

ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA GESTIONAR LA MOROSIDAD FINAL.docx

 My Files My Files Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:512453476

Fecha de entrega

13 oct 2025, 4:43 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

13 oct 2025, 4:52 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA GESTIONAR LA MOROSIDAD FINAL.docx

Tamaño del archivo

2.3 MB

34 páginas

6554 palabras

38.842 caracteres

15% 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

- 14%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

- 14% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 9% 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	3%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Internet	repositorio.upeu.edu.pe:8080	<1%
5	Internet	www.coursehero.com	<1%
6	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.upao.edu.pe	<1%
8	Internet	revistas.unjbg.edu.pe	<1%
9	Internet	core.ac.uk	<1%
10	Internet	repositorio.undc.edu.pe	<1%
11	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	<1%

12	Internet	repositorio.ug.edu.ec	<1%
13	Internet	www.icci-epok.org	<1%
14	Trabajos entregados	Aliat Universidades on 2022-11-29	<1%
15	Trabajos entregados	The Chicago School of Professional Psychology on 2021-04-05	<1%
16	Trabajos entregados	Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC on 2024-08-17	<1%
17	Publicación	Yuly Katherine Quispe Tilca, Benito Velásquez Camala, Nelly Rosario Moreno-Leyv...	<1%
18	Internet	actualidadeducativa.com.co	<1%
19	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
20	Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
21	Internet	ecommons.txstate.edu	<1%
22	Internet	renati.sunedu.gob.pe	<1%
23	Internet	repositorio-digital.cide.edu	<1%
24	Internet	repositorio.uam.es	<1%
25	Internet	repositorio.uladech.edu.pe	<1%

26	Internet	saber.ucv.ve	<1%
27	Internet	www.hondurasri.com	<1%
28	Publicación	Condori, Maricruz Andrade. "Influencia del análisis de la gestión del fondo de inv...	<1%
29	Publicación	Rodríguez Suárez, Deciré. "Las experiencias de profesores universitarios basadas ...	<1%
30	Trabajos entregados	Unidades Tecnológicas de Santander on 2025-04-23	<1%
31	Trabajos entregados	Universidad Andina del Cusco on 2025-06-09	<1%
32	Trabajos entregados	Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-09-09	<1%
33	Internet	ideas.repec.org	<1%
34	Internet	www.educared.edu.pe	<1%
35	Internet	www.jalhss.com	<1%
36	Internet	repositorio.unach.edu.pe	<1%
37	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
38	Internet	repositorio.uss.edu.pe	<1%
39	Internet	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1%

40	Internet	
www.clubensayos.com		<1%
41	Internet	
www.eluniverso.com		<1%
42	Internet	
www.goodreads.com		<1%
43	Internet	
www.iacworld.org		<1%

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



**Estrategias financieras para gestionar la morosidad en colegios
privados: Un análisis cualitativo**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autores:

Raquel Mamani Cabrera
Guisell Soledad Cansaya Yucra
Lady Rosmery Ccopa Acrota

Asesor:

Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva

Juliaca, setiembre del 2025

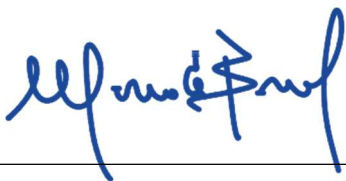
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

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: **“ESTRATEGIAS FINANCIERAS PARA GESTIONAR LA MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS: UN ANÁLISIS CUALITATIVO”** de los autores **Raquel Mamani Cabrera, Guisell Soledad Cansaya Yucra y Lady Rosmery Ccopa Acrota**, 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 06 días del mes de octubre del año 2025.



Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 05 día(s) del mes de setiembre del año 2025, siendo las 11:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtra. Edgar Mamani Tito, secretario(a): Mtra. Yolanda Alvaro Quispe, y los demás miembros: Mg. David Oswaldo Noha Ticona, y el (la) asesor(a): Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: Estrategias Financieras para Gestionar la Morosidad en Colegios Privados: Un Análisis Cualitativo.

- del(los) bachiller/es:
- Raquel Mamani Cabrera
 - Lady Rosmery Ccapa Acrota
 - Guisell Soledad Cansaya Yucra

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): Raquel Mamani Cabrera

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

Bachiller (b): Lady Rosmery Ccapa Acrota

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

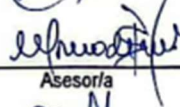
Bachiller (c): Guisell Soledad Cansaya Yucra

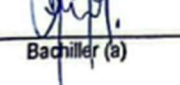
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy Bueno

(*) 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


Asesor/a


Bachiller (a)


Miembro


Bachiller (b)


Secretario/a


Miembro


Bachiller (c)

Agradecimiento

Agradecemos, en primer lugar, a Dios, por su guía y fortaleza en cada etapa de este camino, siendo nuestro sustento en los momentos de desafío y nuestra inspiración en los logros alcanzados.

A nuestros padres, por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios, que han sido pilares fundamentales para llegar a esta meta.

A la Universidad Peruana Unión – Filial Juliaca, por brindarnos la oportunidad de crecer y formarnos profesionalmente, y a nuestra asesora, Mtra. Nelly Rosario Moreno Leyva, por su valiosa orientación, dedicación y compromiso durante el desarrollo de este trabajo.

Finalmente, expresamos nuestra gratitud a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron con su apoyo, consejo o aliento a la culminación de esta investigación.

Índice General

Agradecimiento.....	iv
Índice General.....	v
Resumen.....	6
1. Introducción.....	8
2. Revisión de la Literatura.....	11
2.1. Grupo de código estrategias y políticas de cobranza implementada.....	12
2.2. Grupo de código factores económicos y morosidad.....	12
2.3. Grupo de códigos comunicación y mejora.....	13
2.4 Grupo de códigos educación financiera y conocimiento.....	13
3. Metodología.....	14
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	14
3.2. Población y Muestra.....	14
Criterios de Inclusión.....	14
Criterios de Exclusión.....	15
3.3. Herramientas, técnicas e instrumentos.....	15
3.4. Análisis de datos.....	16
3.5. Aspectos éticos.....	18
4. Resultados.....	18
4.2.- Categoría: Gestión de la morosidad.....	21
5. Discusión.....	23
6. Conclusiones y recomendación.....	25
6.1. Conclusiones.....	Error! Bookmark not defined.
6.2. Recomendaciones.....	Error! Bookmark not defined.
Referencias.....	26
Anexos.....	31

Estrategias financieras para gestionar la morosidad en colegios privados: Un análisis cualitativo

Resumen

El estudio como objetivo se trazó identificar las estrategias financieras con relación a la gestión de la morosidad en colegios privados. Adoptó una metodología de enfoque cualitativo de nivel interpretativo. Se aplico entrevistas semiestructuradas a seis directores de instituciones educativas particulares de educación secundaria en la ciudad de Juliaca, la selección se atribuye a contar con más de 200 estudiantes matriculados, cobrar pensiones de enseñanza y contar con la aceptación de participar del estudio. La data fue analizada a través de la codificación categorización y transcripción. Los datos fueron analizados a través del software Atlas Ti. Los resultados revelaron que los sujetos del estudio implementan estrategias de cobranza proactiva y represiva. Dentro de la gestión se encuentran las becas, incentivos, facilidades de pago para las familias, la comunicación efectiva y los programas de educación financiera los cuales son esenciales para reducir la morosidad. Como conclusión el estudio aporta estrategias efectivas que mejoran la gestión financiera en las instituciones educativas. Su alcance geográfico limitado sugiere futuras investigaciones cuantitativas y comparativas en otros aspectos.

Palabras clave: *Administración financiera; Comunicación; Condiciones económicas; Educación; Deuda*

Financial strategies to manage arrears in private schools: A qualitative analysis

Abstract

The objective of the study was to identify financial strategies in relation to arrears management in private schools. It adopted a qualitative approach methodology at an interpretative level. Semi-structured interviews were applied to six principals of private secondary schools in the city of Juliaca, the selection was attributed to having more than 200 students enrolled, collecting tuition pensions and having the acceptance to participate in the study. The data was analyzed through coding, categorization and transcription. The data were analyzed using Atlas Ti software. The results revealed that the study subjects implement proactive and repressive collection strategies. Within the management strategies are scholarships, incentives, payment facilities for families, effective communication and financial education programs which are essential to reduce arrears. In conclusion, the study provides effective strategies to improve financial management in educational institutions. Its limited geographical scope suggests future quantitative and comparative research in other aspects.

Keywords: *Default; communication; financial management; economic factors; education.*

1. Introducción

La morosidad es uno de los grandes problemas que afecta la gestión financiera de una empresa. A nivel mundial, el problema es mayor, porque origina una crisis financiera y tensión en los mercados financieros. Es también culpable de ciertas presiones inflacionarias, influyendo notablemente en la economía del país, todo esto muestra una necesidad de recuperarse económicamente, especialmente en una época posterior a la pandemia.

Cuando se trata de instituciones educativas, este problema es más puntual, porque afectan los pagos de pensiones, matrículas, etc. y limita la capacidad de invertir en activos fijos, como también cubrir los gastos operativos; por lo que este estudio identificó cuáles son las características de la morosidad con la finalidad de proporcionar información que mejoren la recaudación y gestión financiera. La falta de recursos económicos a causa de la morosidad puede disminuir la calidad educativa, pues las instituciones podrían verse obligadas a reducir sus costes en capacitación docente, material educativo, infraestructura.

Al analizar la realidad de las instituciones educativas en la región Puno, el problema adquiere matices muy particulares porque diversos factores socioeconómicos influyen en los ingresos familiares. Cuando en una escuela los ingresos disminuyen, se afectan seriamente al mantenimiento de la infraestructura, el pago a los docentes, adquisición de nuevos equipos y todo ello puede afectar en el rendimiento académico. Sumado a esto se encuentran los conflictos o diferencias entre los padres de familia y las instituciones educativas, aumentan las tensiones por el pago de las cuotas vencidas y la acumulación de deudas. Y el clima escolar disminuye, de esta manera, la morosidad o deuda tienen un efecto más allá de lo económico, donde afecta la dinámica educativa y todo el desarrollo académico de la escuela.

La investigación adoptó un enfoque cualitativo que analizó la morosidad como un problema financiero en colegios privados de Juliaca, se centró en los factores que generan atrasos en las pensiones, sus efectos institucionales y las estrategias de gestión implementadas por los directivos. El objetivo principal fue identificar las estrategias financieras asociadas a la morosidad. Los objetivos específicos identificaron sus causas principales, evaluaron su impacto en la operatividad de las instituciones educativas y sistematizar las estrategias efectivas para reducir la morosidad. Los hallazgos del estudio serán útiles para que las autoridades educativas locales nacionales e internacionales puedan implementar estrategias de cobranzas con los datos recogidos sobre las características de la morosidad.

Al aplicar un enfoque cualitativo al estudio permitió conocer las percepciones de los directores, el mismo que contribuyó en la comprensión del problema. Es así que la pregunta orientadora se formuló de la siguiente manera: ¿Cuáles son las estrategias financieras que mejoran la gestión de morosidad en las entidades educativas para poder cumplir con sus obligaciones frente a terceros?

33 Cuando hablamos de la morosidad en sus antecedentes encontramos investigaciones como las de Altuve & Briceño (2018), quienes estudiaron con relación a la morosidad desde un punto de vista económico, donde el principal factor que afecta a la morosidad es el tema del endeudamiento y afecta de forma negativa en la economía de la institución educativa. Por otra parte, Bautista (2019) a través de un modelo de gestión administrativa que brinda importancia a los procesos de cobranza, logró su efectividad a través de la capacitación al personal sobre los niveles de morosidad que presenta el modelo.

40 En Perú el Instituto Peruano de Economía (2020) informa que la cartera de morosidad de los colegios aumentó del 3.38% en febrero a 3.62% en abril, tras el inicio del estado de emergencia

2 por el Covid-19, en contraste con el año 2019 que en mayo y junio el porcentaje de la cateria de crédito vencida fue de 3.34% y 3.38% respectivamente. Tomaylla et al. (2020) revelan que la morosidad en los colegios superó el 50%, Acuña (2020) asevera que la morosidad se incrementó en las instituciones educativas. De acuerdo con Chávez y Copertari (2022) su estudio refleja que hay varios colegios al borde del desfinanciamiento, por las medidas tomadas por el Ministerio de Educación (MINEDU), muchas instituciones educativas han sido afectadas con altas tasas de morosidad según lo manifiesta Sinche (2021).

Es necesario indicar que después de la pandemia muchos padres de familia perdieron sus trabajos y se encuentran desempleados, como lo manifiesta Álvarez et al. (2022) porque resulta difícil que cumplan con su responsabilidad en sus pagos por falta de ingresos. Mokhtarul et al. (2020) indican que factores como el desempleo, los ingresos familiares y su percepción sobre la educación, pueden influir en el atraso de los pagos escolares e influir en la morosidad.

23 Al hablar de morosidad en instituciones educativas implica la necesidad de analizar los factores que inciden en la morosidad y como enfrentar esta situación que afecta la gestión financiera de los colegios. Los estudios de Heyneman y Stern (2014) analizan que la gestión financiera y las políticas en instituciones educativas privadas, pueden incluir estrategias para reducir la morosidad. Requejo (2020) indica que las estrategias educativas pueden disminuir el índice de morosidad.

2. Revisión de la Literatura

Para la Real Academia Española (RAE) es definido la morosidad como lento, dilatado, tardío, retrasado, parsimonioso. Para la SBS un cliente es moroso cuando hay un periodo impago mayor a 120 días, considerando que el cliente moroso es la persona jurídica o natural que no cancela el servicio o bien recibido a un tercero (Machacada et al., 2022). Según Hurtado (2019) es el estado en que se encuentra la persona que dilata o no cumple sus pagos, cuyos motivos pueden ser carencia de liquidez entre otras.

Parrilla et al. (2021) indican que las instituciones educativas se ven afectadas por la morosidad afectando sus estados financieros y rentabilidad. Moncada y Rodríguez (2018) arguyen que una de las consecuencias de la morosidad es la falta de rentabilidad o liquidez de las empresas educativas que en muchas ocasiones los conlleva a la quiebra y cierre. Según Huamán et al. (2022) en un colegio la morosidad se concibe como el impago al compromiso crediticio con la institución educativa, este compromiso puede ser de 10 cuotas que son las pensiones o cuota mensual a pagar, cuyo pago es programada con anticipación con la firma del apoderado o padre de familia.

Entre los grupos de código de la morosidad en las diferentes instituciones podemos ver:

- Grupos de código: Estrategias y políticas de cobranza implementada
- Grupos de código: Factores económicos y morosidad
- Grupos de código: Comunicación y mejoras
- Grupos de código: Educación financiera y conocimiento

Se consideró como primera categoría las estrategias financieras, porque nos permitió medir las características de los grupos de código que pertenecen (ver tabla 1) que se han utilizado para cobrar las pensiones atrasadas. Responde a las preguntas ¿Qué estrategias utiliza la institución para incentivar el pago puntual de las pensiones? ¿Cómo realiza la institución el seguimientos y control

37 de los pagos de pensiones? ¿Qué opciones de pago ofrece la institución a los padres de familia? ¿Qué medidas toma la institución cuando los padres no cumplen con los pagos? entre otros. Como segunda categoría gestión de la morosidad, medidas a través de los grupos de categoría el cual valoró la comunicación que tienen las instituciones educativas con los padres. Respondió a las preguntas ¿Qué canales utiliza la institución para comunicarse con los padres sobre los pagos? ¿Qué mejoras se han implementado en la comunicación con los padres sobre los pagos? ¿Cómo describiría el nivel de conocimiento financiero de los padres de familia? ¿Qué factores cree que afectan la capacidad de los padres para planificar sus pagos? ¿Qué programas ofrece la institución para mejorar la educación financiera de los padres? ¿Qué resultados ha observado la institución al implementar programas de educación financiera?

2.1. Grupo de código estrategias y políticas de cobranza implementada

8 Romero-Carazas et. al (2024) indica que las estrategias de cobranza son los procesos mediante el cual se toman decisiones, se presentan un plan estratégico que coadyuvan a mantener los niveles de recaudación en la cartera de cobranza, con el objetivo de conservar el negocio. Romero también menciona que es necesario conocer a los deudores y que los condicionan estas estrategias pueden condicionar a replantear los plazos, vencimientos, tasas de interés. Los códigos designados, posterior a la aplicación de la entrevista a los directivos fueron: recordatorios y descuentos, sistemas de gestión, pago contado/cuotas, restricciones normativas, suspensión por morosidad.

2.2. Grupo de código factores económicos y morosidad

Ehwi y Ehwi (2022) analiza como los factores económicos afectan la capacidad de cumplir con las obligaciones; Rattini (2023) estudió sobre el impacto de las becas y ayudas económicas en la educación; mientras que García-Santillán (2025), estudiaron de qué manera las políticas de pago

flexibles influyen sobre el comportamiento de los consumidores. Estos estudios sirvieron de base para sustentar los códigos generados como becas para vulnerables, como también auditorias de cumplimiento (Romero-Carazas et al., 2022), incentivos por puntualidad, contratos con plazos y facilidades de pago.

2.3. Grupo de códigos comunicación y mejora

Haga clic aquí para escribir texto. Garreta y Macia (2017) argumentan que debe de haber una comunicación fluida entre los padres de familia y el centro educativo, para Kraft y Dougherty (2013) manifiestan que hay una relación entre la comunicación y mayores logros en el avance educativo. Por lo que dentro de este grupo de código se analizaron cuáles son esos canales de comunicación y que mejoras en la comunicación se encontraron.

2.4 Grupo de códigos educación financiera y conocimiento

En relación con los conocimientos financieros Martínez et al. (2016) mencionan que dentro del plan estratégico para disminuir la cartera morosa e incrementar los ingresos debe de incluir la educación a los padres sobre el manejo de sus finanzas personales. Aducen además que después de aplicar la encuesta y entrevista los padres, los indicaron no contar con conocimientos financieros que los ayude en el manejo del presupuesto

Castro (2021) propone una guía básica para que los padres puedan manejar sus ingresos con la finalidad de lograr sus metas personales, organizar, planificar sus gastos. Indica además que el gobierno de Colombia debe de dictar políticas públicas que apoyen a que las instituciones educativas promuevan la formación de competencias básicas, empresariales dirigido a estudiantes y padres de familia. Estos estudios aportaron a la agrupación de los códigos: gestión financiera, escasos conocimientos financieros y el resultado de la educación financiera recibida por parte de los padres de familia

3. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

El estudio tiene un enfoque cualitativo, porque buscó comprender el fenómeno de la morosidad en las instituciones educativas de la UGEL San Román. Para Creswell y Poth (2018) una investigación cualitativa es conveniente para analizar las experiencias y percepciones de los sujetos de estudio. Para Hernández-Sampieri et al. (2018) la investigación cualitativa responde a preguntas relacionadas con el cómo y el por qué; este estudio busco respuesta a la pregunta ¿Cuáles son las características de la morosidad en instituciones educativas de la UGEL San Román en el año 2024? Así mismo es de nivel interpretativo porque va a permitir abordar las características de la morosidad en las instituciones educativas descritas a partir de las experiencias de los entrevistados. (Hernández-Sampieri et al., 2018, p. 112)

3.2. Población y Muestra

Para la realización del presente trabajo de investigación, se seleccionó los colegios particulares de zonas urbanas de la ciudad de Juliaca que pertenecen a la UGEL San Román. Esta decisión se realizó en base a los datos estadísticos proporcionados por el MINEDU, los cuales permitieron identificar a 20 colegios; sin embargo, aceptaron participar del estudio 15 colegios secundarios, después de realizar la limpieza de datos los autores consideraron 6 instituciones educativas. Se justificó la muestra a través de la saturación teórica donde, Moura et al. (2022), mencionaron que se deja de recolectar datos cuando las nuevas entrevistas dejan de generar nuevas categorías o subcategorías, por lo que se justifica la selección de la muestra.

Criterios de Inclusión

-Colegios particulares de educación básica regular que tengan el nivel secundario, que cobren pensión de enseñanza y que su población estudiantil sea mayor a 200 estudiantes. Requisito

indispensable que los directivos proporcionaran respuestas relevantes para el paso de la recolección de información.

Criterios de Exclusión

- Colegios con menos de 200 estudiantes e instituciones que no aceptaron participar de la investigación. Colegios cuyos directivos no proporcionen respuestas relevantes.

De acuerdo con Creswell y Poth (2018) no se utilizaron técnicas de muestreo por el enfoque cualitativo orientado a profundizar las experiencias, conocimientos de los directores en vez de buscar una población más amplia

3.3. Herramientas, técnicas e instrumentos

La entrevista semiestructurada fue la técnica de recolección de datos utilizada en este estudio, el cual nos permitió obtener información sobre las percepciones sobre morosidad de los directores de los colegios. De acuerdo con Kiger y Varpio (2020), son ideales para estudiar fenómenos complejos las entrevistas semiestructuradas, porque logra combinar las preguntas ya preparadas y profundizarlas de acuerdo con sus respuestas

El instrumento que se utilizó fue la guía de entrevista, esta guía responde a las categorías y subcategorías descritas en la Tabla 1. Una guía de entrevista semiestructurada es muy importante para lograr los objetivos de la investigación. (Flick, 2018, p. 112).

La estructura de las categorías y subcategorías del estudio están descritas en (ver tabla 1)

Tabla 1

Categorías, grupos de códigos y códigos

Categoría	Grupo de códigos	Código
Estrategias Financieras	Estrategias y políticas de cobranza implementada	Recordatorios y descuentos Pago contado/cuotas Restricciones normativas Suspensión por morosidad
	Factores económicos y morosidad	Becas para vulnerables Auditorias de cumplimiento Incentivos por puntualidad Contratos con plazos Facilidades de pago
Gestión de la morosidad	Comunicación y mejoras	Canales Mejoras en comunicación
	Educación financiera y conocimiento	Conocimiento y gestión financiera Falta de conocimientos financieros Programas y talleres Resultado de educación financiera

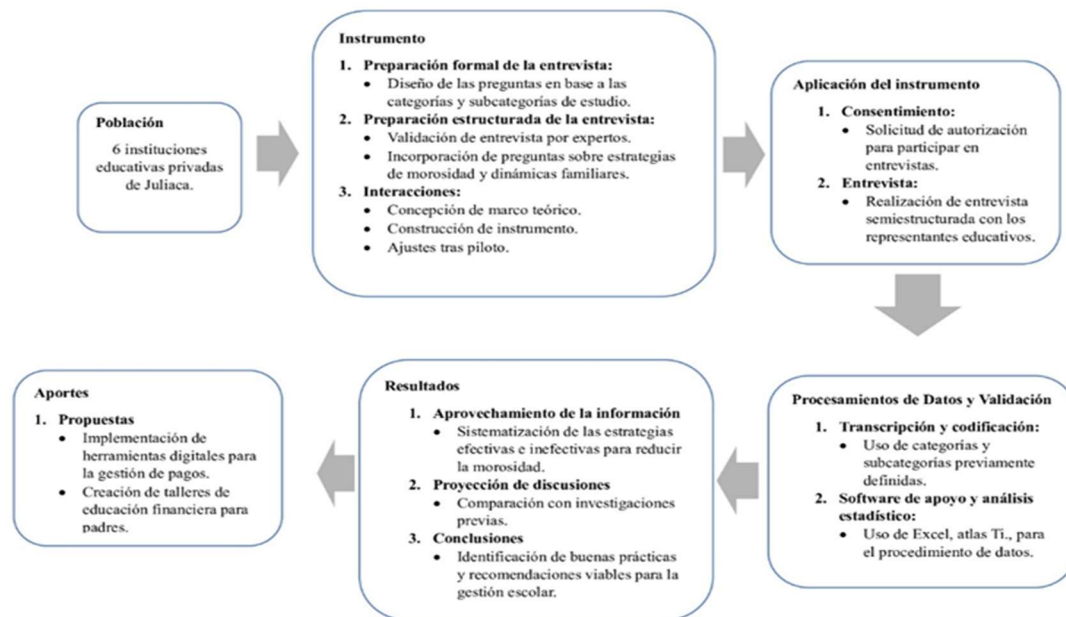
Fuente: Elaboración propia

3.4. Análisis de datos

Este apartado fue desarrollado primeramente siguiendo los pasos descritos en la Figura 1, donde se detalla todo el proceso de investigación

Figura 1

Pasos del proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia

La En el desarrollo del presente trabajo de investigación se realizaron seis pasos, los cuales se describe a continuación:

Paso 1: Se procedió a elegir la población.

Paso 2: Se elaboró formalmente el instrumento, el cual sirvió para la recolección de datos, se trató de una entrevista estructurada y ordenada, la cual tuvo catorce interacciones:

Paso 3: Para la aplicación del instrumento, se había conversado previamente con los profesionales involucrados, a fin de coordinar el día y la hora; los mismos que otorgaron su consentimiento para la aplicación de la entrevista en la fecha pactada.

Paso 4: Una vez obtenida la grabación de la entrevista, de procedió a su transcripción y codificación.

Paso 5: En este paso se obtuvo el mayor provecho de la información contenida en las entrevistas, a eso se le denomina “aprovechamiento de la información”, con la finalidad de proponer las discusiones y conclusiones que enriquecieron el presente.

Paso 6: El aporte del presente trabajo de investigación.

24 Con relación a los análisis de datos, se realizó a través de un proceso sistemático que incluyó: transcripción de las entrevistas, Braun y Clarke (2024) argumentan que la transcripción es base para un estudio cualitativo, para ello se codificó y categorizó las respuestas de los 39 entrevistados. Se utilizó el software Atlas Ti para presentar los diagramas Sankey, que garantizó 11 un análisis confiable y visualización. (Frieze, 2109, p. 45).

3.5. Aspectos éticos

25 En la presente investigación se respetó los principios éticos de respeto y protección de los datos de los intervinientes aceptando la libre participación de los sujetos entrevistados, contando con el permiso consentido de cada sujeto. Del mismo modo se sigue la integridad y honestidad al 1 momento de recoger los datos y procesar la información. Está de acorde con los principios de la Universidad Peruana Unión.

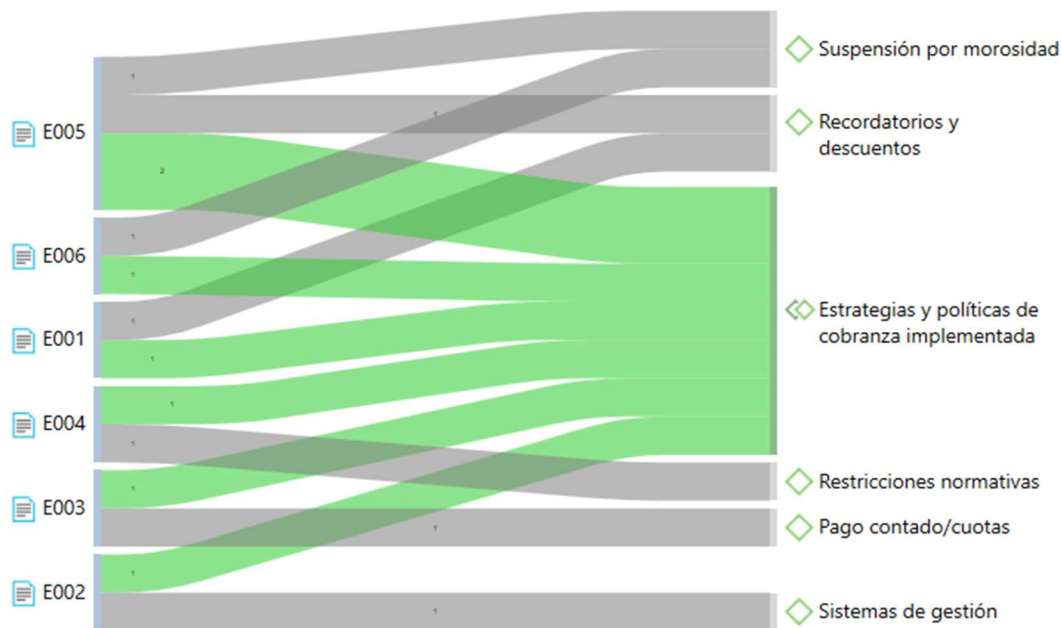
4. Resultados

La elaboración de los resultados se presenta a través de los diagramas Sankey, presentados por cada categoría y grupos de códigos; en relación con las respuestas de los entrevistados.

4.1.- Categoría: Estrategias Financieras, esta categoría agrupa dos grupos de códigos (ver Figura 2 y Figura 3)

Figura 2

Estrategias y política de cobranza



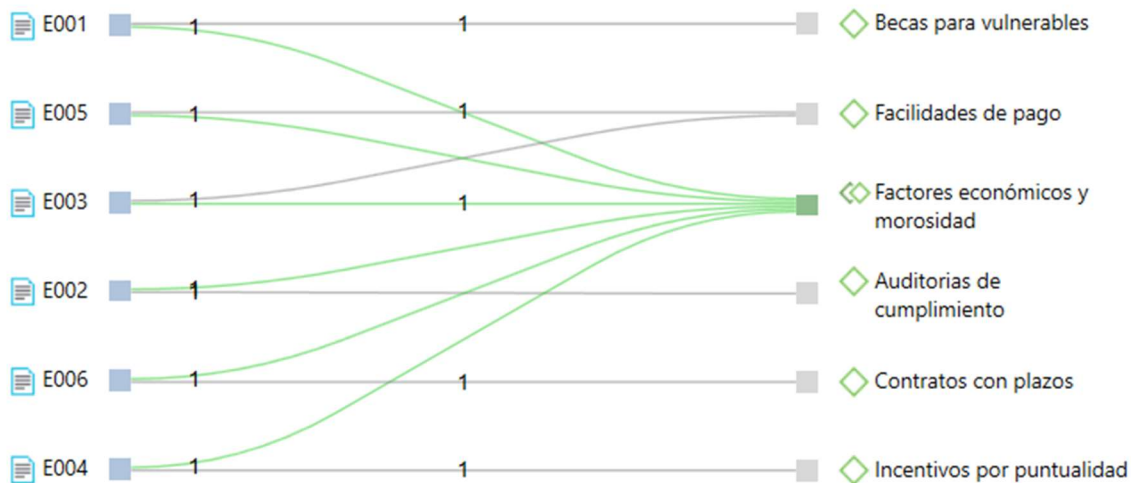
Fuente: Elaboración propia, Atlas.Ti

- De acuerdo con la Figura 2 la mayoría de las instituciones utiliza enfoques duales para la gestión de cobranza, para ello utilizan tácticas proactivas como descuentos y recordatorios; formas represivas como restricciones y suspensiones. Los participantes como E001 y E005 coinciden que estas medidas son necesarias **a fin de garantizar el cumplimiento de sus obligaciones de los padres de familia**. E005 y E006 manifiestan que la suspensión por morosidad son estrategias que logran el cumplimiento de los pagos. Para E004 las sanciones y restricciones son las más adecuadas. E003 manifiesta que, la gestión ofrece opciones de pago flexibles y cuentan con sistemas de gestión robustos como indica E002.

Estas declaraciones muestran un equilibrio entre comprender la necesidad de las familias y la sostenibilidad financiera de la institución.

Figura 3

Factores económicos y morosidad



Fuente: Elaboración propia, Atlas Ti.

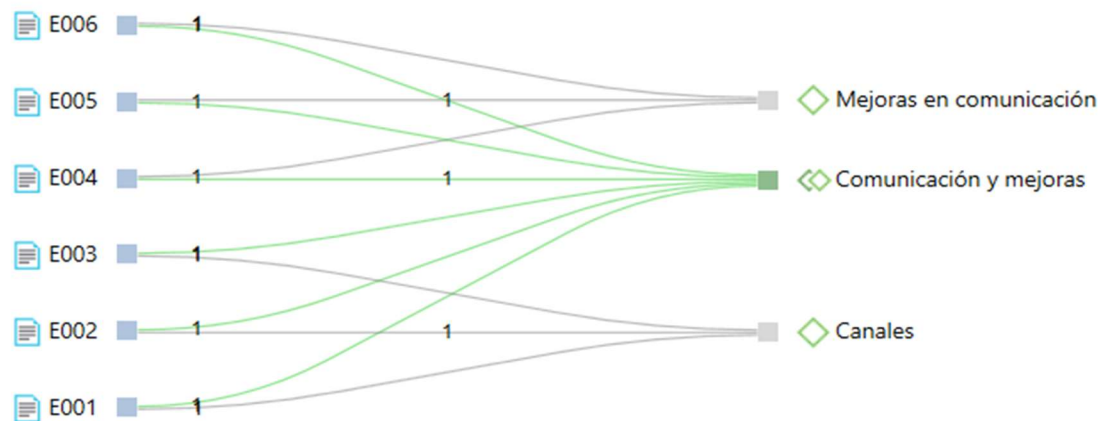
- La Figura 3 muestra las respuestas de los entrevistados resaltando los códigos Becas para familias de bajos recursos económicos (E001). Para E002 las auditorías de cumplimiento es un factor económico. E004 puntualiza que los descuentos, beneficios de pagos a tiempo son incentivos por ser puntuales en sus pagos. Los contratos de plazo son para E006 un factor que no incide en la morosidad. Debe de haber facilidades económicas como opciones de pago, dentro de los factores económicos que evitan la morosidad según lo dicho por E003 y E005.

4.2.- Categoría: Gestión de la morosidad

Esta categoría presenta también dos grupos de código que a continuación se describen después de entrevistar a los directores de las instituciones educativas (ver figura 4 y 5)

Figura 4

Comunicaciones y mejoras

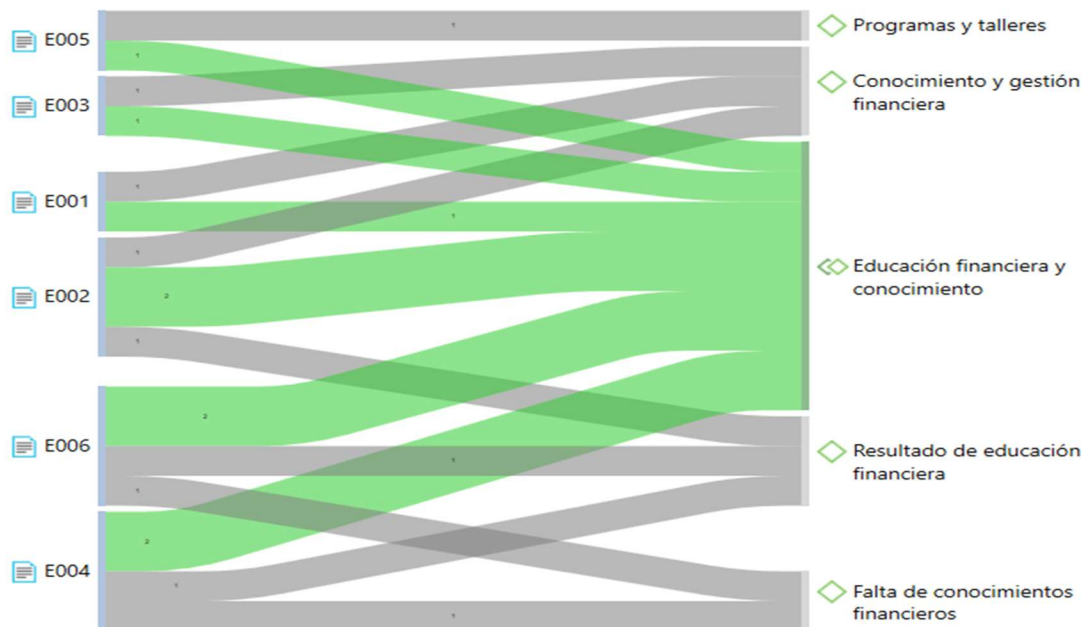


Fuente: Elaboración propia, Atlas Ti.

- De acuerdo con el diagrama Sankey mostrado en la Figura 4, detallan dos códigos: canales y mejoras en comunicación. E001, E002 y E003 mencionan que dentro de los canales de comunicación efectivas que utilizan se encuentran las reuniones con los padres, mensajes de texto y llamadas telefónicas. Los entrevistados E004, E005 y E006 indicaron que dentro de las mejoras en comunicación se encuentran el refuerzo de los mensajes que realizan, otro aspecto a considerar es la empatía que tienen los trabajadores de las áreas de finanzas con los padres de familia y la capacitación interna sobre comunicación que organizan como parte de la gestión interna.

Figura 5

Educación financiera y conocimientos



Fuente: Elaboración propia, Atlas Ti.

- El diagrama Sankey de la Figura 5, revela cuatro códigos que resaltan en este grupo de códigos. Los directores entrevistados E001, E002 y E003 resaltan que los padres de familia tienen conocimiento sobre gestión de finanzas familiares, aplican la planificación financiera en sus hogares y por lo tanto manejan bien sus presupuestos. La falta de conocimientos financieros para E004 y E006 conlleva un desconocimiento de planificación, falta de cultura financiera y la priorización de gastos, como resultado son padres que incurren en la morosidad. El entrevistado E005 menciona que dentro de la gestión consideran programas y talleres con la finalidad de capacitar o fortalecer los conocimientos de los padres. Considera que son muy útiles los talleres de educación financiera y capacitación en finanzas dirigido a los padres de familia. E002, E004 y E006

señalan que los resultados de la educación financiera producen una mayor puntualidad en pagos, un compromiso por parte de los padres y una reducción en la morosidad.

- La conjunción de estrategias de cobranzas efectivas, teniendo un conocimiento de cuáles son los factores económicos que afectan a las familias, tener una comunicación fluida y la educación en finanzas son características o elementos que mejoran la gestión financiera en los centros educativos. Estas prácticas ayudarán a reducir la morosidad, fomentar una relación sólida entre las instituciones educativas y los padres de familia, conllevando a la sostenibilidad y equilibrio financiero de las organizaciones que imparten conocimiento a los estudiantes.

5. Discusión

Los resultados son concordantes con Romero et al. (2024) quienes mencionan que las estrategias de cobranza (recordatorios y descuentos) son óptimos para la recaudación como lo indican los entrevistados E001 y E005. Se tiene que considerar si estas estrategias serán suficientes en momentos de crisis económica como lo indica Álvarez et al. (2022) cuando los ingresos de las familias den reduzcan de forma drástica. E002 señala que los sistemas de gestión son eficaces para el control de pago. Este resultado coincide con lo propuesto por Parrilla et al. (2021) quienes argumentan que la implementación de sistemas tecnológicos mejora la eficacia en la gestión de cobranza. La flexibilidad en los pagos (cuotas) es efectiva para reducir la morosidad de acuerdo con García-Santillán (2025). Para E003, E005 ofrecer facilidades de pago es fundamental para apoyar a las familias. Es importante considerar si esta modalidad aporta un equilibrio financiero en las instituciones educativas. Las sanciones y restricciones son necesarias para E004, concordante con Moncada y Rodríguez (2018) quienes revelan que algunas medidas represivas pueden ser efectivas cuando hay casos persistentes de morosidad.

30 Los canales de comunicación como las reuniones, mensajes de texto y llamadas son convenientes para informar a los padres de acuerdo con E001, E002 y E003. Coincide este hallazgo con lo planteado por Garreta y Macia (2017) quienes inciden que una comunicación fluida entre los padres de familia y las instituciones son importantes. Para E004, E005 y E006 contar con trabajadores capacitados y que promuevan la empatía es vital, este resultado se alinea con Kraft y Dougherty (2013) que afirman que la comunicación efectiva mejora los resultados educativos.

41 E004, E005 y E006 argumentan que los padres con conocimientos financieros cumplen con sus obligaciones de pago, este resultado coincide con Martínez et al. (2016) quienes señalan que la educación financiera promueve la reducción de la morosidad. E004 y E006 indican que la falta de conocimientos es un factor que se atribuye a la morosidad, de acuerdo con Castro (2021) quien manifiesta de debe de haber políticas públicas que promuevan la educación financiera. De acuerdo con lo planteado por Requejo (2020) sobre las estrategias educativas que promuevan un comportamiento financiero saludable es concordante con E005 quien menciona que los talleres de educación financiera han tendido resultados muy positivos en este aspecto. E002, E004 y E006 hacen mención que la educación financiera a generado una mayor puntualidad en los pagos y por ende la reducción de la morosidad, Esta respuesta se alinea con lo planteado por Heyneman y Stern (2014), argumentaron que las políticas educativas mejoran la gestión financiera.

1 Los resultados son coherentes con las investigaciones previas, sin embargo, es importante discutir cómo aplicar estas estrategias en diferentes contextos como crisis económicas y como lograr su sostenibilidad.

6. Conclusiones

2 El estudio contribuye a la comunidad académica al mostrar las características de la morosidad en las instituciones educativas. Las principales contribuciones son:

Descripción de estrategias efectivas, como descuentos, recordatorios, restricciones, suspensiones, que sirven para gestionar la morosidad. Proporciona un referente para otras instituciones que afrontan similares desafíos.

Factores económicos, como becas, facilidades de pago para familiar en necesidad. Contribuye como estrategia para reducir la morosidad.

Comunicación y educación financiera, dentro de las características se encuentra la comunicación efectiva para reducir la morosidad, induce para que las instituciones implementen programas de capacitación.

Enfoque cualitativo, al aplicar este enfoque permitió conocer las percepciones y experiencias de los directores de los diferentes centros educativos pertenecientes a la UGEL San Román, desde una perspectiva humana y contextual.

38 Las limitaciones del estudio que se deben de considerar: se limita a contextos educativos con características socioeconómicas distintas. Otra limitante es referente a la muestra limitada que puede afectar la representatividad de los resultados. Futuros estudios pueden ampliar la muestra e incluir a padres y personal administrativo, el enfoque puede ser cuantitativo estableciendo relaciones caudales entre las variables del estudio.

Referencias

- 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 Maestría, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7445>
- Álvarez, J., Bouchard, M., & Marcuello, C. (2022). Economía Social y covid-19: Una mirada internacional. CIRIEC-España, (104), 203-231. http://ciriec-revistaeconomia.es/wp-content/uploads/CIRIE - C_104_08_Alvarez_Marcuello.pdf
- Altuve, J., & Briceño, A. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 24(1), 59-83. <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/36457129005.pdf>
- Bautista, C. (2019). *Fortalecimiento de la gestión administrativa y financiera para la Institución Educativa Privada Colegio Sagrado Corazón de Villavicencio* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Manizales]. Repositorio UCM. <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/2783>
- Braun, V., & Clarke, V. (2022). Hacia buenas prácticas en el análisis temático: Evitar problemas comunes y convertirse en un investigador con conocimiento . *Revista Internacional de Salud Transgénero*, 24 (1), 1–6. <https://doi.org/10.1080/26895269.2022.2129597>
- Castro Cortes, N.E. (2021). Finanzas Básicas para niños, jóvenes y padres.
- Chávez, E., & Copertari, S. (2022). Dos experiencias educativas, una pandemia y un modo de entender la gestión. *Revista Científica Educación*, 7(11), 1382-1390. <https://doi.org/10.46616/rce.v7i11.198>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Ehwi, L., & Ehwi, R. J. (2022). Covid-19 and school closure: Examining the impact on private mid-range and low-fee private basic schools in Ghana. *Prospects*, 51(4), 655–672. <https://doi.org/10.1007/s11125-021-09579-1>
- Flick, U. (2018). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). Sage Publications.
- Friese, S. (2019). *Qualitative data analysis with ATLAS.ti*. Sage Publications.
- García-Santillán, A., Zamora-Lobato, M. T., Tejada-Peña, E., & Valencia-Márquez, L. (2025). Exploring the Relationship Between Financial Education, Financial Attitude, Financial Advice, and Financial Knowledge: Insights Through Financial Capabilities and Financial Well-Being. *Journal of Risk and Financial Management*, 18(3), 151. <https://doi.org/10.3390/jrfm18030151>
- Garreta, J., & Macià, M. (2017). La comunicación familia-escuela. En J. Garreta (Coord.), *Familias y escuelas: Discursos y prácticas sobre la participación en la escuela* (pp. 71–98). Pirámide.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- Heyneman, S. P., & Stern, J. M. B. (2014). Low cost private schools for the poor: What public policy is appropriate? *International Journal of Educational Development*, 35, 3-15. <https://doi.org/10.1016/j.ijedudev.2013.01.002>
- 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>

- Hurtado, J. (2019). *Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la Institución Educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014–2017* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/883>
- Kiger, ME, & Varpio, L. (2020). Análisis temático de datos cualitativos: Guía AMEE n.º 131. *Medical Teacher*, 42 (8), 846–854. <https://doi.org/10.1080/0142159X.2020.1755030>
- Kraft, MA y Dougherty, SM (2013). El efecto de la comunicación entre profesores y familias en la participación de los estudiantes: evidencia de un experimento de campo aleatorio. *Journal of Research on Educational Effectiveness*, 6 (3), 199–222. <https://doi.org/10.1080/19345747.2012.743636>
- Llontop, M., & Morales, R. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/9068>
- Machacada, J., Cahuana, R., Machaca, R. (2022). Análisis económico y financiero de una empresa prestadora de servicios enfatizado en la cartera morosa de clientes. *Revista Ciencia Latina Multidisciplinar*, 6(1), 4662–4680. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1825
- Martínez Ávila, C. Y., Alejo Castillo, Y. A., & Muñoz Muñoz, H. I. (2016). *Plan estratégico para incrementar el recaudo de la cartera morosa del Colegio Técnico Héroes Nacionales del municipio de Soacha, Cundinamarca, dentro de los grados transición a once* [Tesis de Especialización, Universidad La Gran Colombia]. Repositorio UGC. <https://repository.ugc.edu.co/items/b19f040c-6129-4b0d-96e3-cfa1198353a7>

- Moncada, J., & Rodríguez, B. (2018). *Análisis de los factores que afectan la morosidad de la cartera Banca Pequeña Mediana Empresa (Pyme) en el Banco Internacional del Perú - Interbank* [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <https://doi.org/10.19083/tesis/624526>
- Moura, C. O., Silva, Í. R., Silva, T. P., Santos, K. A., Crespo, M. C. A., & Silva, M. M. (2022). Methodological path to reach the degree of saturation in qualitative research: Grounded theory. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 75(2), e20201379. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-1379>
- Parrilla Huanca, Y. N., Apaza Calla, L. L., Huaquisto Luque, D., & Cusilayme Barrantes, H. R. (2022). Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4464-4477. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2949
- Rattini, V. (2023) 'The effects of financial aid on graduation and labor market outcomes: New evidence from matched education-labor data', *Economics of Education Review*, 96, p. 102444. doi: [10.1016/j.econedurev.2023.102444](https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2023.102444)
- Requejo, H. (2020). *Estrategias administrativas para disminuir el índice de morosidad en la Coopac Nuestra Señora del Rosario – Agencia Chota, 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7243>
- Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S. A., Bernedo-Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M., & Belleza Chavez, A. D. (2024). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232–248. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Sinche, D. (2021). *El derecho a la educación básica de calidad como derecho fundamental en tiempos de pandemia, Perú – 2020* [Tesis de Titulación, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77893>

Tomaylla, K., Ipanaque, V., & Ancco, Y. (2020). *La morosidad en tiempos de pandemia del Covid-19: Un problema financiero en colegios privados* [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana Unión]. Repositorio UPeU. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4017>

Wadud, M., Ahmed, H. J. A., & Tang, X. (2020). Factors affecting delinquency of household credit in the U.S.: Does consumer sentiment play a role? *The North American Journal of Economics and Finance*, 52, 101132. <https://doi.org/10.1016/j.najef.2019.101132>

Anexos

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

Re: Revisión



ASCE Magazine
Para Raquel Mamani Cabrera, + 3

23 jun



ARTICULO+ULTIMO+--+ESTRATEGIAS...
PDF - 583 KB



ART
PDF

🔗 2 datos adjuntos (1.1 MB)

↓ [Guardar datos adjuntos](#)

Buen día estimados investigadores, una vez hecha la revisión de su documento este se encuentra aprobada misma que para la continuación debe cancelar los valores de APC, Cargos de procesamiento de artículos, una vez cancelado nos emite el comprobante y se continúa con la edición de la publicación.

Documento adjunto de revisión turnitin el cual debe reducir el plagio menor del 20%, y link de pago.

<https://checkout.dlocalgo.com/validate/cyMQkQJMMG9cTvL5UWhL5PjuaFZwU1Fs>

<https://checkout.dlocalgo.com/checkout/payment>

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° 0502-C-2025/UPeU-FCE-CF

Ñaña, Lima, 24 setiembre de 2024

VISTO:

El expediente, de (del) la (las, los) bachiller(es): **Raquel Mamani Cabrera**, identificado(a) con código Universitario N° 201712436, **Lady Rosmery Ccopa Acrota**, identificado(a) con código Universitario N° 201710637 y **Guisell Soledad Cansaya Yucra**, identificado(a) con código Universitario N° 201421172, 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 **Raquel Mamani Cabrera, Lady Rosmery Ccopa Acrota y Guisell Soledad Cansaya Yucra**, solicitado: la inscripción del perfil de proyecto de tesis titulado “*Análisis cualitativo de la mosoridad en las instituciones educativas privadas de la UGEL San Roman, 2024*” 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 24 de setiembre 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).

Tesistas	Código	CP	Título	Asesor	Dictaminadores
Raquel Mamani Cabrera Lady Rosmery Ccopa Acrota Guisell Soledad Cansaya Yucra	201712436 201710637 201421172	Contabilidad y Gestión Tributaria	Análisis cualitativo de la mosoridad en las instituciones educativas privadas de la UGEL San Roman, 2024	Mtra Nelly Rosario Moreno Leyva	Dictaminador 1: Mtra. Yolanda Alvaro Quispe Dictaminador 2: Mg. David Oswaldo Noha Ticona

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez
DECANA



Dra. Karina Elizabeth Paredes Abanto
SECRETARIA ACADÉMICA

Anexo C. Matriz de operacionalización para la validación del contenido de la entrevista

Categoría	Grupo de códigos	Código	Frase Clave (Unidad Semántica)	Entrevistado	Pregunta
Estrategias Financieras	Estrategias y políticas de cobranza implementada	Recordatorios y descuentos	Descuentos por pronto pago, recordatorios de pago, incentivos económicos.	E001	¿Qué estrategias utiliza la institución para incentivar el pago puntual de las pensiones?
				E005	
		Sistemas de gestión	Monitoreo de pagos, sistemas de registro, seguimiento de morosidad.	E002	¿Cómo realiza la institución el seguimiento y control de los pagos de pensiones?
		Pago contado/cuotas	Opciones de pago flexibles, pago al contado, cuotas mensuales.	E003	¿Qué opciones de pago ofrece la institución a los padres de familia?
		Restricciones normativas	Retención de documentos, restricciones por morosidad, sanciones normativas.	E004	¿Qué medidas toma la institución cuando los padres no cumplen con los pagos?
		Suspensión por morosidad	Suspensión de servicios, condicionamiento de exámenes, restricciones académicas.	E005	¿Qué consecuencias académicas enfrentan los estudiantes por morosidad en los pagos?
				E006	
	Factores económicos y morosidad	Becas para vulnerables	Becas para familias vulnerables, subsidios económicos, apoyo a familias de bajos recursos.	E001	¿Qué apoyo brinda la institución a las familias en situación de vulnerabilidad económica?
		Auditorías de cumplimiento	Verificación de pagos, auditorías internas, garantía de cumplimiento.	E002	¿Cómo garantiza la institución el cumplimiento de los pagos de pensiones?
		Incentivos por puntualidad	Descuentos por puntualidad, beneficios por pagos a tiempo, incentivos económicos.	E004	¿Qué incentivos ofrece la institución para los padres que pagan puntualmente?
		Contratos con plazos	Plazos de pago claros, contratos definidos, condiciones de pago específicas.	E006	¿Cómo se establecen los plazos y condiciones de pago en la institución?
		Facilidades de pago	Planes de pago flexibles, facilidades económicas, opciones de pago personalizadas.	E003	¿Qué facilidades de pago ofrece la institución a los padres de familia?
				E005	
Gestión de la morosidad	Comunicación y mejoras	Canales	Reuniones con padres, mensajes de texto, llamadas telefónicas.	E001	¿Qué canales utiliza la institución para comunicarse con los padres sobre los pagos?
				E002	
				E003	
		Mejoras en comunicación	Refuerzo de mensajes, capacitación en comunicación, empatía con padres.	E004	¿Qué mejoras se han implementado en la
				E005	

	Educación financiera y conocimiento	Conocimiento y gestión financiera	Gestión de finanzas familiares, planificación financiera, manejo de presupuestos.	E006	comunicación con los padres sobre los pagos?
				E001	¿Cómo describiría el nivel de conocimiento financiero de los padres de familia?
				E002	
				E003	
		Falta de conocimientos financieros	Desconocimiento de planificación, falta de cultura financiera, priorización de gastos.	E004	¿Qué factores cree que afectan la capacidad de los padres para planificar sus pagos?
				E006	
		Programas y talleres	Talleres de educación financiera, charlas para padres, capacitación en finanzas.	E005	¿Qué programas ofrece la institución para mejorar la educación financiera de los padres?
				E002	¿Qué resultados ha observado la institución al implementar programas de educación financiera?
		Resultado de educación financiera	Mayor puntualidad en pagos, reducción de morosidad, compromiso de los padres.	E004	
				E006	

Fuente: Elaboración propia