

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**“Situación de las cobranzas en un centro particular de educación
básica en el contexto del Covid- 19”**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Por:

Wilber Jacob Aquino Condori
Obdulia Lima Huamani
Sara Raquel Espinoza Sánchez

Asesor:

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara

Juliaca, setiembre del 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, de la Facultad de ciencias empresariales, Escuela Profesional contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: “Situación de las cobranzas en un centro particular de educación básica en el contexto del Covid – 19.” constituye la memoria que presentan el Bachiller Wilber Jacob Aquino Condori, la Bachiller Obdulia Lima Huamani y la Bachiller Sara Raquel Espinoza Sánchez para aspirar al título de Profesional de Contador Público, cuyo trabajo de investigación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, a los 01 días del mes de septiembre del año 2020.



Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS EN FORMATO ARTÍCULO

En puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 1 día del mes de septiembre de 2020 siendo las 14:00 horas, se reunieron en la sala virtual de la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Víctor Yujra Sucaticona, el secretario: Mg. Edgar Quispe Carcausto y los demás miembros: Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés, Mtra. Karen Yosio Mamani Monroy y el asesor: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Situación de las cobranzas en un centro particular de educación básica en el contexto del COVID - 19. De los bachilleres: a) Aquino Condori Wilber Jacob b) Lima Huamani Obdulia c) Espinoza Sanchez Sara Raquel, conducente a la obtención del Título profesional de Contador público.

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando a los candidatos 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 absueltos por los candidatos. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado:

Posteriormente, el Jurado procede a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Aquino Condori Wilber Jacob

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

Candidato (b): Lima Huamani Obdulia

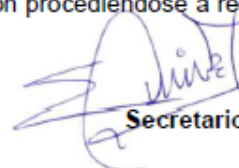
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B+	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (c): Espinoza Sanchez Sara Raquel

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

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó a los candidatos a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato (a)

Candidato (b)

Candidato (c)

Situación de las cobranzas en un centro particular de educación básica en el contexto del COVID – 19

Situation of collections in a private school of basic education in the context of COVID-19

Espinoza Sánchez, Sara Raquel 1^a, Aquino Condori, Wilber Jacob2^b, Lima Huamanì Obdulia 3^c, Villafuerte Alcántara, Ruth Elizabeth 4^d, Sánchez Garcés, Jorge Alejandro 5^e, Mamani Monrroy, Karen Yossio 6^f

EP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

Resumen:

En la actualidad muchas de las empresas quiebran sus capitales por falta de liquidez; por todo esto, el presente trabajo de investigación tiene como objetivo describir la situación de las cobranzas en un centro particular de educación básica en el contexto del COVID – 19, aplicando la metodología de la investigación cualitativa - exploratoria, en el cual tendremos como técnica la fenomenología y como instrumento se ha aplicado el instrumento de la entrevista estructurado para luego analizar y procesar los datos. Se concluyó que la situación de las cobranzas en el contexto de la cuarentena, se describe desde dos aspectos: de los responsables financieros que pagaron a tiempo y otro no, el primer grupo mencionado tuvo que ver con los padres de familia que no pudieron pagar a tiempo las pensiones de enseñanza cuyo argumento esto se debió a suspensión de actividades económicas, seguido por las deudas en el banco, reducción salarial, medidas sanitarias, problemas de salud e inestabilidad laboral; el otro grupo que sí pagaron las pensiones, se debió a la estabilidad laboral, el alto valor percibido del servicio educativo, ingresos externos, ahorros, negocio que no pararon durante la cuarentena y venta de activos.

Palabras claves: morosidad, liquidez, covid-19 , finanzas.

Resumo:

Hoje em dia, muitas das empresas deram de existir por causa da falta de liquidez, este trabalho de investigação tem como objetivo, descrever a situação das cobranças no centro particular de educação fundamental no contexto do COVID-19, aplicando a

metodologia da investigação qualitativa exploratório, no qual teremos como técnica a fenomenologia e como instrumento foi aplicado o instrumento da entrevista estruturado para logo após analisar e processar os dados, se concluiu que a situação das cobranças no contexto da quarentena, descreve-se desde os aspectos dos responsáveis financeiros que foram pagos à tempo e outros não. O primeiro grupo mencionado teve a ver com os pais de família que não puderam pagar a tempo as mensalidades de escolar isto devido à suspensão de atividades econômicas, seguido pelas dívidas nos bancos, redução salarial, medidas sanitárias, problemas de saúde e instabilidade laboral. O outro grupo que sim conseguiu pagar as mensalidades foi pela estabilidade laboral, o alto valor recebido do serviço educacional, ingressos externos, poupanças, negócios que não pararam durante a quarentena e venda de ativos.

Palavras claves: inadimplência, liquidez, covid 19, finanças

Abstract:

Nowadays, many of the companies cease to exist due to the lack of liquidity. This research work aims to describe the situation of a private school of basic education in the context of COVID - 19, applying methodology from exploratory qualitative research, as a technique we will have phenomenology and as an instrument the structured interview has been applied to later analyze and process the data. It was concluded that the situation of collections in the context of quarantine, is described from two aspects of the financial responsables who paid on time and others not. The first group is the parents who did not pay the teaching monthly fee on time, this was due to the suspension of economic activities, followed by the debts in the bank, salary reduction, sanitary measures, health problems and job instability and the other group, who paid monthly fee on time, was due to job stability, the high perceived value of the educational service, external income, savings, businesses that did not stop during the quarantine and sale of assets.

Key words: morosity, liquidity, covid-19, finances.

*Autor de correspondencia: Villafuerte Alcántara Ruth

Km. 6 Carretera Arequipa. Villa Chullunquiani.

Teléfono 951 301 938

E-mail: ruthvillafuerte@upeu.edu.pe

1. Introducción

La liquidez, es muy necesaria para las actividades de corto y largo plazo que se realizan en todas las empresas; la escasez de liquidez puede llevar a muchos problemas, generando situaciones muy críticas tales como: las obligaciones tributarias, aspectos laborales, pago de planillas y dificultades para acceder a líneas de crédito. En muchos casos se toman medidas muy tardías solo cuando la situación se vuelve incontrolable; esta determinación inoportuna, suele jugar en contra de las compañías.

El déficit de liquidez en las empresas, en los colegios privados de educación básica se produce por la morosidad de los clientes; siendo que en este contexto de cuarentena a causa del COVID -19 éstos clientes han sido afectados por la inestabilidad laboral, problemas de salud, imposibilidad de ejercer su labor comercial y giros de negocio que aún no han sido autorizados por el estado peruano afectando a la fluidez de la cadena de pagos.

La estabilidad económica en la liquidez de una empresa, se garantiza cuando los clientes pagan puntualmente sus mensualidades, esto genera que la empresa pueda tener liquidez y así cumpla con sus obligaciones. Para que cumplan sus cuotas, los deben de contar con una buena estabilidad financiera y considerar el valor del servicio percibido.

Según, Pedro (2020), la morosidad vendría a ser una práctica que tiene el deudor, ya sea una persona natural o jurídica, el cual no cumple con su pago a la fecha del vencimiento de su obligación. A comparación. Montaña (2009), nos dice que: “la morosidad es una lacra que engorda con la desaceleración de la actividad económica. En periodos difíciles, como el que está atravesando la economía española, agravado por el encarecimiento paulatino del coste del dinero”.

Cabe aclarar que el término morosidad según, Jaime (1992), en su conclusión menciona: “habrá que distinguir entre aquellas situaciones en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee”. Es así, que llegamos a concluir diciendo de la morosidad como “un atraso de pago de las deudas

con una entidad o ente comercial, ya vencido el plazo de cumplir con nuestro compromiso”, para esto, también hay que ver los factores que afectan para que el comprometido no cumpla con dicha obligación en el plazo establecido pactado o señalado.

En el ámbito de las finanzas personales, la solvencia se supone por la posible morosidad de la persona con respecto a sus deudas presentes y su nivel de ingresos que tiene. Según, Jara (2017), es importante también resaltar que, en ocasiones, las garantías son confundidas con la solvencia, cuando en realidad se trata de dos conceptos diferentes. Esto se debe a que, si la utilización que se le dará tiene un efecto positivo sobre la viabilidad de la inversión, no aporta ninguna información sobre la solvencia del deudor, ya que solamente añade una seguridad adicional en caso de impago, pero no informa al acreedor sobre la posibilidad de que este supuesto se acabe produciendo, Perez (2012).

También vemos que el término morosidad, se entiende en el mundo empresarial y financiero de diferentes formas. Podemos describir el concepto, como aquel que se refiere generalmente al interés que se genera al no cumplir una obligación en tiempo y dinero. Por otro lado, a la persona natural o jurídica que incumple se le denomina moroso. Morosólogo (2007), “Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable”.

Desde el punto de vista de, Sefrugal (2008), la morosidad es la, “Lentitud, demora, falta de diligencia en el cumplimiento de un deber u obligación”. En el ámbito financiero y comercial, se conoce como morosa a la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones contraídas, muy especialmente, Kimberley (2014), “la que registra aceptaciones impagadas, se le conocen malos antecedentes e incumple todo tipo de contratos y deberes”.

También desde el punto de vista práctico representa un revés para, Jaime (2017) “Es el incumplimiento de los plazos de pagos, esto es indispensable en la vida de las compañías, así, elimina entradas en tesorería lo que disminuye la liquidez y la capacidad de afrontar sus obligaciones”, López (2015), define la morosidad como: “la cualidad de moroso, quien se encuentra en la situación jurídica en la que un obligado se encuentra halla en mora, haciendo que este se demore en el cumplimiento de sus obligaciones”.

Las moras desde un análisis práctico, causan un desequilibrio económico y financiero. La morosidad incita a los prestamistas a un efecto perjudicial, el cual les lleva a contraer a situaciones adversas, para afrontar sus compromisos de pagos. En adición, la demora en los pagos (mora) conduce a un aumento de inestabilidad en una empresa, lo que

provoca: un aumento del crecimiento de las necesidades financieras, y a la vez una falta de liquidez, Antonio (2016).

Algunos estudios mencionan, que la morosidad es producida debido al mal manejo en la administración de la cartera de créditos, es por eso que se la denomina como cartera pesada debido al incumplimiento de pago de los clientes. Asimismo, cabe resaltar que el incremento de la cartera morosa, implica la viabilidad de la institución o entidad a largo plazo según Camargo (2018).

Las causas de la morosidad, de acuerdo a Rosado (2016), se deben a que el deudor no dispone de un capital propio suficiente para afrontar las obligaciones pendientes de pago. De tal forma que, para cualquier entidad que emita cualquier tipo de pago, el elemento más importante para ejecutar el desembolso es conocer con precisión la ocupación del cliente, que de tal forma esto contribuya con la disminución del riesgo o del no poder pagar el mismo.

Según, Real (2005) En su resultado de investigación menciona que: “la morosidad establece medidas con los retrasos en los pagos hechos por grandes empresas a PYME; tienen una duración que es el doble de la que se registra en los retrasos en los pagos por PYME a grandes empresas”.

Gutiérrez (2020), nos dice que: “la situación económica actual tendrá un impacto en las entidades relacionadas con las micro finanzas, las mismas que atienden a gran parte de los sectores de menores ingresos del país”. En los cálculos respecto del tema, debido a las consecuencias del coronavirus en la población de escasos recursos, la morosidad en las instituciones se elevaría hasta cuatro veces.

Ramírez (2018), menciona que: “los factores de la morosidad son las variables macroeconómicas que en general se estudian como factores explicativos y suelen ser las siguientes: tasa de variación real del Producto Interno Bruto, precios de las materias primas, salarios, tasa de desempleo, inflación, tipo de cambio, tipos de interés (nominales y reales), ratio de endeudamiento y oferta monetaria”. Cabe señalar, que el grado de importancia de dichas variables difiere entre los distintos trabajos empíricos considerados.

En su informe Andía (2003), Concluye que: “los estudios de caso es que los clientes morosos sí presentan características económicas distintas a los clientes puntuales, lo cual confirma que el incumplimiento se produce porque se tiene menos ingresos y mayor deuda”.

Respecto al COVID-19, Carlos (2020), indica que: “el 30 de enero de 2020, el Comité de Emergencia para el Reglamento Sanitario Internacional de la Organización Mundial De la Salud (OMS) declaró el brote de COVID-2019 como una Emergencia de Salud Pública de Importancia Internacional”. Una semana después, ya habían sido reportados 24,554 casos confirmados a nivel global, de los cuales el 99,2 % se encontraban en China, y el 0,8 % restante en 24 países entre ellos: Asia, Australia, Europa y América del Norte, por lo que la OMS consideró el riesgo de propagación como muy alto en China y alto en el resto del mundo; en ese instante, el número de defunciones ascendía a 491, lo que implicaba una letalidad muy próxima al 2 % y la Organización Mundial de la Salud ha calificado, el 11 de marzo del presente, el COVID-19 como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo.

Que mediante (MINISTROS, 2020) en el decreto supremo N° 008-2020-S, 2020 el presidente de la república declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional por noventa días calendario, y dictó medidas para la prevención y el control para así evitar la propagación del COVID-19 según art. 7 y 8 de la constitución política del Perú en donde señala que: “todos tienen derecho a la protección de su salud , la del medio familiar y de la comunidad”. El 6 de marzo del 2020, se confirmó el primer caso de COVID-19 en el Perú, tomando como Las medidas de prevención y control para evitar la propagación fueron el cierre de los puertos y aeropuertos, puestos de entrada terrestres, centros educativos, espacios públicos y privados, transporte, centros laborales, fortalecimiento de la gestión sanitaria internacional, entre otros.

Rojas (2020), En su introducción menciona que: “El consenso actual, es que los efectos de la pandemia del COVID -19 constituyen las agendas estratégicas y operativas de varios sectores, gobiernos y empresas”. La participación del sector financiero se centra en temas críticos, en la que se menciona impactos sobre: riesgo de liquidez, mercado, crédito, Gestión de capital, Continuidad del negocio, operativo, Gobernanza y monitoreo.

Según, Gómez (2020), en el comportamiento del fraude menciona que: “desde que se declaró la pandemia, se evidencia un aumento de actividades fraudulentas que utilizan los problemas sociales, a través de correos electrónicos, mensajes de texto y llamada”. Los delincuentes aprovechan la emergencia sanitaria mundial, el miedo y la incertidumbre, para utilizar cualquier información relacionada con el COVID 19 para captar la atención de la víctima, engañarla, robarle información personal o financiera para que luego la persona entre en fraude.

Según el informe de Superintendencia de Banca (2020), destaca que: “en medio de esta crisis, las compañías financieras vienen teniendo cobranzas de créditos personales en porcentajes variados, entre abril y mayo con un 20% y el 40%”, poco a poco los distintos sectores se incorporan a la actividad económica post al estado de emergencia. Las entidades financieras vienen afrontando sus gastos con la expectativa de ir mejorando progresivamente con el resto de la economía, en los meses que restan del año.

El objetivo de la investigación, pretende describir la situación de las cobranzas en un centro particular de educación básica en el contexto del COVID – 19 en una ciudad región alto andina del Perú, donde se pudo observar que las personas, las cuales están percibiendo el servicio educativo, tienen muchos percances para poder realizar el pago de las pensiones de enseñanza, ya que, se está pasando atravesando por una pandemia de salud mundial donde las personas están siendo afectadas en todos los aspectos de su vida.

Esta investigación al ser cualitativa exploratorio, tiene como técnica la fenomenología y el instrumento para la recolección de datos es la entrevista, donde los participantes de esta investigación estuvieron conformados por 30 padres de familia del nivel secundario. Algunos de éstos padres tienen trabajo dependiente y otros no, los cuales fueron afectados en este estado de emergencia. La elección de los participantes se basó en la muestra no probabilística. Según, Hernandez (2014), la muestra no probabilística es: “aquellos elementos que no dependen de la probabilidad sino, de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”. Se sabe que el procedimiento en una no probabilística no es mecánico ni tampoco se basa en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de la toma de decisiones del investigador.

2. Metodología

2.1 Participantes

Para la investigación los participantes fueron treinta padres de familia del Centro Particular de Educación Básica del nivel secundario, los cuales fueron informados de la investigación a realizarse y aceptaron ser parte de ella como parte de los criterios éticos establecidos por la institución, a los padres de familia entrevistados a través de la plataforma ZOOM. dichas entrevistas que fueron realizadas a nuestros responsables financieros, se realizó durante dos semanas, ya que la que la investigación tenía que dar resultados positivos al problema de la morosidad en tiempo de covid-19, porque muchas instituciones particulares de educación básica están pasando por problemas de la morosidad.

2.2 Materiales e insumos

Según, Sampieri (2014), “la fenomenología tiene como propósito principal explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias”. Nos explica de forma minuciosa, los sucesos, hechos, personas, situaciones, conductas, interacciones que se aprecian mediante un estudio; y además adjunta las experiencias, pensamientos, actitudes, creencias, entre otros, de las personas protagonistas que experimentan o manifiestan.

El instrumento que se utilizó, es la entrevista estructurada que se aplicó en dos interacciones a nuestros participantes. Luego de aplicar la entrevista se procesó la información en el software Excel, así como se utilizó los instrumentos de procesamiento de datos del word embedding, text generation, análisis de polaridad, las palabras centrales y las palabras frecuentes. Este procesamiento nos permitió llegar a los resultados mediante la definición de categorías y subcategorías.

2.3 Pasos de la investigación

En la figura 1 se muestra los pasos a seguir en la investigación.

Primero elegimos la muestra, segundo definimos el instrumento, tercero aplicamos el instrumento, cuarto procesamos la información, quinto resultados y sexto aportes de la investigación.

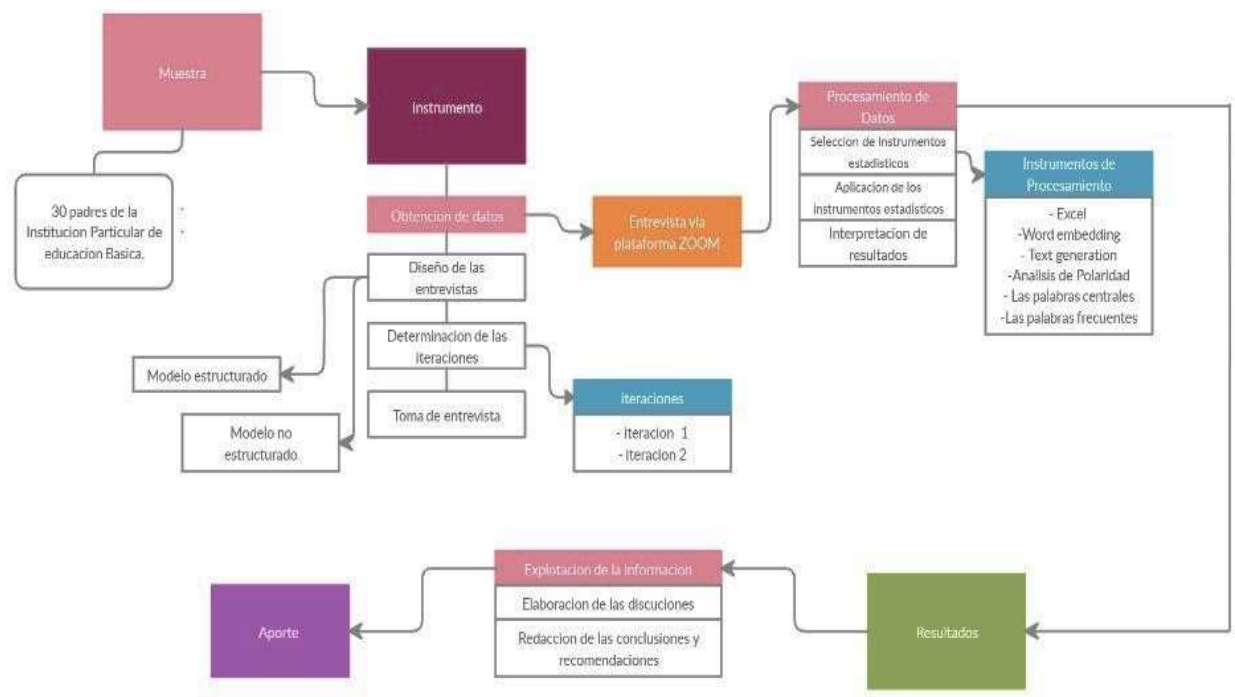


Figura 1, Pasos del proceso de la investigación.

Fuente: Elaboración Propia

Paso 1: Elección de la muestra: Se eligió a treinta responsables financieros. Quince responsables financieros que están al día en sus pensiones y quince responsables financieros que están en retraso con los pagos de pensiones, del nivel secundario de la Institución Particular de Educación Básica.

Paso 2: Elección del instrumento: Se eligió utilizar la entrevista estructurada aplicando dos iteraciones cada uno con una pregunta.

Paso 3: Aplicación del instrumento: Se determinó el día y la hora para realizar la entrevista y el medio de comunicación que es la plataforma ZOOM, para interactuar con uno de los responsables financieros.

Paso 4: Procesamiento de la información: Se transcribió la entrevista en el software Excel y se codificó las repuestas; así se eligieron las frases a partir de ellas de manera codificada; se utilizó los instrumentos de procesamiento de datos del word embedding, text generation. Los TXT, son obtenidos de las interacciones, las categorías y sub categorías, análisis de polaridad, las palabras centrales y las palabras frecuentes.

Paso 5: Resultados partir del procesamiento de la información: Se logró definir el cuadro de categorías y sub categorías.

Paso 6: Aportes de la investigación a partir de los resultados obtenidos de la investigación: Se logró definir el aporte.

2.4 Tipo o nivel de la investigación

La investigación cualitativa, es un campo amplio de investigación, que emplea métodos de recolección de datos no estructurados, tales como observaciones, entrevistas, encuestas y documentos. Por su parte, Creswell (2005), considera que: “la investigación cualitativa es un proceso interpretativo de indagación, basado en distintas tradiciones metodológicas, la bibliografía, la fenomenología, la teoría fundamentada en los datos, la etnología y el estudio de casos que examina un problema humano social”.

La investigación que se desarrolla es de tipo cualitativo exploratorio de carácter descriptivo, porque se describirán y explorarán la situación de las cobranzas en el contexto COVID- 19. Según, Hundley (2002), “Un estudio exploratorio es un pequeño fragmento de una investigación mayor, a la vez es un estudio de menor escala que permite evidenciar cuestiones de orden metodológico, descubrir posibles problemas técnicos, éticos, logísticos, y además poder mostrar la viabilidad y coherencia de los instrumentos y técnicas que se utilizará antes de empezar la recolección de información para la investigación”.

3. Resultados

En respuesta del objetivo de la investigación y aplicando la metodología expuesta en el capítulo anterior se logró definir las categorías y sub categorías.

Tabla 1

Categorías y sub categorías de la interacción 1

CATEGORÌA	SUB CATEGORÌA	CITACIÒN
Motivos de la morosidad	Suspensión de actividades económicas	E001 Estamos en cuarentena en nuestras casas por lo cual no obtenemos ingresos y al rubro que me dedico no es primera necesidad E003 Tuve que cerrar el taller. E004 Mi negocio no está dentro de las primeras necesidades.

	E006 por temor a ser multado por el gobierno, decidimos no abrir.
	E008 cuando empezó la cuarentena me fui para la selva (mi tierra), no pude salir a la ciudad para seguir trabando.
	E010 Soy vendedora de prendas de vestir por ello no genero ingreso para la casa y la pensión,
	E014 Cerramos la agencia ya que nadie quiere adquirir lotes por falta de dinero
Deudas al banco	E002 Estoy preocupada por las cuotas del banco por esta cuarentena no podemos ni trabajar,
Aislamiento social	E007 Tengo una pequeña hija el cual me dificulta salir y el miedo de contagiarme de la enfermedad
Problemas de Salud	E013 Hace poco mi esposa se hizo hacer una operación hasta el momento sigue en tratamiento,
	E009 Estos meses nadie de la familia está trabajando,
Inestabilidad laboral	E005 por esta pandemia no puedo abrir mi negocio estamos en casa cuidándonos,.
	E012 Me pausaron el trabajo y no me pagan
	E011 Nos redujeron el sueldo al 60%
Reducción de ingresos	E015 Me dedico a construir puertas, sillas y otros artículos de madera. A causa de la infección del Covid-19 cerramos el taller

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 2

Categorías y sub categorías de la interacción 2

CATEGORÌA	SUB CATEGORÌA	CITACIÒN
-----------	---------------	----------

	E016 Como seguimos trabajando y el gobierno nos sigue pagando
Estabilidad Laboral	E018 Seguimos percibiendo un sueldo quizá con algunos descuentos. E025 Todavía estoy percibiendo un salario. E030 Como seguimos trabajando y percibiendo un sueldo.
	E019 Me estoy arriesgando para abrir mi puesto.
Alto valor percibido del servicio	E023 yo hago lo posible para pagar las pensiones de enseñanza a tiempo. E024 Nos siguen pagando nuestro salario. priorizando los estudios de mi hija para que no pueda perder el año académico.
Motivos de puntualidad en pagos	
Ingreso de fuente externa	E 017 A pesar de eso el papa de mi hijo con el que no vivo (somos separados), el sigue pagando las pensiones.
Ahorros	E026 Tenemos unos ahorros con fines personales. E028 con los ahorros que pude juntar estoy afrontando las pensiones de enseñanza. E020 Realizando pequeños trabajos a puertas cerradas.
Giro de Negocio	E021 las farmacias y boticas estaban autorizados a seguir funcionando. E022 La empresa sigue trabajando.
Venta de activos	E029 Tuve que vender algunos animales.

Fuente: *Elaboración propia*

Interacción 1-. Según la tabla 1, se hizo una pregunta clave para poder saber los factores que determinan la morosidad para describir la situación de la morosidad, como principal motivo se pudo encontrar la suspensión de actividades económicas por causa de la pandemia de salud, que obligó a cerrar los negocios que no fueron de primera necesidad, perjudicando a los trabajadores independientes como mecánicos, eléctricos, carpinteros, según la entrevista realizada, seguido por las deudas en el banco. La pandemia sorprendió a los trabajadores dependientes los cuales trabajan con entidades financieras generando problemas económicos, como la mala organización de los gastos, reducción salarial, muchas personas tanto dependientes como independientes, que se vieron afectadas por la reducción de ingreso a causa del aislamiento social, medidas sanitarias, prevención o miedo a contagiarse con el virus, familias que tienen problemas de salud e inestabilidad laboral, la falta de trabajo para personas que Vivian del día a día y no contaban con trabajo seguro; estas fueron las causas que se produjeron en el marco de la cuarentena por el COVID-19, los cuales provocaron la morosidad y la falta de liquidez en el Centro Particular de Educación Básica.

Interacción 2-. Según la tabla 2, se hizo una pregunta clave para identificar los factores que determinan el pago puntual de las pensiones, como principal motivo al cumplimiento de pago se encontró la estabilidad laboral, son profesionales como docentes, médicos y comerciantes que ofrecen productos de primera necesidad los cuales fueron mencionados dentro del D.S N° 08-2020, alto valor percibido del servicio los responsables financieros reconocen a la institución por tener principios y valores cristianos para lo cual se arriesgan en abrir sus negociación con la finalidad de estar al día en sus pensiones , ingreso externo son aquellos que provienen de otro tipo de ingreso, ahorros, el estudio es primordial por ello ya contaban con un presupuesto para el año en curso, giro de negocio, negocios que fueron admitidos para abrir según el D.S N° 08-2020 como las farmacias , mercados , tiendas comerciales y entre otros y venta de activos, venta de ganados u otro tipo de animalitos para poder solventar la necesidad económica . Según los responsables financieros, la institución cumple con las necesidades que requieren para recibir una buena educación de sus hijos.

Ambos párrafos nos describen la situación de cobranza en los responsables financieros que fueron afectados en medio de la cuarentena del COVID-19, en el cual se pudo observar que una parte de los responsables financieros tenían dificultades de poder pagar las pensiones de enseñanza, ya que no tenían un trabajo seguro y la obligación de cierre de negocios que no están mencionados en el D.S N° 08-2020 y la otra parte de los

responsables financieros apostaron por la educación, ya que la institución brinda una enseñanza con valores y principios morales en acorde con las necesidades que los responsables financieros requieren para sus hijos. En este contexto el estado peruano emitió el estado de emergencia a causa de la pandemia mundial.

Por otro lado, se detalla los hallazgos encontrados en las entrevistas los que más resaltan, según la primera iteración de la sub categoría que muestra en el cuadro de la hermenéutica son dos, como suspensión de actividades económicas, ya que siete de nuestros entrevistados se vieron afectados con suspensión de sus negocios ya que estos no se encontraban en el rubro de actividades de primera necesidad y la inestabilidad laboral fue tomado como segundo hallazgo en dicha iteración ya que tres de nuestros entrevistados se vieron afectados. Estos hallazgos nos dan a entender que la mayoría de nuestros entrevistados viven de trabajo dependiente y pequeños negocios ya sea formal e informal.

4. Conclusiones y discusiones

La situación de las cobranzas durante la cuarentena a partir de la pandemia COVID-19, nos ha mostrado un escenario nunca antes visto debido a que esta pandemia mundial nos ha sorprendido a todos. Los responsables financieros de los centros educativos particulares al ser afectados de manera directa en sus ingresos percibidos ya sea por trabajo dependiente o independiente han incurrido al incumplimiento en los tiempos de pago de pensiones, se y esto agrava la situación para los que tenían compromisos financieros. Por otro lado, los responsables financieros que contaban con un trabajo estable o con activos, han logrado cumplir a tiempo sus obligaciones con el centro educativo; es importante mencionar que este grupo de padres tiene un alto valor del servicio percibido, pues, ellos valoran mucho la educación que se les brinda a sus hijos.

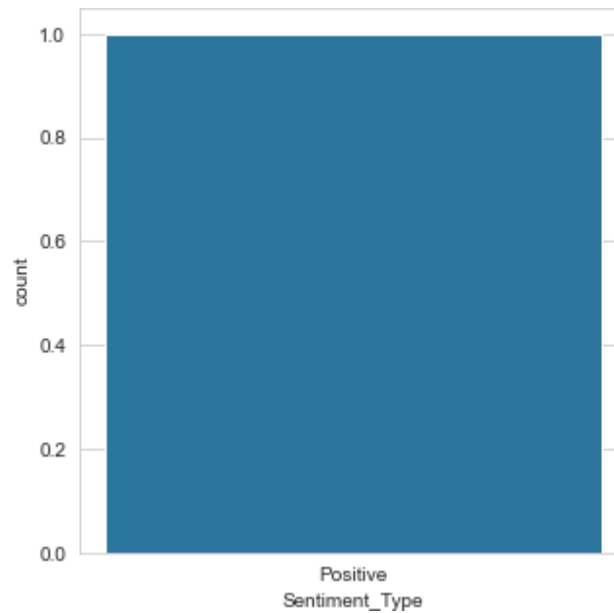


Figura 2: Software textblob, análisis de probabilidad de sentimiento.

La figura 2 nos muestra el análisis de polaridad del sentimiento de las entrevistas, a la vez nos menciona que las respuestas de nuestros entrevistados no son positivas, esto coincide con las conclusiones de los responsables que están en deuda con la institución educativa. Según el análisis de polaridad de la entrevista los resultados obtenidos son $\text{sentiment}(\text{polarity}=0.07903367818622054, \text{subjectivity}=0.3765334947538339)$ la polaridad al pasar de cero es positiva pero su valor es mínimo, es decir, que los sentimientos no son tan positivos y esto coincide con los resultados obtenidos en la primera iteración donde el entrevistados E001, E002, E003, E004, E005, E006, E007, E008, E009, E010, E011, E012, E013, E014, E015 mencionan que a causa de la cuarentena no están al día con las pensiones de enseñanza porque sus negocios fueron cerrados y a la vez redujeron los sueldos y por otra parte los entrevistados E016, E017, E018, E019, E020, E021, E022, E023, E024, E025, E026, E027, E028, E029, E030 mencionan que arriesgan su salud pero están al día en sus pagos para que sus hijos puedan estudiar, estas respuestas muestran el efecto de la cuarentena en los pagos de los responsables financieros en un centro particular de educación básica.

trabajar”. La novena palabra “pandemia” según E005 dice “por esta pandemia no puedo abrir mi negocio. La onceava “empresa” según E022 dice “ la empresa sigue trabajando” , en distintas formas a causa de esta pandemia las palabras antes mencionadas fueron utilizadas por los responsables financieros que están en deuda con la institución y los que los que están puntuales en sus pagos.

Tabla 3

Análisis del Tex generation, punto medio de todas las entrevistas.

Tex generation
Estamos priorizando los estudios en una institución privada adventista
Por el cual no estoy pagando las pensiones de enseñanza de mi hija Tuve que cerrar el taller
Por el cual sigo pagando las pensiones de enseñanza
No salir y el miedo de contagiarme de la enfermedad a pesar que ya están permitiendo salir con todas las precauciones
No puedo pagar las pensiones de enseñanza Me dedico a la venta de artesanía, pero por la cuarentena no hay ingresos para poder pagar las pensiones de mi hijo
Soy carpintero, pero yo quiero que mi hijo aprenda y pueda terminar el año académico

Fuente: Textgeneration

Según la tabla 3 mediante el análisis del Textgeneration, este es el texto principal, el punto medio de todas las entrevistas. Podemos afirmar que los responsables financieros hicieron lo posible para poder seguir pagando las pensiones de enseñanza, ya que, algunos mencionaban que la institución tenía principios y valores, a la vez otros decían que no querían que pierdan el año académico. Según E027 que dice “ estamos priorizando los estudios” de igual manera E016 dice “es una institución privada adventista, donde la enseñanza, por el cual estoy pagando las pensiones de enseñanza de mi hija”, según E003 dice “ Tuve que cerrar el taller”, E018 dice “Por el cual sigo pagando las pensiones de enseñanza”, E007 dice “No salir y el miedo de contagiarme de la enfermedad a pesar que ya están permitiendo salir con todas las precauciones”, E006 dice “No puedo pagar las pensiones de enseñanza”, E017 dice “Me dedico a la venta de artesanía, pero por la cuarentena no hay ingresos para poder pagar las pensiones de mi

hijo”, E015 dice “Soy carpintero, pero yo quiero que mi hijo aprenda y pueda terminar el año académico”

La presente investigación se concluye de acuerdo a los párrafos antes mencionados, nos confirma que las personas que pagaron puntualmente, valoran la enseñanza del colegio privado, priorizan los estudios, que no quieren que sus hijos pierdan el año y por otra parte las personas que están a deuda con la institución mencionan que no tienen ingresos. Ya que cerraron sus actividades que les generaban ingresos económicos como talleres automotores, carpinterías, tiendas comerciales, deudas bancarias. Donde pudimos observar la situación de cobranzas en un centro particular de educación básica en el contexto del COVID-19.

5. Aportes

En lo académico

Este trabajo aporta a la academia en tal sentido que sirve como precedente para que los investigadores de la etapa universitaria, aborden temas de investigación o problemas sociales con metodología cualitativa, porque esta investigación tiene un campo amplio de estudio, que emplea métodos de recolección de datos no estructurados tales como: observación, entrevistas, encuestas y análisis de documentos con el fin de hallar temas y significados para expandir nuestra comprensión de todo el mundo con estrategias que fomenten el ingreso al mundo de la investigación, viendo que nuestra carrera es de ciencias donde se encontraran temas de gran ayuda para los estudiantes.

Experiencia profesional

Como estudiantes de la facultad de ciencias empresariales de esta casa de estudios, consideramos que una buena forma de aportar algo a los profesionales contadores, es ayudando a buscar soluciones correctas en situaciones de pandemia, ya que el sistema financiero se ve más afectado es por ello que las estrategias en estos tiempos son muy importantes porque ayuda a los profesionales a resolver problemas en el análisis financiero, comprobando la liquidez, la solvencia en la entidad, movimiento operativo, su efectividad sobre el rendimiento de sus activos, análisis de la morosidad en gran escala y la disposición del déficit, tanto en el sector público y privado abordando ampliamente técnicas y métodos respecto al tema presentado que verdaderamente es muy importante porque ayudara a los contadores a tomar decisiones positivas en el aspecto financiero ya que es fundamental para que una empresa pueda seguir en marcha.

6. Referencias

- Águila-Real, R. P. (2005). LA NUEVA REGULACIÓN DEL CREDITO COMERCIAL. *ANÁLISIS DEL DERECHO*, 26.
- Andía, G. A. (2003). ANÁLISIS DE LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES. Perú.
- Antonio, V. (2016). *LA MOROSIDAD: CAUSAS Y EFECTO*.
- Brachfield Montaña, P. (28 de abril de 2009). *Cobro de impagados Guia práctica para la recuperación de deuda*. Barcelona, España: Editorial Gestión 2000. Obtenido de Brachfield Credit & Risk Consultants:: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/un-maremoto-de-morosidad>
- Camargo, A. y. (2018). *CONSEJOS PARA EVITAR LA MOROSIDAD*. La gaceta de los negocios.
- Carlos, F. C. (2020). Coronavirus y las amenazas a la salud mundial, Lima, Perú. *Salud Mundial*.
- Creswell, J. (2005). Educational research. *Planning, conduting, and evaluating*.
- Gómez, S. C. (2020). Alianzas del sector público y privado para combatir el crimen financiero en tiempos del COVID-19. *Bana y Economía*, 13.
- Gutiérrez.F. (20 de mayo de 2020). *portal FinDev*. Obtenido de FinDev: <https://www.findevgateway.org/es/noticias/morosidad-en-microfinanzas-creceria-hasta-cuatro-veces-segun-expertos>
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigacion*. México: Mcgraw-hil-HILL : Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hundley, T. a. (2002). *Cómo hacer investigación cualitativa: Metodología exploratorio*. México: Paidós. México: Paidós.
- Jaime. (1992). *Cómo cobrar y no perder el cliente*.
- Jaime, G. (2017). *Cómo prevenir situaciones de morosidad e impago” Estrategia Financiera*. *Finanzas*, 40.
- Jara, G. (2017). *Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la*. Lima.
- Kimberley, U. D. (2014). LAS POLÍTICAS DE VENTAS AL CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA IMPORT EXPORT. *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO*.
- Lohiya, H. (4 de julio de 2018). *Análisis de sentimientos con TextBlob*. Obtenido de Análisis de sentimientos con TextBlob: https://medium.com/@himanshu_23732/sentiment-analysis-with-textblob-6bc2eb9ec4ab
- López. (2015). *Definiciones de la Morosidad*.
- MINISTROS, P. D. (2020). Decreto Supremo N° 008-2020-S. *DIARIO OFICIAL DEL BICENTENARIO*, 88.
- Morosólogo, P. J. (27 de agosto de 2007). *finyear*. Obtenido de https://www.finyear.com/Què-es-un-moroso_a2808.html
- pedro, B. (28 de abril de 2020). *Un maremoto de morosidad se nos echara por encima por culpa del covid-19*.

- Perez, S. (2012). *Nivel de la Morosidad: determinantes macroeconomicos y pruebas para el sistema financiero dominicano*. Republica Dominicana.
- Ramírez. (2018). Análisis de los factores que influyen en la morosidad del sistema bancario venezolano (2005-2015). . *ANÁLISIS DE COYUNTURA*.
- Rojas, B. (2020). Implicaciones del COVID-19 para la gestión del riesgo bancario. *KMPG*, 12.
- Rosado, E. (2016). *Estrategias para combatir la morosidad " Estrategia Financiera*. madrid.
- Sampieri., R. H. (2014). *Metodología de la investigación*. D.F, México: Editorial Mexicana Reg. Núm. 736.
- Sefrugal. (28 de abril de 2008). *wordpress*. Obtenido de *wordpress*: <https://sefrugal.wordpress.com/2008/04/15/>
- Superintendencia de Banca, S. (junio de 2020). *Boletín Semanal SBS Informa*. Obtenido de Boletín Semanal SBS Informa: <https://www.sbs.com>