

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**



**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA  
MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA  
CIMA - TACNA, AÑO 2022**

**TESIS**

**Presentado por:**

**María Elena Cáceres Quispe**

**Para obtener el Título Profesional de:**

**CONTADOR PÚBLICO**

**TACNA – PERÚ**

**2023**

# INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD



Identificación de reporte de similitud: oid:23228:239980420

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS MARÍA CÁCERES.pdf**

RECuento DE PALABRAS

**20183 Words**

RECuento DE CARACTERES

**111448 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**91 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.0MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jun 13, 2023 8:04 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jun 13, 2023 8:06 AM GMT-5**

## ● 18% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA CIMA  
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA  
MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA  
CIMA – TACNA, AÑO 2022”**

Tesis sustentada y aprobada el 20 de diciembre del 2023; estando el jurado calificador integrado por:

**PRESIDENTE** : Msc. Mario Gauna Chino.

**SECRETARIO** : Mgr. Julio Cesar Ticona Chipana

**MIEMBRO** : Dra. Herminia Sarmiento Chambi.

**Asesor** : Dra. Lizbeth Yanira Vásquez Cohaila

## **DEDICATORIA**

A lo más valioso que Dios me ha podido dar, mis hijos Italo y Alina, son las personas más importantes en mi vida, mi motor y mi fortaleza para seguir adelante profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por permitirme vivir, brindándome fortaleza y guiándome en este arduo camino.

Agradezco a mis hijos, a mi madre porque fueron los que me impulsaron siempre a perseguir mi meta trazada en la culminación de mi tesis y nunca abandonarla frente a las adversidades.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO I .....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	14
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del Problema.....	15
1.3. Objetivo de la investigación.....	16
1.4. Hipótesis de investigación .....	16
1.4.1. Hipótesis General .....	16
1.4.2. Hipótesis Específica .....	16
1.5. Justificación de la investigación.....	17
1.6. Delimitaciones.....	18
1.6.1. Delimitaciones Espacial.....	18
1.6.2. Delimitaciones Temporal.....	19
1.6.3. Delimitaciones Social .....	19
1.7. Limitaciones .....	19
1.7.1. Limitaciones de la información.....	19
1.7.2. Limitaciones de recursos.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes de la investigación .....	20
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	20
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	22

2.1.3. Antecedentes Locales .....	26
2.2. Bases Teóricas.....	28
2.2.1. Estrategia de Cobranza .....	28
2.2.2. Morosidad .....	39
2.3. Definición de términos básicos .....	46
- Estrategia:.....	46
- Estrategia de promoción .....	46
- Finanzas personales .....	46
- Interés financiero.....	47
CAPÍTULO III .....	48
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	48
3.1.1. Tipo de investigación.....	48
3.1.2. Nivel de investigación .....	48
3.1.3. Diseño de la investigación .....	48
3.2. Operacionalización de variables.....	49
3.3. Población y muestra de la investigación.....	50
3.3.1. Población.....	50
3.3.2. Muestra .....	51
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.4.1. Técnicas .....	51
3.4.2. Instrumentos.....	52
3.4.3. Validez y confiabilidad.....	52
3.5. Tratamiento estadístico de datos .....	52

3.6. Procedimiento.....	52
3.7. Escala de Likert.....	53
CAPÍTULO IV .....	54
RESULTADOS .....	54
4.1. Resultados .....	54
4.1.1. Resultados por dimensión/indicador de la variable Estrategias de cobranza	
54	
4.1.2. Resultado general de la variable Estrategias de cobranza .....	59
4.1.3. Resultados por dimensión/indicador de la variable Morosidad .....	61
4.1.4. Resultado general de la variable Morosidad.....	66
4.2. Comprobación de hipótesis.....	68
4.2.1. Contraste de hipótesis específicas .....	69
4.2.2. Contraste de hipótesis general.....	72
CAPÍTULO V.....	74
DISCUSIÓN.....	74
CAPÍTULO VI .....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
6.1. Conclusiones .....	79
6.2. Recomendaciones .....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS.....	88



**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Resultado de la dimensión Segmentación de clientes	45
Tabla 2	Resultado de la dimensión Acción motivadora	47
Tabla 3	Resultado de la dimensión Alternativas de pago	49
Tabla 4	Resultado de la variable Estrategias de cobranza	51
Tabla 5	Resultado de la dimensión Rentabilidad	54
Tabla 6	Resultado de la dimensión Productividad	57
Tabla 7	Resultado de la variable Morosidad	59
Tabla 8	Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	60
Tabla 9	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1	62
Tabla 10	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2	63
Tabla 11	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3	64
Tabla 12	Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis general	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Dimensiones de la variable “Estrategia de Cobranza”	30
Figura 2	Dimensiones de la variable “Morosidad”	35
Figura 3	Resultado de la dimensión Segmentación de clientes	45
Figura 4	Resultado de la dimensión Acción motivadora	47
Figura 5	Resultado de la dimensión Alternativas de pago	49
Figura 6	Resultado de la variable Estrategias de cobranza	51
Figura 7	Resultado de la dimensión Rentabilidad	54
Figura 8	Resultado de la dimensión Productividad	57
Figura 9	Resultado de la variable Morosidad	59

## RESUMEN

Se ejecutó la tesis titulada *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022*; tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022. A nivel metodológico el estudio fue de tipo básica, con un diseño no experimental y transversal, cuya muestra calculada fue de 80 padres de familia, a quienes se aplicó como instrumento el cuestionario. El estudio concluyó que existe una correlación negativa significativa entre la implementación de estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA, lo que se demostró según la prueba de correlación de Rho-Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05. Ello explica que, una efectiva aplicación de estrategias de cobranza contribuye a la reducción de la morosidad. Esto resalta la importancia de una gestión de cobranza eficaz en el mantenimiento de la salud financiera de las instituciones educativas privadas.

*Palabras clave:* Estrategias de cobranza, segmentación de clientes, acción motivadora, alternativas de pago, Rentabilidad, Productividad, morosidad.

## ABSTRACT

The thesis entitled *Collection strategies and their relationship with delinquency in the Private Educational Institution CIMA - Tacna, year 2022*, was carried out, its objective was to determine the relationship between collection strategies and delinquency in the Private Educational Institution CIMA - Tacna, year 2022. At the methodological level, the study was of a basic type, with a non-experimental and cross-sectional design, whose calculated sample was 80 parents, to whom the questionnaire was applied as an instrument. The study concluded that there is a significant negative connection between the implementation of collection strategies and delinquency in the CIMA Private Educational Institution, which is evidenced by the Rho-Spearman connection test whose significance value was less than 0.05. This explains that an effective application of collection strategies contributes to the reduction of delinquency. This highlights the importance of effective collection management in maintaining the financial health of private educational institutions.

*Keywords:* Collection strategies, customer segmentation, motivating action, payment alternatives, productivity, profitability, delinquency

## INTRODUCCIÓN

La morosidad es un problema internacional que amenaza la productividad y rentabilidad de empresas e instituciones públicas. Argentina, por ejemplo, recurrió a subsidios estatales para evitar la quiebra de empresas educativas clave. En Perú, la morosidad está en aumento en sistemas financieros y no financieros, lo que resulta en una gestión financiera y presupuestaria deficiente y una disminución de la calidad del servicio educativo. A nivel regional, el incremento de la morosidad afecta la rentabilidad de las instituciones educativas privadas, como es el caso de la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna que ostenta índices de morosidad de 60% a 70%. Esto ha llevado a retrasos en los pagos a trabajadores y terceros debido a la falta de solvencia económica de las familias de los estudiantes, exacerbada por la pandemia de COVID-19, la inflación, y el incremento del precio del petróleo. Las consecuencias incluyen la reducción del personal, deserción de estudiantes, incumplimiento de pago de salarios, rotación de docentes y reducción de la cartera de crédito. Por lo tanto, es necesario establecer estrategias de cobranza efectivas para mitigar este problema como el seguimiento constante a los clientes, y proporcionar opciones de pago flexibles. Esta investigación tiene como objetivo principal determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada Cima de Tacna en el año 2022.

Para abordar este contexto, el estudio se organiza en seis capítulos, cada uno con subsecciones específicas para proporcionar una estructura clara y coherente.

En el Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema de investigación, que describe el problema, formula el problema general y los específicos, establece los objetivos de la investigación, hipótesis general y específica, justifica la necesidad de la investigación, y finalmente, especifica las limitaciones y delimitaciones del estudio.

El Capítulo II aborda el marco teórico, proporcionando los antecedentes de la investigación a nivel internacional y nacional, y detallando las bases teóricas, incluyendo la definición de la variable, la teoría que la respalda, y los indicadores de la variable. Este

capítulo también incluye una descripción de los antecedentes de la organización o jurisdicción que es objeto de la investigación y la definición de términos básicos.

El Capítulo III se enfoca en la metodología de la investigación, el tipo de nivel, diseño de la investigación, describiendo la operacionalización de las variables e indicadores. Este capítulo también especifica la población y muestra de la investigación, y detalla las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como su validación y fiabilidad, y finaliza con las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

El Capítulo IV aborda la presentación de resultados, a partir procesamiento estadístico de datos y la interpretación a partir de la información recogida, presentando los resultados por dimensión e indicador y el resultado general de la variable. Este capítulo también contrasta las hipótesis y discute los resultados de la investigación.

El Capítulo V contiene la discusión de los resultados en base a los antecedentes del marco teórico.

El Capítulo VI finalmente, se realiza las conclusiones y recomendaciones del investigado.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

Dentro del contexto internacional, la morosidad se presenta como un problema que afecta la productividad y rentabilidad de las empresas. Dentro de la región latinoamericana, podemos citar el caso argentino, el cual recurrió a una serie de subsidios estatales a fin de evitar el quiebre de empresas estratégicas dentro del ámbito educativo (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021).

A nivel nacional, el índice de morosidad que ostenta el Perú se ha incrementado sostenidamente tanto dentro del sistema financiero como del sistema no financiero. De esta manera, un estudio a nivel nacional realizado por Aedo (2021) ha señalado que una de las principales consecuencias de la morosidad es el decaimiento de la gestión financiera y presupuestario, lo que genera la disminución de la calidad del servicio educativo.

A nivel regional, un estudio realizado por Mallea (2020) ha indicado que uno de los factores que afectan la rentabilidad y buen pronóstico económico de las instituciones educativas privadas es el incremento sostenido de los índices de morosidad. Al respecto, la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna afronta un contexto en el que existen padres de familia que presentan retrasos en los pagos de las mensualidades, pero al mismo tiempo, no cuenta con un estudio que permita determinar la efectividad de las estrategias de cobranza y en efecto si ella se relaciona o no con la morosidad. Hay que considerar los casos de retraso en los pagos puede traer consecuencias a nivel institucional, que conducen a que pueda haber retrasos en los pagos al personal, como también pagos a terceros, creando una preocupación inmensa para el sustento de la planilla de cada mes. Podemos señalar entre las múltiples causas que originan el problema, la carencia de solvencia económica que atraviesan las familias de los estudiantes, coyuntura originada por el COVID 19, el incremento del precio del barril de petróleo, la lenta y exponencial inflación que viene atravesando el país tras las últimas votaciones electorales, las protestas por parte

de la ciudadanía bloqueando carreteras y acceso, guerras entre países de Europa oriental (Rusia y Ucrania), entre otros.

Las consecuencias que puede traer este problema son la reducción del personal, la deserción de alumnado, el incumplimiento de pago de planilla del profesorado, rotación de los docentes y la reducción de la cartera de crédito. Ello, a causa de que la institución adoptó la medida de rebajar un 30% el concepto de mensualidades, ya que los usuarios enfrentaban el impacto económico que contrajo la COVID-19. Es por ello que, es necesario evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza que permita abordar con mayor claridad la morosidad, revisando de forma detallada si realmente existe o no una relación entre tales variables, a fin que tales resultados, a partir del diagnóstico generado, sirvan como referencia para que la institución educativa pueda tomar medidas (Bind ERP, 2022).

Con el planteamiento expuesto, resulta fundamental realizar la presente investigación, la cual tiene como objetivo principal determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad dentro de la Institución Educativa Privada Cima de Tacna, año 2022.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

¿Cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?

### **1.2.2. Problema Específicos**

- ¿Cómo se relaciona la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?
- ¿Cómo se relaciona la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?
- ¿Cómo se relacionan las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?



### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación entre la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.
- Determinar la relación entre la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.
- Determinar la relación entre las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.

### **1.4. Hipótesis de investigación**

#### **1.4.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

#### **1.4.2. Hipótesis Específica**

- Existe relación significativa entre la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.
- Existe relación significativa entre la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.
- Existe relación significativa entre las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

### 1.5. Justificación de la investigación

Siguiendo los lineamientos establecidos para la estructuración de la presente tesis, se clasifica a continuación la justificación según su condición teórica, práctica y social (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014):

**Justificación teórica:** Este estudio se justifica debido a la necesidad de comprender y explorar la relación entre las estrategias de cobranza implementadas por la institución educativa y los niveles de morosidad que pueden afectar su rentabilidad y solvencia. Al investigar este tema, se podrán analizar diversas teorías y enfoques relacionados con la gestión de cobranza, factores que influyen en la morosidad. Esto permitirá una comprensión más profunda de los factores que contribuyen a la morosidad en el ámbito educativo y proporcionará una base teórica sólida para abordar el problema.

**Justificación práctica:** La investigación también se justifica desde una perspectiva social debido a la relevancia y trascendencia del problema de la morosidad en el ámbito educativo. La morosidad no es solo un desafío que enfrenta la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, sino que es un problema transversal que afecta a muchas instituciones educativas privadas. La morosidad en las instituciones educativas tiene implicaciones sociales significativas. En primer lugar, altos índices de morosidad pueden llevar a la falta de recursos financieros necesarios para mantener la calidad de los servicios educativos. Esto puede resultar en la disminución de la competitividad de la institución y afectar negativamente la calidad de la educación brindada a los estudiantes. Además, la morosidad en las instituciones educativas puede tener un impacto en los estudiantes y sus familias. Los retrasos o la imposibilidad de pago de las cuotas escolares pueden generar estrés financiero y dificultades para acceder a la educación de calidad. Esto puede afectar el desarrollo académico y personal de los estudiantes, así como su bienestar general. Asimismo, la morosidad en las instituciones educativas puede tener consecuencias a nivel comunitario. La falta de recursos financieros puede limitar la capacidad de la institución para invertir en mejoras educativas, infraestructura o programas extracurriculares, lo que afecta negativamente a la comunidad en su conjunto. Por lo tanto, este estudio sobre las estrategias de cobranza y su relación con la morosidad

en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna durante el año 2022 tiene una justificación social clara. Al investigar y analizar las estrategias de cobranza aplicadas, se busca brindar a la institución y a la comunidad educativa herramientas y conocimientos para abordar de manera efectiva el problema de la morosidad. Al encontrar soluciones adecuadas, se contribuirá a la estabilidad financiera de la institución, al acceso equitativo a la educación y al desarrollo integral de los estudiantes.

**Justificación social:** El presente proyecto se justifica de manera social ya que la morosidad es un problema transversal al sector tanto público como privado, por tanto, intervienen una serie de factores que la tornan un problema económico de fundamental importancia, ya que, si bien un grueso del sector de servicios se acogió a diversos beneficios ofrecidos en el contexto del plan de reactivación, estos recaen sobre la ampliación de la línea de crédito o diversificación financiera. Por ello, la morosidad genera el sobre financiamiento por falta de liquidez, el encarecimiento de los servicios, la pérdida de la competitividad dentro del sector y el decaimiento de la rentabilidad, de esta manera, la morosidad debe estudiarse como un problema coyuntural de urgente revisión.

**Justificación metodológica:** En términos metodológicos, este estudio se justifica al seguir una metodología rigurosa y adecuada para el análisis de las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna. Se utilizaron técnicas y herramientas de investigación apropiadas para recopilar y analizar los datos relevantes. Además, se empleó indicadores de validez y confiabilidad para garantizar la calidad de los resultados obtenidos. La metodología sólida aplicada en este estudio permitió obtener conclusiones confiables y respaldadas estadísticamente, lo que contribuirá a la validez y generalización de los hallazgos.

## **1.6. Delimitaciones**

### **1.6.1. Delimitaciones Espacial**

El espacio de investigación, comprenderá en la Institución Educativa Privada CIMA, ubicada en el distrito de Tacna, provincia de Tacna y departamento de Tacna.

### **1.6.2. Delimitaciones Temporal**

El periodo que comprende la investigación es el año 2022.

### **1.6.3. Delimitaciones Social**

Para la investigación, se trabajará en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, específicamente en el área de contabilidad.

## **1.7. Limitaciones**

El presente trabajo de investigación tiene las siguientes posibles limitaciones:

### **1.7.1. Limitaciones de la información**

Entre las limitaciones del estudio se tiene:

- Autorización de la dirección del centro educativo para la realización del estudio.
- Accesibilidad a la información de la relación de padres de familia por cada salón, para la aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Coordinación con los participantes de la muestra, a fin de poder contar con un espacio dentro de sus horarios de trabajo
- Agradabilidad social, a través de la cual los participantes brindan respuestas socialmente aceptadas en relación a su desempeño o al de la empresa donde laboran.

### **1.7.2. Limitaciones de recursos**

La tesis, por su naturaleza, no presentará limitaciones en este factor.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Carvajal (2020), en su investigación titulada “Desarrollo de un modelo predictivo de morosidad de cartera de la línea de fianzas de una empresa de seguros”, el mismo que fue elaborado a fin de obtener el grado académico de magister en administración de sistema de informática y gestión corporativa por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, Ecuador. Esta tesis tuvo por objetivo central concretar el diseño y validar un modelo de predicción sobre el comportamiento moroso en base al historial, factores de riesgo y dinámica de consumo de los clientes de una empresa con giro de negocios de seguros. A nivel metodológico, se trata de un estudio de cariz predictivo, de nivel predictivo, cuya estructura muestral se encuentra conformada por 607 historiales crediticios dentro de la cartera de clientes de la corporación. La técnica considerada para recabar los datos fue la minoría de datos, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data por nodulos o tópicos de interés a fin de poder identificar patrones de comportamiento de datos y su distribución. Entre los recursos empleados tenemos las redes neuronales, Bayes y el árbol analítico de problemas. Entre las principales conclusiones tenemos que el comportamiento moroso de los clientes es pasible de ser predichos o anticipados en base a características de la estrategia de cobranza aplicada o por la ausencia de canales de información que permita una reestructuración crediticia.

Ocaña (2020), en su tesis titulada “Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1”, la misma que fue desarrollado para la obtención del grado académico de magister en administración corporativa por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Esta investigación tuvo por objetivo central llevar a cabo el diseño de un esquema que permita agilizar la

administración para la recuperación de las obligaciones crediticias dentro de una muestra de cooperativas dedicadas al ahorro y crédito del primer segmento que facilitará la caracterización de niveles de riesgo tácitos dentro de las fases de la cobranza, siendo un paso fundamental para la estructuración de controles idóneos que permitan el mantenimiento de niveles de rentabilidad operativos. A nivel metodológico, se trata de un estudio de nivel básico, de nivel correlacional bajo un alcance descriptivo, cuya estructura muestral se encuentra conformada por 12 cooperativas dedicadas al ahorro y crédito del primer segmento. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Entre las principales conclusiones tenemos que la evaluación de los diferentes factores de la cartera de crédito se ha encontrado que el nivel de morosidad es elevado, siendo que los principales condicionantes de este nivel fueron el desempleo, el nivel de inflación en cuanto a los precios, la disponibilidad de efectivo y la escasa dinamización de la economía a nivel nacional y local, debiendo adaptar las estrategias de cobranza en base a refinanciación y otras relacionadas con la reestructuración del crédito.

Coronel (2019), en su estudio titulado “Diseño de un modelo para la mejora de administración de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle”, el mismo que fue desarrollado para la obtención del grado académico de magister en gestión y finanzas corporativas por la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Esta investigación tuvo por objetivo central elaborar un esquema aplicativo para la mejora de la administración de cobranza a nivel extrajudicial dentro de las empresas que se dedican al ahorro y crédito a fin de recuperar las deudas vencidas. A nivel metodológico, se trata de un estudio predictivo, de nivel predictivo, cuya estructura muestral se encuentra conformada por 34 empresas del sector ahorros y créditos. La técnica considerada para recabar los datos fue la revisión documental tanto de gestión interna como de indicadores económicos, asimismo, se consideró la regulación normativa vigente en materia de cobranzas, así como pronunciamientos de derecho administrativo. Entre las principales conclusiones tenemos que, dentro del área de las empresas dedicadas al giro del ahorro y

crédito del segmento, existe un proceso de debilitamiento a nivel patrimonial, a causa de los elevados índices de incumplimiento de obligaciones de los clientes, en relacionado a una inadecuada política y aplicación de gestión de cobranzas.

Rodríguez (2019), en su investigación titulada “Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira”, la misma que fue desarrollado para la obtención del grado académico de magister en administración corporativa por la Universidad de Guajira, Colombia. Este estudio tuvo por objetivo central llevar a cabo un análisis de las gestiones de los créditos adjudicados a los discentes de una entidad dedicada al servicio educativo en la etapa superior. A nivel metodológico, se trata de una tesis de tipo básico-descriptivo, de nivel correlacional, cuya estructura muestral se encuentra conformada por 87 historiales de alumnos bajo un régimen de crédito estudiantil y que se encuentran bajo la categoría de deudor dentro de la entidad universitaria. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Entre las principales conclusiones tenemos que entre las principales estrategias aplicadas se encuentran las políticas de créditos y aquellas que apuntan a la refinanciación del crédito de los historiales por alumno. Por otro lado, entre las tendencias crediticias al interior de la entidad universitaria, existe una marcada preferencia por parte de los discentes de pregrado en relación a los créditos directos y de los discentes posgraduados por el descuento a través de la figura de la nómina, marcando una diferencia entre el nivel de mora y las estrategias adoptadas para solucionar su estado.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Castro (2022), en su tesis titulada “Gestión de Cobranza y la Morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021” la misma que fue desarrollada para la obtención la licenciatura en gestión y administración por la Universidad Nacional de Ucayali, Ucayali. Esta investigación tuvo por objetivo central establecer el vínculo entre la administración de las políticas asociadas a la cobranza de compromisos impagos y el nivel de incumplimiento o rango de morosidad dentro de una empresa dedicada al expendio de

prendas de vestir. A nivel metodológico, se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue correlacional y se desarrolla en un marco de trabajo descriptivo, encontrándose su estructura muestral conformada por treinta y dos personas que integran el pliego de colaboradores de la corporación. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Entre las principales conclusiones tenemos que las políticas de cobranza se vinculan de manera sustancial con los rangos de morosidad dentro de la entidad comercial, dando cuenta de factores que influyen en la concreción de dichas políticas como la ausencia de políticas de crédito actualizadas, ausencia de estrategias de cobranza normadas o estandarizadas y, finalmente, la falta de una política direccionada a la cobranza efectiva, lo que perjudica la rentabilidad e ingresos de la corporación.

Llontop y Morales (2021), en su investigación titulada “Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019”, para la obtención de la licenciatura en contaduría pública por la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Esta tesis tuvo por objetivo central la proposición de acciones vinculadas con la gestión de cobranza de obligaciones económicas contraídas por los usuarios de un centro educativo orientado a la provisión de servicios educativos. A nivel metodológico, se trata de un estudio con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue aplicativo y se desarrolla en un marco de trabajo descriptivo y propositivo, encontrándose su estructura muestral conformada por 350 personas catalogadas como morosas dentro de la base de datos de la corporación. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Entre las principales conclusiones tenemos que, al analizar las diferentes técnicas aplicadas en relación a las cobranzas de las deudas impagas, se concluye que son insuficientes e inoperativas ya que existe una percepción desfavorable en relación a las estrategias aplicadas, asimismo, se evidencia un rango de morosidad acumulada o agregada devenido



de alumnos que ha egresado del centro, generando perjuicio en la rentabilidad y operatividad de procesos de la empresa.

Acuña (2020), en su estudio titulado “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”, a fin de concluir su preparación como magister en tributación a nivel nacional y supranacional por la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Esta investigación tuvo por objetivo central diseñar una estrategia para incrementar la eficacia de la cobranza y aminorar los rangos de morosidad o incumplimiento de pago dentro de las operaciones financieras de una institución que ofrece el servicio educativo. A nivel metodológico, se trata de una tesis con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue aplicativo y se desarrolla en un marco de trabajo causal-explicativo, encontrándose su estructura muestral conformada por 446 padres de familia que integran el padrón de miembros de usuarios de la entidad. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Asimismo, se empleó el análisis y revisión de documentos de gestión de la corporación, los mismos que serán aplicadas a través de una ficha de análisis de elemento documentario. Entre las principales conclusiones tenemos que las políticas de cobranza se vinculan de manera sustancial con los rangos de morosidad dentro de la entidad educativa, dando cuenta que existe un condicionamiento respecto de la percepción de los obligados, desconocimiento sobre los efectos de la mora en pago, pérdida sostenida del poder adquisitivo y desconocimiento de mecanismos de refinanciamiento.

Quispe (2019), en su tesis titulada “Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017”, la misma que fue desarrollada para la obtención la licenciatura en contaduría pública por la Universidad Peruana la Unión, Huancayo. Esta investigación tuvo por objetivo central estructurar un plan para la mejora de los procesos vinculados con la cobranza para la disminución y aminoramiento de los niveles de morosidad dentro de una institución que presta el servicio educativo. A nivel metodológico, se trata de una investigación de

impacto o nivel básico, cuyo alcance correlacional se desarrolla en un marco de trabajo descriptivo, encontrándose su estructura muestral conformada por la información financiera de la empresa, lo que deja ver los niveles de morosidad en cuanto a niveles y antigüedad de la obligación. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Entre las principales conclusiones tenemos que la tasa de morosidad al interior de la institución es muy alta dentro del periodo comprendido entre marzo y diciembre, por otro lado, se pudo constatar la ausencia de liquidez inmediata por parte de la entidad a fin de afrontar los gastos devenidos de sus operaciones, siendo urgente ejecutar las acciones de cobranza.

Sánchez y Pacheco (2019) en su estudio titulado “Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de MiBanco, Jaén”, la misma que fue desarrollada para la obtención la licenciatura en contaduría pública por la Universidad César Vallejo, Chiclayo. Esta investigación tuvo por objetivo central concretar la proposición de un esquema de trabajo que permita agilizar las labores de aplicación de políticas de cobranzas a fin de aminorar los niveles de incumplimiento de pago dentro de una micro empresa bancaria. A nivel metodológico, se trata de una tesis con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue correlacional y se desarrolla en un marco de trabajo descriptivo, encontrándose su estructura muestral conformada por treinta personas que integran el pliego de colaboradores de la entidad bancaria. La técnica considerada para recabar los datos fue la técnica de la revisión de documentos y el informe de revisión descriptivo y cuantitativo a fin de consignar las fechas de vencimiento de las cobranzas por efectuar. Entre las principales conclusiones tenemos que las estrategias implementadas a favor de la cobranza de las obligaciones incumplidas tienen un efecto dentro de la disminución del nivel de morosidad, sin embargo, esta se ve condicionada por una escasa información respecto a los créditos vencidos y la capacitación del personal encargado de estas actividades.

### 2.1.3. Antecedentes Locales

Cáceres (2021), en su tesis titulada “Nivel de morosidad de los usuarios en la ciudad de Tacna y su influencia en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., 2019-2020”, la misma que fue elaborada para la obtención del grado académico de magister en negocios por la Escuela de Postgrado Neumann, Tacna. A nivel metodológico, se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue descriptivo y se desarrolla en un marco de trabajo correlacional, encontrándose su estructura muestral conformada por el total de los usuarios pertenecientes al padrón de clientes de la entidad. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Asimismo, se empleó el análisis y revisión de documentos de gestión de la corporación, los mismos que serán aplicadas a través de una ficha de análisis de elemento documentario. Entre las principales conclusiones tenemos que existen o se corrobora el impacto de los indicadores de morosidad con sus consecuentes resultados financieros y el rango de morosidad que presentan la comunidad de estudio.

Mallea (2020), en su investigación titulada “La morosidad y su relación en la rentabilidad de la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016 – 2018”, la misma que fue elaborada para obtener la licencia de contador por la Universidad Privada de Tacna, Tacna. Esta investigación tuvo por objetivo central esclarecer la manera en que la morosidad y sus rangos se vinculan con la rentabilidad de una institución que realiza la provisión del servicio educativo. A nivel metodológico, se trata de un estudio con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue descriptivo y se desarrolla en un marco de trabajo correlacional, encontrándose su estructura muestral conformada por 36 meses comprendidos dentro del rango 2016 al 2018, donde la empresa llevó a cabo sus actividades económicas. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Asimismo, se empleó el análisis y revisión de documentos de gestión de la corporación, los mismos que serán aplicadas a través de una ficha de análisis de elemento documentario. Entre las principales

conclusiones tenemos que, si bien existe un alto nivel de morosidad, este va de la mano de una inaplicación de las políticas de gestión de cobranza, por tanto, la inaplicación de las políticas de cobranza relacionados a la gestión.

Hurtado (2019), en su estudio titulado “Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la I.E. Alexander Fleming”, la misma que fue elaborada para obtener el grado de magister en ingeniería económica y negocios globales por la Universidad Privada de Tacna, Tacna. Esta investigación tuvo por objetivo central se direccionó a evaluar y conocer el impacto que tienen las medidas de gestión de riesgos sobre los altos índices de impago en relación a las obligaciones de dar dinero. A nivel metodológico, se trata de una tesis con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue aplicativo y se desarrolla en un marco de trabajo causal-explicativo, encontrándose su estructura muestral conformada por una institución única. La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustanciadas en forma de preguntas. Asimismo, se empleó el análisis y revisión de documentos de gestión de la corporación, los mismos que serán aplicadas a través de una ficha de análisis de elemento documentario. Entre las principales conclusiones tenemos que las políticas de gestión de riesgo impactan dentro de las obligaciones del pago de la institución bajo estudio. De esta manera, se observa que durante el mes de setiembre los índices de morosidad se incrementaron de manera sostenida.

Encinas (2019), en su investigación titulada “Gestión de Cobranza y la Recuperación de la Cartera Morosa del Servicio Postpago de Telefónica del Perú S.A.A. en su Zonal Tacna, Periodo 2014 – 2017”, la misma que fue elaborada para la obtención de la licencia de Economista por la Universidad Privada de Tacna, Tacna. Este estudio tuvo por objetivo central esclarecer la asociación entre las políticas de gestión de cobranza y la disminución sostenida de los rangos de las obligaciones advenidas en impagas dentro de una empresa con giro de negocio de servicios de telefonía móvil. A nivel metodológico, se trata de una investigación con un enfoque cuantitativo, cuyo alcance fue descriptivo y se desarrolla en un marco de trabajo correlacional, encontrándose su estructura muestral conformada por 35 trabajadores pertenecientes al pliego de colaboradores de la empresa.

La técnica considerada para recabar los datos fue técnica de la encuesta, la misma que tiene por finalidad el procesamiento de la data a través de categorías de valoración sustentadas en forma de preguntas. Asimismo, se empleó el análisis y revisión de documentos de gestión de la corporación, los mismos que serán aplicadas a través de una ficha de análisis de elemento documentario. Entre las principales conclusiones tenemos que existen algunas condiciones que se vinculan a la inaplicación de las políticas de cobranza relacionados a la gestión, entre las que tenemos la deferencia de políticas estandarizadas de estrategias direccionadas a la cobranza, falta de seguimiento de los proveídos de cobranza y la ausencia de evaluación sobre el incremento de la morosidad periódicamente.

## **2.2.Bases Teóricas**

### **2.2.1. Estrategia de Cobranza**

#### **2.2.1.1.Definición**

Castro (2022), conceptualiza la estrategia como medidas que establecen formas de cobro, criterios de negociación tales como plazos, condonaciones, descuentos, todo lo cual aplica a segmentos de mercado definidos y con seguridad tendrá un efecto más preciso en lograr el cumplimiento de sus obligaciones por parte del cliente. Implican, por tanto, una serie de actuaciones encaminadas a la obtención de liquidez derivada de compromisos de pago incumplidos, esto es, mediante la realización de derechos a ventajas dinerarias de carácter esperado.

Bastra (2018) indica que los métodos y procedimientos de recogida se definen en función de las características de cada sujeto o cliente involucrado en la obligación sin pagar. Estos métodos determinan los métodos de cobro, procedimientos de negociación como plazos, devoluciones, residuales, todos pactados en la parte definida, que sin duda tienen los resultados más certeros para que los clientes puedan satisfacer y honrar sus deudas.

Según Morales y Morales (2014), a fin de poder determinar la estrategia, es necesario segmentar a los objetivos de la estrategia, es decir, saber disgregar al cliente en función a criterios clave, por ejemplo, según la experiencia, el tipo de producto adquirido, el aspecto geográfico y las cuentas. Por ello, tomando en cuenta aspectos como el tamaño, cantidad, ventas, perfil del cliente o crédito, se lograrán establecer estrategias ajustadas y adecuadas para un segmento de clientes con dificultades similares, siendo más económico direccionar estrategias comunes que no generen sobre costos.

Cáceres (2021), señala que, dentro de las estrategias relacionadas con el cobro de obligaciones de pago, podemos hallar todos sus componentes, como las necesidades de la organización, fijación de métodos y procedimientos para el cumplimiento de los pagos.

Castro (2022) indica que, al examinar las cuentas por cobrar, debemos tomar como referencia ciertas situaciones que pueden surgir, porque la empresa de repente no cuenta con los recursos suficientes para el cobro o el proceso de cobro no se lleva a cabo de manera eficiente.

Por otro lado, Altamirano (2015) señala que otro motivo que puede generar la mora y perjudicar a la empresa acreedor es que los clientes no paguen a tiempo, ya que no cuentan con recursos suficientes, debido a que la empresa facilitó el crédito a los que no correspondía, causado por la falta de un análisis crediticio adecuado, una política de calificación crediticia y la cobranza es muy relajada. Una vez detectada o identificada debidamente la causa del problema, se pueden tomar decisiones específicas para corregirlo.

Westreicher (2020) describe la cobranza como el acto o procedimiento mediante el cual se consigue la contraprestación por un bien o servicio o la cancelación de una deuda, indicando que no necesariamente ocurre al mismo tiempo que la entrega de mercancía o la realización de un trabajo

Ramos (2014) denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, prestación de un servicio, o cancelación de una deuda

Ecured (s.f.) define la cobranza como el proceso de la gestión de cobro o aceptación de documentos comerciales o financieros de acuerdo con los términos y condiciones del girador.

Significadosweb (2023), define la cobranza como un procedimiento que implica el seguimiento y gestión de pagos pendientes por parte de los clientes o deudores, con el objetivo de garantizar que las empresas reciban los ingresos que les corresponden de acuerdo con los productos o servicios proporcionados.

#### 2.2.1.2. Acciones de cobranza

Según Headquarters (2008), las gestiones de cobranza deben pasar por un análisis de casos, trato directo con el cliente, evaluación, identificación de alternativas, adquisición o afianzamiento de nuevos compromisos de pago, acatamiento del compromiso de pago, investigación retrospectiva sobre los casos pasados, gestiones desarrolladas para reducir la morosidad y, finalmente, acciones correctivas sobre los índices en negativo de la empresa.

Agurto y Alvarado (2009) señalan que, las gestiones de cobranza funcionan de tal manera que, si se aplican de manera oportuna, con el fin de reducir la morosidad. La gestión de cobranza es la unión de acciones organizadas que se aplican de manera acertada a los clientes para obtener la recuperación de crédito, manteniendo a los clientes satisfechos para negociaciones posteriores.

Brachfield (2017), señala que la gestión de cobranza es aquella acción de exigir un pago pendiente, con el único objetivo de recuperar el capital otorgado que se dio en calidad de préstamo. Para disminuir la morosidad, se deben tomar acciones y estrategias para asegurar la recuperación de lo adeudado.

#### 2.2.1.3. Etapa de la cobranza

Dado que el objetivo final de un buen proceso de cobranza de deudas es maximizar la cobranza y minimizar los costos de pago, los pasos para una cobranza efectiva de deudas

son una serie de pasos periódicos y secuenciales. Debe adherirse a las estrategias pronosticadas y planificadas basadas en las etapas.

Existen muchas técnicas y herramientas importantes a realizar dentro del marco de trabajo de un cobro eficaz, pero en realidad es que todas son parte del plan de acción básico que garantiza el éxito.

Tal como señala Castro (2022), la cobranza se puede dividir analíticamente en las siguientes etapas, en función de la cual se puede regular la técnica a ser aplicada por parte de la entidad.

- **Prevención:** En este importante estadio, se pueden aplicar medidas encaminadas a evitar la morosidad de los clientes, reducir el riesgo de impago de la cartera de renta fija y garantizar los elementos necesarios para actuar en caso de un crecimiento de riesgo por la elevación de impagos. Se interpone un procedimiento a través de un abogado de empresa o de un despacho de abogados especializado en la recuperación de clientes morosos.
- **Cobranza:** Por otra parte, en esta fase las medidas aplicables son medidas para cobrar cuentas por cobrar en incumplimientos tempranos donde la empresa aún quisiera continuar la relación comercial con el cliente porque todavía existe la oportunidad de operar de manera rentable.
- **Recuperación:** Las medidas encaminadas a cobrar la deuda de un préstamo moroso en tiempo suficiente son como creer que el cliente no pagará la deuda y es malo tirar el dinero tras el buen dinero, no desea continuar su relación comercial con sus clientes.
- **Extinción:** En el caso de la fase de extinción, las medidas se encaminan a contabilizar las cuentas por cobrar como liquidadas cuando los clientes han cancelado las deudas relacionadas.

#### 2.2.1.4. Formas de cobranza

Según Flores (2015), hay varias formas y/o técnicas de cobranza que están accesibles, cuando ya se están venciendo, es una cuenta futura por cobrar. La ordenanza



de cobro por deudas se vuelve más personal y estricta, “El método básico se muestra en el orden en que suele seguir el proceso de cobro. Existen varias formas de cobro de deudas. Es un proceso legal a través de notificación escrita, vías telefónicas, visita personal y agencia de cobro.

Para Córdoba (2016), las formas de cobranza son: aviso por escrito, teléfono, a través de una agencia de cobro, lo que significa un aviso de pago.

Para Molina (2005), la cobranza se puede realizar a través de los siguientes canales: a través del beneficiario, a través de un abogado, a través de un proveedor, utilizando los servicios bancarios, a través de una agencia de cobro.

Los métodos de recolección incluyen: comunicación escrita, recolección telefónica, recolección de recolección. Para Molina (2005), los pagos se pueden cobrar a través de los siguientes canales: a través de cobradores, a través de abogados, a través de proveedores, a través de servicios bancarios, a través de instituciones de crédito.

**Cobranza personal:** Para Molina (2005), una visita presencial es el método más efectivo de recuperación de deudas, pero hay que tener en cuenta que es el método más caro. Visitar personalmente a los morosos es nuestra opción extrajudicial de último recurso cuando las cartas y/o llamadas telefónicas no han surtido efecto. Obviamente, el monto de la deuda tendría que ser lo suficientemente grande como para justificar una visita, especialmente si el moroso se encuentra lejos de la ubicación física de nuestra oficina. Las visitas presenciales nos dan acceso directo a los deudores, lo que nos ayudará a conocer de primera mano las motivaciones del impago.

La visita directa es la estrategia más eficaz para recuperar una deuda incobrable, teniendo en cuenta que es la estrategia que contrae gastos. En el caso de cartas y / o llamadas telefónicas ineficaces, una visita directa a la parte incumplidora es la última alternativa extrajudicial disponible para nosotros. Obviamente, si el monto de la deuda es voluminoso es necesario agendar una visita directa, especialmente si el deudor está lejos de nuestra jurisdicción. La visita directa permite tener un contacto cara a cara con el deudor, lo que nos ayuda a conocer al instante los motivos del retraso en el pago. En las

reuniones directas, a las personas les resulta más difícil mentir (o encubrir la verdad) y poner excusas

**Intermediarios (gestores y agencias de cobranza):** Rosado (2016) señala que las entidades con deudas pueden acudir a una agencia de cobro para que las deudas sean válidas. Las agencias de cobro abordan los cobros de manera personalizada y persuasiva y brindan a los deudores diferentes formas y acuerdos de pago para una recuperación eficiente. Ella es una especialista en cobro de deudas que se ocupa de los deudores que están en mora o incluso no pueden pagar.

Reyes (2007), indica que las instituciones que están endeudadas pueden acudir a una agencia de cobranza de deudas para que la deuda sea efectiva. Una empresa de cobranza realiza sus cobros de manera individual y convincente y ofrece al deudor diversas formas y arreglos de pago para un cobro efectivo. Es experta en cobranza de deudas que se ocupa de deudores que pagan lentamente o incluso de deudores que ya no pueden pagar nada.

Tal como señala Rodríguez (2019), a las agencias de cobro a menudo remiten cuentas muy difíciles después de que la empresa ha agotado todos los recursos persuasivos para recuperar la cuenta. Estas agencias a veces pueden ser lentas para trabajar debido a los trámites que deben realizar, ya que muchas veces tienen que empezar desde la posición del deudor. Algunas agencias compran recibos de ventanilla, cheques sin fondos, cheques de caja y giros postales a precios punitivos y los cobran de acuerdo con sus políticas internas.

Quispe (2019), reseña un mecanismo de disminución aplicable en el régimen comparado latinoamericano, el cual consiste en que las deudas muy difíciles a menudo se remiten a la agencia de cobranza después de que la empresa ha agotado todos los medios convincentes para recuperarlas. El trabajo de estas agencias a veces es lento debido a los pasos a seguir, ya que a menudo tienen que empezar a buscar a los deudores. Algunas agencias compran con recibos, cheques falsos, pagarés y letras de cambio a un precio de multa y son responsables de cobrarlos de acuerdo con sus pautas internas.

**Medio:** Tal como señala Rosado (2016), el correo electrónico también se puede utilizar como una forma de recuperar dinero de los deudores morosos. Esto se puede hacer enviando su estado de cuenta al gerente financiero para su información y para que paguen las tasas de matrícula pendientes.

El correo electrónico además se puede emplear como un canal de cobranza de las deudas de los deudores morosos. Esto se puede hacer enviando su extracto bancario al administrador de dinero para que sepan que pueden pagar la pensión de educación tardía.

#### 2.2.1.5. Tipos de cobranza

Quispe (2019), indica que la política de cobranza depende del tipo de cliente y del tipo de cobros que hayamos realizado. Por tanto, en función del tipo de recuperaciones que utilicemos, se determinará el tipo de canal de contacto con el deudor (llamada telefónica, correo electrónico, SMS, cartas, WhatsApp y otros medios) para informarle del estado de sus facturas o créditos que obligación de pago y ofrecerles estandarización integrada y opciones de pago.

**Cobranza formal:** Tal como señalan Morales y Morales (2014), se efectúa a través de medios de pago tradicionales, uno de los mecanismos utilizados es un estado de cuenta o factura cuando se recibe un pago tradicional, a través del cual los clientes se enteran de los cambios en su crédito.

Cabe señalar que, estos créditos se encuentran protegidos en la Ley N°31143 “Ley de protección del consumidor financiero y crédito de consumo – “Ley contra los intereses usureros y comisiones abusivas de los bancos”. Esto se hace con los medios de pago convencionales, entre otras cosas, extractos bancarios o emisión de factura en el momento de recibir el pago, con lo que se informa al cliente sobre la evolución crediticia.” Es el proceso que se lleva a cabo por recursos de la empresa y personal calificado de la empresa. Se lleva a cabo dicha labor de gestión a través de llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas puerta a puerta del personal de cobranza, canales de pago libres, depósitos y transferencias.

**Cobranza preventiva:** Tal como señalan Morales y Morales (2014), primero, se debe recordar a los clientes la fecha de vencimiento de la carta de crédito que está a punto de vencer por teléfono, correo electrónico, etc. Si no se puede establecer el contacto, debe hacer que un gerente de recolección del área visite su hogar. A los clientes se les recuerda por teléfono y correo sobre las fechas de vencimiento de los créditos. Si no se ha hecho contacto, el administrador local de cobranza de deudas debe visitar su casa (Morales & Morales, 2014, pág. 153). Este servicio tiene como objetivo prevenir faltas de pago a través de contactos telefónicos y cartas con deudores que vencen en los próximos días.

El cobro preventivo de deudas toma medidas para evitar que los clientes se endeuden en primer lugar. El objetivo es educar a los clientes sobre el hábito de pagar a tiempo y la importancia de pagar a tiempo. Las medidas preventivas incluyen: Enviar notificaciones automáticas, fomentar el pago anticipado, métodos de pago convenientes, autoservicio. Por otro lado, Quispe (2019), señala que hay dos beneficios para los clientes, por una parte, se trata de garantizar una mayor recuperación dentro de los términos del crédito o del deudor. Por otro lado, se evita el coste interno de realizar estos pasos.

Este es un proceso preventivo que utilizamos para recordar a los usuarios que sus saldos, fechas de vencimiento de pago y montos adeudados están actualizados, diseñado para fomentar los hábitos de pago de los clientes y reducir la probabilidad de retrasos en la cartera. Es el proceso de comunicación continua con los clientes a través de mensajes de texto y llamadas telefónicas.

#### **2.2.1.6. Dimensiones**

##### **2.2.1.6.1. Dimensión I: Segmentación de clientes**

De acuerdo a Deumint (2021), no todos los clientes son iguales, ni las condiciones en las que se concede el crédito ni lo que provoca su morosidad. Por lo tanto, es aconsejable segmentarlos de acuerdo con su disposición a pagar, motivos de retrasos, capacidad de pago, reputación y ubicación. De esta forma, podrá determinar con mayor precisión el canal de comunicación y la solución de pago que mejor se adapte a sus necesidades. Por ejemplo, si es el moroso el que está dispuesto a saldar la deuda y tiene

los fondos para pagarla, basta con darle una nueva fecha de devolución. En la mayoría de los casos, dichos clientes no cumplen con sus obligaciones por causas no relacionadas con su voluntad o medios económicos, sino por olvido y no recepción de facturas.

Por otro lado, el autor sostiene que, si el cliente está dispuesto a pagar, pero tiene problemas de liquidez, puedes ofrecer refinanciar la deuda con intereses reducidos por cargos por mora. Por otro lado, si no está dispuesto a participar en varias negociaciones, se le puede exigir una gestión más estricta, incluida la cobranza legal. Cuanto menor sea la disposición a pagar, menor será la probabilidad de que se recupere la deuda. Por lo tanto, la expropiación debe ser más fuerte y más impactante (Duemint, 2021).

Al respecto, sus indicadores son los siguientes:

- Contacto con el cliente: consta en la primera impresión que se tiene con el mismo, brindándole información necesaria y clara.
- Diagnóstico: Lo cual implica una calificación y clasificación de los clientes según sus historiales de pago.
- Seguimiento del cliente: Constante monitoreo de sus pagos, con recordatorios constantes en caso sea necesario.
- Capacidad económica: Consiste en estratificar cada cliente según su condición socioeconómica: A, B, C, D, E.
- Clientes responsables: Es una relación de los clientes que presentan desinterés. Es una lista “negra”.

#### ***2.2.1.6.2. Dimensión II: Acción motivadora***

Esta es la implementación de acciones y mensajes utilizados para alentar a los clientes a pagar sus deudas. Estas acciones pueden ser persuasivas, como que las compañías de telefonía celular corten las líneas; o refuerzo positivo, como prometer no informar a las agencias de crédito o extender su crédito (Duemint, 2021).

Al respecto, sus indicadores son los siguientes:

- Generación de alternativas: Proponer opciones de pago que se ajusten a las conveniencias de los clientes.
- Cumplimiento del compromiso: Brindar herramientas que testifiquen y den garantía de cumplir con la deuda.
- Promociones al cliente: Fomentar el pago oportuno ofreciendo descuentos, por ejemplo, o beneficios compensables.
- Reducción de los intereses por mora: Por la cancelación de la deuda integral o completa, se puede ofrecer un descuento.

#### **2.2.1.6.3. Dimensión III: Alternativas de pago**

Deumint (2021), afirma que los métodos de pago son excelentes herramientas transaccionales. Lo ideal es diseñarlos de acuerdo a las necesidades y circunstancias de cada segmento de clientes y entregarlos a medida que avanza la gestión de cobranza. Eso significa ir más allá de la refinanciación y la reestructuración de la deuda. Soluciones como aceptar cuotas mínimas por un período limitado, dar períodos de gracia de varios meses y tasas de interés más bajas suelen dar buenos resultados.

En todo caso, las alternativas de pago deben basarse en un análisis informado de costo-beneficio tanto para los deudores como para los acreedores. En cualquier estrategia de gestión de cobros, es importante que la comunicación con los morosos sea respetuosa y no vulnere las buenas prácticas en cobranzas extrajudiciales que establece la ley, entre las que destaca no contactar con los deudores ni comunicarse con terceros externos fuera del horario laboral (Duemint, 2021).

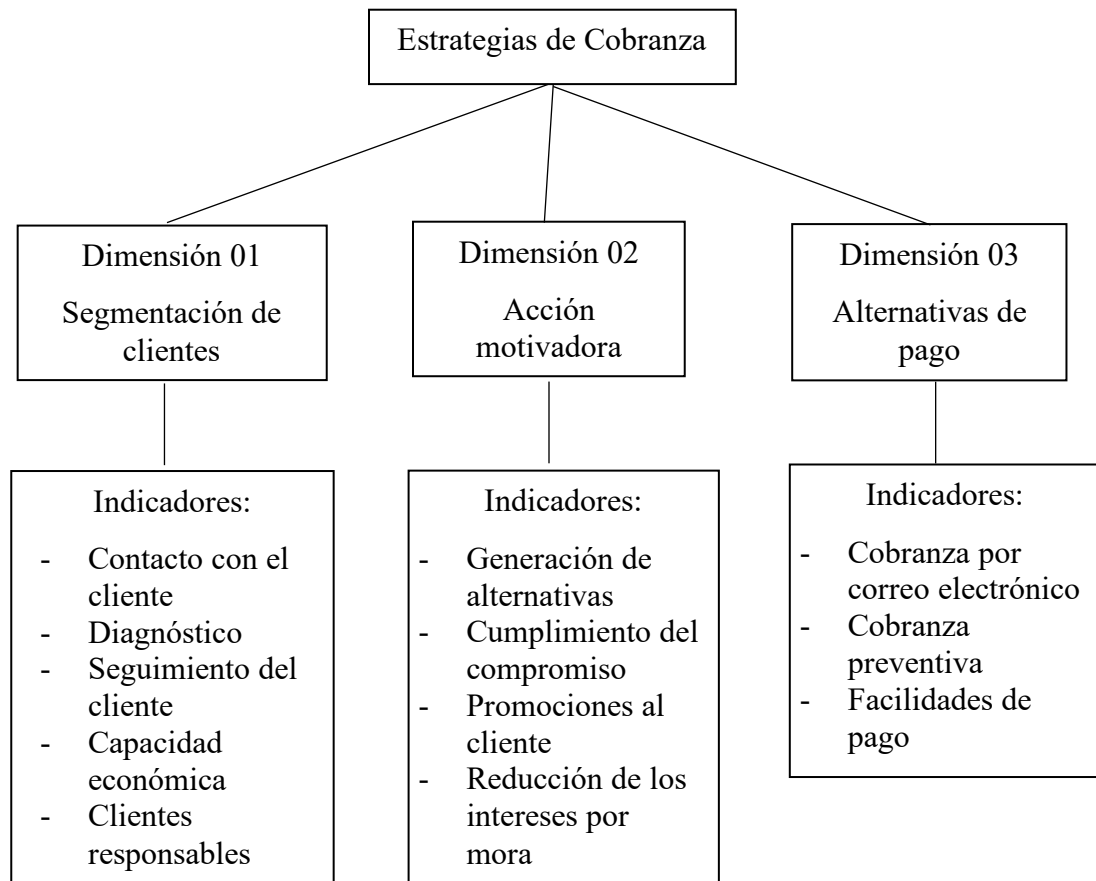
Al respecto, sus indicadores son los siguientes:

- Cobranza por correo electrónico: Es el medio más utilizado, práctico y rápido de notificación. Todos hoy en día tienen un celular o Tablet que llevan a la mano y así poder revisar comunicados urgentes.
- Cobranza preventiva: Son mecanismos que se toman con antelación (días antes programados) para notificar al cliente sobre su próximo pago.

- Facilidades de pago: Construir alternativas de pago según las características comunes de los clientes.

**Figura 1**

Dimensiones de la variable “Estrategia de Cobranza”



*Nota:* Elaboración propia a partir de Deumint (2021)

## **2.2.2. Morosidad**

### **2.2.2.1. Definición**

López (2010), define el uso del término "mora" para referirse a los clientes que se atrasan en el cumplimiento de sus obligaciones de pago y prestan poca atención a sus pagos, pero eventualmente pagan el monto total. Por lo tanto, un moroso es un deudor perezoso que finalmente paga. Es decir, no incurren en un incumplimiento definitivo del deber, sino en un lento cumplimiento.

Por otro lado, tal como señala Mallea (2020), el término moroso puede ser complicado, porque se usa indistintamente para referirse a diferentes conceptos. Por otra parte, la demora en el cumplimiento de una obligación legalmente se denomina impagos, por lo que se considera moroso al deudor que incumple sus obligaciones de pago. Por lo tanto, si las obligaciones de un cliente están vencidas y su cumplimiento se retrasa por negligencia, el cliente será el incumplidor. El retraso de pago de un cliente, no significa formalmente un incumplimiento definitivo de sus obligaciones de pago, sino solo un retraso en el cumplimiento de dichas obligaciones.

Economipedia (2023) precisa que la morosidad se refiere al incumplimiento de un pago por parte de una entidad o individuo al llegar la fecha límite establecida para la obligación.

Según la RAE (s.f.), morosidad puede significar tanto la lentitud o demora en realizar algo, como la falta de puntualidad o actividad. Desde un punto de vista jurídico, se define como la falta de cumplimiento puntual en pagos o en otras obligaciones.

Según BBVA (s.f.) la morosidad ocurre cuando un deudor no realiza los pagos acordados en el tiempo establecido, lo que puede llevar a su inclusión en listas de morosos si se cumplen ciertas condiciones legales.

De acuerdo a Wordreference (s.f.), en una descripción más amplia, morosidad implica tanto la demora en general como el retraso específico en la realización de pagos.



Por otro lado, en términos de pagos, morosidad se describe como la falta de puntualidad, lo que incluye términos como incumplimiento, retraso en los pagos, y lentitud en el pago.

TheFreeDictionary (s.f.) define la morosidad como el comportamiento de retrasarse en los pagos, siendo una característica conocida de quien lo practica.

Economía360 (2023) sostiene que, en el contexto económico y financiero, la morosidad se define como el retraso en el pago de deudas después de la fecha acordada, sin importar la razón del retraso.

SumUp Facturas (s.f.) indica que la morosidad es un acto donde un deudor, ya sea una persona o una empresa, no realiza el pago cuando vence su obligación.

Apurata (s.f.) describe la morosidad como no pagar una deuda o factura en el plazo acordado, lo que lleva a la persona o empresa a ser considerada morosa.

#### **2.2.2.2.Importancia de la reducción de la morosidad**

Tal como señala López (2010), la morosidad se presenta como un problema que afecta la productividad y rentabilidad de las empresas y el nivel de gasto público de las entidades de gestión pública. De esta manera, el problema de la morosidad afecta de manera transversal al grueso productivo de un país, ya que no solo implica el desmedro económico por el incumplimiento de un pago, sino un sobre costo asociado a las operaciones de cobranza. Por ello, las empresas buscan optimizar los recursos que poseen llevando a cabo estrategias de cobranza eficaces con el menor sobre costo posible.

Tal como señala Encinas (2019), en el Perú posee un índice de morosidad que se ha incrementado sostenidamente tanto dentro del sistema financiero como del sistema no financiero.

Por ello, según la ANPIEP (2019) algunas Instituciones han tenido que cerrar y otras están evaluando su cierre. Si bien la modalidad educativa más afectadas fue la educación básica regular en sus niveles inicial y primaria, no puede negarse el efecto

importante que tuvieron en las instituciones educativas privadas, las cuales alimentan su cadena de valor a raíz del flujo de efectivo de la cartera de créditos y de los ingresos por concepto de pensiones.

De esta manera, un estudio a nivel nacional realizado por Aedo (2021) ha señalado que una de las principales consecuencias de la morosidad es el decaimiento de la gestión financiera y presupuestario, lo que genera la disminución de la calidad del servicio educativo.

### **2.2.2.3. Dimensiones**

#### **2.2.2.3.1. Dimensión I: Rentabilidad**

García y Paredes (2014), sostiene que la rentabilidad es el resultado del proceso productivo y distributivo, representando la utilidad y ganancia del negocio por realizar sus actividades. Mide el éxito y la eficiencia de la empresa como un indicador de rendimiento, comparando los ingresos generados por la empresa

Por otro lado, De Jaime (2013), define la rentabilidad como el beneficio o renta expresada en términos relativos o porcentuales respecto a alguna magnitud económica, como el capital total invertido o los fondos propios como fuentes de financiamiento.

Aedo (2021), por su parte, en el contexto de la gestión de deudas y cobros, indica que la rentabilidad se puede definir como la capacidad de una empresa o institución para obtener beneficios económicos a través de la gestión eficaz de los pagos de sus clientes, incluyendo la habilidad para diferenciar y manejar distintos tipos de deudores, desde los morosos intencionales hasta los despreocupados. Esta definición enfatiza la importancia de estrategias efectivas de cobranza y reconocimiento de patrones de pago de los clientes para maximizar los ingresos y mantener una buena salud financiera. Los componentes o factores de la rentabilidad para este autor son:

**Morosos intencionales:** Aedo (2021) lo define como un cliente que tiene la posibilidad de pagar, pero no lo concreta; es considerado moroso intencional, aun teniendo

la liquidez suficiente. Se dividen en dos grupos: deudores que cancelan en su totalidad la deuda y deudores profesionales que nunca pagan.

**Deudores fortuitos:** Aedo (2021) lo define como una clase de deudores que incluye a todos aquellos que tienen la intención de pagar, pero no pueden pagar sus deudas por falta de liquidez en el momento. "Estos deudores pagarán si tuvieran los medios necesarios" (Brachfield, 2017, pág. 120). Son aquellos que no pueden realizar los pagos en las fechas previstas por falta de liquidez. Frente a este tipo de clientes, es recomendable ampliar el plazo, esto permitiría al cliente reorganizarse en sus fechas de pago y así cumplir con el pago si se les da el tiempo y la oportunidad de saldar la deuda.

**Deudores negligentes:** Aedo (2021), los describe como aquellos que han dejado de pagar por negligencia, aun teniendo los medios económicos suficientes para realizar los pagos, pero son culpables por la falta de pago a sus acreedores, considerándolo negligencia. Por tanto, la falta de pago es consecuencia de problemas de gestión, no de falta de liquidez. A juicio del autor, son deudores que ni siquiera pretenden saber cuál es el importe adeudado. Disponen el efectivo que no tienen en otros artículos en lugar de pagar sus deudas.

**Deudores circunstanciales:** Aedo (2021) señala que se trata de aquellos clientes que, por inconvenientes ocasionados por la institución, se encuentran insatisfechos con los servicios prestados y por tal motivo han hecho una pausa al pago; hasta haber resuelto el problema por el cual no pagan en los productos o Servicios brindados, sin embargo, son deudores circunstanciales, y saldarán la deuda si el proveedor resuelve la disputa comercial. A juicio del autor, son aquellos que, si encuentran un error o mal funcionamiento en un producto o servicio adquirido, bloquearan voluntariamente el pago. Sin embargo, la mayoría de estos clientes pagan cuando se resuelve el problema.

**Deudores despreocupados:** A juicio de Aedo (2021) son los deudores olvidados que se han olvidan de pagar sus obligaciones por servicios o productos adquiridos, porque su administración está desorganizada, y que ni siquiera saben que tienen importes pendientes. Claro, están dispuestos a pagar, pero se olvidan sus obligaciones financieras;

porque son desorganizados. Se le deben enviar recordatorios de pago días antes de la fecha de vencimiento de la deuda o cuota. Son deudores que siempre olvidan sus fecha y condiciones de pago. En este caso, es importante enviar notificaciones constantes y estrictas sobre las fechas de pago de las facturas pendientes. A menudo no tienen un control y/o registro claro de su negocio y, en ocasiones, también desconocen sus deudas.

#### **2.2.2.3.2. Dimensión II: Productividad**

Render (2014) define la productividad como la razón que existe entre las salidas (bienes y servicios) y una o más entradas (recursos como mano de obra y capital).

Jacobs y Chase (2021), describen la productividad como medida de qué tan bien se usan los recursos.

Por otro lado, Aedo (2021), en el contexto de la gestión de riesgos de mora, la productividad se puede definir como la eficiencia y efectividad de una entidad en identificar, valorar y mitigar los factores que aumentan o disminuyen el riesgo de morosidad. Esto incluye la capacidad de la entidad para ofrecer facilidades a clientes sobreendeudados, evaluar la capacidad de respuesta y el cumplimiento de pagos de los clientes, reaccionar adecuadamente ante impagos, valorar adecuadamente el riesgo de morosidad, implementar políticas efectivas de reducción de morosidad, y analizar la solvencia de los clientes. Esta definición resalta la importancia de una gestión integral del riesgo de crédito para mantener la salud financiera de la entidad.

Aedo (2021), señala que el Productividad está compuesto por factores que incrementar el riesgo de mora o lo disminuyen, siendo así, elabora una tipología de las principales causas de la demora en pago:

**Facilidades para clientes sobreendeudados:** El sobreendeudamiento de un cliente puede surgir por diversas razones, ya sea por una gestión financiera inadecuada o circunstancias inesperadas. Ofrecer facilidades a dichos clientes significa brindarles opciones o alternativas de pago, como periodos de gracia, reestructuración de deuda o planes de pago flexibles. No brindar estas facilidades puede llevar al cliente a una situación de incumplimiento, aumentando así el riesgo de morosidad para la entidad.

**Capacidad de respuesta:** La capacidad de respuesta se refiere a la confianza de una entidad en la habilidad y disposición de un cliente para cumplir con sus obligaciones financieras. Una baja capacidad de respuesta podría indicar que un cliente tiene dificultades para gestionar sus finanzas, por lo que es esencial evaluarla adecuadamente para determinar el nivel de riesgo asociado.

**Costumbre de cumplimiento de pago:** La historia de pagos de un cliente puede ser un indicador fiable de su comportamiento futuro. Si una entidad está acostumbrada a que sus clientes no cumplan con sus obligaciones, esto puede señalar una falta de procesos de evaluación y seguimiento adecuados, lo que puede aumentar el riesgo de impago en el futuro.

**Reacción:** La reacción hace referencia a la capacidad y velocidad de una entidad para manejar situaciones en las que los clientes no cumplen con sus pagos. Una respuesta lenta o inadecuada puede empeorar el problema, incrementando la cantidad de deudas incobrables y afectando la salud financiera de la entidad.

**Valoración:** Valorar adecuadamente el riesgo de morosidad es crucial para la gestión financiera. Esto implica realizar un análisis detallado del cliente, considerando factores como su historial de crédito, capacidad de pago y situación económica. Una valoración inadecuada puede resultar en préstamos o créditos otorgados a clientes con alta probabilidad de incumplimiento.

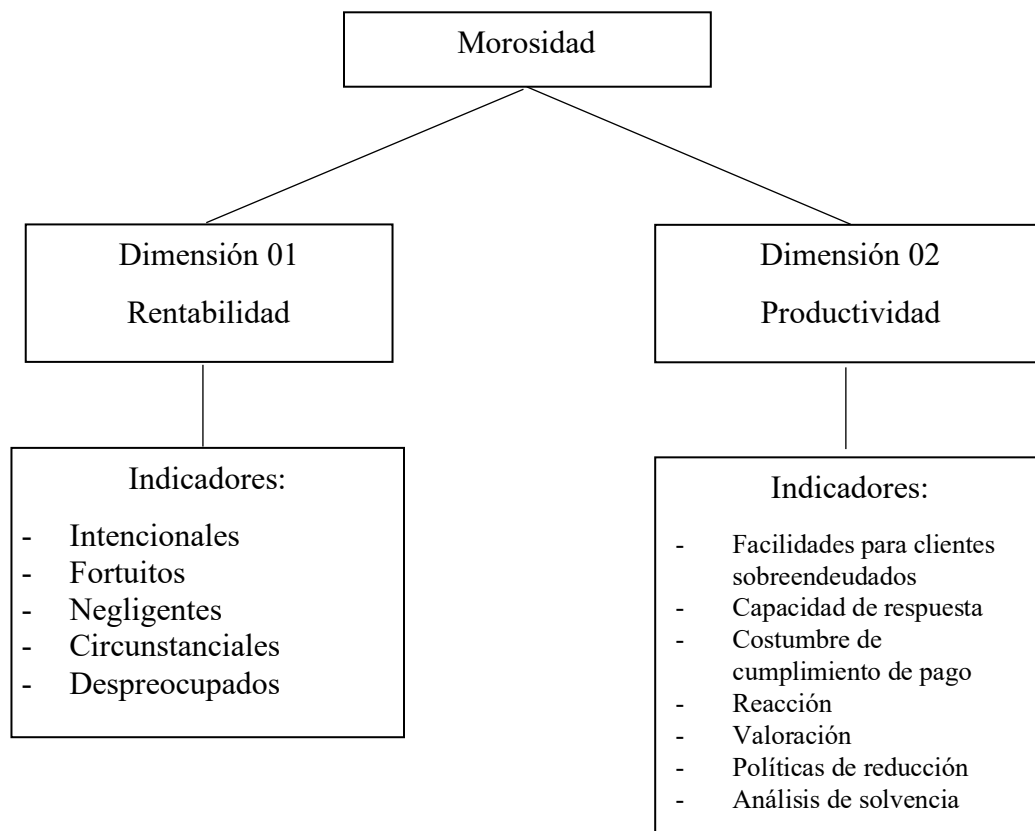
**Políticas de reducción:** Las políticas de reducción se refieren a las estrategias implementadas para disminuir la morosidad. Estas pueden incluir acciones preventivas, como una evaluación más estricta de los solicitantes de crédito, o acciones correctivas, como la implementación de programas de recuperación de deudas o la venta de deudas incobrables.

**Análisis de solvencia:** La solvencia es la capacidad de un cliente para cumplir con sus obligaciones financieras a largo plazo. Analizar la solvencia es esencial para entender el riesgo asociado con un cliente en particular. Esto puede involucrar la revisión de estados

financieros, activos, pasivos y otros indicadores que puedan mostrar la salud financiera de un cliente.

**Figura 2**

Dimensiones de la variable “Morosidad”



*Nota:* Elaboración propia a partir de Aedo (2021)

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Alternativa de pago:** Cualquier forma de pago que no sea en efectivo o con tarjeta de una de las principales redes de tarjetas (Visa, Mastercard o American Express) (Monei, s.f.).
- **Capacidad económica:** Conjunto de negocios jurídicos, actos o hechos susceptibles de ser sometidos a gravamen por poner de manifiesto dicha capacidad y que debe ser definida por la ley en el hecho imponible de los tributos y en particular de los impuestos (RAE, s.f.).
- **Capacidad de respuesta:** Facultad que tiene la empresa para responder a las solicitudes de forma oportuna (Gestionar Fácil, s.f.).
- **Cliente:** Es una persona o entidad que compra los bienes y servicios que ofrece una empresa (Quiroa, 2019).
- **Cobranza preventiva:** Estrategia de gestión de cobranza que se enfoca en el periodo que va desde la emisión de la factura hasta 30 días posteriores a su vencimiento, comenzando con la notificación vía correo de la factura al momento de ser emitida (Cobranza Online, s.f.).
- **Deudor:** Es una persona, física o jurídica, que debe dinero a otra persona, conocida como acreedor (Sevilla, 2020).
- **Estrategia:** Castro (2022), define la estrategia como medidas que establecen formas de cobro, criterios de negociación tales como plazos, condonaciones, descuentos, todo lo cual aplica a segmentos de mercado definidos y con seguridad tendrá un efecto más preciso en lograr el cumplimiento de sus obligaciones por parte del cliente.
- **Estrategia de promoción:** Parte crucial dentro de cualquier plan de marketing que se relaciona con informar y estimular la demanda por el producto específico que la empresa introduce en el mercado (Cinco Noticias, s.f.).
- **Finanzas personales:** La aplicación de los principios de las finanzas en la gestión de los recursos de un individuo o familia. Las finanzas personales se ocupan de cómo los individuos o familias administran sus recursos a lo largo de su vida,

incluyendo ingresos, gastos, y las herramientas o productos financieros disponibles para optimizar el manejo de sus recursos (Economipedia, 2023).

- **Interés financiero:** Cantidad de dinero cobrada por prestar o invertir un capital, calculada como un porcentaje sobre el importe total del capital. Puede ser fijo, variable o compuesto (Razonamiento Financiero, s.f.).
- **Mora:** López (2010), define el uso del término "mora" para referirse a los clientes que se atrasan en el cumplimiento de sus obligaciones de pago y prestan poca atención a sus pagos, pero eventualmente pagan el monto total.
- **Motivación:** Como indica Duemint (2021) esta es la implementación de acciones y mensajes utilizados para alentar a los clientes a pagar sus deudas. Estas acciones pueden ser persuasivas, como que las compañías de telefonía celular corten las líneas; o refuerzo positivo, como prometer no informar a las agencias de crédito o extender su crédito.
- **Prevención:** Tal como señalan Morales y Morales (2014) primero, se debe recordar a los clientes la fecha de vencimiento de la carta de crédito que está a punto de vencer por teléfono, correo electrónico, etc. Si no se puede establecer el contacto, debe hacer que un gerente de recolección del área visite su hogar.
- **Servicios educativos:** Actividades características del sector educativo que buscan mejorar los conocimientos y aptitudes de las personas. La formación se entiende como la adquisición de una aptitud o habilidad para el ejercicio de una función generalmente en términos profesionales, mientras que la educación abarca el perfeccionamiento integral de las facultades intelectuales (Eustat, s.f.).
- **Solvencia:** Capacidad de una persona física o jurídica para hacer frente a sus obligaciones financieras (Economipedia, 2023).



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La presente investigación corresponde a la investigación de tipo básica o fundamental, la cual, acorde al criterio de Hernández et al. (2017) se define como aquella investigación dirigida a mejorar, profundizar y perfeccionar el marco teórico doctrinario de una variable bajo estudio, por tanto, no precisa de la aplicación práctica de conocimiento sino, en el ahondamiento de la teoría. Asimismo, es de enfoque cuantitativo, ya que busca la obtención de verificación de hipótesis mediante la medición de los atributos de las variables.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

La presente investigación posee un alcance descriptivo-correlacional, el cual, a criterio de Hernández et al. (2017), busca el establecimiento de relaciones estadísticamente significativas entre las variables bajo estudio, describiendo sus principales atributos de manera individual y, posteriormente de manera conjunta. De esta manera, los estudios correlaciones conocen la relación o grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables en determinado contexto. Este estudio evalúa el grado de asociación entre las variables, la medición de cada una y después la cuantificación de su asociación.

##### **3.1.3. Diseño de la investigación**

La presente investigación posee un diseño no experimental y de corte transversal. La investigación no experimental, como bien señalan Hernández et al. (2017), se define como la direccionada a la observación natural de los fenómenos estudiados, es decir, no busca intervenir en las variables bajo estudio, sino únicamente observar su dinámica

externa e interna. En el caso de la investigación transversal, esta se caracteriza por precisar de un momento único para la medición de las propiedades de las variables bajo estudio.

### 3.2.Operacionalización de variables

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: ESTRATEGIA DE COBRANZA

X.1. Segmentación de clientes

X.2. Acción motivadora

X.3. Alternativas de pago

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
Variable independiente: ESTRATEGIA DE COBRANZA	Deumint (2021) sostiene el dimensionamiento de las estrategias de cobranza en función de tres dimensiones: segmentación de clientes, acción motivadora y alternativas de pago.	Castro (2022) las define como las acciones de cobrar, las formas de negociación y los tipos de negociación, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos.	Segmentación de clientes	-Contacto con el cliente -Diagnóstico -Seguimiento del cliente -Capacidad económica -Negligentes	Cuantitativa Ordinal
			Acción motivadora	-Generación de alternativas -Cumplimiento del compromiso al cliente -Promociones al cliente -Reducción de los intereses por mora.	
			Alternativas de pago	-Cobranza por correo electrónico -Cobranza preventiva -Facilidades de pago	

Nota: Elaboración propia a partir de Deumint (2021)

## VARIABLE DEPENDIENTE: MOROSIDAD

### X.1. Rentabilidad

### X.2. Productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE
Variable dependiente: MOROSIDAD	Aedo (2021) sostiene el dimensionamiento de la morosidad según las dimensiones Rentabilidad y Productividad.	Reyes (2007) define la morosidad como el no pago de los servicios o productos adquiridos en su debido momento, esto acarrea a la institución o empresa dificultades para el pago de sus obligaciones.	Rentabilidad	-Intencionales -Fortuitos -Negligentes -Circunstanciales -Despreocupados	Cuantitativa Ordinal
			Productividad	-Facilidades para clientes sobreendeudados -Capacidad de respuesta -Costumbre de cumplimiento de pago -Reacción -Valoración -Políticas de reducción -Análisis de solvencia	

*Nota:* Elaboración propia a partir de Aedo (2021)

## 3.3. Población y muestra de la investigación

### 3.3.1. Población

Según Hernández et al. (2017), la población es la totalidad de los sujetos de estudio de un grupo determinado, en donde cada uno de los integrantes de la población tiene características similares a la de los demás, y, por tanto, es susceptible da origen a los datos de la investigación.

Para propósitos de la presente tesis, la población está conformada por 101 padres de familia de los estudiantes del quinto año de nivel secundaria de la Institución Educativa

Privada Cima, dado las limitaciones de acceso a la información y autorización dada por dicha entidad educativa (Ver Anexo 3).

### 3.3.2. Muestra

Según Hernández et al. (2017), la muestra es un subconjunto que se extrae de la población de estudio para realizar la investigación.

Para determinar el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula para la población finita, con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error de 5%. Según el resultado obtenido con la aplicación de la fórmula es 80 padres del quinto año de secundaria de la Institución Educativa Privada Cima, Tacna – 2022.

La presente investigación empleará una muestra probabilística, aleatoria simple.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{101 * 3.84 * 0.50 * 0.50}{0.0025 * 100 + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{97.0004}{1.2104}$$

$$n = 80.13912$$

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnicas

La técnica que se aplicó es la encuesta, la cual a juicio de Hernández et al. (2017), consiste en el suministro de un conjunto de ítems estructurados alrededor de un tópico de interés y con base a una escala de valoración. Asimismo, dichos autores la definen como el instrumento más utilizado para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.

### **3.4.2. Instrumentos**

Se aplicó un cuestionario, el cual tiene la finalidad de medir la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada Cima, Tacna – 2022, la cual fue aplicada a los apoderados financieros en modalidad colectiva y bajo soporte informático y escrito. Los cuestionarios están compuestos por 20 ítems cada una divididas en 3 dimensiones, fueron de aplicación colectiva y empleados una escala Likert de 5 opciones de respuesta.

Para la variable independiente “Estrategias de Cobranza”, se aplicó el instrumento elaborado en base al modelo autor Deumint (2021), el mismo que fue validado.

Por otro lado, para la variable dependiente “Morosidad”, se requirió la validación de juicio de expertos, empleándose el modelo de Aedo (2021) como referencia.

### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

A fin de determinar la validez de contenido del cuestionario, se consultó y solicitó juicio experto a tres jurados expertos en la materia; por otro lado, a fin de determinar la fiabilidad de la prueba, se aplicó el estadístico Alpha de Cronbach a las respuestas de una base de datos de 30 casos, estableciendo la aplicabilidad o no de la prueba.

### **3.5. Tratamiento estadístico de datos**

Se llevó un procesamiento estadístico a nivel descriptivo a través de tablas de distribución de frecuencias y gráficos; por otro lado, se llevó a cabo la aplicación de estadísticos inferenciales a través de un estadístico relacional a fin de determinar la asociación entre las variables de estudio.

### **3.6. Procedimiento**

Con la finalidad de aplicar los instrumentos y obtener la data, se aplicaron los siguientes procedimientos:

- Como primer paso, se aplicó el instrumento denominado cuestionario para medir la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa

Privada Cima, Tacna – 2022 a la muestra de estudio, los cuales ascienden a 80 padres del quinto año del nivel secundaria.

- Como segundo paso, de manera virtual, se envió los cuestionarios a los 80 padres del quinto año del nivel secundaria.
- Como tercer paso, se recopiló y tabuló los cuestionarios en Excel para el análisis de los datos y SPSS para el procesamiento de datos. Con este resultado se evaluó el contexto de las variables de estudio.

### **3.7.Escala de Likert**

La Escala de Likert es una escala de calificación que se utiliza para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona.

A diferencia de una simple pregunta de «sí» / «no», la escala de Likert permite a los encuestados calificar sus respuestas.

La escala de Likert es uno de los tipos de escalas de medición utilizados principalmente en la investigación de mercados para la comprensión de las opiniones y actitudes de un consumidor hacia una marca, producto o mercado meta. Nos sirve principalmente para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1.Resultados

##### 4.1.1. Resultados por dimensión/indicador de la variable Estrategias de cobranza

###### 4.1.1.1. Resultado de la Dimensión I: Segmentación de clientes

Para medir la dimensión *Segmentación de clientes*, se evaluaron los indicadores: Segmentación de clientes, acción motivadora y alternativas de pago.

Los resultados evidenciaron calificaciones mayormente positivas, lo que se debió al 42.50% de calificaciones en muy alto grado.

Estos hallazgos revelan que, conforme a las percepciones de los evaluados, consideran que, con un 43.75% en alto grado, el personal de la institución educativa privada CIMA realiza un contacto efectivo con el cliente.

Así también, con un 37.50% en alto grado, mayormente los encuestados indicaron que el personal de la institución educativa privada CIMA realiza un diagnóstico adecuado del cliente.

Por otro lado, con el 42.50% en alto grado, los evaluados consideraron que el personal de la institución educativa privada CIMA realiza un seguimiento adecuado al cliente.

Además, con un 40.00% en muy alto grado, mayormente los encuestados indicaron que la capacidad financiera del cliente de la institución educativa privada CIMA es adecuada.

Por último, con un 46.25% en alto grado, mayormente los encuestados indicaron que la institución educativa privada CIMA cuenta con clientes responsables en el pago de las cuotas.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

Tabla 1

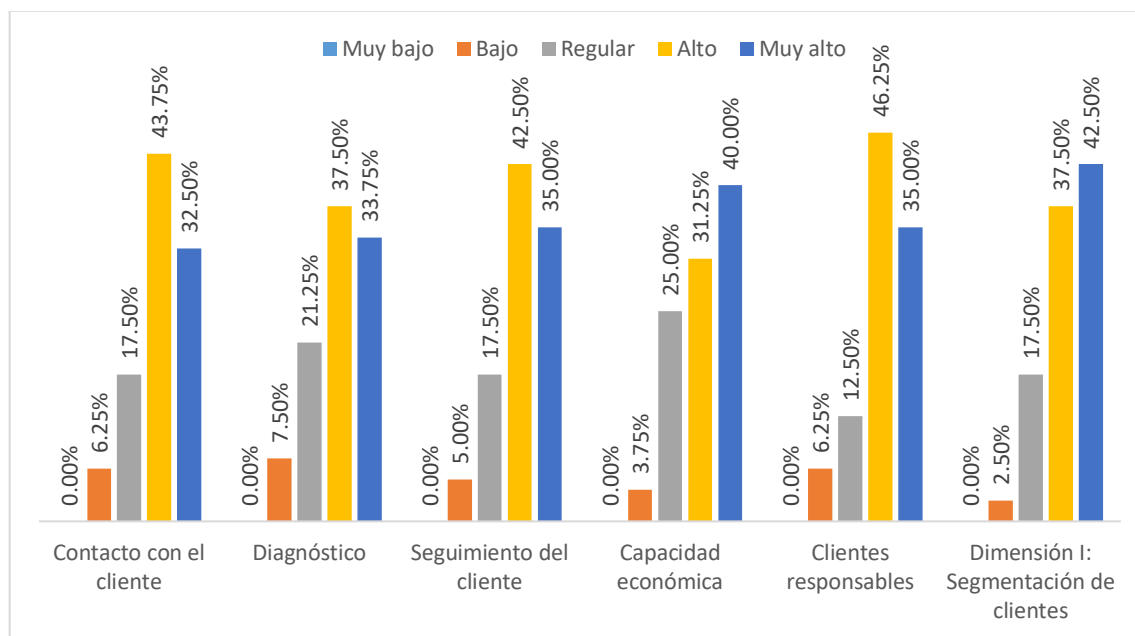
*Resultado de la dimensión Segmentación de clientes*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Contacto con el cliente	0.00%	6.25%	17.50%	43.75%	32.50%
Diagnóstico	0.00%	7.50%	21.25%	37.50%	33.75%
Seguimiento del cliente	0.00%	5.00%	17.50%	42.50%	35.00%
Capacidad económica	0.00%	3.75%	25.00%	31.25%	40.00%
Clientes responsables	0.00%	6.25%	12.50%	46.25%	35.00%
Dimensión I: Segmentación de clientes	0.00%	2.50%	17.50%	37.50%	42.50%

Nota. Cuestionario aplicado

Figura 3

*Resultado de la dimensión Segmentación de clientes*



Nota. Cuestionario aplicado



#### 4.1.1.2. Resultado de la Dimensión II: Acción motivadora

Para medir la dimensión *Acción motivadora*, se evaluaron los indicadores: Generación de alternativas, cumplimiento del compromiso, promociones al cliente y reducción de los intereses por mora.

Los resultados evidenciaron calificaciones mayormente positivas, lo que se debió al 58.75% de calificaciones en muy alto grado.

Estos resultados revelan que, conforme a las percepciones de los evaluados, consideran que, con un 42.50% en alto grado, la institución educativa privada CIMA ofrece alternativas atractivas para el pago de cuotas a sus clientes.

Así también, con un 45.00% en muy alto grado, mayormente los encuestados indicaron que la institución educativa privada CIMA cumple con sus promesas a sus clientes.

Por otro lado, con el 47.50% en muy alto grado, los evaluados consideraron que la institución educativa privada CIMA ofrece promociones atractivas a sus clientes.

Además, con un 51.25% en alto grado, mayormente los encuestados indicaron que la institución educativa privada CIMA brinda facilidades para reducir intereses moratorios a sus clientes.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

Tabla 2

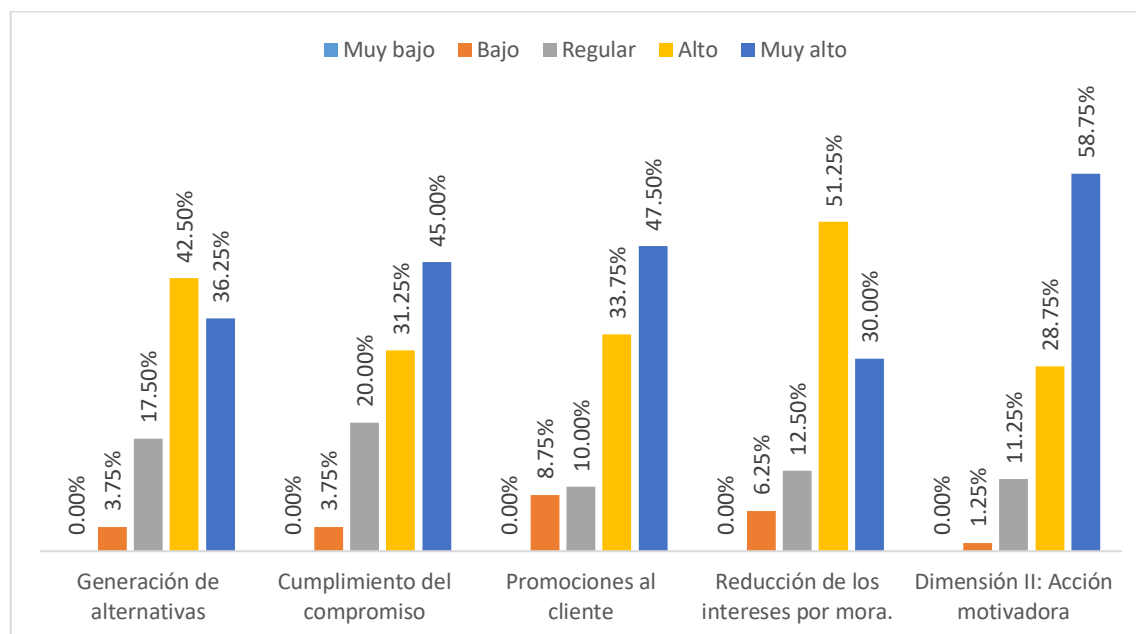
*Resultado de la dimensión Acción motivadora*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Generación de alternativas	0.00%	3.75%	17.50%	42.50%	36.25%
Cumplimiento del compromiso	0.00%	3.75%	20.00%	31.25%	45.00%
Promociones al cliente	0.00%	8.75%	10.00%	33.75%	47.50%
Reducción de los intereses por mora.	0.00%	6.25%	12.50%	51.25%	30.00%
Dimensión II: Acción motivadora	0.00%	1.25%	11.25%	28.75%	58.75%

*Nota.* Cuestionario aplicado

Figura 4

*Resultado de la dimensión Acción motivadora*



*Nota.* Cuestionario aplicado

#### 4.1.1.3. Resultado de la Dimensión III: Alternativas de pago

Para medir la dimensión *Alternativas de pago*, se evaluaron los indicadores: Cobranza por correo electrónico, cobranza preventiva y facilidades de pago.

Los resultados evidenciaron calificaciones mayormente positivas, lo que se debió al 55% de calificaciones en muy alto grado.

Estos hallazgos revelan que, conforme a las percepciones de los evaluados, consideran que, con un 42.50% en muy alto grado, la cobranza por correo electrónico de la institución educativa privada CIMA es efectiva.

Así también, con un 40% en alto grado, mayormente los encuestados indicaron que la cobranza preventiva de la institución educativa privada CIMA es una buena práctica.

Por otro lado, con el 38.75% en alto grado, los evaluados consideraron que la institución educativa privada CIMA ofrece facilidades de pago a sus clientes.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

Tabla 3

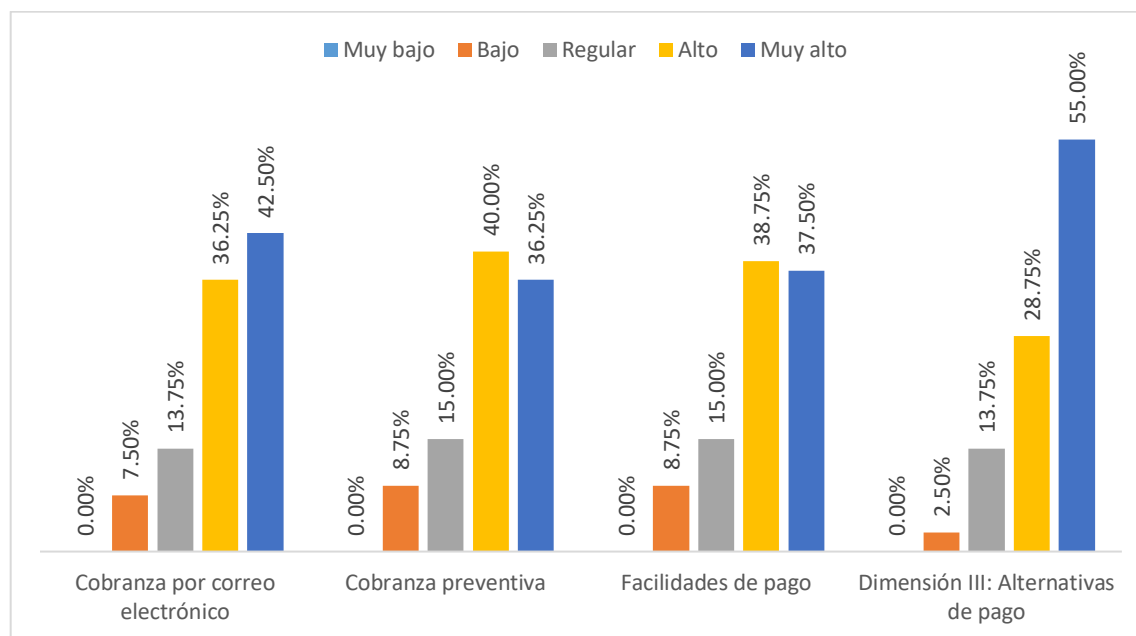
#### *Resultado de la dimensión Alternativas de pago*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Cobranza por correo electrónico	0.00%	7.50%	13.75%	36.25%	42.50%
Cobranza preventiva	0.00%	8.75%	15.00%	40.00%	36.25%
Facilidades de pago	0.00%	8.75%	15.00%	38.75%	37.50%
Dimensión III: Alternativas de pago	0.00%	2.50%	13.75%	28.75%	55.00%

*Nota.* Cuestionario aplicado

Figura 5

Resultado de la dimensión Alternativas de pago



Nota. Cuestionario aplicado

#### 4.1.2. Resultado general de la variable Estrategias de cobranza

Para medir la variable *Estrategias de cobranza*, se evaluaron tres dimensiones: Segmentación de clientes, acción motivadora y alternativas de pago.

Los resultados del estudio revelan que mayormente los encuestados consideraron valoraciones positivas, lo que explica que en la institución se ha implementado estrategias de cobranza que son aceptadas y valoradas por los padres. Ello puede indicar que la institución está manejando sus cuentas por cobrar de manera eficaz, lo cual es esencial para su salud financiera y para mantener una relación positiva con los padres.

Este hallazgo se demostró según el 53.75% de calificaciones en muy alto grado, seguido por otro 42.50% en alto grado.

Respecto a la dimensión Segmentación de clientes, esta fue calificada de forma positiva, con un 42.50% en muy alto grado, seguido por otro 37.50% en alto grado.

Así también, la dimensión Acción motivadora, obtuvo calificaciones mayormente en muy alto grado con el 58.75%, seguido por otro 28.75% en alto grado.

En tanto, la dimensión Alternativas de pago, fue calificada positivamente con frecuencias en muy alto grado con el 55.00%, seguido por un 28.75% en alto grado.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

Tabla 4

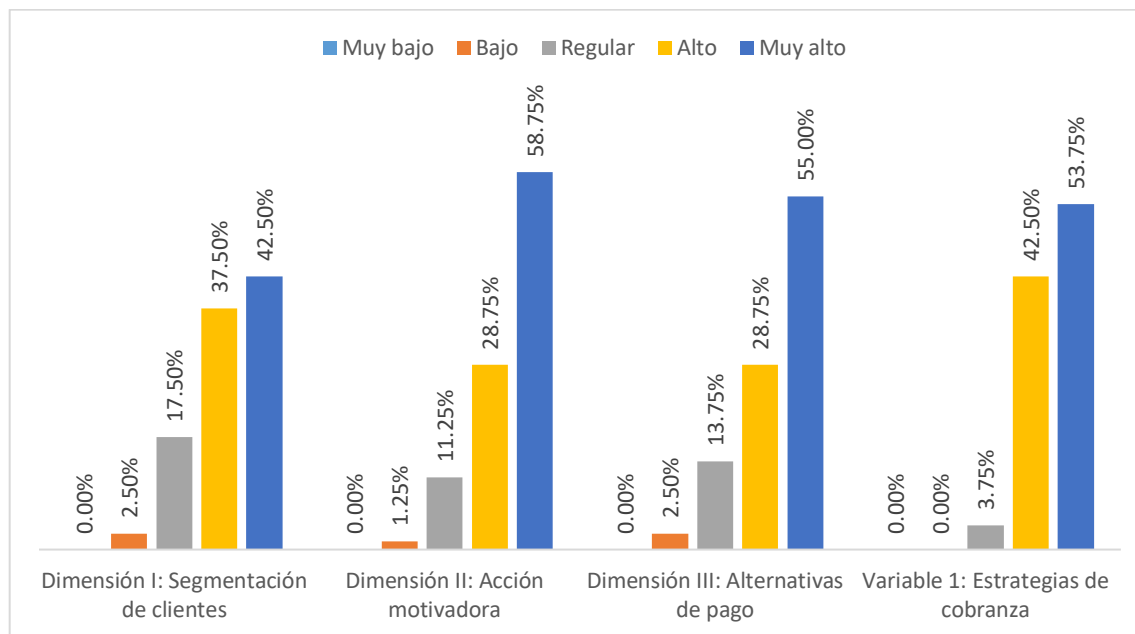
*Resultado de la variable Estrategias de cobranza*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión I: Segmentación de clientes	0.00%	2.50%	17.50%	37.50%	42.50%
Dimensión II: Acción motivadora	0.00%	1.25%	11.25%	28.75%	58.75%
Dimensión III: Alternativas de pago	0.00%	2.50%	13.75%	28.75%	55.00%
Variable 1: Estrategias de cobranza	0.00%	0.00%	3.75%	42.50%	53.75%

*Nota.* Cuestionario aplicado

Figura 6

Resultado de la variable Estrategias de cobranza



Nota. Cuestionario aplicado

### 4.1.3. Resultados por dimensión/indicador de la variable Morosidad

#### 4.1.3.1. Dimensión I: Rentabilidad

Para medir la dimensión *Rentabilidad*, se evaluaron los indicadores: Intencionales, fortuitos, negligentes, circunstanciales y despreocupados.

Los resultados evidenciaron calificaciones que indican niveles bajos, lo que se debió al 56.25% de calificaciones en muy bajo grado.

Estos hallazgos revelan que, conforme a las percepciones de los evaluados, consideran que, en niveles bajos con un 41.25%, son pocos los casos de clientes de la institución educativa privada CIMA que presentan cierto desinterés por cumplir con los pagos correspondientes.

Así también, con un 55.00% en bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que los casos fortuitos, como enfermedades o situaciones imprevistas, no necesariamente tienden a ser una causa frecuente del incumplimiento de los pagos por parte de los clientes de la institución educativa privada CIMA.

Por otro lado, con el 45.00% en bajo grado, los evaluados consideraron que los clientes de la institución educativa privada CIMA no suelen ser negligentes en el pago de las facilidades de pago que les otorga.

Además, con un 37.50% en bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que no están del todo de acuerdo con que sea común que los clientes de la institución educativa privada CIMA se atrasen en los pagos de las facilidades de pago que les otorga.

Por último, con un 50.00% en bajo grado, se detectó que mayormente los encuestados indicaron que no perciben que los clientes de la institución educativa privada CIMA muestren desinterés en el cumplimiento del pago según las facilidades que les otorga la entidad.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

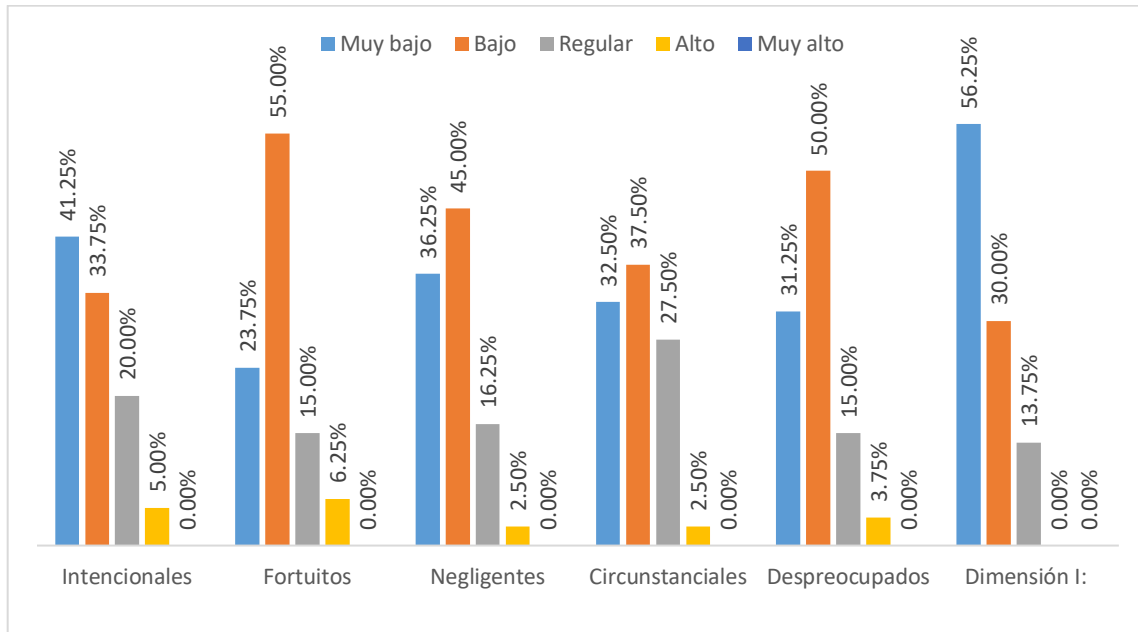
Tabla 5

*Resultado de la dimensión Rentabilidad*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Intencionales	41.25%	33.75%	20.00%	5.00%	0.00%
Fortuitos	23.75%	55.00%	15.00%	6.25%	0.00%
Negligentes	36.25%	45.00%	16.25%	2.50%	0.00%
Circunstanciales	32.50%	37.50%	27.50%	2.50%	0.00%
Despreocupados	31.25%	50.00%	15.00%	3.75%	0.00%
Dimensión I: Rentabilidad	56.25%	30.00%	13.75%	0.00%	0.00%

*Nota.* Cuestionario aplicado

Figura 7

*Resultado de la dimensión Rentabilidad*

*Nota.* Cuestionario aplicado

#### 4.1.3.2. Dimensión II: Productividad

Para medir la dimensión *Productividad*, se evaluaron los indicadores: Facilidades para clientes sobreendeudados, capacidad de respuesta, costumbre de cumplimiento de pago, reacción, valoración, políticas de reducción y análisis de solvencia.

Los resultados evidenciaron calificaciones que indican niveles bajos, lo que se debió al 51.25% de calificaciones en muy bajo grado.

Estos hallazgos revelan que, conforme a las percepciones de los evaluados, consideran que, en pocos casos, con un 38.75% en bajo grado, la institución educativa privada CIMA no suele brindar facilidades a clientes que se encuentran sobreendeudados.



Así también, con un 41.25% en muy bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que son pocos los casos en los que la institución educativa privada CIMA no tiende a confiar en la capacidad de respuesta o solvencia de sus clientes.

Por otro lado, con el 41.25% en muy bajo grado, los evaluados consideraron que, en muy pocos casos, la institución educativa privada CIMA no está acostumbrada a que sus clientes no cumplan con sus obligaciones de pago.

Además, con un 37.50% en muy bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que la institución educativa privada CIMA, en pocas ocasiones, tiene dificultades para reaccionar ante la gran cantidad de clientes que no cumplen con sus pagos.

En tanto, con un 43.75% en muy bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que la institución educativa privada CIMA no valora adecuadamente el riesgo de morosidad de sus clientes.

También se tiene que con un 41.25% en muy bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que son pocos los casos en los que la institución educativa privada CIMA no aplica políticas adecuadas para reducir la morosidad de sus clientes.

Por último, con un 41.25% en muy bajo grado, mayormente los encuestados indicaron que en muy pocas ocasiones, la institución educativa privada CIMA debe analizar mejor la situación de solvencia de sus clientes.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

Tabla 6

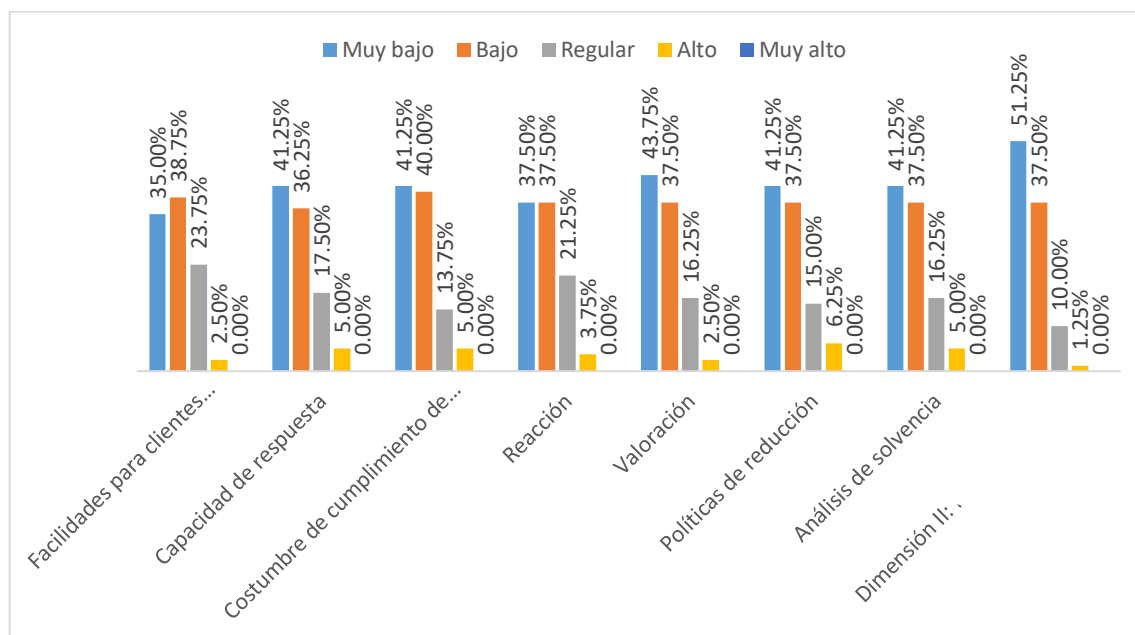
*Resultado de la dimensión Productividad*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Facilidades para clientes sobreendeadados	35.00%	38.75%	23.75%	2.50%	0.00%
Capacidad de respuesta	41.25%	36.25%	17.50%	5.00%	0.00%
Costumbre de cumplimiento de pago	41.25%	40.00%	13.75%	5.00%	0.00%
Reacción	37.50%	37.50%	21.25%	3.75%	0.00%
Valoración	43.75%	37.50%	16.25%	2.50%	0.00%
Políticas de reducción	41.25%	37.50%	15.00%	6.25%	0.00%
Análisis de solvencia	41.25%	37.50%	16.25%	5.00%	0.00%
Dimensión II: Productividad	51.25%	37.50%	10.00%	1.25%	0.00%

*Nota.* Cuestionario aplicado

Figura 8

*Resultado de la dimensión Productividad*



*Nota.* Cuestionario aplicado

#### 4.1.4. Resultado general de la variable Morosidad

Para medir la variable *Morosidad*, se evaluaron dos dimensiones: Rentabilidad y Productividad.

Los resultados del estudio revelan que mayormente los encuestados consideraron valoraciones bajas, lo que explica que los padres generalmente tienen la intención de cumplir con sus pagos y no consideran que los casos fortuitos sean una causa frecuente de incumplimiento de pagos, además que o consideran que se muestre negligencia en el pago de las facilidades otorgadas por la institución., consideran que la institución proporciona facilidades de pago adecuadas y que tiene una buena capacidad para manejar las deudas de los clientes y consideran que la institución tiene confianza en la solvencia de sus clientes y que se manejan adecuadamente las políticas para reducir la morosidad. Estos hallazgos sugieren que, en general, los padres de familia perciben que la institución maneja eficientemente las estrategias de cobranza y mantiene un bajo nivel de morosidad.

Este hallazgo se demostró según el 48.75% de calificaciones en muy bajo grado, seguido por otro 41.25% en bajo grado.

Respecto a la dimensión Rentabilidad, esta fue calificada de forma positiva, con un 56.25% en muy bajo grado, seguido por otro 30% en bajo grado.

Así también, la dimensión Productividad, obtuvo calificaciones mayormente en muy bajo grado con el 51.25%, seguido por otro 37.50% en bajo grado.

La tabla y figura a continuación presentan lo expuesto.

Tabla 7

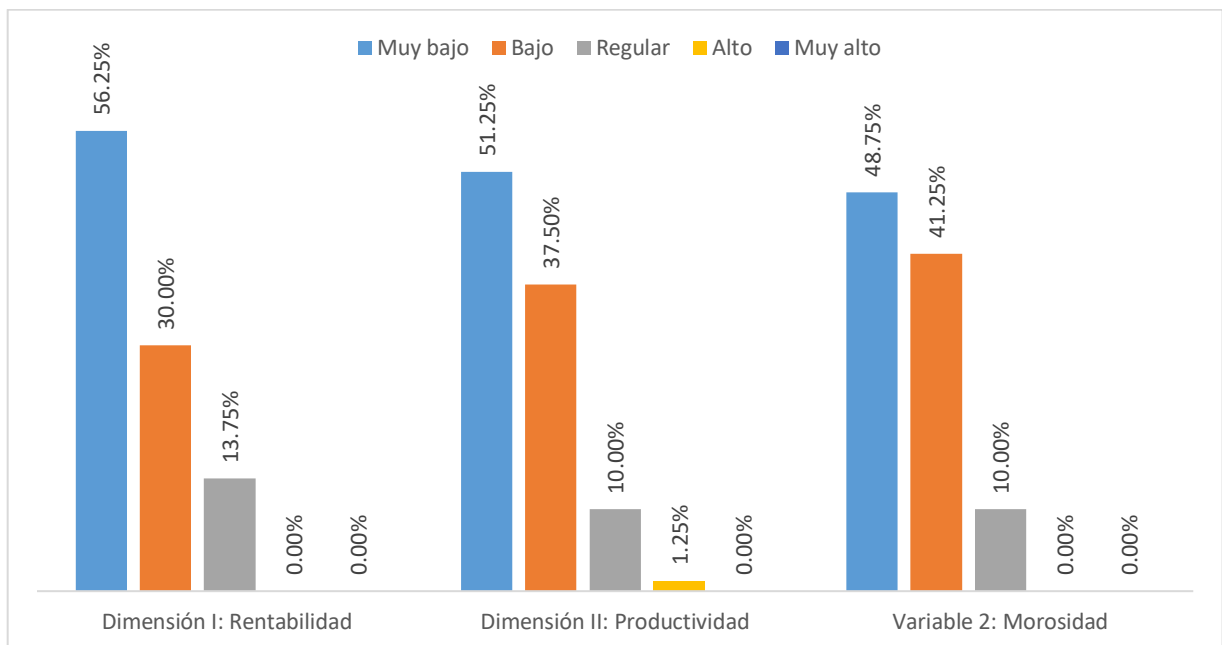
*Resultado de la variable Morosidad*

	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Dimensión I: Rentabilidad	56.25%	30.00%	13.75%	0.00%	0.00%
Dimensión II: Productividad	51.25%	37.50%	10.00%	1.25%	0.00%
Variable 2: Morosidad	48.75%	41.25%	10.00%	0.00%	0.00%

*Nota.* Cuestionario aplicado

Figura 9

*Resultado de la variable Morosidad*



*Nota.* Cuestionario aplicado

## 4.2.Comprobación de hipótesis

Para determinar la prueba de hipótesis de correlación a implementar es preciso en primera instancia determinar si los datos procesados presentan o no distribución normal estadística. Para ello se ejecuta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, cuyo resultado es:

H0: Los datos no siguen una distribución normal

H1: Los datos siguen una distribución normal

Tabla 8

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov*

		Variable 1: Estrategias de cobranza	Variable 2: Morosidad
N		80	80
Parámetros normales(a,b)	Media	4.50	1.61
	Desviación típica	.574	.665
Diferencias más extremas	Absoluta	.346	.309
	Positiva	.271	.309
	Negativa	-.346	-.232
Z de Kolmogorov-Smirnov		3.093	2.762
Sig. asintót. (bilateral)		.000	.000

*Nota.* Cuestionario aplicado

En la estadística, la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se utiliza para determinar si los datos de una muestra se distribuyen de manera normal. Si el valor de significancia (p-valor) es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis alterna de que los datos siguen una distribución normal. Esto es lo que ha ocurrido en este caso para ambas variables, "estrategias de cobranza" y "morosidad", indicando que tus datos no se distribuyen normalmente.

Dado que los datos no siguen una distribución normal, es apropiado utilizar una prueba de correlación no paramétrica, como la de Rho-Spearman. Las pruebas no paramétricas son útiles cuando los datos no cumplen con los supuestos necesarios para las pruebas paramétricas, como la normalidad.

La correlación de Spearman, a veces llamada rho de Spearman, mide la fuerza y la dirección de la asociación entre dos variables clasificadas.

El coeficiente de correlación de Spearman, se encuentra entre -1 y 1, siendo los valores para su interpretación (Martínez, Tuya, Martínez, Pérez, & Cánovas, 2009):

Rho entre 0 y 0.25: Correlación escasa o nula.

Rho entre 0.26 y 0.50: Correlación débil.

Rho entre 0.51 y 0.75: Correlación moderada a fuerte.

Rho entre 0.76 y 1.00: Correlación fuerte a perfecta.

Al aplicar la correlación de Spearman a los datos, se puede determinar si existe una asociación entre las "estrategias de cobranza" y la "morosidad", y si esa asociación es positiva, negativa o inexistente.

#### **4.2.1. Contraste de hipótesis específicas**

##### *4.2.1.1. Contraste de hipótesis específica 1*

Se plantea:

H0: No Existe relación significativa entre la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

Se tiene como resultado:

Tabla 9

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 1*

		Dimensión I: Segmentación de clientes	Variable 2: Morosidad
Rho de Spearman	Dimensión I: Segmentación de clientes	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	-.796
		N	.000
	Variable 2: Morosidad	Coeficiente de correlación	80
		Sig. (bilateral)	-.796
		N	1.000
			.000
			80

*Nota.* Cuestionario aplicado

Con un valor de -0.796, que está significativamente cerca de -1, se evidencia una correlación negativa bastante fuerte. Este resultado nos permite inferir que en la medida en que las estrategias de segmentación de clientes se implementan de manera más efectiva, tienden a reducirse los niveles de morosidad. Además, un valor de significancia por debajo de 0.05 nos asegura que la correlación encontrada entre las variables es estadísticamente significativa, lo que respalda la hipótesis alterna planteada.

*4.2.1.2. Contraste de hipótesis específica 2*

Se plantea:

H0: No Existe relación significativa entre la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

Se tiene como resultado:

Tabla 10

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 2*

		Dimensión II:	
		Acción motivadora	Variable 2: Morosidad
Rho de Spearman	Dimensión II: Acción motivadora	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Variable 2: Morosidad	Coefficiente de correlación	-.818
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

*Nota.* Cuestionario aplicado

El coeficiente de correlación de -0.818, que se aproxima mucho a -1, señala una fuerte correlación negativa. Esta correlación sugiere que el efectivo despliegue de las estrategias de cobranza según la acción motivadora está asociado con una disminución en los niveles de morosidad. Adicionalmente, el valor de significancia es menor a 0.05, lo que indica indicios de una relación significativa, permitiendo dar por aprobada la hipótesis alterna.

#### 4.2.1.3. Contraste de hipótesis específica 3

Se plantea:

H0: No Existe relación significativa entre las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

Se tiene como resultado:



Tabla 11

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis específica 3*

		Dimensión III: Alternativas de pago	Variable 2: Morosidad
Rho de Spearman	Dimensión III: Alternativas de pago	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	80
	Variable 2: Morosidad	Coeficiente de correlación	-.719
		Sig. (bilateral)	.000
		N	80

*Nota.* Cuestionario aplicado

Observando un coeficiente de correlación de -0.719, muy próximo a -1, se muestra una marcada correlación negativa. Esto podría interpretarse como que a medida que se ponen en marcha las estrategias de cobranza respecto a las alternativas de pago de manera más efectiva, hay una tendencia a la baja en los niveles de morosidad. El valor de significancia es inferior a 0.05, indicando que la correlación entre las variables es significativa desde el punto de vista estadístico, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis alternativa propuesta.

#### **4.2.2. Contraste de hipótesis general**

Se plantea:

H0: No Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

H1: Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.

Se tiene como resultado:

Tabla 12

*Prueba de correlación de Rho-Spearman para la hipótesis general*

		Variable 1: Estrategias de cobranza		Variable 2: Morosidad
Rho de Spearman	Variable 1: Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	-.902
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	80	80
	Variable 2: Morosidad	Coeficiente de correlación	-.902	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	80	80

*Nota.* Cuestionario aplicado

Un valor de -0.902 es muy cercano a -1, lo que indica una correlación negativa muy fuerte. En este caso, una correlación negativa entre "estrategias de cobranza" y "morosidad" sugeriría que a medida que se implementan de manera más efectiva las estrategias de cobranza, los niveles de morosidad tienden a disminuir. Además, un valor de significancia menor a 0.05, indica que los resultados son estadísticamente significativos, habiendo una correlación entre las variables, lo que permite dar por aprobada la hipótesis alterna formulada.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

La investigación muestra una clara aceptación y valoración de las estrategias de cobranza implementadas por la Institución Educativa Privada CIMA, evidenciada por las respuestas positivas en gran proporción de los encuestados. Se destaca la segmentación de clientes como un aspecto bien recibido, con un alto porcentaje de respuestas en "muy alto grado" y "alto grado". Esto sugiere que los padres de familia aprecian el enfoque personalizado, reflejando la correcta identificación de sus capacidades económicas y el seguimiento correspondiente. De igual manera, las acciones motivadoras como la generación de alternativas y el cumplimiento de compromisos parecen motivar positivamente a los padres a cumplir con sus obligaciones financieras. Además, las alternativas de pago ofrecidas por la institución reciben una alta valoración, reflejando que la flexibilidad y diversidad en los medios y formas de pago son apreciadas y consideradas como un factor facilitador para el cumplimiento de sus responsabilidades financieras.

Por otro lado, los hallazgos muestran que la morosidad es un fenómeno limitado dentro de la Institución Educativa Privada CIMA. La mayoría de los encuestados señaló tener un "muy bajo grado" o "bajo grado" de morosidad, lo que indica que la intención de los padres de familia es cumplir con sus compromisos de pago a tiempo. Asimismo, los ítems relacionados con las Rentabilidad y Productividad fueron evaluados mayoritariamente con grados bajos, sugiriendo que los padres de familia no consideran los casos fortuitos como una causa frecuente de incumplimiento de pagos, y perciben que la institución tiene políticas eficaces de reducción de la morosidad. Además, la confianza en la solvencia de los clientes y la eficiencia en el manejo de las deudas parecen ser aspectos bien valorados por los padres. En resumen, la institución parece tener un manejo eficiente de las estrategias de cobranza y la gestión de la morosidad.

En tanto, a partir de los resultados de la prueba de correlación Rho-Spearman, se ha demostrado que existe una relación significativa entre las estrategias de cobranza empleadas por la Institución Educativa Privada CIMA y los niveles de morosidad presentes entre los padres de familia. Se encontró que existe una fuerte correlación negativa, lo cual indica que cuando se implementan efectivamente las estrategias de cobranza, los niveles de morosidad tienden a disminuir. Este resultado es consistente con los hallazgos de la encuesta, donde se observó una alta valoración de las estrategias de cobranza y niveles bajos de morosidad. La significancia estadística de la correlación, con un valor menor a 0.05, respalda la relación observada entre estas dos variables. Esto sugiere que los esfuerzos de la institución en la segmentación de los clientes, en la implementación de acciones motivadoras y en la provisión de diversas alternativas de pago, están vinculados de manera efectiva a la disminución de la morosidad. Además, esta correlación fuerte y significativa sugiere que las estrategias de cobranza actuales de la institución pueden ser un factor importante en el mantenimiento de los bajos niveles de morosidad. Esto destaca la importancia de continuar implementando y mejorando estas estrategias para mantener la salud financiera de la institución y la satisfacción de los padres de familia.

Se realizó el contraste de los resultados respecto a los antecedentes de investigación.

Al igual que Carvajal (2020), en nuestra investigación hemos hallado que la implementación de estrategias de cobranza efectivas puede tener un efecto significativo en la reducción de los niveles de morosidad. En el caso de Carvajal, se identificaron patrones de comportamiento que permitieron predecir la morosidad en base a características de la estrategia de cobranza aplicada, que es algo similar a lo que hemos encontrado en nuestra investigación en la Institución Educativa Privada CIMA. Sin embargo, a diferencia de Carvajal, no se realiza un enfoque tanto en el comportamiento individual de los clientes, sino en la eficacia de las estrategias de cobranza implementadas por la institución como un todo.

Ocaña (2020) diseñó un esquema para agilizar la recuperación de las obligaciones crediticias y pudo identificar varios factores que impactan en los niveles de morosidad, incluyendo el desempleo y la inflación. En este caso, no se ha investigado específicamente la influencia de factores económicos externos como la inflación o el desempleo en la morosidad. No obstante, las estrategias de segmentación y motivación podrían tener un impacto positivo en el manejo de la morosidad en contextos económicos desafiantes.

En cuanto a Coronel (2019) identificó que una inadecuada gestión de cobranzas puede llevar a una debilidad patrimonial en las empresas dedicadas al ahorro y crédito. En este caso, se halló que la correcta implementación de estrategias de cobranza puede mantener bajos niveles de morosidad, lo que podría traducirse en una mayor solidez financiera para la Institución Educativa Privada CIMA. Sin embargo, la investigación difiere de la de Coronel en que se ha centrado en el sector educativo, no en el financiero.

Al igual que Rodríguez (2019), se ha identificado la importancia de las políticas de crédito y las estrategias de refinanciación para manejar la morosidad. No obstante, a diferencia de Rodríguez, la investigación se ha centrado en una Institución Educativa Privada y no en una universidad. Además, en lugar de centrarnos en créditos estudiantiles, se ha examinado la morosidad en el contexto de las obligaciones financieras de los padres. En ese sentido, aunque los contextos son diferentes, ambos estudios reconocen la importancia de estrategias de cobranza efectivas para gestionar la morosidad.

En cuanto a Castro (2022), quien analizó el mismo tema en una tienda de ropa en Pucallpa, Perú, el estudio de Castro concluyó que existía una relación sustancial entre las políticas de cobranza y los rangos de morosidad, lo cual es consistente con los hallazgos de esta investigación. Sin embargo, los resultados del estudio de Castro también destacaron la ausencia de políticas de crédito actualizadas y estrategias de cobranza estandarizadas, lo que no se observó en este estudio.

El estudio de Llontop y Morales (2021) exploró el mismo tema en un centro educativo. Al igual que Castro (2022), Llontop y Morales concluyeron que las técnicas de

cobranza actuales eran insuficientes. Su estudio encontró una percepción desfavorable de las estrategias de cobranza actuales, similar a los hallazgos de esta investigación.

En el estudio de Acuña (2020), se destacó que las políticas de cobranza tenían una relación sustancial con los rangos de morosidad. Esta relación es coherente con los resultados de la presente investigación. Sin embargo, Acuña también destacó el desconocimiento de los efectos de la morosidad y la falta de mecanismos de refinanciamiento, temas que no se exploraron en profundidad en esta investigación.

El estudio de Quispe (2019) arrojó conclusiones similares a las de esta investigación, destacando altos niveles de morosidad y falta de liquidez en una institución educativa. Quispe también propuso la mejora de los procesos de cobranza, un tema que se discute en detalle en este estudio.

En tanto, el estudio de Sánchez y Pacheco (2019) en una microempresa bancaria encontró que las estrategias de cobranza implementadas tenían un efecto en la disminución de los niveles de morosidad. Este hallazgo respalda los resultados de esta investigación. Sin embargo, Sánchez y Pacheco también destacaron la falta de información sobre los créditos vencidos y la necesidad de capacitación del personal, dos aspectos que esta investigación no abordó.

Respecto a Cáceres (2021), estudió la morosidad de los usuarios en la ciudad de Tacna y su influencia en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A. La investigación, al igual que la de Cáceres, demuestra una fuerte correlación entre la aplicación de estrategias de cobranza y la morosidad. Sin embargo, el contexto del estudio es una institución educativa privada, que difiere significativamente del sector energético de la empresa Electrosur S.A. Además, el estudio no consideró el impacto de la pandemia del COVID-19, lo que puede haber influido en los resultados de la investigación de Cáceres.

Sobre Mallea (2020) investigó la morosidad y su relación con la rentabilidad de la Universidad Privada de Tacna. Aunque ambos estudios se centran en la educación privada, las conclusiones difieren en cuanto a las causas de la morosidad. Mallea destacó la

inaplicación de las políticas de gestión de cobranza como una causa principal de la morosidad, mientras que, en el estudio, la morosidad fue atribuida principalmente a casos extremos. A pesar de estas diferencias, ambos estudios recalcan la importancia de una gestión de cobranza eficiente.

En cuanto a Hurtado (2019), se evaluó la gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la I.E. Alexander Fleming. Aunque ambos estudios se realizaron en el contexto educativo, las conclusiones varían. Hurtado encontró que las políticas de gestión de riesgo impactan en las obligaciones de pago, mientras que el estudio destacó la implementación de estrategias de cobranza eficientes como un factor clave para controlar la morosidad. Esto podría sugerir que las estrategias de cobranza pueden ser una parte importante de la gestión general de riesgos.

Por último, Encinas (2019), estudió la gestión de cobranza y la recuperación de la cartera morosa del servicio postpago de Telefónica del Perú S.A.A. en su Zonal Tacna. A pesar de que el estudio se realizó en una institución educativa y el de Encinas en una empresa de telecomunicaciones, ambos encontraron que las estrategias de cobranza eficientes pueden influir positivamente en la reducción de la morosidad. Sin embargo, la diversidad en las estrategias y las condiciones particulares de cada sector pueden influir en la efectividad de estas políticas.

Aunque existen diferencias significativas en el contexto y en las conclusiones de estos estudios y la investigación, todos enfatizan la importancia de las estrategias de cobranza en la gestión de la morosidad. Esto subraya la relevancia de adaptar estas estrategias al contexto específico de cada sector y organización.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

1. Los resultados de este estudio demuestran claramente que existe una correlación negativa significativa entre la implementación de estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA, lo que se demostró según la prueba de correlación de Rho-Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05. Ello explica que, una efectiva aplicación de estrategias de cobranza contribuye a la reducción de la morosidad. Esto resalta la importancia de una gestión de cobranza eficaz en el mantenimiento de la salud financiera de las instituciones educativas privadas.
2. La segmentación de clientes muestra una fuerte relación con la disminución de la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA, lo que se demostró según la correlación significativa de acuerdo a la prueba de Rho Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05. El estudio demostró que la identificación adecuada de la capacidad económica del cliente, así como un seguimiento personalizado, son aspectos claves para minimizar la morosidad. Esto subraya la importancia de entender las capacidades y circunstancias de los clientes para desarrollar un enfoque de cobranza personalizado.
3. Los hallazgos indican que las acciones motivadoras desempeñan un papel importante en la reducción de la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA, lo que se comprobó acorde a la correlación significativa según la prueba de Rho Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05. Los incentivos, como la generación de alternativas, el cumplimiento de compromisos y la



reducción de los intereses por mora, parecen tener un impacto positivo en el comportamiento de pago de los padres de familia. Esto sugiere que las políticas de cobranza deben considerar la motivación de los clientes como una herramienta esencial para garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras.

4. Las alternativas de pago demostraron ser una estrategia efectiva para la disminución de la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA, hecho que se demostró de acuerdo a la correlación significativa conforme a la prueba de Rho Spearman cuyo valor de significancia fue menor de 0.05. La flexibilidad en los medios y formas de pago fue muy apreciada por los padres de familia, y se mostró una correlación significativa entre estas facilidades y el cumplimiento de las responsabilidades financieras. Este resultado enfatiza la necesidad de ofrecer opciones de pago diversas y flexibles para facilitar el cumplimiento de las obligaciones financieras por parte de los padres.

## 6.2.Recomendaciones

1. Se recomienda a la dirección de la Institución Educativa Privada CIMA que mantenga y refuerce las estrategias de cobranza actualmente implementadas. Dado que los hallazgos del estudio indican que estas estrategias están eficazmente relacionadas con la reducción de la morosidad, es vital continuar este enfoque para asegurar la salud financiera de la institución. También se aconseja seguir evaluando y monitoreando la eficacia de las estrategias para hacer ajustes cuando sea necesario.
2. En base a los resultados obtenidos en este estudio, sugerimos a la dirección de la Institución Educativa Privada CIMA que se mantenga firme en la estrategia de segmentación de clientes. Este enfoque, que implica conocer y entender la capacidad económica de cada cliente para personalizar el seguimiento, ha demostrado ser un factor clave para minimizar la morosidad. Consideramos que profundizar en este enfoque permitirá mejorar aún más la gestión de cobranza.
3. A la luz de la importancia de las acciones motivadoras en la reducción de la morosidad, instamos a la dirección de la Institución Educativa Privada CIMA a continuar y expandir las estrategias de incentivo. Esto puede incluir la generación de nuevas alternativas, el mantenimiento del compromiso con los clientes y la consideración de reducciones en los intereses por mora cuando sea apropiado. Se aconseja evaluar regularmente la eficacia de estas acciones motivadoras para garantizar su impacto continuado.
4. Dado que las alternativas de pago han demostrado ser efectivas para disminuir la morosidad, se recomienda a la dirección de la Institución Educativa Privada CIMA que considere diversificar nuevas opciones de pago. Esto debería incluir la exploración de nuevas tecnologías y métodos de pago para proporcionar la mayor flexibilidad posible a los padres. La flexibilidad en el pago es altamente valorada por los clientes y puede facilitar aún más el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acción Internacional Headquarters. (2008). *Acción In Sight*.
- 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*. Universidad Señor de Sipán.
- Aedo, E. (2021). *Gestión Financiera y Morosidad de las Instituciones Educativas Privadas de Nivel Secundaria del distrito de Comas, 2021*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Agurto, H., & Alvarado, L. (2009). *Estadística para administración y economía con aplicaciones en Excel*. San Marcos.
- Altamirano, A. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular "Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Apurata. (s.f.). *¿Qué significa ser moroso? Morosidad y sus consecuencias*. Obtenido de Apurata: <https://apurata.com>
- Asociación Nacional de Promotores de Instituciones Educativas Privadas - ANPIEP. (2019). *Instituciones educativas y flujo de créditos*.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2021). *Educación superior y COVID-19 en América Latina y el Caribe: Financiamiento para los estudiantes*. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2021/07/09-07-2021-COVID-19-FINANCIAMIENTO-2.pdf>
- Bastra, J. (2018). *Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista "El Porvenir"- Chepén, 2018*. Universidad Peruana la Unión.

- BBVA. (s.f.). *Qué es la morosidad y cuáles son sus consecuencias*. Obtenido de BBVA: <https://www.bbva.com>
- Bind ERP. (2022). *5 estrategias efectivas para agilizar tu proceso de cobranza*. Obtenido de <https://bind.com.mx/blog/contabilidad-y-finanzas/5-estrategias-efectivas-para-agilizar-tu-proceso-de-cobranza>
- Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas*. Fundación Confederal.
- Cáceres, A. (2021). *Nivel de morosidad de los usuarios en la ciudad de Tacna y su influencia en los estados de resultados producto del COVID-19 en la empresa Electrosur S.A., 2019-2020*. Tacna: Escuela de Postgrado Neumann.
- Carvajal, N. (2020). *Desarrollo de un modelo predictivo de morosidad de cartera de la línea de fianzas de una Empresa de Seguros*. Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas.
- Castro, E. (2022). *Gestión de Cobranza y la Morosidad en la Tienda Zongshen de Pucallpa, 2021*. Ucayali: Universidad Nacional de Ucayali.
- Cinco Noticias. (s.f.). *Estrategias de Promoción: Definición, Objetivos y Ejemplos*. Obtenido de Cinco Noticias: <https://www.cinconoticias.com>
- Cobranza Online. (s.f.). *Cobranza Preventiva: ¿Qué es y cómo ayuda a tu empresa?* Obtenido de Cobranza Online: <https://blog.cobranzaonline.com>
- Córdoba, M. (2016). *Gestión Financiera*. ECOE Ediciones.
- Coronel, M. (2019). *Diseño de un modelo para la mejora de administración de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- De Jaime, J. (2013). *Rentabilidad*. Obtenido de En 1Library: <https://1library.co>
- Duemint. (13 de diciembre de 2021). *Estrategias de gestión de cobranza*. Obtenido de <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>

- Economía360. (2023). *Morosidad: Definición, Qué es y Ejemplos. Recuperado de* .  
Obtenido de Economía360: <https://www.economia360.org>
- Economipedia. (2023). *Finanzas personales - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de  
Econmipedia Web Site: <https://economipedia.com>
- Economipedia. (2023). *Morosidad - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de  
Economipedia: <https://economipedia.com>
- Economipedia. (2023). *Pago - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com>
- Ecured. (s.f.). *Cobranza*. Obtenido de Ecured.
- Encinas, A. (2019). *Gestión de Cobranza y la Recuperación de la Cartera Morosa del Servicio Postpago de Telefónica del Perú S.A.A. en su Zonal*. Universidad Privada de Tacna.
- Encinas, A. (2019). *Gestión de Cobranza y la Recuperación de la Cartera Morosa del Servicio Postpago de Telefónica del Perú S.A.A. en su Zonal Tacna, Periodo 2014 – 2017*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Eustat. (s.f.). *Definición Servicios educativos y formativos*. Obtenido de Eustat:  
<https://www.eustat.eus>
- Flores, J. (2015). *Análisis financiero para contadores y su incidencia en las NIIF*. Lima: Instituto Pacífico S.A.C.
- García, J., & Paredes, L. (2014). *Definición de rentabilidad*. Obtenido de En 1Library:  
<https://1library.co>
- Gestionar Fácil. (s.f.). *¿Qué es la capacidad de respuesta en el servicio al cliente?*  
Obtenido de Gestionar Fácil: <https://www.gestionar-facil.com>
- Guiop, A. (2021). *Estrategias de cobranza y la morosidad en Caja Huancayo sede Pucallpa, 2020*. Pucallpa: Universidad Alas Peruanas.

- Hernández, R. C., Méndez, S., & Mendoza, C. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw-Hill/Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGraw-Hill Educación.
- Hurtado, J. R. (2019). *GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA I.E. ALEXANDER FLEMING DE LA CIUDAD DE TACNA PERIODO 2014-2017*. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/883/1/Hurtado-Mamani-Jorge.pdf>
- Jacobs, F., & Chase, R. (2021). *En Emprendedor Inteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com>
- Llontop, M., & Morales, R. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019*. Universidad Señor de Sipán.
- López, E. (2010). *Iniciación al Derecho*. Delta Publicaciones.
- Mallea, G. (2020). *La morosidad y su relación en la rentabilidad de la upt periodo 2016-2018*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en época de crisis*. Ediciones Fiscales ISEF.
- Monei. (s.f.). *¿Qué son los métodos de pago alternativos?* Obtenido de Monei: <https://www.monei.com>
- Morales, C., & Morales, C. (2014). *Economía digital: Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Ocaña, V. (2020). *Diseño de un modelo de gestión para la recuperación de cartera de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento I*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.

- Quiroa, M. (1 de noviembre de 2019). *Cliente*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/cliente.html>
- Quispe, D. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017*. Universidad Peruana la Unión.
- Quispe, D. (2019). *Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017*. Universidad Peruana la Unión.
- RAE. (s.f.). *Diccionario panhispánico del español jurídico - RAE*. Obtenido de Definición de capacidad económica.: <https://dpej.rae.es>
- Ramos, G. (2014). *Cobranza*. Obtenido de Enciclopedia.
- Razonamiento Financiero. (s.f.). *Qué es el interés financiero*. Obtenido de Razonamiento Financiero: <https://razonamientofinanciero.com>
- Real Academia Española. (s.f.). *Morosidad | Definición. Diccionario de la lengua española*. Obtenido de Real Academia Española: <https://dle.rae.es>
- Render, B. (2014). *En Emprendedor Inteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com>
- Reyes, A. (2007). *Administración de empresas: teoría y práctica*. México: Editorial Limusa.
- Rodríguez, M. (2019). *Análisis de la gestión de créditos otorgados a los estudiantes de la Universidad de La Guajira*. Colombia: Universidad de Guajira.
- Rosado, A. (2016). *Modelo de cobranza y gestión financiera en el Colegio Particular, en la ciudad Santo Domingo*. Ecuador: Universidad Autónoma de los Andes.
- Sánchez, D., & Pacheco, E. (2019). *Gestión de cobranza para disminuir el nivel de morosidad micro empresa de Mi Banco, Jaén*. Universidad César Vallejo.

Sevilla, A. (1 de marzo de 2020). *Deudor*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/deudor.html>

Significadosweb. (2023). *Definición de cobranza*. Obtenido de Significadosweb.

SumUp Facturas. (s.f.). *Morosidad - ¿Qué es la morosidad?* Obtenido de SumUp Facturas: <https://www.sumup.com>

TheFreeDictionary. (s.f.). *Morosidad - significado de morosidad diccionario*. Obtenido de TheFreeDictionary: <https://es.thefreedictionary.com>

Westreicher, G. (1 de Abril de 2020). *Cobranza*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/cobranza.html>

Wordreference. (s.f.). *Morosidad - Definición*. Obtenido de Wordreference: <https://www.wordreference.com>



## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Instrumentos
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>a) ¿Cómo se relaciona la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?</p> <p>b) ¿Cómo se relaciona la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?</p> <p>c) ¿Cómo se relacionan las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>a) Determinar la relación entre la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.</p> <p>b) Determinar la relación entre la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.</p> <p>c) Determinar la relación entre las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA – Tacna, año 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b> Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS SECUNDARIA</b></p> <p>a) Existe relación significativa entre la segmentación de clientes y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.</p> <p>b) Existe relación significativa entre la acción motivadora y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.</p> <p>c) Existe relación significativa entre las alternativas de pago y la morosidad en la Institución Educativa Privada CIMA - Tacna, año 2022.</p>	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	Segmentación de clientes	- Contacto con el cliente - Diagnóstico - Seguimiento del cliente - Capacidad económica - Clientes responsables	Cuestionario
				Acción motivadora	- Generación de alternativas - Cumplimiento del compromiso - Promociones al cliente - Reducción de los intereses por mora.	
				Alternativas de pago	- Cobranza por correo electrónico - Cobranza preventiva - Facilidades de pago	
			MOROSIDAD	Rentabilidad	- Intencionales - Fortuitos - Negligentes - Circunstanciales - Despreocupados	Cuestionario
				Productividad	- Facilidades para clientes sobreendeudados - Capacidad de respuesta - Costumbre de cumplimiento de pago - Reacción - Valoración - Políticas de reducción - Análisis de solvencia	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos e informe de opinión de expertos

### ESCALA PARA MEDIR ESTRATEGIAS DE COBRANZA

#### Datos de codificación

Código: \_\_\_\_\_

#### Indicaciones:

Por favor lea las declaraciones siguientes. Usted encontrará 5 números que van desde “1” (totalmente en desacuerdo) a “5” (totalmente de acuerdo). Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre esa declaración. Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque “1”. Si usted es neutral “3” y si usted está de acuerdo fuertemente marque “5”. Recuerde contestar todas las preguntas y marcar solo un casillero.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS						
D1	Dimensión I: Segmentación de clientes	1	2	3	4	5
1	El personal de la Institución Educativa Privada CIMA realiza un contacto efectivo con el cliente.					
2	El personal de la Institución Educativa Privada CIMA realiza un diagnóstico adecuado del cliente.					
3	El personal de la Institución Educativa Privada CIMA realiza un seguimiento adecuado al cliente.					
4	La capacidad financiera del cliente de la Institución Educativa Privada CIMA es adecuada.					
5	La Institución Educativa Privada CIMA cuenta con clientes responsables en el pago de las cuotas.					

<b>D2</b>	<b>Dimensión II: Acción motivadora</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	La Institución Educativa Privada CIMA ofrece alternativas atractivas para el pago de cuotas a sus clientes.					
9	La Institución Educativa Privada CIMA cumple con sus promesas a sus clientes.					
10	La Institución Educativa Privada CIMA ofrece promociones atractivas a sus clientes.					
11	La Institución Educativa Privada CIMA brinda facilidades para reducir intereses moratorio a sus clientes.					
<b>D3</b>	<b>Dimensión III: Alternativas de pago</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	La cobranza por correo electrónico de la Institución Educativa Privada CIMA es efectiva.					
15	La cobranza preventiva de la Institución Educativa Privada CIMA es una buena práctica.					
16	La Institución Educativa Privada CIMA ofrece facilidades de pago a sus clientes.					

*¡Muchas gracias por tu participación!*

## ESCALA PARA MEDIR MOROSIDAD

### Datos de codificación

Código: \_\_\_\_\_

### Indicaciones:

Por favor lea las declaraciones siguientes. Usted encontrará 5 números que van desde “1” (totalmente en desacuerdo) a “5” (totalmente de acuerdo). Marque el número que mejor indica sus sentimientos sobre esa declaración. Por ejemplo, si usted está totalmente en desacuerdo con una declaración marque “1”. Si usted es neutral “3” y si usted está de acuerdo fuertemente marque “5”. Recuerde contestar todas las preguntas y marcar solo un casillero.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS						
D1	Dimensión I: Rentabilidad	1	2	3	4	5
1	Los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA tienen la intención de no cumplir con los pagos.					
2	Los casos fortuitos, como enfermedades o situaciones imprevistas, son una causa frecuente del incumplimiento de los pagos por parte de los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA.					
3	Los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA suelen ser negligentes en el pago de las facilidades de pago que les otorga.					
4	Es común que los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA se atrasen en los pagos de las facilidades de pago que les otorga.					

5	Los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA muestran desinterés en cumplir con el pago de las facilidades que les otorga.					
<b>D2</b>	<b>Dimensión II: Productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	La Institución Educativa Privada CIMA no suele brindar facilidades a clientes que se encuentran sobreendeudados.					
7	La Institución Educativa Privada CIMA no tiende a confiar en la capacidad de respuesta o solvencia de sus clientes.					
8	La Institución Educativa Privada CIMA no está acostumbrada a que sus clientes no cumplan con sus obligaciones de pago.					
9	La Institución Educativa Privada CIMA tiene dificultades para reaccionar ante la gran cantidad de clientes que no cumplen con sus pagos.					
10	La Institución Educativa Privada CIMA no valora adecuadamente el riesgo de morosidad de sus clientes.					
11	La Institución Educativa Privada CIMA no aplica políticas adecuadas para reducir la morosidad de sus clientes.					
12	La Institución Educativa Privada CIMA debe analizar mejor la situación de solvencia de sus clientes.					

*¡Muchas gracias por tu participación!*

## EXPERTO 1

### INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres del informante (Experto): Montes De Oca Pérez, Gary Edmundo

1.2. Grado Académico: MAGISTER

1.3. Profesión: CONTADOR

1.4. Institución donde labora: Maderas & Tableros L & P SAC

1.5. Cargo que desempeña: ASESOR FINANCIERO

1.6. Denotaciones del instrumento:

1.7. Autor del instrumento: María Elena Cáceres Quispe

1.8. Programa de Postgrado:

#### II. VARIACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems de instrumento	MUY MALO (1)	MALO (2)	REGULAR (3)	BUENO (4)	MUY BUENO (5)
1. CLARIDAD	ESTAN FORMULADOS CON LENGUAJE APROPIADO QUE FACILITA SU COMPRESIÓN.					X
2. OBJETIVIDAD	ESTAN EXPRESADOS EM CONSDUCTAS OBSERVABLES, MEDIBLES.				X	
3. CONSISTENCIA	EXISTE UNA ORGANIZACIÓN LÓGICA EN LOS CONTENIDOS Y RELACIÓN CON TEORIA.					X
4. COHERENCIA	EXISTE RELACIÓN DE LOS CONTENIDOS CON LOS INDICADORES DE LA VARIABLE.					X
5. PERTINENCIA	LAS CATEGORIAS DE RESPUESTAS Y SUS VALORES SON APROPIADOS.				X	
6. SUFICIENCIA	SON SUFICIENTES LA CANTIDAD YU CALIDAD DE					X

	ITEMS PRESENTADOS EN EL INSTRUMENTO.					
SUMATORIA PÁRCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL						28

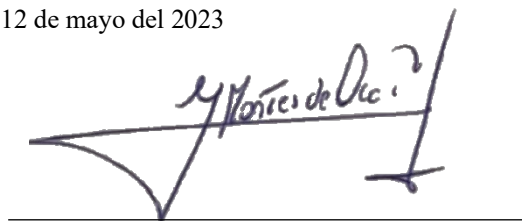
### III. RESULTADOS DE VALIDACIÓN

3.1. Valoración total Cuantitativa:

3.2. Opinión: FAVORABLE .....X... DEBE MEJORAR ..... NO FAVORABLE .....

Tacna, 12 de mayo del 2023

Firma:



**Mgr. GARY EDMUNDO MONTES DE OCA PEREZ**

## EXPERTO N° 2

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante/Experto: Limache Quijpe, Duvirly Gerardo  
 1.2. Grado Académico: Master Business Administration (MBA)  
 1.3. Profesión: Contador  
 1.4. Institución donde labora: ICP CIMA  
 1.5. Cargo que desempeña: Directora - DCE  
 1.6. Denominación del instrumento:  
 .....  
 .....  
 1.7. Autor del instrumento:  
 1.8. Carrera Profesional:.....

## II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				4	✓
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					5
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					5
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				4	✓
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					5
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					5
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL					28	



**III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tacna,



MBA DIVERSIÓN DE TACNA QUIN  
RUC 100050407855  
DNI 00504785

Firma

## EXPERTO N°3

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Buino Alvarón, Renato Rodolfo  
 1.2. Grado Académico: Maestría  
 1.3. Profesión: Ing. Comercial  
 1.4. Institución donde labora: UNJB  
 1.5. Cargo que desempeña: Docente en áreas de investigación  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 Escala para medir estrategias de cobranza  
 1.7. Autor del instrumento: María Cáceres Quispe  
 1.8. Carrera Profesional: Contabilidad

## II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					12	15
<b>SUMATORIA TOTAL</b>		27				

III RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 27  
3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_

NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna, 14 de abril de 2023

  
Mag. Renato Burneo Alvarón  
Docente UNJBG

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Burneo Alvarón, Renato Rodolfo*  
 1.2. Grado Académico *Maestría*  
 1.3. Profesión: *Ins. Comercial*  
 1.4. Institución donde labora: *UN3BG*  
 1.5. Cargo que desempeña: *Docente en áreas de investigación*  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
*Escala para medir la morosidad*  
 1.7. Autor del instrumento: *María Cécere Quispe*  
 1.8. Carrera Profesional: *Contabilidad*

### II VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					8	20
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						28

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 283.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR NO FAVORABLE 

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2

Tacna, 14 de abril de 2023



Mag. Renato Burneo Alvarón  
Docente UNJBG

## Validación de instrumentos mediante prueba de confiabilidad

### Alfa de Cronbach para el instrumento que mide las estrategias de cobranza

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.856	12

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
El personal de la Institución Educativa Privada CIMA realiza un contacto efectivo con el cliente.	44.99	37.810	.534	.845
El personal de la Institución Educativa Privada CIMA realiza un diagnóstico adecuado del cliente.	45.04	36.999	.570	.842
El personal de la Institución Educativa Privada CIMA realiza un seguimiento adecuado al cliente.	44.94	37.654	.564	.843
La capacidad financiera del cliente de la Institución Educativa Privada CIMA es adecuada.	44.94	36.869	.608	.840
La Institución Educativa Privada CIMA cuenta con clientes responsables en el pago de las cuotas.	44.91	39.018	.428	.852
La Institución Educativa Privada CIMA ofrece alternativas atractivas para el pago de cuotas a sus clientes.	44.90	39.078	.438	.851

La Institución Educativa Privada CIMA cumple con sus promesas a sus clientes.	44.84	38.239	.483	.848
La Institución Educativa Privada CIMA ofrece promociones atractivas a sus clientes.	44.81	36.256	.626	.838
La Institución Educativa Privada CIMA brinda facilidades para reducir intereses moratorio a sus clientes.	44.96	37.429	.612	.840
La cobranza por correo electrónico de la Institución Educativa Privada CIMA es efectiva.	44.88	38.085	.469	.850
La cobranza preventiva de la Institución Educativa Privada CIMA es una buena práctica.	44.98	36.835	.581	.842
La Institución Educativa Privada CIMA ofrece facilidades de pago a sus clientes.	44.96	38.163	.452	.851

El alfa de Cronbach de 0.856, indica que el instrumento tiene una buena confiabilidad interna. Esto significa que las preguntas o ítems del instrumento están midiendo consistentemente el mismo constructo o concepto (en este caso, "estrategias de cobranza"). En otras palabras, las preguntas del instrumento están bien relacionadas entre sí, lo que proporciona una medida coherente y confiable del concepto que se midió.

Alfa de Cronbach para el instrumento que mide la morosidad

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.815	12

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA tienen la intención de no cumplir con los pagos.	20.83	28.197	.502	.798
Los casos fortuitos, como enfermedades o situaciones imprevistas, son una causa frecuente del incumplimiento de los pagos por parte de los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA.	20.68	28.526	.540	.795
Los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA suelen ser negligentes en el pago de las facilidades de pago que les otorga.	20.86	30.044	.368	.809
Es común que los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA se atrasen en los pagos de las facilidades de pago que les otorga.	20.71	28.840	.470	.801
Los clientes de la Institución Educativa Privada CIMA muestran desinterés en cumplir con el pago de las facilidades que les otorga.	20.80	29.504	.434	.804



La Institución Educativa Privada CIMA no suele brindar facilidades a clientes que se encuentran sobre-endeudados.	20.78	29.215	.433	.804
La Institución Educativa Privada CIMA no tiende a confiar en la capacidad de respuesta o solvencia de sus clientes.	20.85	28.230	.511	.797
La Institución Educativa Privada CIMA no está acostumbrada a que sus clientes no cumplan con sus obligaciones de pago.	20.89	29.063	.436	.804
La Institución Educativa Privada CIMA tiene dificultades para reaccionar ante la gran cantidad de clientes que no cumplen con sus pagos.	20.80	28.187	.534	.795
La Institución Educativa Privada CIMA no valora adecuadamente el riesgo de morosidad de sus clientes.	20.94	29.477	.417	.806
La Institución Educativa Privada CIMA no aplica políticas adecuadas para reducir la morosidad de sus clientes.	20.85	28.863	.429	.805
La Institución Educativa Privada CIMA debe analizar mejor la situación de solvencia de sus clientes.	20.86	28.424	.496	.799

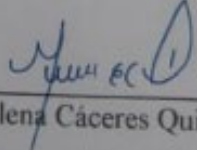
El alfa de Cronbach de 0.815 obtenido para el segundo cuestionario, que mide la "morosidad", indica que el instrumento tiene una buena confiabilidad interna. Esto significa que las preguntas o ítems del instrumento están midiendo consistentemente el mismo constructo o concepto (en este caso, "morosidad"). En otras palabras, las preguntas del instrumento están bien relacionadas entre sí, lo que proporciona una medida coherente y confiable del concepto que se midió.

**Anexo 3: Declaración jurada de la autorización****DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, María Elena Cáceres Quispe, identificada con DNI N° 40997362, de la Facultad de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Latinoamericana CIMA declaro bajo juramento, autorizar, en mérito a la Resolución del Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, registrar mi trabajo de investigación para optar el: Grado Contador Público.

- a) **Acceso abierto;** tiene la característica de ser público y accesible al documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulte el repositorio.
- b) **Acceso restringido;** solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo, ocurre cuando el autor de la información expresamente no autoriza su difusión.

En caso que el autor del trabajo de investigación elija la opción restringida, se colgará únicamente los datos del autor y el resumen del trabajo de investigación.

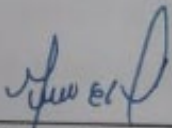
  
\_\_\_\_\_  
María Elena Cáceres Quispe

**Anexo 4: Declaración jurada de autoría**

**DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA**

Yo, María Elena Cáceres Quispe, identificad con DNI° 40997362,  
egresada de la carrera de \_\_\_\_\_ declaro bajo juramento ser autor (a) del Trabajo de  
Investigación \_\_\_\_\_ denominado:  
\_\_\_\_\_  
Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad  
en la Institución Educativa Privada CIMA - TACNA, año 2022  
\_\_\_\_\_

Además de ser un trabajo original, de acuerdo a los requisitos establecidos en el artículo  
pertinente del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Latinoamericana CIMA.

  
\_\_\_\_\_  
María Elena Cáceres Quispe





Anexo 6. Panel de fotos





**Anexo 7: Solicitud a la entidad para efectuar el trabajo de investigación**

**SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación.**

**SEÑOR DR. LEONIDAS FLORENTINO LIMACHE LUQUE  
GERENTE GENERAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CIMA – TACNA**

Yo, **MARÍA ELENA CÁCERES QUISPE**, identificada con DNI N° 40997362, con domicilio Pje. Progreso A-14 (Alto Bolognesi). Ante Ud. Respetuosamente me presente y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de **CONTABILIDAD Y FINANZAS** en la Universidad Latinoamericana CIMA, solicito el debido permiso de usted, para realizar Trabajo de Investigación de tesis, en su prestigiosa Institución, sobre el tema **"ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA CIMA"** para optar el Título de Contadora.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.


Tacna, 03 de agosto del 2022



**MARÍA ELENA CÁCERES QUISPE  
DNI N° 40997362**





Respuesta de la solicitud de permiso de la I.E.P. CIMA – TACNA

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA  
"CIMA" S.A.C.**

Av. Gregorio Albarracín  
Telf.: 052-412257 / Tacna

Tacna, 08 agosto de 2022


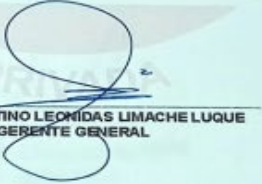
Sra.  
**MARÍA ELENA CÁCERES QUISPE**  
**BACHILLER EN LA CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Tacna. -


De nuestra mayor consideración:

Que habiendo recibido la solicitud s/n de fecha 03 de agosto de 2022, en mi calidad de Gerente General, autorizo la ejecución de su Trabajo de Investigación de tesis sobre el tema "ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA CIMA". Para lo cual se facilitará la información requerida.

Muy atentamente,



**DR. FLORENTINO LEONIDAS LIMACHE LUQUE**  
**GERENTE GENERAL**

[w.cima.edu.pe](http://w.cima.edu.pe)    [colegio@cima.edu.pe](mailto:colegio@cima.edu.pe)     **COLEGIO CIMA**