que mantenga la voluntad del cliente en el proceso de futuras negociaciones (Luque, 2022).

Las acciones de cobranza, se conceptualiza como una de las operaciones más complejas en los negocios ya que involucra una serie de acciones, tácticas o planes que deben combinar una excelente capacidad de negociación y mucho tacto para lograr que los clientes morosos cumplan con sus obligaciones de pago (Czerny, 2022).

Se cuentan con distintas tácticas de cobranza: acorde vencimiento de las cuentas por cobrar, el proceso de cobro se torna más individual y rígida “Las tácticas son mostradas en la secuencia de acuerdo al proceso de cobranza, las formas de cobranza pueden desarrollarse: Personal (Directa), intermediarias ya sea por agentes de cobranza o intermediarios bancarios, por último, se encuentra la cobranza por correo postal o electrónico (Ramírez, 2020). Y son 3 tácticas: cobranza personal, intermediarios y el correo electrónico.

En base al tipo de cobranzas se puede identificar dos tipos, las cuales son cobranza Formal y preventiva. Cobranza formal; este tipo de cobranza se torna formal siempre y cuando la institución acreedora internamente, con su grupo de trabajo gestione el proceso de retorno de la deuda (Westreicher, 2020).

Cobranza preventiva; el cobro preventivo de deudas se refiere a acciones que no retrasan o retrasan la liquidación de deudas por adelantado. Utilizando un equipo de empleados especialmente capacitados con experiencia administrativa y financiera, administran de manera continua y metódica el cobro de deudas, lo que le permite comunicarse con los deudores para facilitar el cobro oportuno o la detección proactiva de problemas (Campos, 2020).

La morosidad se define como la acción en la que un individuo, empresa o negocio solicita un préstamo a una institución financiera y promete un método de pago y una fecha, pero no cumple con el acuerdo previsto (Bobadilla, 2019). Existen diversos tipos de morosidad y se presentan a continuación: De acuerdo con Silva (2022) son morosidad intencional, fortuitos, negligentes, circunstanciales y despreocupados.

2. METODOLOGÍA

2.1. Diseño metodológico

El presente proyecto de investigación fue de tipo básico, considerando que el análisis del tema se caracterizó por la determinación en comprender el mismo, este tipo de estudio no conlleva a solucionar cierta problemática en su estado natural, en contraste se cimentó una estructura para análisis mediante la observación del mismo, esto manifestándose como un agregado intelectual para subsiguientes análisis (Gallardo, 2017). De diseño no experimental, teniendo en cuenta la importancia de no utilizar la falsificación de ninguna de las partes preponderantes, ceñidas en la investigación, proyectándose de tal forma que puedan situarse dentro de los aspectos requeridos naturalmente y comúnmente (Arias y Covinos, 2021). De corte transversal, ya que la medida fue aplicado en un solo momento.

De nivel correlacional, Ñaupas et al., (2018) precisó que el nivel correlacional se dió debido a que se estructuró en razón al diagnóstico relacionada de las estrategias de cobranza y morosidad, teniendo en cuenta los objetivos planteados. Además, Medívil et al. (2020) acota que dicha correlación permite tener las bases para la verificación de la hipótesis con la finalidad de la indagación, conceptuando el acaecimiento de manera directa en indirecta ya instaurada.

2.2. Diseño muestral

Los autores Hernández y Mendoza (2018) conceptualizan a la población como el conjunto total de unidades de análisis delimitadas por el investigador. Dicha definición resulta pertinente para este proyecto, ya que la población constituye el universo específico que cumple con las características de la investigación.

El conjunto de unidades de análisis del estudio para Arias et al. (2016) es el criterio personal, ya que la muestra se encuentra seleccionada bajo los intereses de la persona que está realizando la investigación, por lo tanto, se constituyó por 18 colaboradores y/o funcionarios del área de cobranza del Colegio Privado Estrellita de Belén.

Siguiendo a Gallardo (2017), la muestra se define como un subconjunto representativo del universo o la población sobre el cual se desarrolla la investigación. En consecuencia, con esta definición, y para efectos de este proyecto, la muestra se ha delimitado al personal que labora en el área de cobranza del Colegio Privado Estrellita de Belén.

El muestreo, es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra total de la población Hernández y Mendoza (2018). Por lo que, fue conformado por 18 colaboradores y/o funcionarios del Colegio Privado Estrellita de Belén.

2.3. Técnicas de recolección de datos

En la investigación, se respaldó en la técnica de la encuesta, que de forma lógica otorgó el acercamiento al recojo de información y/o datos considerando solo a la fracción de la población en selección (Hernández y Duana, 2020).

Un instrumento que consiente recopilar información en la indagación, es habitualmente un cuestionario, el mismo que está consignado a la obtención concreta de la data real, para la resolución que pretende en razón a la finalidad de la indagación propuesta (Sánchez, 2022).

Para esta indagación, se empleó un cuestionario estructurado instrumento principal, diseñado para medir las dos variables de estudio: estrategias de cobranza y morosidad.

Dicho cuestionario se estructuró mediante un escalamiento tipo Likert. Esta escala es un método de medición ordinal que permite cuantificar las percepciones o actitudes de los encuestados. Consiste en un conjunto de enunciados (ítems) ante los cuales el participante expresa su grado de acuerdo o frecuencia (p. ej., "Totalmente de acuerdo" a "Totalmente en desacuerdo"). El propósito de esta herramienta fue medir de forma precisa cada una de las variables señaladas. La calificación de progresión se adquiere haciendo la sumatoria de valores en razón a cada uno de los ítems precisados en la indagación (Hernández y Mendoza, 2018)

En cuanto a la validez, es la autenticidad de la información se fundamentó en la comprensión de 3 especialistas en administración pública que analizarán cada variable, indicador y dimensión del tema para evaluar la correlación entre los instrumentos de investigación de este estudio.

En relación a la confiabilidad, se ejecutó mediante la prueba a 18 empleados del Colegio Privado Estrellita de Belén. Para la determinación de la confiabilidad del instrumento, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, utilizando el software estadístico SPSS, versión 25.

Para los cuestionarios propios de cada variable se obtuvo una confiabilidad: al cuestionario que refiere al cuadro multianual de necesidades, se obtuvo un estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) de 0.853 de la misma manera al instrumento que refiere a los objetivos estratégicos institucionales es valor fue de 0.838 de Alfa de Cronbach, lo que permitió demostrar que ambos instrumentos se catalogan con una validación de "Muy bueno", esto sustentándose en la escala determinada por (Tuapanta et al., 2017).

2.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La información colectada mediante la aplicación de la encuesta fueron transcritos inicialmente en el programa Microsoft Excel para constituir la base de datos. Dicha base se importó y procesó en el software estadístico SPSS (versión 25). El primer paso fue el análisis descriptivo, el cual se concretó mediante la creación de tablas de frecuencias y gráficos para

detallar las variables. Posteriormente, se llevó a cabo una prueba de normalidad a la base de datos, utilizando específicamente la prueba de Shapiro-Wilk. Al obtener un resultado que indica la no normalidad de la distribución ($p < 0.05$), se rechazó la hipótesis nula (H_0), concluyendo que los datos poseen una distribución no paramétrica. Por lo tanto, el coeficiente de asociación seleccionado para realizar la prueba de hipótesis fue el Rho de Spearman, que permitió verificar la correlación entre las variables y contrastar formalmente la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_1).

3. RESULTADOS

Características sociodemográficas de los participantes según las variables

Variable Estrategias de cobranza

En la tabla y figura que se presentan a continuación, se observa que el 38.9% de los colaboradores del área de cobranzas considera que la institución educativa Estrellitas de Belén implementa estrategias de cobranza en un nivel medio. Por otro lado, el 33.3% opina que estas estrategias se llevan a cabo en un nivel bajo. Finalmente, solo el 27.8% cree que la institución emplea estrategias de cobranza eficaces.

Tabla 1.

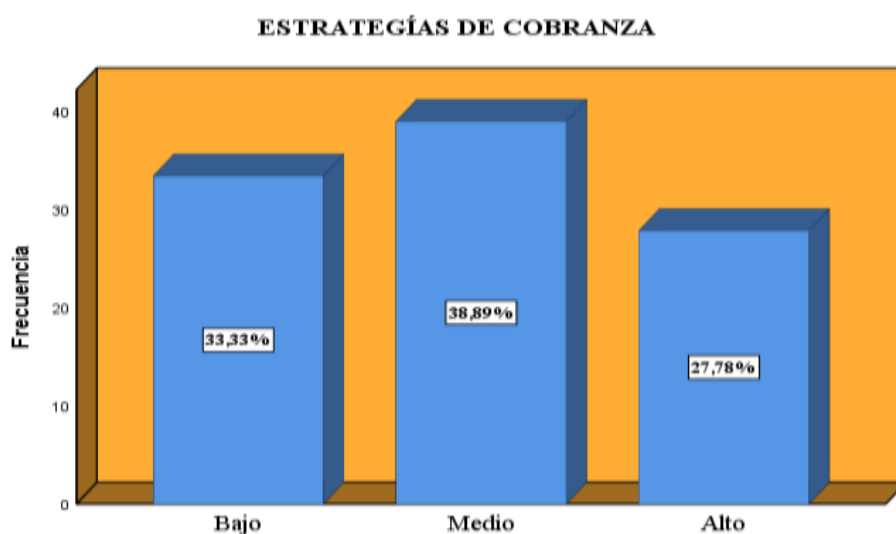
Estrategias de cobranza

	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)	Válidos %	Acumulado %
Válidos	Bajo	6	33.3	33.3
	Medio	7	38.9	72.2
	Alto	5	27.8	100.0
	Totales	18	100.0	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

Figura 1.

Estrategias de Cobranza



Nota. Elaboración propia, con base en los datos del cuestionario y procesados mediante el software SPSS (versión 25).

Variable Morosidad

Según el instrumento aplicado, se identificó que el 55.6% de los colaboradores del área de cobranza perciben un nivel de morosidad medio en la institución. En contraste, el 11.1% considera que el nivel de morosidad es bajo, mientras que solo el 33.3% opina que existe un nivel alto de morosidad en la institución educativa Estrellita de Belén.

Tabla 2.

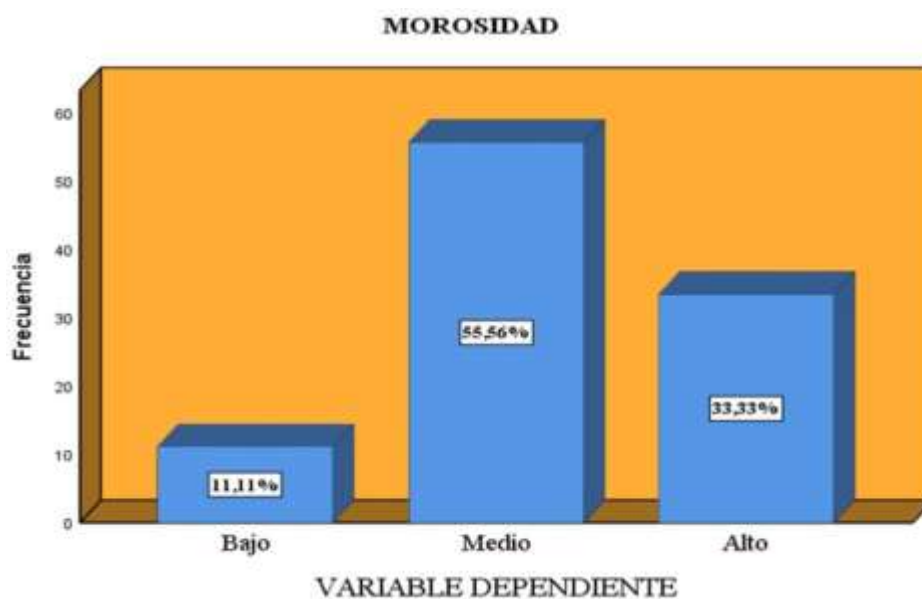
Morosidad

	Frecuencia (N)	Porcentaje (%)	Válidos %	Acumulado %
Válidos	Bajo	2	11.1	11.1
	Medio	10	55.6	66.7
	Alto	6	33.3	100.0
	Totales	18	100.0	100.0

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

Figura 2.

Morosidad



Nota. Elaboración propia, con base en los datos del cuestionario y procesados mediante el software SPSS (versión 25).

Con base en lo establecido en la metodología, la Tabla 3 expone los resultados de la prueba de normalidad. Se desarrolló el análisis con la prueba de Shapiro-Wilk, la más adecuada considerando el número de sujetos de la muestra.

Tabla 3*Pruebas de normalidad*

Pruebas de normalidad							
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
Segmentación	0.335	18	0.000	0.758	18	0.000	
Acción Motivadora	0.195	18	0.068	0.827	18	0.004	
Alternativas de pago	0.218	18	0.023	0.920	18	0.032	
Estrategias de cobranza	0.221	18	0.020	0.840	18	0.006	
Normativa	0.217	18	0.025	0.923	18	0.045	
Tipos de morosos	0.183	18	0.113	0.948	18	0.009	
Indicador	0.424	18	0.000	0.646	18	0.000	
Morosidad	0.259	18	0.002	0.908	18	0.000	

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

La prueba de normalidad, como parte de sus resultados, evidenciaron que las variables en conjunto con su significancia y sus dimensiones fue inferior a 0.05 ($p < 0.05$). Este hallazgo condujo al rechazo de la hipótesis nula (H_0) y, por consiguiente, a la conclusión de que la distribución de los datos es no paramétrica. En función de esta característica, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para la prueba de hipótesis.

Análisis inferencial

Seguidamente, se procedió a la verificación de la correlación entre la variable principal y sus dimensiones, con el fin de sustentar la prueba de hipótesis.

Los resultados obtenidos para responder al objetivo general de determinar la asociación entre las estrategias de cobranza y morosidad del Colegio Privado Estrellita de Belén son los siguientes:

Tabla 4*Contrastación de la hipótesis general*

		Estrategias de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategias de cobranza	Coef. de correlación	1.000 ,704**

	Sign. (bil)		0.001
	Núm.	18	18
	Coef. de correlación	,704**	1.000
Morosidad	Sign. (bil)	0.001	
	Núm.	18	18

** Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bil)

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

Como se detalla en la Tabla 4, se desarrolló la comprobación de la hipótesis a nivel general sobre el vínculo existente de las estrategias de cobranza y la morosidad demostró un nivel de significancia de 0.001 ($p < 0.05$). Este resultado permite aceptar la hipótesis alterna (H1), confirmando la existencia de una correlación estadísticamente de gran significancia entre ambas variables. Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0.704$) indica que la correlación es directa (positiva) y de magnitud fuerte (o considerable).

Para responder al 1er objetivo específico: determinar la relación de la segmentación de estrategias de cobranza con la morosidad, se presenta la siguiente información:

Tabla 5
Contrastación de la hipótesis específica 1

		Segmentación de estrategias	Morosidad
	Segmentación de estrategias	Coef. de correlación	1.000
		Sign. (bil)	,785**
		Núm.	0.000
Rho de Spearman	Morosidad	Coef. de correlación	18
		Sign. (bil)	,785**
		Núm.	0.000
			18

**Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bil)

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

Asimismo, la Tabla 5 detalla los resultados de la prueba de hipótesis específica 1, enfocada en la asociación entre la dimensión segmentación de estrategias de cobranza y la variable morosidad. El análisis arrojó un valor en significancia de 0.000 ($p < 0.001$). Este resultado permite aceptar la hipótesis específica y concluir la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la segmentación y la morosidad. Por su parte, el coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0.785$) indica que esta asociación es directa (positiva) y de magnitud considerable (o muy fuerte).

Para responder al segundo objetivo específico, que busca determinar la relación de las acciones motivadoras de estrategias de cobranza con la morosidad, se presenta la siguiente información:

Tabla 6
Contrastación de la hipótesis específica 2

			Acciones motivadoras	Morosidad
	Acciones Motivadoras	Coef. de correlación	1.000	,788**
		Sign. (bil)		0.000
Rho de Spearman	Morosidad	Núm.	18	18
		Coef. de correlación	,788**	1.000
		Sign. (bil)	0.000	
		Núm.	18	18

** Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bil)

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

Del mismo modo, la Tabla 6 detalla los resultados de la prueba de hipótesis específica 2, enfocada en el vínculo de la dimensión acciones motivadoras de estrategias de cobranza y la variable morosidad.

El análisis demostró un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.001$). Este resultado permite aceptar la hipótesis específica y concluir la existencia de una correlación estadísticamente significativa.

El coeficiente ($\rho = 0.788$) de Rho de Spearman indica que la correlación es directa (positiva) y de magnitud considerable (o fuerte).

Con respecto al tercer objetivo específico, que pretende determinar la relación entre las alternativas de pago de estrategias de cobranza y la morosidad, se presenta la siguiente información:

Tabla 7
Contrastación de la hipótesis específica 3

			Alternativas de pago	Morosidad
	Alternativas de Pago	Coef. de correlación	1.000	,562*
		Sign. (bil)		0.015
Rho de Spearman	Morosidad	Núm	18	18
		Coef. de correlación	,562*	1.000
		Sign. (bil)	0.015	
		Núm	18	18

** Correlación es significativa en el nivel 0,01 (bil)

Nota. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos en el cuestionario.

Finalmente, la Tabla 7 detalla los resultados para comprobar la hipótesis específica 3, misma que se objeta en determinar la relación entre las alternativas de pago de estrategias de cobranza y la variable morosidad.

El análisis demostró un nivel de significancia de 0.015 ($p < 0.05$). Este resultado permite aceptar la hipótesis específica y confirmar la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión y la morosidad.

El coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0.562$) indica que la correlación es directa (positiva) y de magnitud considerable (o moderada a fuerte), tal como se establece en la hipótesis.

4. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados, se evidenció un vínculo de gran significancia de las estrategias de cobranza y la morosidad del Colegio Privado Estrellitas de Belén, puesto que de acuerdo al coeficiente de Spearman se detectó una correlación ascendente a 0.704. Estos hallazgos se asemejan con el estudio de Flores (2018) donde evidenciaron que existe una relación entre las estrategias de cobranza y los índices de morosidad para mejorar la liquidez de su empresa. Según Czerny (2022) las acciones de cobranza, se conceptualiza como una de las operaciones con mayor complejidad en los negocios, tiende a llevar una serie de actos, tácticas o planes que en conjunto logran una capacidad de negociación y tacto para lograr que los clientes que tienen moras en su historial, como consecuencia cumplan sus pagos.

De acuerdo a los datos obtenidos, los colaboradores del Colegio Privado Estrellita de Belén, del área de cobranzas, manifestaron acerca de segmentación de estrategias; donde un 38.9% tiene un nivel medio de aceptación de la variable, así mismo, un 33.3 % tiene una aceptación en nivel bajo, y finalmente sólo un 27.8% tiene una alta aceptación. Este resultado se compara con el estudio de Martínez et al. (2022) donde establecieron estrategias de cobranza para reducir los temas de morosidad en la empresa Martyni Campestre-Colombia, debido a que no se aplicaban estrategias de cobranza adecuadas. Para Ramírez (2020) existen tres tácticas de cobranza: cobranza personal, intermediarios y el correo electrónico. La cobranza personal es de forma directa, las intermediarias ya sea por agentes de cobranza o intermediarios bancarios, y la cobranza por correo postal o electrónico.

De acuerdo a la información recolectada, los colaboradores del área de cobranza del Colegio Privado Estrellitas de Belén mencionan que; un 55.6% tiene un nivel medio de morosidad, así mismo, un 11.1 % tiene un nivel bajo, y finalmente sólo un 33.3% tiene una alta aceptación. Estos resultados se asemejan con las investigaciones de Llontop y Morales (2021) cuyo objetivo fue evaluar la morosidad del centro educativo privado Parroquial Augusta López Arenas; donde obtuvieron como resultado un índice de morosidad del 19.82%, causado por problemas económicos. En donde, Bobadilla (2019) define a la morosidad como la acción en la que un individuo, empresa o negocio solicita un préstamo a una institución financiera y promete un método de pago y una fecha, pero no cumple con el acuerdo previsto.

Según la información obtenida, existe un vínculo positivo y fuerte entre las alternativas de pago de las estrategias de cobranza con la morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022. Estos resultados, tiene una similitud con el estudio de Flores (2018) donde concluyeron que las estrategias de cobranza en la empresa Electronorte, requieren una implementación en el uso adecuado de los índices de morosidad, debido a que guardan una relación positiva para mejorar la liquidez de la organización. Según Luque (2022) las estrategias de cobranza son consideradas el conjunto de actividades debidamente coordinadas y adecuadas, para la recuperación del crédito del cliente de manera oportuna, con el fin de que las cuentas por cobrar de la institución se conviertan en activos líquidos a la velocidad más rápida.

5. CONCLUSIÓN

Con respecto al objeto general de investigación se logró, concluyendo que existe una relación significativa, directa y fuerte entre las estrategias de cobranza y la morosidad del Colegio Privado Estrellitas de Belén. Este hallazgo se sustenta en el procesamiento estadístico, el cual demostró una significancia de 0.001 ($p < 0.05$), lo que permitió rechazar la hipótesis nula. Además, el coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0.704$) indica que la correlación es positiva y de magnitud fuerte.

El primer objetivo específico fue logrado, lo que permitió establecer la asociación significativa, directa y considerable de la dimensión segmentación de estrategias de cobranza y la morosidad del Colegio Privado Estrellitas de Belén. Este hallazgo se sustenta en el procesamiento estadístico, el cual significancia con un valor de 0.000 ($p < 0.001$), permitiendo rechazar la hipótesis nula. Además, con Rho de Spearman, se tuvo un valor $\rho = 0.785$, lo que indica que la asociación es positiva y considerable.

El segundo objetivo específico fue logrado, exhibiendo un vínculo de gran magnitud, directo y considerable entre la dimensión acciones motivadoras de estrategias de cobranza y la morosidad del Colegio Privado Estrellitas de Belén. Este hallazgo se sustenta en el procesamiento estadístico, el cual demostró un nivel de significancia de 0.000 ($p < 0.001$), permitiendo rechazar la hipótesis nula. El coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0.788$) indica que la correlación es positiva y considerable.

El tercer objetivo específico fue logrado, lo que permite concluir en una asociación de gran significancia, y directa entre la dimensión alternativas de pago de estrategias de cobranza y la morosidad del Colegio Privado Estrellitas de Belén. Este hallazgo se sustenta en el procesamiento estadístico, que estimó un nivel de significancia de 0.015 ($p < 0.05$), confirmando la existencia de la correlación. El coeficiente Rho de Spearman ($\rho = 0.562$) indica que la correlación es positiva y fuerte (o moderada-fuerte).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acuña, V. (2020). Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo 2019[Tesis de pregrado]. Repositorio de la USS. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7445>

Arias, J., y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación (1era ed.). <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63(2), 1–7. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Bobadilla, E. (2019, marzo 25). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú | Publireportaje | Gestión. Noticias Gestión. <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>

Campos, D. (2020, noviembre 5). Cobranza preventiva: ¿Qué es y cómo ayuda a tu empresa a generar liquidez? <https://blog.duemint.com/cobranzapreventiva/>

Czerny, A. (2022, mayo 2). Gestión de cobranza: ¡todo lo que necesitas saber sobre el tema! <https://blog.nubox.com/empresas/que-es-gestion-de-cobranza>

Flores, M. (2018). Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte S.A. Unidad de Negocios Sucursales – Lambayeque - 2017 [Universidad César Vallejo]. In Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28460>

Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación (1era ed.). Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (7ma ed.). - McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Hernández, S., y Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51–53. <https://doi.org/10.29057/ICEA.V9I17.6019>

Llontop, M., y Morales, R. (2021). Índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, Ferreñafe 2019 [Universidad Señor de Sipán]. In *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8020>

Luque, E. (2022). Estrategias de cobranzas y su incidencia en los Estados Financieros de las empresas del sector servicios, año 2021 [Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2197/1.TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-ELIZABETH%20LUQUE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, F., Collazos, M., y Castro, S. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martyni Campestre, Garzón, Colombia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1665–1683. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I2.1984

Medívil, L., Sánchez, A., Cabrera, L., y Bustamante, G. (2020). Estado del Arte. In *Estado del Arte* (1era ed., pp. 1–22). Dirección de Estudios y Decanato de la Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://files.pucp.education/facultad/educacion/wp-content/uploads/2020/06/09194247/GUIA-ACADEMICA-PARA-INVESTIGACION-2020-2-1.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5ta ed.). Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Ramírez, F. (2020). Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019 [Universidad Peruana Unión]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2824950>

Ríos, M. (2019, febrero 7). Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C y D supera el 60% | ECONOMIA | GESTIÓN. *Diario Gestión; NOTICIAS GESTIÓN*. <https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015-noticia/>

Sánchez, D. (2022). Técnicas e instrumentos de recolección de datos en investigación. TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río, 9(17), 38–39. <https://doi.org/10.29057/ESTR.V9I17.7928>

Silva, D. (2022, June 23). ¿Cómo se le cobra un cliente moroso?. <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-se-le-cobra-a-un-cliente-moroso/>

Tuapanta, J., Duque, M., y Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. Revista MktDescubre, 2(12), 1–12. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>

Westreicher, G. (2020, abril 15). Cobranza. <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Anexos

Anexo 1. Evidencias de consistencia de la investigación

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Estrategias de cobranza	Segmentación	Diagnóstico	Ordinal
		Seguimiento	
		Capacidad económica	
	Acción motivadora	Cumplimiento del compromiso	
		Promociones	
		Facilidades	
	Alternativas de pago	Cobranza preventiva	
		Cobranza post-vencimiento	
Morosidad	Normativa	Conocimiento	Ordinal
	Tipos de morosos	Intencionales	
		Fortuitos	
		Negligentes	
		Circunstanciales	
		Despreocupados	
	Indicador	Ratio de morosidad	

Anexo 2. Instrumentos de investigación



Encuesta N°1 – Estrategias de cobranza

Estimado participante se le presenta este cuestionario con el fin de Determinar la relación de las Estrategias de Cobranza con la Morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022. A continuación, se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá marcar con una X en cada recuadro correspondiente y se le solicita responder con total sinceridad.

Donde: Nunca (N); Casi Nunca (CN); A veces (A); Casi Siempre (CS); Siempre (S)

N°	Ítems	N (1)	CN (2)	A (3)	CS (4)	S (5)
Variable: Estrategias de cobranza						
Dimensión: Segmentación						
1	¿Realiza un diagnóstico para conocer la situación económica del colegio?					
2	¿Realiza seguimiento de las cobranzas en el colegio?					
3	¿Se realiza un análisis simple de la economía de los padres y/o tutores, para conocer las causales de retraso?					
Dimensión: Acciones Motivadoras						
4	¿Considera que los padres y/o tutores cumplen con su compromiso de pago en el tiempo pactado?					
5	¿Se brindan promociones o descuentos a los padres y/o tutores?					
6	¿Considera que se brindan facilidades de pago a los padres y/o tutores?					
7	¿Considera que los padres y/o tutores a pesar de las facilidades que se les brindan, no cumplen con los pagos?					
Dimensión: Alternativas de pago						
8	¿Se le comunica al padre y/o tutor de que pagos están prontos a vencer?					
9	La manera de comunicarle al padre y/o tutor sobre el pronto vencimiento de la deuda ¿es por correo electrónico?					
10	La manera de comunicarle al padre y/o tutor sobre el pronto vencimiento de la deuda ¿es por mensaje de texto?					
11	La manera de comunicarle al padre y/o tutor sobre el pronto vencimiento de la deuda ¿es por llamada?					
12	¿Se le comunica al padre y/o tutor el vencimiento de la deuda?					
13	La manera de comunicarle al padre y/o tutor sobre el vencimiento de la deuda ¿es por correo electrónico?					
14	La manera de comunicarle al padre y/o tutor sobre el vencimiento de la deuda ¿es por mensaje de texto?					
15	La manera de comunicarle al padre y/o tutor sobre el vencimiento de la deuda ¿es por llamada?					

Encuesta N°2 – Morosidad

Estimado participante se le presenta este cuestionario con el fin de Determinar la relación de las Estrategias de Cobranza con la Morosidad en el colegio privado Estrellita de Belén, 2022. A continuación, se le presentan una serie de preguntas, las cuales deberá marcar con una X en cada recuadro correspondiente y se le solicita responder con total sinceridad.

Donde: Nunca (N); Casi Nunca (CN); A veces (A); Casi Siempre (CS); Siempre (S)

N°	Ítems	N (1)	CN (2)	A (3)	CS (4)	S (5)
Variable: Morosidad						
Dimensión: Normativa						
1	¿Se encuentra informado acerca de las leyes que protejan la economía relacionada al pago de pensiones?					
2	¿Considera que se aprovecha o excusa bajo alguna ley para no cumplir con los pagos en el colegio?					
3	¿Usted aprovecha esa ley de manera frecuente para no cumplir con los pagos?					
Dimensión: Tipos de morosos						
4	¿Con qué frecuencia es un moroso intencional?					
5	¿Con qué frecuencia es un moroso fortuito?					
6	¿Con qué frecuencia es un moroso negligente?					
7	¿Con qué frecuencia es un moroso circunstancial?					
8	¿Con qué frecuencia es un moroso despreocupado?					
9	¿Considera que la cobranza es abrumadora?					
10	¿El colegio les brinda facilidades de pago?					
Dimensión: Indicador						
11	¿Considera que existe un alto índice de morosidad en el colegio?					