

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD, AUDITORÍA Y FINANZAS**



TESIS:

**“POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN EL
ÍNDICE DE MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL BÁSICO DEL
DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA: CASO INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS”, AÑO 2018”**

PRESENTADO POR:

BACH. DIANA NELLY, PONCE VALERO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

ASESOR:

DRA. GLENNY DE DEL CASTILLO, ASUNCIÓN HERMOSA

ID ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0112-3593>

DNI N° 16490052

LIMA-PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mí a mi madre Ana Valero Sucño y a mi hermano por su apoyo incondicional en todo momento. A mis hijas puesto que han sido el motor para concluir este trabajo. Asimismo, dedico el presente trabajo a mi asesor por su apoyo constante y paciencia en la elaboración de la presente tesis.

Agradecimiento

A la Universidad Peruana de Ciencias e Informática por brindarme las herramientas necesarias para completar mi formación académica-profesional a las Autoridades de la facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios, por darme la oportunidad para perfeccionarme. A los Señores docentes, por sus consejos para esta investigación y por compartir sus experiencias.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Por lo que, señores miembros del jurado, presento esta tesis, a fin de que sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente.

Diana Nelly Ponce Valero

Bachiller en Contabilidad, Auditoría y Finanzas

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLA.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2 Planteamiento del problema	7
1.2.1 Problema general	7
1.2.2 Problemas específicos	7
1.3 Hipótesis de la investigación.....	8
1.3.1 Hipótesis general	8
1.3.2 Hipótesis específicas.....	8
1.4 Objetivos de la investigación	8
1.4.1 Objetivo general	8
1.4.2 Objetivos específicos	9
1.5 Variables, dimensiones e indicadores.....	9
1.5.1 Clasificación de variables.....	9
1.5.2 Conceptualización de variables (Dimensión teórica)	10
1.5.3 Cuadro de operacionalización de variables	11
1.6 Justificación del estudio	13
1.6.1 Teórica.....	13
1.6.2 Metodológica.....	13
1.6.3 Práctica - Social.....	14
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales	14
1.7.1. Antecedentes nacionales	14
1.7.2 Antecedentes internacionales.....	20

1.8	Marco teórico.....	25
1.8.1	Políticas y Procedimientos de Cobranza.....	25
1.8.2	La Morosidad	47
1.9	Definición de términos básicos	59
1.9.1	Capital de trabajo	59
1.9.2	Cartera atrasada	59
1.9.3	Cartera de alto riesgo	59
1.9.4	Cartera pesada	60
1.9.5	Cartera vencida.....	60
1.9.6	Cobranza extrajudicial	60
1.9.7	Cobranza judicial.....	60
1.9.8	Control	60
1.9.9	Fecha de vencimiento.....	60
1.9.10	Gestión de cartera	61
1.9.11	Gestión del riesgo	61
1.9.12	Iliquidez.....	61
1.9.13	Incobrables	61
1.9.14	Insolvencia.....	62
1.9.15	Liquidez	62
1.9.16	Mora	62
1.9.17	Necesidades.....	62
1.9.18	PBI (Producto bruto interno)	62
1.9.19	Planeación.....	62
1.9.20	Ratio de morosidad.....	63
1.9.21	Reducción de riesgos	63
1.9.22	Riesgo.....	63
1.9.23	Riesgo de solvencia.....	64
II.	MÉTODO	65
2.1	Tipo y diseño de investigación	65
2.1.1	Tipo	65
2.1.2	Diseño	65
2.2	Población y muestra.....	66

2.2.1	Población	66
2.2.2	Muestra	66
2.3	Técnicas para la recolección de datos.....	66
2.3.1	Técnicas	66
2.4	Validez y confiabilidad de instrumentos.....	67
2.4.1	Validez.....	67
2.4.2	Confiabilidad de los instrumentos.....	67
2.5	Procesamiento y análisis de datos	69
2.5.1	Procesamiento de datos.....	69
2.5.2	Análisis de Datos.....	70
2.6	Aspectos éticos	70
III.	RESULTADOS.....	71
3.1	Resultados descriptivos.....	71
3.1.1	Resultados Descriptivos de Políticas y Procedimientos de Cobranza	71
3.1.2	Resultados Descriptivos de Índice de Morosidad.....	86
3.2	Prueba de normalidad.....	99
3.3	Contrastación de hipótesis.....	100
3.3.1	Contrastación de hipótesis general	100
3.3.2	Contrastación de hipótesis específicas.....	102
3.3.2.1	Contrastación de la hipótesis específica 1	102
3.3.2.2	Contrastación de la hipótesis específica 2.....	103
3.3.2.3	Contrastación de la Hipótesis Específica 3	105
IV.	DISCUSIÓN	107
4.1	Hipótesis general.....	107
4.2	Hipótesis específicas	108
4.2.1	Hipótesis específica 1	108
4.2.2	Hipótesis específica 2	109
4.2.3	Hipótesis específica 3	110
4.3	PROPUESTA.....	111
V.	CONCLUSIONES	122
VI.	RECOMENDACIONES.....	124
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	126

ANEXOS.....	130
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	131
ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	132
ANEXO 3: BASE DE DATOS <i>Fig. Base de datos</i>	135
ANEXO 4: EVIDENCIA DE SIMILITUD DIGITAL	136
ANEXO 5: AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO:	143
ANEXO 6: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO	144
ANEXO 7: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA	147
ANEXO 8: HOJA DE AFILIACIÓN DEL ALUMNO	148

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables	11
Tabla 2. Gestión de cobranza	32
Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento	68
Tabla 4. Escala de valoración de la variable 1	72
Tabla 5. Las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	72
Tabla 6. Las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	73
Tabla 7. Las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	75
Tabla 8. La aplicación adecuada de políticas de Recuperación incide en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia – Lima	76
Tabla 9. La implementación de procedimientos adecuados de cobranza tiene incidencia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	77
Tabla 10. El recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	79
Tabla 11. La política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	80
Tabla 12. El plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes en el distrito de Independencia - Lima	82
Tabla 13. El planteamiento de objetivos de cobranza tiene impacto en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	83
Tabla 14. La determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	84
Tabla 15. Escala de valoración de la variable 2	86
Tabla 16. Las políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación	86
Tabla 17. Las políticas preventivas, contrarresten la falta de control en las cobranzas	88
Tabla 18. La ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en los colegios privados del distrito de Independencia - Lima.....	89
Tabla 19. Las adecuadas políticas de recuperación disminuirán la morosidad de pagos de matrículas por parte de los padres de familia o apoderados	90

Tabla 20. El Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones.....	91
Tabla 21. La adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad.....	93
Tabla 22. La inaplicación de Políticas Preventivas tiene incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad	94
Tabla 23. La aplicación de los adecuados procedimientos de cobranza evite el fraccionamiento de deuda, según la información de 25 trabajadores del Área de Administrativa contable del colegio “José María Arguedas”, 2018.....	95
Tabla 24. El planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez	96
Tabla 25. La adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas	98
Tabla 26. Prueba de normalidad para la variable Políticas y Procedimientos de Cobranza.....	99
Tabla 27. Prueba de normalidad para la variable índice de morosidad.....	99
Tabla 28. Matriz de Correlaciones de la Hipótesis General.....	101
Tabla 29. Matriz de correlaciones de la Hipótesis Específica 1	103
Tabla 30. Matriz de Correlaciones de la Hipótesis Específica 2	104
Tabla 31. Matriz de Correlaciones de la Hipótesis Específica 3	106

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	72
Gráfico 2. Las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	74
Gráfico 3. Las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	75
Gráfico 4. La aplicación adecuada de políticas de Recuperación incide en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	76
Gráfico 5. La implementación de procedimientos adecuados de cobranza tiene incidencia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	78
Gráfico 6. El recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	79
Gráfico 7. La política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima	81
Gráfico 8. El plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes en el distrito de Independencia – Lima.....	82
Gráfico 9. El planteamiento de objetivos de cobranza tiene impacto en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia – Lima	83
Gráfico 10. La determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima.....	85
Gráfico 11. Las políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación	87
Gráfico 12. Las políticas preventivas, contrarresten la falta de control en las cobranzas	88
Gráfico 13. La ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en los colegios privados del distrito de Independencia - Lima.....	89
Gráfico 14. Las adecuadas políticas de recuperación disminuirán la morosidad de pagos de matrículas por parte de los padres de familia o apoderados	90
Gráfico 15. El Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones	92
Gráfico 16. La adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad	93
Gráfico 17. La inaplicación de Políticas Preventivas tiene incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad	94

Gráfico 18. La aplicación de los adecuados procedimientos de cobranza evite el fraccionamiento de deuda, según la información de 25 trabajadores del Área de Administrativa contable del colegio “José María Arguedas”, 2018.....	95
Gráfico 19. El planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez.....	97
Gráfico 20. La adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas.....	98

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Políticas de Cobranza.....	28
Figura 2. Procedimientos de Cobranza	34

RESUMEN

En el desarrollo de la presente tesis, el estudio está centrado en explorar desafíos que enfrentan los colegios, con estrategias estrechamente relacionadas con la entidad financiera en cuanto a cobranzas y morosidad. Para resolver el problema, con el objetivo planteado, se formuló la hipótesis: Las políticas y procedimientos de cobranza influyen significativamente en la reducción del nivel de morosidad en los colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia - Lima, año 2018. Caso: Institución educativa privada “José María Arguedas

“Con fines de contrastar el objetivo y comprobar la hipótesis, el estudio se validó con juicio de expertos consultados. El estudio se programó como investigación de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, del nivel descriptivo-explicativo y el diseño es no experimental de corte transversal. La incidencia de las políticas y procedimientos de cobranza es determinante para el mejoramiento del nivel de morosidad y la obtención de utilidades o pérdidas en el colegio privado, para lo cual la propuesta de un Manual de procedimientos de cobranza es una alternativa de solución a los problemas que presentan los colegios privados a nivel básico en el distrito de Independencia-Lima. El paquete estadístico empleado para el procesamiento de datos fue el SPS versión 25, realizando comprobaciones muestrales con un tamaño poblacional de 25 personas que trabajan en la Institución educativa privada “José María Arguedas., nivel de confianza del 95%, valor de proporción poblacional del 50 % y límite de error de la inferencia estadística se ejecutó mediante la prueba de correlación de Pearson (r), bivariado, nivel de significancia p -value (p) de 0.00. Asimismo, se logró calcular la correlación de variables y su respectiva covarianza obteniendo un r de 67.8%.

Palabras claves: Políticas de cobranza, estrategias de cobranza, procedimientos, morosidad.

ABSTRACT

In the development of this thesis, the study is focused on exploring challenges faced by schools, with strategies closely related to the financial institution in terms of collections and delinquencies. To solve the problem, with the stated objective, the hypothesis was formulated: Collection policies and procedures significantly influence the reduction of the level of delinquency in private schools at the basic level of the district of Independencia - Lima, year 2018. Case: Institution private educational "José María Arguedas" In order to contrast the objective and verify the hypothesis, the study was validated with the judgment of experts consulted. The study was programmed as a quantitative approach research, applied type, descriptive-explanatory level and the design is non-experimental, cross-sectional. The incidence of collection policies and procedures is decisive for improving the level of delinquency and obtaining profits or losses in the private college, for which the proposal of a Collection Procedures Manual is an alternative solution to problems presented by private schools at the basic level in the district of Independencia-Lima. The statistical package used for data processing was SPS version 25, performing sample checks with a population size of 25 people who work in the private educational institution "José María Arguedas.", 95% confidence level, population proportion value of the 50% and limit of error of statistical inference was executed using Pearson's correlation test (r), bivariate, significance level p-value (p) of 0.00. Likewise, it was possible to calculate the correlation of variables and their respective covariance, obtaining an r of 67.8%.

Keywords: Collection policies, collection strategies, procedures, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La finalidad que tienen las instituciones educativas privadas es crecer y desarrollarse; pero en este proceso encuentran diferentes inconvenientes, entre los cuales el principal problema es la morosidad, producto del incumplimiento de pago de pensiones por parte de los padres de familia.

La morosidad en el mundo empresarial e institucional es un fenómeno difícil de erradicar puesto que forma parte de las costumbres y siempre ha estado enraizada en la tradición de cada país desde hace siglos, por lo que únicamente con cambios legislativos no será posible acabar totalmente con el problema y la sociedad económica siempre ha sido muy tolerante con los morosos e incluso ha mostrado cierta simpatía hacia el «morosillo» que huye y esquivo hábilmente a sus acreedores.

En un breve recuento podremos ver que en la antigüedad las medidas para combatir a los malos pagadores eran mucho más drásticas que las actuales. Así tenemos que en la época romana los morosos eran encarcelados para obligarles a pagar sus deudas, y si después de un tiempo en prisión no pagaban ni había un familiar que pagase

su deuda, el acreedor podía venderlo como esclavo para resarcirse de su crédito. En caso que el deudor no pudiera ser vendido como esclavo por no cotizar en el mercado – o porque el acreedor fuera cruel– el demandante tenía derecho a ejecutarlo. El paso del tiempo suavizó estas leyes y sólo se les encarcelaba si no pagaban sus deudas.

En la Edad Media a los morosos se les hacía pasar por un escarnio público que consistía en pasearlos encima de un burro por las calles de la ciudad disfrazados con una llamativa túnica que llevaba dos grandes cruces rojas por delante y por detrás y con un capirote en la cabeza. Los morosos eran objeto de la burla pública y en muchas ocasiones eran ejecutados.

La situación no mejoró con la llegada al poder de los Austrias, puesto que el Emperador Carlos I de España en el siglo XVI dictó un decreto que condenaba a la pena de muerte por ahorcamiento a los deudores insolventes. Más tarde los reyes españoles suavizaron las leyes y los morosos sólo eran encarcelados si no tenían cómo pagar sus deudas.

En realidad, el moroso del Siglo XXI es el descendiente de los célebres pícaros tan bien descritos en las obras literarias de los siglos XVI y XVII. Un ejemplo se encuentra en el libro del «Lazarillo de Tormes» publicado hace casi 500 años, y en el que se retrata al antepasado de los morosos actuales. Gracias a este libro se puede verificar que ya existían morosos en aquella época – en concreto nos referimos al escudero uno de los amos a los que sirve el Lazarillo– y narra cómo eludía a sus acreedores utilizando prácticamente los mismos métodos que utilizan los morosos de hoy en día.

La finalidad que tienen las instituciones educativas privadas es crecer y desarrollarse; pero en este proceso encuentran diferentes inconvenientes, entre los cuales el principal problema es la morosidad, producto del incumplimiento de pago de pensiones por parte de los padres de familia. Este incumplimiento produce un efecto negativo en las instituciones educativas, ya que no puedan dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el personal docente, entidades financieras y con el estado.

La morosidad es la falta de puntualidad en los pagos de pensiones ya programados. El padre de familia o apoderado moroso, en algún momento va a pagar su deuda, sea por motivos de recabar certificados de estudios del estudiante que va a seguir estudios en otro colegio o estudios universitarios. Esta morosidad afecta a las instituciones que no pueden esperar la fecha de pago, porque debe cumplir con sus obligaciones.

A nivel internacional la morosidad se ha convertido en un problema para la gestión administrativa de las instituciones educativas privadas, ya que el retraso de los pagos origina un problema de liquidez, problemas en el crecimiento de la organización, costos financieros y problemas internos debido a que no se puede dar cumplimiento a las obligaciones corrientes que tienen las instituciones (tributos laborales, pago de planillas y proveedores).

En el sector administrativo, las organizaciones empiezan a progresar, siendo las áreas de créditos y cobranzas los últimos en capacitarse generando cuentas por cobrar vencida; esto producto de la falta de políticas internas.

La problemática de morosidad se origina porque en la casi totalidad de los países, no se establecen políticas y procedimientos adecuados que permitan recaudar en forma

oportuna los pagos por conceptos de pensiones y matrícula por parte de los padres de familia o apoderados.

En nuestro país, los centros educativos privados están regidos por normas o leyes que nos les permite ser drásticos o acelerar la manera de efectuar la cobranza de las pensiones y las matrículas y es justamente ahí donde radica el problema de la morosidad, que se estudió en esta tesis.

De acuerdo con la ley N° 27665 Ley de Protección a la Economía Familiar, respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, en el Art.2° indica que “Los Centros y Programas no podrán condicionar la atención de los reclamos por los usuarios, ni evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones”. Asimismo, el Art.4° señala que “Para el cobro de pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles, así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos”.

Estas leyes no facilitan el recupero de la morosidad; generando dificultades para que el padre de familia cumpla con el pago de sus obligaciones corrientes por escolaridad de sus menores hijos, así como para replantear nuevas políticas de cobranzas que puedan beneficiar a los centros educativos privados, lo cual genera un impacto negativo en la liquidez lo que se ve reflejado en el incumplimiento de sus obligaciones corrientes.

Lo que se quiere obtener de esta investigación es que los colegios privados puedan adoptar medidas o políticas acertadas y procedimientos efectivos que ayuden a disminuir los altos índices de morosidad, de tal manera que pueda ingresar mayor dinero

y tengan mayor liquidez y por lo tanto puedan cumplir oportunamente con sus obligaciones corrientes.

La Institución Educativa Privada “José María Arguedas”, es una institución privada, que se financia íntegramente con el pago que realizan los padres de familia o apoderados por los conceptos de pensiones, matrícula, cuota de ingresos, y talleres extracurriculares. Por tal razón, surge la imperiosa necesidad, de que la gestión de los recursos financieros sea asumida con responsabilidad por parte del colegio y los padres de familia y/o apoderados que se han comprometido a realizar los pagos correspondientes; honrando este doble compromiso se podrá llevar a cabo cada año, el cumplimiento de los proyectos de inversión a favor de los estudiantes.

Es importante que los padres de familia y/o apoderados hagan suya la obligación de pagar oportunamente sus compromisos económicos con la institución educativa, con la finalidad de evitar el alto índice de morosidad que acusa la institución y que perjudica el desarrollo de sus actividades.

En la revisión bibliográfica efectuada se ha podido comprobar que no existe una teoría que se cumpla a cabalidad respecto al análisis de los determinantes de la morosidad, pero sí un conjunto de estudios e investigaciones respaldadas y contrastadas con evidencia empírica.

Actualmente, la Institución Educativa Privada “José María Arguedas” evidencia muy claramente un bajo nivel de recaudación debido al incumplimiento de los padres de familia o apoderados, al no efectuar los pagos de las pensiones de enseñanza y matrícula en los plazos programados; ellos se respaldan en la Ley N° 26549, Ley de los Centros Educativos Privados - MINEDU, en la que se enumeran algunas prohibiciones que están

dirigidas a los representantes legales de los estudiantes, pero también a los directivos y a los docentes de todas los establecimientos educativos, en el cual indica que el estudiante bajo ningún motivo deberá dejar de recibir sus clases.

Este incumplimiento produce un efecto negativo en las instituciones educativas, ya que no puedan dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con el personal docente, entidades financieras y con el estado.

La Institución Educativa Privada “José María Arguedas”, acusa un bajo nivel de recaudación del pago de las pensiones por parte de los padres de familia o apoderados, lo que no le permite cumplir oportunamente con sus obligaciones corrientes mensuales, como pagos al personal docente y administrativo, pago de servicios, a proveedores, a SUNAT y a entidades financieras por falta de liquidez.

La Institución Educativa “José María Arguedas” se constata la existencia de un alto nivel de morosidad debido a que no se realiza una planificación adecuada y, por lo tanto, no existe un Plan Estratégico de Cobranzas, que permita una mejor gestión de cobranza, establecer relaciones duraderas y de mutuo beneficio con los padres de familia o apoderados; convirtiéndose en la mejor arma para actuar en forma rápida y teniendo definidas las estrategias de cobranza.

El colegio acepta la matrícula de alumnos sin antes realizar un estudio de factibilidad en el compromiso y capacidad de pago de los padres de familia. En el Colegio se realiza el fraccionamiento de deudas sin el cobro de mora, no estando autorizados a realizarlos, donde al padre de familia le conviene más fraccionar su deuda que cancelarla en el plazo correspondiente, atentando contra la liquidez en la Institución.

Si bien es cierto, existen normas legales que limitan los cobros de las pensiones morosas, la administración de los colegios privados debe implementar políticas y estrategias de cobranza para reducir la morosidad y así poder cumplir con las metas y objetivos propuestos.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿En qué medida, las Políticas y Procedimientos de Cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, ¿año 2018?
¿Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, ¿año 2018? ¿Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”?
2. ¿En qué medida los procedimientos de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”?
3. ¿En qué medida el plan estratégico de cobranza influye en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”?

1.3 Hipótesis de la investigación

1.3.1 Hipótesis general

Las políticas y procedimientos de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1.3.2 Hipótesis específicas

1. Las políticas de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.
2. Los procedimientos de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.
3. El plan estratégico de cobranza influye significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar en qué medida, las políticas y procedimientos de cobranza influyen en el nivel de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Analizar en qué medida las políticas de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.
2. Establecer en qué medida los procedimientos de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.
3. Comprobar en qué medida el plan estratégico de cobranza influye en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1.5 Variables, dimensiones e indicadores

1.5.1 Clasificación de variables

1.5.1.1 Variable independiente (VI)

X= Políticas y procedimientos de cobranza.

Indicadores:

1. Las políticas de cobranza.
2. Los procedimientos de cobranza.
3. El plan estratégico de cobranza.

1.5.1.2 Variable dependiente (VD)

Y= Índice de morosidad.

Indicadores:

1. Bajo nivel de recaudación.

2. Alto índice de morosidad de pagos.
3. Fraccionamiento de deudas sin pago de mora.

1.5.2 Conceptualización de variables (Dimensión teórica)

1.5.2.1 Políticas y procedimientos de cobranza

De acuerdo con SUNAT, para efectos del IGV, a fin de determinar si el servicio prestado por un no domiciliado ha sido consumido o empleado en el territorio nacional deberá atenderse al lugar en que se hace uso inmediato o el primer acto de disposición del servicio, deberán analizarse las condiciones contractuales que han acordado las partes a fin de establecer donde quiera que el servicio ha sido consumo o empleado.

1.5.2.2 Morosidad

De acuerdo con Núñez J. (1999), la morosidad es el retraso en el cumplimiento del pago de obligaciones contraídas, por tanto, se trata de un incumplimiento de contrato de pago en fecha predeterminada. El índice de morosidad es el cociente entre el valor de los créditos dudosos y el valor de la cartera de créditos totales. El total de créditos dudosos utilizado para el cálculo recoge los dudosos que lo son por razón de morosidad, (principal, intereses,...)

1.5.3 Cuadro de operacionalización de variables

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de variables

TÍTULO:				
LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL BASICO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA				
PRESENTADO POR: BACHILLER DIANA NELLY PONCE VALERO				
TIPO INVESTIGACIÓN: CUANTITATIVA (X) CUALITATIVA () MIXTA ()				
VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES	ITEMS	
V.I Políticas y Procedimientos de Cobranza	1. Políticas de Cobranza		1. ¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?	
			2. ¿Cree Ud. que las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?	
		Políticas Preventivas	3. En su opinión ¿las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?	
		Políticas de Recuperación	4. Según su criterio ¿La aplicación adecuada de políticas de Recuperación incide en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?	
	2. Procedimientos de Cobranza			5. ¿La implementación de procedimientos adecuados de cobranza tiene incidencia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?
		El Recordatorio		6. ¿Cree Ud. que el recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?
		Adopción de medidas decisivas		7. En su opinión ¿la política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?
	.3. Plan Estratégico de Cobranza			8. Según su criterio ¿de qué manera el plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes en el distrito de Independencia - Lima?
		Planteamiento de Objetivos		9. ¿Considera Ud. que el planteamiento de objetivos de cobranza tiene impacto en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?
		Determinación de políticas de gestión de cobranzas		10. ¿Cree Ud. que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?

VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES	ITEMS
VD Índice de Morosidad	1. Bajo nivel de recaudación		11. ¿Considera Ud. que las políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación?
		Falta de control	12. ¿Cree Ud. que las políticas preventivas, contrarrestan la falta de control en las cobranzas?
		Bajo nivel de liquidez	13 En su opinión ¿la ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en los colegios privados del distrito de Independencia - Lima?
	3. Alto índice de morosidad de pagos		14. Según su criterio, ¿las adecuadas políticas de recuperación disminuirá la morosidad de pagos de matrículas por parte de los padres de familia o apoderados?
		Retraso en el pago de pensiones	15. ¿Considera Ud. que el Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones?
		Ausencia de estrategia de cobranza	16. Cree Ud. que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad?
		Falta de control de deudas	17. ¿La inaplicación de Políticas Preventivas tienen incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad?
	3. Fraccionamiento de deudas sin pago de mora.		18. ¿Considera Ud. que la aplicación de los adecuados procedimientos de cobranza evite el fraccionamiento de deuda, según la información de 25 trabajadores del Área de Administrativa contable del colegio “José María Arguedas”, 2018?
		Ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez	19. ¿Cree Ud. que el planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez?
		Ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas	20. En su opinión ¿La adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas?

Fuente: Elaboración propia

1.6 Justificación del estudio

1.6.1 Teórica

La investigación nos servirá para reafirmar la necesidad e importancia de políticas y procedimientos adecuados de cobranzas y mejorar los resultados maximizando su productividad lo que a su vez permitirá reducir el índice de morosidad en la Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

La investigación será muy útil para los interesados en el tema, estudiantes, profesionales y entidades públicas, para ello el estudio brinda contenido teórico relevante que enriquece la investigación, del mismo modo cada variable se sustenta en un cuerpo organizado de conocimientos que permiten comprenderla y medirla para lograr datos confiables y veraces.

1.6.2 Metodológica

La propuesta desarrollada servirá para actualizar y mejorar continuamente sus políticas y procedimientos de cobranzas, lo que evitará que no se vuelva a incurrir en los problemas presentados en años anteriores.

Con esta propuesta se podrá maximizar su productividad y alcanzar el porcentaje de recuperación de deuda estimado para el año vencido y en curso que se propone como objetivo y/o cuota. Asimismo, las propuestas ayudarán a la Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

El presente estudio utiliza y recolecta datos e información a través de los instrumentos de investigación. En tal sentido, los instrumentos elaborados miden ambas variables con sus dimensiones a través de los indicadores e ítems, con el propósito de establecer los efectos entre la variable independiente sobre la dependiente.

1.6.3 Práctica - Social

La investigación permitirá conocer cómo actualmente se está realizando la cobranza de matrículas y pensiones de la Institución Educativa “José María Arguedas”, además permitirá conocer si existe el departamento o unidad que tenga como funciones específicas llevar a cabo las cobranzas y sistemas de aplicación para gestionar los valores impagos, así como también concientizar a los padres de familia que el cumplir oportunamente con el pago de las pensiones logrando de esta manera a fortalecer a la Institución Educativa y a llevar a cabo los planes de mejoras en las diferentes áreas del colegio, lo que redundará en beneficio educativo y en la ejecución de proyectos que se puedan desarrollar.

Además, que al mantener al día el pago, implica que el staff de profesores y directivos de la Institución puedan cumplir con sus funciones a cabalidad, con entrega y dinamismo en el día a día de la actividad con los educandos y disminuiría el nivel de morosidad y el riesgo de incumplir con las obligaciones contractuales, laborales y financieras con que cuenta la Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes nacionales

1.7.1.1 Autor y año: Delgado, C. y Lezama N. (2018)

Título: “Políticas de cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque - Zaña, año 2017”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Nacional de Trujillo para optar el Título profesional de Contador Público.

Lugar: Trujillo - Perú

“El autor concluye que la situación actual de la cobranza en la entidad es inadecuada, debido a que existe un solo responsable de gestión de cobranza y que además realizaba otras funciones administrativas; por tanto, la institución no cuenta con un área exclusiva de cobranza, donde se asigne correctamente las funciones del personal evitando sobrecarga laboral.

Este trabajo de investigación tiene como propósito determinar cómo la aplicación de políticas de cobranza disminuirá el índice de morosidad por la venta de tierras en el ámbito del proyecto especial Jequetepeque - Zaña.

Se puede apreciar que la problemática que presenta es que la morosidad acumulada a la fecha excede el 19% el cual es un factor que perjudica el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de metas programadas anualmente con las organizaciones de agricultores.

El autor recomienda capacitar, constantemente, sobre el manejo de las políticas de cobranza, así mismo asignar personal exclusivo encargado del contacto directo con el usuario, quienes se encargarán de realizar la cobranza y asesorar correctamente a los usuarios para mantener una buena cultura de pago, además debe contar con políticas formalmente establecidas, como las propuestas en el presente trabajo, para lograr reducir el índice de morosidad; asimismo, considerar que las políticas de cobranza no deben enfocarse en la recuperación de una cuota vencida, sino más bien en estrategias que consoliden criterios y normas de comportamiento de los funcionarios en cuanto a la recuperación de la cartera y de los objetivos de la entidad”.

1.7.1.2 Autor y año: Alfaro, J. y Vargas K. (2017).

Tesis: “Las Políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego para obtener el título profesional de Contador Público.

Lugar: Trujillo - Perú

“La presente tesis intitulada “Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016”, tiene como propósito demostrar la medida en que las políticas de cobranzas han determinado el nivel de morosidad en la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo.

Se aprecia que la problemática que presenta la investigación es que a entidad de la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A, si bien es cierto cuenta con un Manual de Cobranza, documento donde están señaladas las políticas de cobranza, estas datan desde el 2009, por lo que tienen cierto desfase; y nos indican que no están siendo del todo determinantes, por cuanto el nivel de morosidad de la agencia nos muestra un indicador de 3.08% superior al índice de morosidad promedio de la banca múltiple que es de 2.80%, es decir estamos en 0.28% más de morosidad.

El tesista recomienda que la Agencia Pizarro del Banco Scotiabank en Trujillo deberá capacitar sobre el manejo de las políticas de cobranza no solo a un grupo de funcionarios, sino que debe llegar a la capacitación total de sus miembros inmersos dentro de las recuperaciones de crédito, para así exigir que el personal cumpla con los requisitos establecidos en las políticas; además deberá evaluar de manera trimestral los niveles de morosidad de los clientes y reformular e innovar las políticas

de cobranza, con la finalidad de disminuir los niveles de morosidad, así como también debe revisar y actualizar si es el caso sus políticas de cobranza, toda vez que el manual de cobranza utilizado para la presente investigación data desde el 13 de marzo de 2009”.

2.7.1.3 Autor y año: Castañeda Muñoz Elvis Efraín y Tamayo Bocanegra Jenny Johana (2013).

Tesis: “La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad César Vallejo para obtener el título profesional de Contador Público.

Lugar: Trujillo - Perú

“El autor establece que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo; asimismo, determina que la morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incremento en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Determina también que la morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones;

deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

Por último, el impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos”.

2.7.1.4 Autor y año: Castillo Calle María y Córdova de Piérola Rubén Alonso (2017)

Título: “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX- Lima 2017”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

Lugar: Lima – Perú

“Esta investigación tiene por objetivo conocer de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX.

Se puede apreciar que en el trabajo se consideró como problemática que actualmente la gestión de créditos y cobranzas se ve afectada por la falta de un sistema y/o procedimiento que permitan un buen control para la recaudación de pagos de sus clientes, lo que genera un alto nivel de morosidad y a la vez disminuye los

ingresos de la empresa, comprobando que existe un importante suma que sigue pendiente de cobro (S/8, 057,670.00), lo que refleja un alto nivel de morosidad.

También se aprecia que la falta de un sistema y/o procedimiento eficiente está repercutiendo en LIMPIA MAX, toda vez que el incumplimiento de pagos está ocasionando un posible riesgo de que la empresa no pueda cumplir con las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras.

El autor recomienda realizar una adecuada gestión de cobro con todos los clientes, desde el inicio de la prestación del servicio hasta la facturación y pago del mismo.

Asimismo, que la empresa LIMPIA MAX establezca políticas para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, con la finalidad que el nivel de morosidad no se incremente”.

2.7.1.5 Autor y año Guzmán Jara, Sandra Vanessa (2017).

Título: “Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017.”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Norbert Wiener, para optar el Título profesional de Contador Público.

Lugar: Lima – Perú

Conclusiones:

“La presente investigación se planteó el objetivo de dar a conocer la necesidad de la Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, para mejorar la gestión, controlando y optimizando los procedimientos de cobranzas, enfocándonos en disminuir la

morosidad, y cambiando cualquier proceso inadecuado, el cual afecte la recuperación de los préstamos otorgados.

Se puede apreciar que la problemática presentada es que el Fondo de Vivienda Policial, mantiene saldos en exceso en sus cuentas por cobrar, con el pasar de años dichos montos van en aumento, por lo que refleja el poco dinamismo que lleva la institución en las cobranzas, no se tiene información de años anteriores por amortizaciones, no mostrando los estados actuales de los deudores. Lo indicado dificulta la captación de ingresos por cobranzas, y no permite establecer un diagnóstico por cada usuario beneficiado con algún préstamo por el FOVIPOL.

Por lo tanto, el autor, para la falta de procedimiento de la recuperación de préstamos, recomienda implementar el sistema de cobranzas para reducir la morosidad de acuerdo a los pasos y procesos establecidos especificados en la propuesta de la presente investigación, el cual tuvo un estudio de la realidad y entorno de la institución previamente, cuyo resultado es que el Manual contribuirá a la mejora de la institución en términos económicos, contables e impulsara a la mejora continua del desarrollo del Fondo”.

1.7.2 Antecedentes internacionales

1.7.2.1 Autor y año: Altamirano Mejía Macarena Alejandra (2015).

Título: “Políticas de Cobranza de pensiones escolares y la Liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Técnica de Ambato previa a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría.

Lugar: Ambato - Ecuador

“Se puede apreciar que la presente investigación presenta la problemática de que el Centro Educativo Nueva Esperanza, no cuenta con políticas de cobranza acertadas, y, debido a una mala distribución de actividades no se ha conseguido que los padres de familia paguen con puntualidad las mensualidades, lo que genera un desequilibrio en la Institución Educativa, generando que se haga uso de dinero obtenido de otras fuentes, por la misma razón el plantel ha tenido que atravesar retrasos en los pagos al personal, lo cual provoca un ambiente laboral poco confortable. Que impide cumplir a tiempo con sus obligaciones salariales.

El autor de la tesis presenta una propuesta de Gestión de Cobranza que permitirá mantener un control apropiado de la gestión de cobranza, para así tomar decisiones oportunas en pro de la institución”.

1.7.2.2 Autor y año: Pibaque Baque Ingrid Karina y Carrasco Alburqueque Ruth Steffany (2016).

Título: “Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad de Guayaquil como requisito para optar por el título de Ingeniería Comercial.

Lugar: Guayaquil – Ecuador

“De acuerdo con lo revisado, se puede apreciar que la tesis indica que la falta de cumplimiento de los padres de familia en el pago de las pensiones educativas, preocupa a los directivos del plantel, el cual siente que es perjudicado y de alguna manera las leyes relacionadas con Educación amparan la educación de los estudiantes, pese a que sus padres no cumplen a tiempo con el pago de su educación

Se constata también que la problemática presentada es que la Unidad Educativa José María Urbina, actualmente realiza las cobranzas en forma manual, sin ninguna norma establecida por la institución, y el control lo lleva a través de herramientas utilitarias de Microsoft Excel, lo que hace que no se lleve un sistema eficiente y tampoco una gestión anticipada de cobranzas; motivando que al momento existan falencias, ya que cuenta con un índice alto de endeudamiento como resultado de los atrasos en la pensiones de los estudiantes, debido a que se considera este un tema muy importante puesto que influye fundamentalmente en mejoras físicas de la Unidad.

El autor recomienda que se aplique políticas de cobro, y mecanismos para conocer si se está haciendo eficientemente la labor y la recuperación de los valores impagos y/o atrasados”.

1.7.2.3 Autor y año: Tumbaco Zorrilla Lissette Susana (2017).

Título: “Plan estratégico para la gestión de cobranza en DISAN Ecuador S.A”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Guayaquil, previo a la obtención del título de Contador Público Autorizado

Lugar: Guayaquil – Ecuador

“El autor establece que la problemática constatada es que el proceso de cobranzas en la empresa DISAN Ecuador consiste en emitir facturas y esperar que el vendedor realice la gestión de cobro; considerando que este procedimiento muestra que no han establecido políticas de crédito y cobranza efectiva a través de los cuales se especifique una jerarquía al momento de recibir los ingresos en la fecha programada; determinando además que la gestión efectiva de cobranzas es uno de los procesos más importantes de la empresa, debido a que le permite disponer de los recursos

necesarios para cumplir con sus operaciones corrientes, considerando que las ventas a crédito conllevan que la empresa paralice una parte importante de sus recursos económicos que producen cero rentabilidad, por lo que el hecho de contar con recursos acumulados en cartera, implica que la empresa pueda incurrir en costos operativos y financieros significativos; estableciendo que no existe un procedimiento o políticas definidas en el departamento de cobranzas por lo que no realizan análisis adecuados de la capacidad de los clientes, no permitiendo que se recupere la cartera en los plazos establecidos y que la empresa tiene un 90% de las ventas totales a crédito, debido a la diversidad de sus productos que maneja lo que produce permanentes vencimientos de cartera que requieren se deban tomar acciones encaminadas a mitigar este riesgo, por lo que establece que es necesario que la empresa implemente un plan estratégico que permita tener conciencia de los cambios que se presentarán continuamente y establecer objetivos medibles y alcanzables, para lo cual se deben proponer acciones que involucren las necesidades de los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos para poder llevar a cabo este proceso en la empresa DISAN Ecuador”.

1.7.2.4 Autor y año: Velasco J. (2017).

Título: “Análisis del Índice de Morosidad y su impacto en la Rentabilidad del Sistema de Bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”.

Trabajo: Tesis presentada en la Universidad Internacional SEK, como requisito para la obtención del grado de Master en Administración de Empresas

Lugar: Quito – Ecuador

“El propósito de la presente tesis es identificar y analizar de manera cuantitativa cual es el impacto que genera la morosidad en la rentabilidad de las Instituciones Financieras, Bancos Privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura, teniendo como finalidad identificar cuáles son los segmentos de crédito que aportan en mayor porcentaje a la morosidad de las instituciones financieras, recopilando la información de Estados Financieros, presentados por las instituciones financieras a la Superintendencia de Bancos y Seguros, siendo esta información real y confiable para ingresar en una matriz de datos en la cual permita establecer relaciones validas de la existencia de morosidad y afectación en la rentabilidad.

En primera instancia determinó que el índice de morosidad depende en gran medida del volumen de cartera en riesgo que genere cada institución, a mayor volumen de cartera en riesgo el índice es menor; asimismo, que la variación del índice de morosidad no implica que la variación en volumen de cartera vencida sea igual, incluso puede suceder que el índice disminuya, sin embargo, el volumen se incrementa.

Establece además que la utilidad que deja de percibir la institución financiera por concepto de cartera en mora, representa en porcentaje un promedio del 2% de las utilidades generadas por concepto de generación de cartera en riesgo y el segmento de crédito que contribuye con más del 50% a las utilidades de las instituciones financieras es el segmento de consumo, seguido por el comercial, vivienda y al final microcrédito, a pesar que este es el segmento que tiene la mejor tasa de rendimiento.

También determinó la eficiencia de los activos de los 5 bancos estudiados o también conocido como ROA, están en el promedio de 1.26%, sin embargo luego del análisis de datos realizado, si la morosidad no existiría el índice ROA sería de 1.44%, lo que resultaría que la eficiencia de la cartera generada por las instituciones

financieras es mejor analizada, de manera que no se incurra en riesgo de no pago o morosidad y la rentabilidad sobre el patrimonio de las instituciones financieras en el análisis realizado no se ve alterada de manera significativa por la existencia de la morosidad, más si es posible realizar una relación que conforme el índice de morosidad aumenta, el ROE disminuye y viceversa, este comportamiento es posible observar en las 5 instituciones estudiadas.

Por último, establece que el segmento de crédito que contribuye en un porcentaje mayor al 70% en promedio a la morosidad es el de consumo, seguido por el comercial, vivienda y finalmente microcrédito, por lo que es posible deducir que las instituciones financieras deben enfocar sus gestiones en recuperación de cartera de consumo, si desea mejorar el índice actual”.

1.8 Marco teórico

1.8.1 Políticas y Procedimientos de Cobranza

1.8.1.1 Cobranzas

De acuerdo con Ettinger R., (2000): “La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que vende a crédito, cualquiera que sea la amplitud del negocio, sus utilidades dependen especialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital”. En toda organización debe implementarse una cobranza, tanto efectiva como rápida, ya que esto agiliza su proceso y de esta manera se obtiene los objetivos propuestos, donde hoy en día mantener un margen de utilidad es factible, ya que aumenta la eficiencia y la eficacia de los procesos operativos y flujos de efectivo que debe ingresar por las ventas realizadas. Este proceso se debe realizar otorgando argumentos y razones sobre las ventajas que traerá en un futuro el pago oportuno, como son: más crédito y mejores condiciones; en otras palabras, se trata de

concienciar al cliente sobre los beneficios de pagar a tiempo y sobre los problemas de no cancelar. En síntesis, cobranza es la gestión que realiza una entidad de intermediación financiera ante sus prestatarios con el fin de recuperar los créditos y así controlar y mantener la calidad de la cartera y el riesgo institucional.

Debe tenerse en cuenta que el cobro de deudas morosas debe gestionarse constatando que la entidad se encuentre bien organizada; es decir, conocer lo que ofrece la empresa: sus productos, el flujo operativo del negocio y la tecnología que utilizan para administrar la información.

Aching y Murillo (2011) señalan dos reglas de oro para los créditos:

1. “No existen malos clientes, sino créditos mal evaluados
2. En los créditos se deben financiar negocios y no financiar problemas”.

El crédito en sí no debe constituirse en un problema sino una posibilidad de la gestión financiera para asumir el control del negocio.

Los empresarios señalan las principales razones para la morosidad: la falta de análisis de crédito, no utilizar las políticas y procedimientos adecuados, el sistema de información deficiente, un seguimiento de control de cartera inoportuno, así mismo la suficiente información del socio o cliente, la falta de investigación sectorial y una deficiente identificación de riesgos. Entre las metas del gerente de crédito y cobranzas están: alcanzar acuerdos óptimos: la consumación de las cobranzas; que las gestiones de cobranzas sean eficientes y efectivas; que permitan fortalecer la relación comercial.

Asimismo, lo que un gerente de crédito y cobranzas debe: evitar imponer al deudor sus puntos de vista; de la misma manera, evitar intimidar, humillar, hostigar, cerrar puertas, ceder demasiado terreno, cooperar más delo necesario; evitar perder de vista lo que busca y no reaccionar de forma emocional.

Ecured (2018) expresa: “Cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución...”. (Párrafo 1)

Según Seder, J. (1983), “la cobranza integra el ciclo de crédito, ya que durante este proceso la empresa recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de los subprocesos de promoción, evaluación, aprobación y desembolso”. (p.102).

Por tanto, a partir de que los clientes solicitan un crédito se debe indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear en los deudores una cultura de pago, que repercuta en la disminución de la morosidad.

1.8.1.2 Políticas de Cobranza

1. Generalidades

Las políticas de cobranza en una entidad educativa son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus créditos una vez vencidos, cuya efectividad puede evaluarse en forma parcial.

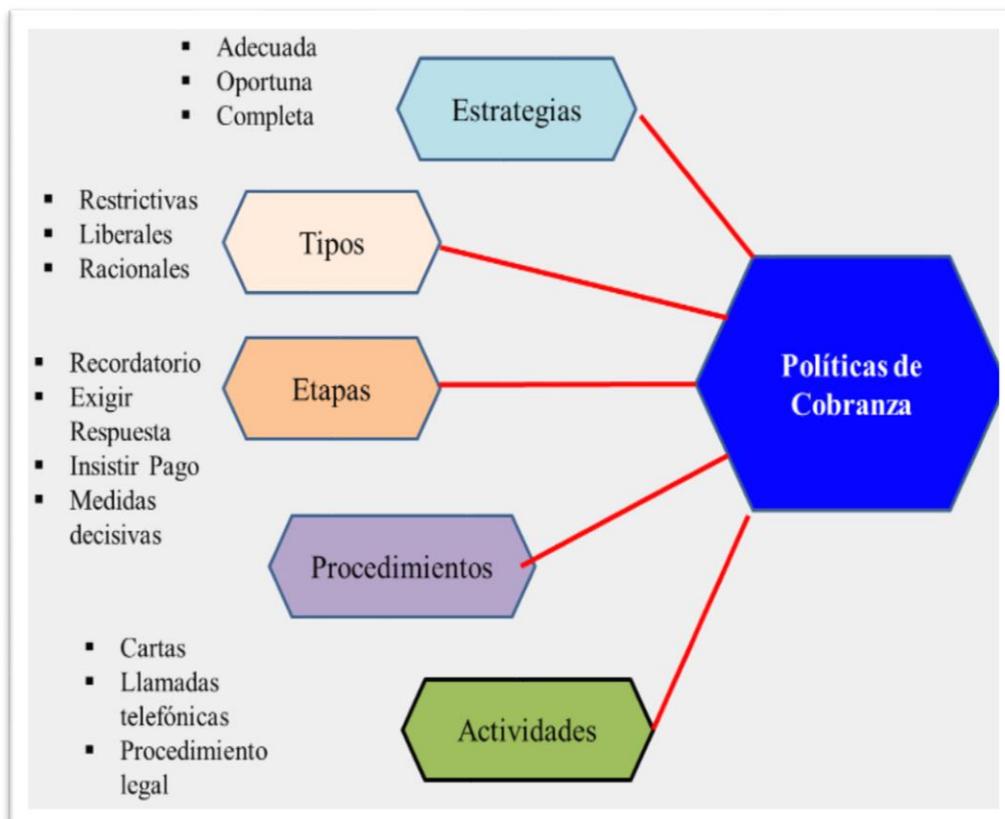
Una política de cobranza efectiva siempre está relacionada con una efectiva política de créditos; ésta debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente, debiendo la entidad tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.

2. Definiciones

De acuerdo con lo referido por Díaz A. (2016), “las políticas de cobranza pueden conceptualizarse como el conjunto de operaciones necesarias para transformar

un activo exigible documentado en un activo líquido. En conclusión, la política de cobranza se define como la orientación para ejecutar el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta”.

Figura 1. Políticas de Cobranza



Fuente: Elaboración propia

Álvarez (2001), “refiere que la política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones respecto a situaciones rutinarias.

Las políticas de cobranza de la empresa, son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus bienes o servicios una vez vencidas. (párr. 4)

La efectividad de las políticas de cobranza se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables. Una efectiva labor de

cobranza está relacionada con una efectiva política de cobranza por lo que se minimiza los gastos de cobro por cuentas difíciles o de dudosa recuperación.” (párr. 5)

“Una política de cobranza debe basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente, debiendo la entidad tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros.” (párr. 6)

Ecured (2018) expresa. “Cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución...” (párr. 1)

Según Córdoba, M. (2005), la política de cobranza “Se refiere a la forma que debe administrarse la cobranza, cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado. Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa. En condiciones normales en la primera semana de vencida la factura se le hace un llamado al cliente, a los 15 días se le envía un recordatorio amable, a los 30 días un nuevo recordatorio más enérgico y durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa. Si el cliente no liquida su adeudo, este debe turnarse con el departamento legal para gestionar su cobro”.

Asimismo, Berk, J. (2008), señala que “Las políticas de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de cuentas vencidas. Es así que entre los métodos de uso más común se encuentran: enviar avisos o cartas

en que se informa al cliente que su cuenta venció y se le solicita su liquidación, hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago, emplear una agencia de cobranza o emprender acciones legales contra el cliente. También se utiliza otro método, que en algunos casos resulta eficaz, y consiste en que la compañía se niegue a realizar nuevos embarques hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas. Aunque el objetivo de los procedimientos de cobranza es acelerar el cobro de pagos vencidos y reducir la cartera vencida, las compañías deben evitar conflictos con clientes normalmente solventes y que por alguna buena razón (por ejemplo, a causa de problemas temporales de liquidez) no han cumplido con el pago oportuno de sus deudas. Si se adopta un procedimiento de cobranza sumamente agresivo, el resultado podría ser la reducción de las ventas y utilidades futuras, ya que los clientes optarían por proveedores con políticas de cobranza más indulgentes”

García, L. (1999) nos dice “que las políticas de cobranza son las directrices generales que observará la compañía para la correcta y oportuna gestión y recuperación de la cartera y son las siguientes:

- a. Control permanente durante todo el ciclo de la obligación, iniciando en la venta o prestación del servicio y terminando con el pago efectuado por el cliente, recibido a satisfacción.
- b. Seguimiento a las principales variables que conforman la cartera de la entidad, esto es: vencimientos, niveles de rotación, casos en proceso jurídico, provisiones.
- c. La organización efectuará gestión de seguimiento antes del vencimiento de la deuda, como cobro preventivo con el objeto de recordar al cliente su compromiso de pago.

- d. Cuando el vencimiento alcance una altura de mora determinada, se efectuará el cobro administrativo a través de la elaboración de una carta comercial dirigida al cliente para informarle la mora en el pago de las facturas y negociar el compromiso de pago.
- e. Como parte del cobro pre jurídico, pasado un número determinado de días, la organización efectuará una visita a las instalaciones del cliente para llegar a un acuerdo de pago e informar que su incumplimiento generará reporte en la central de riesgo.
- f. Efectuar un reporte de las obligaciones del cliente, bien sea positivo o negativo, en la central de riesgo con una periodicidad determinada.
- g. Enviar una carta al cliente informando que efectuará reporte negativo a la central de riesgo con veinte días de anticipación a dicho reporte (Ley estatutaria 1266 de 2008 – Hábeas Data).
- h. Agotados los procedimientos administrativos, la empresa utilizará los mecanismos establecidos por la ley para efectuar el cobro jurídico debido al incumplimiento en los acuerdos previamente pactados.
- i. Previa autorización de la gerencia, se efectuará un estudio previo de los activos propuestos por el cliente como medio de dación en pago, para determinar si es viable negociarlos en el mercado o si puede hacer uso de los mismos en su proceso productivo.
- j. La organización aceptará la liquidación de la obligación a través de condonación de la deuda previa aprobación del comité de crédito”.

El proceso de gestión de cobranza se resume de la siguiente manera:

Tabla 2. Gestión de cobranza

Etapa	Término	Acción
Verificación de recibo de factura	8 días posteriores a la entrega de la factura	Llamada telefónica para conciliar valores registrados
Cobro preventivo	5 días antes de vencimiento	Llamada telefónica para recordar compromiso de pago
Cobro administrativo	60 días de mora	Carta comercial para informar mora y negociar pago
Cobro pre jurídico	90 días de mora	Visita para llegar a acuerdo
Notificación reporte negativo	20 días hábiles antes del próximo vencimiento (120 días)	Reporte negativo central de riesgo
Cobro jurídico	120 días de mora	Procedimiento ejecutivo por incumplimiento de acuerdos

Fuente: *Elaboración propia*

3. Principios de las Políticas de cobranza

De acuerdo con lo que sostiene Córdova, E. E. (2013), “la función principal de un proceso eficiente de cobranza consiste en cobrar dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor, además de ayudar a incrementar las ventas; para lo cual se debe tener en cuenta los siguientes principios:

- a. La lentitud de la cobranza da como resultado la acumulación de cuentas vencidas, y esto puede ocasionar deterioros en su liquidez.
- b. A mayor tiempo de retraso en el pago por parte del deudor, incrementaría el riesgo de cobro de la deuda.
- c. La gestión ineficaz de cobranza, tiende a ayudar al comprador imprudente a endeudarse más, conociendo que la empresa vendedora le concederá mayores plazos antes de emprender una acción legal drástica en su contra.

- d. El prestigio de la empresa, por una política de cobro efectiva, constituye asimismo, un factor importante que consigue la puntualidad de los pagos en la casi totalidad de los adeudos”.

4. Elementos de las políticas de cobranza

a. Condiciones de venta

Cuando la empresa realiza ventas a crédito deben establecer las condiciones de venta en cuanto el crédito otorgado, que comprende: plazo, los porcentajes de descuentos, fechas de pago, lugares donde efectuar los abonos a los créditos, tasas de interés, etc., así como también en cuanto a la entrega de las mercancías o servicios.

b. Plazos de cobro

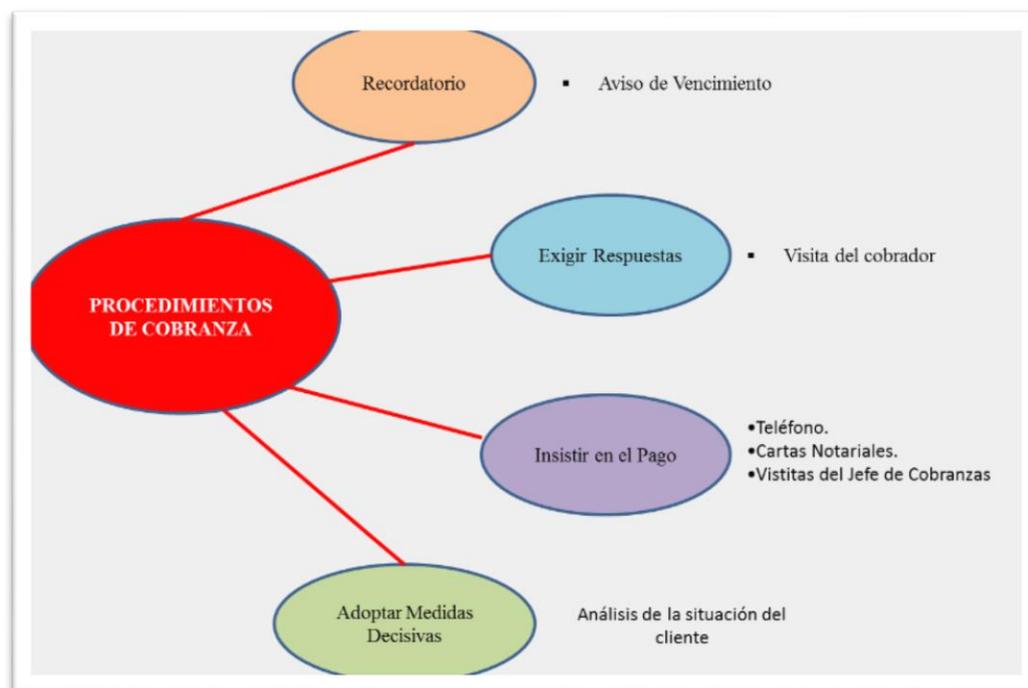
En el inicio de un proceso de cobranza con un cliente, es necesario determinar cuándo y cómo se hará el primer esfuerzo de cobro; es decir, cuánto tiempo después de la fecha de vencimiento de crédito las cuentas morosas deben recuperarse. El tiempo dependerá de lo que la empresa establezca, el cual puede ser un tiempo a criterio personal.

1.8.1.3 Procedimientos de Cobranza

1. Generalidades

Levy, P. (2009) nos dice: “que los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar; pero con la finalidad de lograr prontitud y regularidad en los pagos”. Se recomienda dar los siguientes pasos preliminares para establecer un procedimiento adecuado de cobranza:

Figura 2. Procedimientos de Cobranza



Fuente: Elaboración propia

a. El Recordatorio

Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago.

La práctica común, tanto en organizaciones comerciales que venden si el consumidor como a empresas mayoristas, minoristas o detallistas en general, como los distribuidores y representantes, convienen en enviar al cliente un aviso de vencimiento o un estado de situación de la cuenta, en la cual figuran detalladamente los distintos montos que registran el total adeudamiento. Tales estados sirven como recordatorios y dan al cliente la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tienen pendientes de cancelar.

Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación.

De igual forma, este aviso debe mandarse aún en el caso de que el cliente estuviese al día en sus pagos, por una razón de precaución o para reforzar el control de la cobranza. Se incluye en esta calificación al Talonario de Cupones, que también es usado frecuentemente por empresas cuya necesidad les permite tener mayor control de sus avisos de vencimiento.

Para clientes no locales este aviso debe ser enviado a tiempo, eligiendo la vía más rápida y segura. El uso de “Courier” o contratar empresas de mensajería son las más apropiadas para este servicio.

Uno de los requisitos esenciales de un procedimiento de cobranza es la prontitud con que se entrega o remite el primer aviso, así como conseguir su atención al requerimiento de pago, si estas actitudes captan la intención de deudor, entonces obtendremos una respuesta rápida a nuestro requerimiento.

Pero la técnica más recomendable para clientes locales, son las llamadas telefónicas porque demandan atención, hace que la persona requerida suspenda sus actividades y permite conseguir respuestas rápidas, además de concluirse con facilidad, establece una relación personal y privada.

b. Exigir Respuestas

Los deudores que no reaccionan ante el primer aviso deberán ser automáticamente objeto del siguiente paso; al cabo de un determinado número de días (de 3 a 5 días después de la fecha de vencimiento); por medio de cartas de cobranza y llamadas telefónicas más insistentes, no sólo se

recordará al deudor que está en mora, sino también se le solicitará una respuesta del porqué de su tardanza en el pago de su deuda.

El tono seguirá siendo amable y cortés, pero con la salvedad de que ya hubo un primer aviso. De todos modos, es lógico suponer que existe algún motivo justificado o injustificado a la falta de pago, como, por ejemplo, iliquidez transitoria, llegada tarde de la mercadería pocas perspectivas de ventas, etc. El objeto principal de esta segunda etapa es provocar alguna reacción del deudor, con el fin de averiguar la demora en el pago y así tratar de dar alguna solución al problema presentado. Se recomienda, en caso de que el cliente sea local, después de enviar el segundo recordatorio, que el cliente sea visitado por el cobrador.

Posteriormente si este no responde a las cartas enviadas, se le hace recordar por medio de diferentes instrumentos de cobranza; que su cuenta se ha vencido y que su requerimiento al cumplimiento de la deuda es urgente.

c. Insistir en el Pago

Si los anteriores pasos fracasan, la cobranza pasa a una etapa de insistencia o persecución. Este procedimiento busca ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque a estas alturas ya puede sospecharse que el cliente tiene mala voluntad o que no tenga intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto, se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro; Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante.

- Teléfono.

- Cartas Notariales.
- Visitas del jefe de Cobranzas.

Un proceso de confrontación severa por parte del jefe o Encargado de Cobranzas puede ayudarnos a tener una idea del comportamiento y las actividades del deudor.

Si el crédito fue dado con Fianza o Aval, la persecución se efectúa para ambas partes. Se recomienda que el resultado de estas acciones sea comunicado a la Gerencia para prever las acciones correspondientes.

d. Adoptar Medidas Decisivas

En el caso de fracasar los anteriores pasos, se debe tomar una medida decisiva o drástica. (Vencidos los diez días después de la última notificación por escrito). Es recomendable que se haga un último análisis de la situación del cliente antes de tomar decisiones drásticas.

Los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, pueden ser clasificados en dos grupos:

a. Primer grupo

Se hallan incluidos aquellos deudores que están dispuestos a pagar, pero que se encuentran imposibilitados de hacerlo a corto plazo, (iliquidez transitoria). En este caso es recomendable prestarles asistencia, permitiéndoles pagos parciales y prórrogas incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita.

b. Segundo grupo

Se hallan aquellos deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo. En este caso la empresa puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza

o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial (Cobranza Judicial).

Si existiera un contrato que lo permita, como ocurre en las ventas a plazos (con retención de propiedad), quizás convengan ejecutar el cobro mediante embargo preventivo o entrega de los bienes según cláusulas establecidas.

No es posible establecer normas generales de cobranza para todo tipo de clientes sean estos naturales o jurídicos por lo que se recomienda elaborar un reglamento operativo y dinámico de cobranza para cada tipo de negocios que requieran una cobranza efectiva y sobre todo preventiva, tal como se señala en el punto anterior.

2. Definiciones

Gitman (2003), “establece que la administración de cobranza son los procedimientos empleados para realizar las cobranzas de cuentas por cobrar, cuando éstas llegan a su vencimiento y considera que abarcan los siguientes pasos:

a. Notificación escrita

Es la primera opción en el proceso de cobro en las cuentas vencidas. Se lleva a cabo los días siguientes al vencimiento de la cuenta, para ello se envía una carta al cliente deudor, notificándole la situación, planteando la situación de morosidad y posibilidad de su arreglo.

b. Llamadas telefónicas

Se debe realizar cuando el primero no fue efectivo.

El gerente de crédito tendrá la tarea de comunicarse con el cliente deudor, exigirá el pago, según la explicación del motivo de sumo pago, se podrá considerar la posibilidad de extender el tiempo de pago del saldo deudor.

c. Visitas personales

Técnica que constituye la tercera opción, establece estas posibilidades de que el cobro se haga en el acto, ya que existe el trato directo para solucionar la deuda.

d. Agencias de cobranza

Posibilidad puede no resultar rentable, puesto que hay que recurrir a un abogado para que se encargue de recuperar el crédito. Esto conlleva un costo elevado y se puede ver afectado hasta el 50% de las deudas cobradas.

e. Cobranza legal

Se recurre a ella incluso antes de la posibilidad anterior, pero se debe tener en consideración que es un procedimiento costoso, y que aun así no garantiza el cobro de los importes deudores”.

Por otro lado, Levy (2009), “plantea que se refiere a los procedimientos que la empresa sigue con la finalidad de recuperar la cartera vigente y vencida.

Las políticas de cobranza sirven para consolidar criterios, evitar arbitrariedades, al momento de reclamos, simplificar los trámites de cobro, establecer las prioridades y determinar las normas de comportamiento que deben de asumir los encargados de gestionar la cobranza.

Algunos autores coinciden en mencionar que las políticas de cobranza rigen los procedimientos que la empresa aplica para efectuar el cobro de las cuentas por cobrar”.

Van Horne (2010) nos dice “que es la técnica que usan las empresas para ejecutar el cobro de las deudas a sus clientes cuando se vencen los plazos de pago de sus facturas. El respectivo aviso de cobro por parte del área de créditos y cobranzas es a través de medios como llamadas telefónicas, correos electrónicos, agencia

externa y en caso de pasar a mayores instancias, se hará acudiendo a las instancias legales.

Considerando lo planteado, señala que existen varias alternativas que las empresas pueden emplear para antes de declarar la incobrabilidad de sus cuentas, algunas de esas alternativas son simples, pero otras poseen un grado más alto de complejidad.

Es por este motivo que las políticas de cobranza revisten significativa importancia, debiéndose tomar en cuenta para el desarrollo de la investigación, puesto que aportan conocimientos claves sobre la variable cuentas por cobrar que se están estudiando, aportando bases teóricas que favorecen la investigación”.

3. Características de la administración de cobranzas

El mismo autor Van Horne, “establece que la administración de cobranzas tiene las siguientes características:

a. Liberales

Tienden a ser magnas, se otorgan créditos considerando las políticas que usan las empresas de la competencia, no presiona enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y determinación de periodos para el pago de saldos.

b. Racionales

Cuando se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes los gastos de cobranza; se aplican considerando los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio.

c. Restrictivas

Se caracterizan porque la concesión de créditos es en periodos sumamente cortos, las normas de créditos son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva”.

Álvarez (2001), con relación a lo antes mencionado, explica “que la política es una guía clara donde deben encaminar todas las actividades de una misma clase que permita tomar decisiones al desarrollo de las actividades”.

4. Etapas de la Cobranza

Los procedimientos para ejecutar las cobranzas efectivas deben cumplir con una estrategia anticipada y planificada, deliberadamente fundamentada en una serie de etapas regulares que se ejecutan en secuencia, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es a fin de cuentas, maximizar el cobro y minimizar las cuentas por pagar.

Existen muchas e interesantes técnicas y herramientas para llevar a cabo una cobranza efectiva, pero la realidad es que todas se insertan en un plan básico de acciones que garantiza el éxito. En líneas generales, una cobranza efectiva tiene cuatro etapas:

a. Etapa Preventiva:

Se hace una llamada, o se envía un correo electrónico al cliente con a fin de recordarle el vencimiento próximo de su obligación.

b. Etapa Administrativa

Pasado uno o más días después del vencimiento de la deuda, el departamento de cartera hará continuas llamadas y continuos envíos de correos electrónicos solicitando la cancelación de la obligación ya vencida.

c. Etapa Pre jurídica

Se inicia el cobro persuasivo por parte de la empresa con la asistencia de un abogado.

d. Etapa Jurídica

Es cuando entran los abogados a formar una parte importante, porque serán ellos los encargados de cobrar el dinero a favor del acreedor.

1.8.2.1.4 Rol de la Gestión de Cobranzas

De acuerdo con lo sostenido por Zuluaga, G. (2001), la gestión de cobranza es el conjunto de acciones aplicadas coordinada, oportuna y adecuadamente por parte de la empresa a los clientes, con el objeto de recuperar sus créditos, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el mismo, ofreciendo alternativas de solución para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de compromisos. Por lo tanto el proceso de gestión de cobranza es interactivo y continuo, realizado con el fin de tener acercamiento con el cliente, y brindar soluciones ante situaciones imprevistas.

Según Ettiger, R. (1992), “la empresa debe realizar acciones con la finalidad de que el cliente perciba la gestión de cobranzas como algo continuo y no esporádico; por tal motivo resulta muy importante la implementación de políticas y estrategias de cobranza y el seguimiento oportuno y rápido por los diversos estamentos participantes de la gestión: call center, personal del departamento de cobranzas y gestores de campo”. (p. 134).

El cliente debe sentir que se lo está marcando constantemente. Es fundamental la ejecución de acciones dirigidas a todas las personas que participaron en el crédito, incluyendo cónyuges, garantes, familiares o amigos que ofrecieron referencias.

De acuerdo con Batle, E. (2008), “una gestión de cobranzas mal definida o que no es bien entendida puede llevar a la toma de estrategias equivocadas y costosas. A continuación, se describen errores en este sentido:

1. Refinanciación, renovación u otorgamiento de un crédito para cancelar uno previo en atraso sin el debido análisis y seguimiento de la situación actual del cliente: Estas son prácticas erradas que conllevan a maquillar la cartera y empeorar la situación en el corto plazo. Existen algunas excepciones como desastres naturales o calamidades (incendios, inundaciones, etc.) donde un número significativo de clientes pueden verse afectados.
2. La recepción de bienes o artefactos del negocio o el hogar como medio de repago de la deuda: Esta práctica puede desorientar al gestor que se convierte en una especie de intermediario o vendedor de artefactos. Muchas veces el cliente prefiere entregar sus bienes sin hacer esfuerzo para cancelar el crédito, debilitando de esta manera, la imagen y posición de la institución en el mercado.
3. La subjetividad: Considerar ciertos clientes como pérdida total, o confiar en exceso en la buena voluntad de los clientes, pueden distraer la gestión resultando en pérdidas de tiempo y dinero de la institución”. (p. 167)

1.8.1.5 Negociación en proceso de cobranza

El personal encargado de las cobranzas debe personalizar cada gestión en base a las características particulares de cada deudor, es importante que se diferencie fundamentalmente la personería jurídica del deudor; en razón de que es distinto negociar con una persona por un pago personal, porque el trato es directo con el deudor; y él mismo puede tomar las decisiones sobre el pago de su deuda; por lo tanto, es importante tomar en consideración que cada uno de los tipos de perfil de deudores se le debe dar un trato diferenciado para poder recuperar las deudas; siendo

ésta la misión y responsabilidad del personal que realiza el cobro, para lo cual deberá preguntarse lo siguiente: ¿Quiere pagar el representante del estudiante?; ¿Puede pagar el representante del estudiante?; ¿Sabe el representante del estudiante qué debe pagar?; ¿Es de buena fe el representante del estudiante?; ¿Tiene el representante del estudiante una razón objetiva para no pagar?

Del análisis que haga el personal que gestiona el cobro, podrá averiguar si el representante del estudiante tiene problemas con la educación ofrecida por la unidad educativa, por pérdida de trabajo, que podría ser una razón objetiva de su incumplimiento, el representante del estudiante tiene liquidez pero no tiene intención de pagar ya que tiene otras prioridades y actualmente la ley prohíbe las medidas restrictivas a los educandos, por lo que se estaría ante una morosidad intencional; también puede darse el caso de que el representante del educando no cuente con liquidez pero lo haría cuando ésta mejore, considerándose una morosidad fortuita pero transitoria.

Es menester conocer que hay dos tipos de morosos: los que teniendo liquidez no realizan el pago y que tarde o temprano pagan la deuda y, aquellos que son morosos intencionales que lo hacen a destiempo. Además, existen los deudores que quieren cancelar la deuda y no lo hacen por no contar con la liquidez suficiente, pero que lo harán si se les ofrece facilidades u otras formas para su cancelación.

1.8.1.6 Plan estratégico de cobranza

Silva, A., & Sevilla, G, (2013), “sostienen que es un documento resultante de la planeación estratégica de las cobranzas que es utilizado para dar la orientación de la organización y procedimientos a seguir para efectivizar las cobranzas en un periodo de tiempo, de forma que suele estar formado por un conjunto de decisiones de gestión

que se centran en lo que hará la empresa para alcanzar el éxito y la forma en que lo hará”.

Altamirano & Cascante, (2007), “aseveran que la elaboración de un plan estratégico es importante y consiste en mejorar la gestión del departamento de cobranza, para establecer progresos en el procedimiento de recaudación de las deudas por actividades o servicios que brinda; de esta forma se conseguirá la reducción del nivel de morosidad de los usuarios.

La planeación estratégica es la planeación a largo plazo que enfoca a la organización como un todo. Los administradores consideran a la organización una unidad total y se preguntan a sí mismo qué debe hacerse a largo plazo para lograr las metas organizacionales”.

Gálvez, (2008), “sostiene que la planificación estratégica es un proceso de evaluación sistemática de un negocio, mediante el cual define los objetivos a largo plazo, identifica las metas y objetivos cuantitativo, desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos y localiza recursos a llevar a cabo dichas estrategias; es decir, la estrategia fija la dirección hacia donde se dirige la institución, para la consecución o logro de sus objetivos, eliminando la improvisación, disminuyendo la incertidumbre y alineación de los recursos para lograr mejores resultados, ahorro de dinero, tiempo y esfuerzo.

La planeación estratégica se puede definir como la formulación, ejecución y evaluación de decisiones que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos y desarrollar una fórmula eficaz de cuáles deben ser sus objetivos y qué políticas serán necesarias para alcanzarlos.

La cobranza tiene políticas, estas deben ser coherentes y deben abastecer las necesidades y las políticas de la organización a la que se aplican; asimismo, ésta tiene que cumplir con unos factores, a saber:

1. Determinar normas eficaces que se acoplen a la entidad para ejercer una buena política de cobranza.
2. Tener como objetivos que no sea necesario cobrar y tener en cuenta que la empresa otorgue el máximo del crédito con una rápida y económica recuperación.
3. Establecer políticas de cobranzas basadas en normas realizables y que se adapten a las circunstancias.
4. En casos complejos, la administración, con audacia si es necesario, debe adoptar nuevas formas que pueden ser tan variantes y eficaces, como lo es la actividad de una sociedad organizada.
5. Las políticas y procedimientos deben estar en constante revisión para evitar diferencias, debiendo mantener su claridad, flexibilidad, dinamismo y uniformidad.
6. Las políticas deben estar protegidas por normas y procedimientos claros y orientados y a establecer un equilibrio entre los gastos de la cobranza y sus resultados.
7. Si una vez aplicadas todas las acciones de cobranza no se logra obtener la recuperación de la deuda, se debe efectuar un estudio para de las condiciones del deudor contemplar la posibilidad iniciar la etapa de cobro pre jurídico.

Aparte de esto también maneja un proceso y este consiste en, una planeación, encuentro, comunicaciones y acciones legales”.

Vicuña, J. M. (2015) indica que el plan estratégico es el plan maestro en el que la administración recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado hoy, para aplicarlas en los años venideros, para lograr una organización competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés.

1.8.2 La Morosidad

1.8.2.1. Generalidades

Teniendo en cuenta lo indicado por Brachfield (2003), el término moroso se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por una parte, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso a la persona que no cumple oportunamente con la obligación del pago.

En la empresa se utiliza tanto para designar los créditos que no se han cobrado después de su vencimiento como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables y que en la contabilidad se registrarán a través de las cuentas correspondientes.

La morosidad se atribuye a la cartera pesada, ya que los clientes han incumplido su compromiso de pago; es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y mala administración y consiste en el retraso de pagos de una obligación, llamándosele moroso a la persona que aplaza o no realiza los pagos de su obligación en los plazos pactados: lo que automáticamente genera un incremento del monto a pagar, puesto que se adicionan los intereses bajo la tasa efectiva ya contemplada en las formas contractuales.

En síntesis, la morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica en la que una obligación se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de

una obligación, de cualquier clase, aunque suele identificarse principalmente con la demora en el pago.

1.8.2.2 Definiciones

Capelli, Rodolfo. (2008) expresa que la morosidad; “Es la cartera pesada, por cuanto los clientes han incumplido su compromiso de pago; la morosidad es consecuencia de una mala calificación del crédito, en cuanto a información, garantías y una pésima administración. Por ello atendiendo a este último factor se debe tener en cuenta la clasificación del deudor o cartera de créditos”. (p.77)

Se entiende a la morosidad como falta al cumplimiento de cualquier índole, en especial con retrasos en cuanto a pagos de alguna deuda en fecha acordada.

El Código Civil Peruano (2015) en el capítulo segundo, afirma lo siguiente:

Artículo 1333°: “Incurre en mora el obligado desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación.” (p.438)

Artículo 1334°: “En las obligaciones de dar sumas de dinero cuyo monto requiera ser determinado mediante resolución judicial, hay mora a partir de la fecha de la citación con la demanda.” (p.438).

Artículo 1336°: “El deudor constituido en mora responde de los daños y perjuicios que irroque por el retraso en el cumplimiento de la obligación y por la imposibilidad sobreviniente, aun cuando ella obedezca a causa que no le sea imputable. Puede sustraerse a esta responsabilidad probando que ha incurrido en retraso sin culpa, o que la causa no imputable habría afectado la prestación; aunque se hubiese cumplido oportunamente.” (p.438)

Artículo 1338°: “El acreedor incurre en mora cuando sin motivo legítimo se niega a aceptar la prestación ofrecida o no cumple con practicar los actos necesarios para que se pueda ejecutar la obligación.” (p.439)

Generalmente, en el mundo empresarial, cuando se presentan los casos de morosidad, simplemente se deja de brindar el servicio y se procede a la cobranza en todas sus fases; sin embargo, las instituciones educativas, enfrentan una situación distinta, Pues no pueden tomar medidas extremas, porque el servicio que brinda es educación, que es un derecho constitucional, el cual no se puede restringir.

La morosidad es consecuencia del impago por parte del cliente usuario de sus obligaciones comerciales o financieras dentro del plazo pactado inicialmente. En el campo financiero es una falta de puntualidad en cumplir un objetivo, una cancelación o devolución de los recursos prestados.

Gonzales, J. (2012), señala que la morosidad prolongada según el plazo, conduce a la inmadurez de la empresa, ya que sin dinero la empresa no puede crecer de forma continua o estable, y sus efectos pueden ser la necesidad de financiamiento. Los cobros o retrasos que tiene el cliente, suponen una escala de posibilidades derivadas a la económica o inversión de la empresa, porque la morosidad propaga una conexión financiera externa sin la posibilidad de pagar o ligar la empresa; para todo empresario un crédito otorgado a un cliente representa un ingreso pero este funciona al contrario cuando el cliente no paga o aplaza su crédito largo plazo.

Según Westley, G y Branch, B (2000) la morosidad varía con los cambios que influyen constantemente en las políticas empresariales; a pesar de esto, las políticas y estrategias de cobranza buscan motivar a los deudores a cumplir con las fechas de pagos pactadas. (p.78)

De acuerdo con lo expresado por Aguilar y Camargo (2003); la morosidad constituye un grave problema en las instituciones financieras, ya que ocasiona grandes pérdidas, debido al retraso en el cumplimiento de las obligaciones, de cualquier clase que ésta sea, por parte del deudor no paga el interés o el principal de

su deuda a su vencimiento, considerándose como moroso un crédito cuando se ha producido un retraso de tres semanas en el pago de dichas cantidades.

1.8.2.3 Tipos de morosidad

Gonzales, J. (2012), considera los siguientes tipos de morosidad:

1. Moroso por negligencia

Es el empresario que crea una empresa sin tener la capacidad de control ni de cumplir con sus obligaciones comerciales y financieras y, en el tiempo termina con deudas impagables fruto de su mala gestión empresarial.

2. Moroso fortuito

Es la persona que tiene la voluntad de cancelar su deuda, pero no cuenta con la capacidad de pago. En su mayoría los deudores morosos intentan hacer creer a sus acreedores que están pasando una situación de falta de liquidez; pero es posible conocer por diversos medios las intenciones iniciales del por qué no realiza sus pagos en los tiempos previstos.

1.8.2.4 Índice de morosidad

Es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total y constituye uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

Según la SBS (2010) en su publicación Glosario de Banca indica que es necesario considerar los siguientes indicadores financieros de la calidad de cartera para evaluar el riesgo crediticio:

1. Indicador de cartera atrasada

Es el cociente entre la suma de los créditos vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Colocaciones vencidas y en cobranza judicial}}{\text{colocaciones totales.}}$$

2. Indicador de cartera de alto riesgo

Es el cociente entre la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial sobre los créditos directos.

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Colocaciones reestructuradas, refinanciadas, vencidas y en cobranza judicial}}{\text{colocaciones totales.}}$$

3. Indicador de cartera pesada

Está definida como el cociente entre las colocaciones créditos contingentes clasificados como deficientes, dudosos y pérdidas, y el total de créditos directos y contingentes.

Es un indicador más fino de la calidad de la cartera al considerar, la totalidad de crédito que presenta cuotas en mora.

$$\text{Tasa de morosidad} = \frac{\text{Colocaciones de créditos deficientes} + \text{dudosos} + \text{créditos perdidos}}{\text{colocaciones totales.}}$$

Se clasifica como vencida la cartera de crédito, cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación.

Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento.

De conformidad con la regulación aplicable, los créditos declarados vencidos que liquiden los saldos pendientes de pago o que siendo créditos reestructurados

o renovados cumplan con el pago sostenido del crédito, volverán a considerarse cartera vigente.

Aguilar y Camargo (2004) señalan que los indicadores de cartera tienen algunas limitaciones y explican que los indicadores de morosidad se limitan al monto de colocación observado dentro del Balance, lo cual no captura posibles prácticas de venta a precios simbólicos de colocaciones deterioradas, castigos contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno.

Igualmente, los autores señalan que las mediciones de morosidad son agregadas y estáticas, lo cual contrasta con el comportamiento dinámico de la morosidad de cada portafolio de crédito, que para instituciones financieras tiene un periodo de maduración de aproximadamente 18 meses. Se debe tener en cuenta, que los créditos castigados contablemente están en función de los requerimientos de la regularización; por lo tanto, del cumplimiento de los mismos por parte de los asesores. Por otro lado, si los asesores de las entidades financieras refinancian los créditos, que según su conocimiento tiene alta probabilidad de pagar fechas futuras, disminuyen el ratio de morosidad, pero aumentan el ratio de cartera de alto riesgo. De esta manera podría tener cierta discrecionalidad al momento de manejar los niveles de morosidad.

1.8.2.5 Factores que inciden en la morosidad

Según lo explica Saurina (1998), se atribuye como factores determinantes de la morosidad, los siguientes:

1. Factores macroeconómicos

Son relativamente comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. El autor sostiene que, debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas

que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando. De esta manera utiliza algunas de las conclusiones teóricas de modelos que tratan quiebras de empresas para explicar los determinantes agregados de la morosidad.

Una conclusión compartida por los modelos teóricos y empíricos es que existe una relación negativa entre ciclo económico y morosidad. Sin embargo, esta relación puede ser afectada por las variables que se usan para medir el ciclo. Adicionalmente, se debe evaluar si la relación entre morosidad y ciclo es sincronizada o incluye rezagos; es decir si es la tasa de crecimiento corriente de la economía es la que determina la morosidad actual, o en periodos previos de expansión generaron una mejor capacidad de pago futura de los agentes y por lo tanto menores tasas de morosidad posteriores.

Las mayores restricciones de liquidez pueden generar problemas en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un aumento generalizado de los salarios, del precio de las materias primas o de los tipos de interés activos puede reducir la capacidad de pago de las empresas o familias (un incremento en los salarios mejora su capacidad de pago).

Por otra parte Davis (1992). Utiliza la tasa de crecimiento del PBI, los salarios y precios reales de las materias primas, los tipos de interés y el ratio de endeudamiento sobre PBI para explicar el ratio de quiebras empresariales en algunos países de la OCDE.

Brookes, M. (1994), explica la probabilidad de mora en el pago de los créditos hipotecarios de las familias como función del nivel de renta, de la ratio de servicio de deuda, del cociente entre la riqueza neta del sector privado y el número de créditos hipotecarios, de la tasa de variación del desempleo y de la

ratio de endeudamiento sobre el valor de las propiedades inmobiliarias, así como de las restricciones de liquidez que enfrentan los agentes.

En resumen, los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento.

2. Factores microeconómicos

Saurina (1998) expresa que el comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, aquellas entidades que tengan una política de colocaciones más agresiva se espera que presenten tasas de morosidad mayores. En este sentido, el crecimiento del crédito, el tipo de negocio y los incentivos a adoptar políticas más arriesgadas son los grupos de variables más analizados.

Uno de los elementos más importantes sobre la tasa de morosidad de una institución bancaria es la velocidad de su expansión crediticia, incrementos importantes en la tasa de crecimiento de las colocaciones pueden ir acompañados de reducciones en los niveles de exigencias a los solicitantes.

Una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas. Entidades con problemas de solvencia pueden iniciar una especie de “huida hacia adelante” buscando expansiones en segmentos más rentables, pero con mayores riesgos.

1.8.2.6 Sugerencias para evitar la morosidad

Para Gala (2008), para evitar la morosidad, siempre deben tenerse en cuenta la perseverancia, la constancia y la insistencia; y para no llegar a situaciones críticas y

conseguir el cobro a los clientes morosos se deben considerar los factores de tiempo, periodos de riesgo y el factor confianza.

1. Factor tiempo

Actuar con rapidez es fundamental, pues en el primer mes se pueden recuperar la mayoría de las facturas impagadas, o sea, alrededor del 81%. En los meses posteriores tal porcentaje se reduce significativamente.

2. Factor períodos de riesgo

El autor no advierte sobre la existencia de periodos de riesgo; sino que hay épocas del año - como por ejemplo los meses de enero, julio, agosto y diciembre - en las cuales resulta más probable que se produzca un impago por parte de un cliente. Ello es debido por el hecho de que las empresas tienen que afrontar el pago de impuestos, pagos extras de los trabajadores, o el decrecimiento de la facturación, como es el caso de agosto.

3. Factor confianza

El moroso selecciona a quién va a dejar de pagar o a quién va a retrasarle el pago porque tiene establecidas sus prioridades de pago. Normalmente, deciden retrasar el pago o decididamente no pagar al acreedor que esté geográficamente más alejado, ya que los morosos intentan siempre ganar tiempo diciendo que van a pagar. Aquí juega un papel importante el factor confianza, teniendo en cuenta que los peores morosos son los amigos.

Según Gala (2008), las claves contra los morosos, son las siguientes:

1. Analizar previamente los créditos, procurando coincidir como cliente de los mismos bancos que el moroso, solicitar referencia de los clientes con los que se trabaje, utilizar información del registro mercantil, de proveedores y de las centrales de riesgo.

2. Determinar la política de límite de crédito, en función de los antecedentes y diversos tipos de clientes.
3. Efectuar en forma correcta la apertura de créditos del cliente, consignando necesariamente los datos fiscales, de facturación, dirección, datos personales, y otros datos que brinden una seguridad razonable.
4. Utilizar métodos adecuados de cobro que garanticen el pago (domiciliaciones bancarias).
5. Tomar conocimiento de los sistemas internos de pago del deudor (qué días paga, por qué medio).
6. Controlar el vencimiento de la fecha de pago, comunicándose anticipadamente con el deudor para asegurar su cumplimiento.
7. Tomar conocimiento del control del gasto derivado de las insolvencias de clientes.

Otras recomendaciones para combatir la morosidad, son las que aporta López J. (2007), al señalar que se dispone de varios medios para protegerse de la morosidad de sus clientes, a saber:

1. Consultar las centrales de riesgo.
2. Utilización del Factoring, si la intención es deshacerse de las deudas.
3. Asegurar el cobro de las deudas por intermedio de un seguro de crédito.
4. En caso extremo, acudir a diversas empresas especializadas en el cobro de morosos.

1.8.2.7 Bajo nivel de recaudación

Los efectos que produce la morosidad en la Institución Educativa Privada “José María Arguedas” que se traducen en un bajo nivel de recaudación por los conceptos de matrícula y pensiones por parte de los padres de familia o apoderados, hacen que

los que pagan a tiempo subvencionen la educación a los que no pagan, afectando a la planilla, por lo que hay retrasos en los pagos y una alta rotación de personal, debido a la Ley de Protección a la Economía Familiar sobre el pago de pensiones en centros y programas educativos privados.

Dicha norma señala que los colegios privados no pueden impedir la matrícula o el ingreso de los estudiantes cuando los padres tienen deudas; así como tampoco pueden condicionar la evaluación al pago de pensiones, ni tomar otras acciones que afecten el derecho a la educación.

Se ha comprobado que hay padres que dejan de pagar la pensión amparados en el marco legal que les permite que aún no hayan pagado su hijo siga recibiendo el servicio educativo; ello ha dejado a los colegios sin herramientas para poder realizar los cobros.

De esta manera, lo único que adoptan los colegios privados como alternativa, es que los colegios privados para exigir a los padres el pago de las pensiones atrasadas retienen el certificado de notas, que se emite cuando el estudiante termina la educación secundaria; lo que significa que deben esperar un largo período de tiempo para que los padres o apoderados hagan efectiva las deudas atrasadas con el consiguiente perjuicio de la institución educativa, que se ve obligada a recurrir a otras fuentes de financiamiento para cumplir con sus obligaciones corrientes y posibles mejoramiento de su infraestructura.

1.8.2.8 Alto índice de morosidad de pagos

La Institución Educativa Privada “José María Arguedas” acusa un alto índice de morosidad en los pagos de pensiones y matrículas por parte de los padres de familia y apoderados de los estudiantes, debido a factores propios de la institución y de los

deudores, la misma que afecta su estabilidad, ya que no puede cumplir con sus obligaciones corrientes creando sobresalto en los colaboradores y en los proveedores, que si bien se paga no se hace en forma oportuna.

De acuerdo con Brachfield P. (2000), las causas que esgrimen los deudores son: iliquidez y problemas financieros, económicos, circunstanciales, culturales, de nivel intelectual, causas emocionales.

León de Cermeño y Schreiner (1998), sostienen que el alto índice de morosidad genera externalidades negativas en los mercados de microcrédito, como por ejemplo, la destrucción de la confianza, el daño en la formación de expectativas de los agentes, etc.; sin embargo, es importante no perder de vista el hecho de que las altas tasas de morosidad presentadas por algunas instituciones, probablemente como reflejo de una mayor ineficiencia en su gestión, pueden generar, de mantenerse en el largo plazo, efectos perversos sobre la sostenibilidad y viabilidad del sistema micro financiero en su conjunto.

1.8.2.9 Fraccionamiento de deudas sin pago de mora

Se ha constatado que en la Institución Educativa Privada “José María Arguedas” para lograr ingresos procedentes de las pensiones o matrículas de los estudiantes, han sido fraccionados, pero sin adicionar ningún pago por mora, ocasionando que se alargue el plazo de deuda y persista el incumplimiento de pago, afectando igualmente la economía de la Institución.

En muchas ocasiones entran en contradicción diversos criterios que se desea aplicar, a saber:

- 1°. Los encargados de cobranza pueden considerar que cuando, por determinadas circunstancias puntuales, los deudores carecen de medios para atender el pago de los importes que adeudan, es de justicia conceder una moratoria en el pago.

Incluso puede plantearse que el aplazamiento o fraccionamiento de pago sea la única alternativa viable para conseguir la realización del pago, pues en otro caso quizás sería necesario esperar la adopción de medidas que establece la ley, lo que requiere demasiado tiempo.

- 2°. La necesidad de no retrasar la disponibilidad de tesorería y la obligatoriedad de cumplir una normativa, que solo autoriza el aplazamiento de pago cuando concurren determinadas condiciones.

Como quiera que existe un margen de discrecionalidad en las apreciaciones de capacidad económica, pero que nunca debe convertirse en arbitrariedad, resulta muy conveniente disponer de una normativa interna que establezca los criterios y condiciones para conceder o denegar aplazamientos o fraccionamientos de pago, de tal manera que, con su aplicación, se asegure un tratamiento razonablemente uniforme cuando se valoren situaciones y expedientes, que obviamente no serán idénticos.

1.9 Definición de términos básicos

1.9.1 Capital de trabajo

Diferencia del activo circulante respecto al pasivo circulante, cuyo margen positivo permite a las empresas cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

1.9.2 Cartera atrasada

Créditos directos que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento y que se encuentran en situación de vencidos o en cobranza judicial.

1.9.3 Cartera de alto riesgo

Es la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial.

1.9.4 Cartera pesada

Corresponde a los créditos directos e indirectos con calificaciones crediticias del deudor de deficiente, dudoso y pérdida.

1.9.5 Cartera vencida

Son la cantidad de documentos y créditos que no han sido cancelados en la fecha de vencimiento o como la incapacidad del usuario para cumplir con sus obligaciones de corto plazo en la capacidad que vencen (Lara, A., & Núñez, H, 2014)

1.9.6 Cobranza extrajudicial

Comprende todas las estrategias de cobranza más o menos convencionales, que tiene una empresa para recuperar su dinero sin iniciar una demanda en contra del acreedor.

1.9.7 Cobranza judicial

Se trata de una demanda formalizada en tribunales, que realiza la empresa a su cliente moroso y que termina con el pago de la deuda más los intereses de mora generados y los honorarios judiciales implicados, o con un nuevo acuerdo de pago, nuevas condiciones y nuevos plazos de pago.

1.9.8 Control

Es, en consecuencia, una función que no se desarrolla en el vacío, sino que se inserta dentro del proceso de administración, y presenta características perfectamente diferenciadas, según el nivel de decisión en el que opere.

1.9.9 Fecha de vencimiento

Fecha en la cual debe pagarse una factura para que una cuenta siga vigente y evitar el pago de intereses y multas.

1.9.10 Gestión de cartera

Actividad consistente en la gestión de los activos financieros que componen la cartera de un cliente con objeto de obtener el máximo rendimiento posible.

1.9.11 Gestión del riesgo

Es la potencial de pérdida causada por un evento (o serie de eventos) que pueden afectar adversamente el logro de los objetivos de la compañía.

El rol de la gestión del riesgo, es manejar un proceso que provee a los responsables de los resultados la mejor oportunidad de alcanzar los logros deseados. El proceso se enfoca en aquellos elementos que influyen los resultados: eventos, riesgos, impulsores de riesgo, controles.

1.9.12 Iliquidez

Característica de algunos productos financieros que no permiten retirar los fondos invertidos hasta que transcurra un cierto plazo.

Un producto financiero ilíquido es, por ejemplo, un plan de pensiones para la jubilación ya que el dinero no se disfruta hasta que no se produce la contingencia para la que se contrató, llegar a la edad de jubilación.

1.9.13 Incobrables

Se producen cuando el cliente deudor se declara insolvente o tiene una falta de flujo de efectivo para pagar sus deudas actuales. Cuando está claro que la cuenta no se pagará en absoluto, la deuda puede ser cancelada y más tarde convertirse en una deducción de impuestos. Un Certificado de Incobrabilidad permite respaldar la provisión de cuentas por cobrar en la contabilidad y permite castigar tributariamente los créditos incobrables, al presentarlos ante impuestos internos como respaldo, obteniendo un beneficio tributario y evitando gastos rechazados por el SII.

1.9.14 Insolvencia

Es la imposibilidad de cumplir con las obligaciones contraídas al no tener medios líquidos. Es una situación jurídica en la que se encuentra una persona física o empresa cuando no puede hacer frente al pago de sus deudas.

Esta situación se produce cuando el activo circulante es inferior al pasivo exigible.

La insolvencia también se llama quiebra o bancarrota.

1.9.15 Liquidez

Mayor o menor facilidad con que se redime, negocia o se convierte en efectivo un título valor en cualquier momento, de acuerdo con el volumen y frecuencia con que se transe en bolsa.

1.9.16 Mora

Retraso en el cumplimiento de una obligación, que provoca el devengo de interés moratorio ante la deuda pactada.

1.9.17 Necesidades

Bienes y servicios económicos que se consideran básicos para la supervivencia, como el alimento, la vestimenta y la vivienda.

1.9.18 PBI (Producto bruto interno)

Indica el tamaño de la economía de un país con sus respectivas actividades, mediante la suma del conjunto de bienes y servicios finales producidos dentro del mismo, en un periodo determinado.

1.9.19 Planeación

Parte del proceso administrativo que establece las directrices, definen estrategias y selecciona alternativas y cursos de acción, en función de objetivos y metas generales económicas, sociales y políticas; tomando en consideración la disponibilidad de

recursos reales y potenciales que permitan establecer un marco de referencia necesario para concretar programas y acciones específicas en tiempo y espacio.

1.9.20 Ratio de morosidad

Es el porcentaje que representan los créditos dudosos de una entidad sobre el total de la cartera de créditos. En la legislación española, créditos dudosos incluyen saldos vencidos hace más de 3 meses y no pagados, junto con aquellos saldos, vencidos o no, sobre los que existen dudas razonables sobre su reembolso total en tiempo y forma previstos contractualmente.

Es una ratio que expresa en porcentaje los créditos o clientes de dudoso cobro de una entidad con respecto al total de créditos o clientes.

1.9.21 Reducción de riesgos

Es un concepto análogo al control de pérdidas y tiene por objeto la reducción, tanto de la frecuencia como la intensidad de los riesgos potenciales de la empresa.

Incluye por tanto, todo el conjunto de actividades y funciones encaminadas a la reducción, evitación o control, bajo cualquier forma de los acontecimientos que puedan producir una pérdida al en la empresa. Una vez identificados y evaluados los riesgos es tarea previa a su tratamiento financiero el análisis y desarrollo de vías de reducción de los mismos.

1.9.22 Riesgo

Exposición a la pérdida del capital de inversión debido a una variedad de causas como el fracaso comercial, volatilidad del mercado bursátil y cambios en las tasas de interés. En el ámbito comercial, la probabilidad de sufrir pérdidas o reducción de las utilidades.

1.9.23 Riesgo de solvencia

Es la contingencia de pérdida por deterioro de la estructura financiera del emisor o garantía del título y que puede generar disminución en el valor de la inversión o en la capacidad de pago.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo

La presente investigación es de tipo Aplicada. Este tipo de investigación se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, y hace uso de los métodos del pasado, los conocimientos o teorías o de investigación básica para resolver un problema existente en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad.

2.1.2 Diseño

El diseño de la investigación que se utilizará será No Experimental y Transversal de acuerdo con las siguientes consideraciones:

1. Diseño no experimental, porque se desarrolla sin manipular ninguna variable; sólo se observan y analizan los fenómenos tal y como se presentan en su contexto natural.
2. Diseño Transversal, porque se describen y analizan las variables mediante la recolección de datos en un momento dado.

2.2 Población y muestra

2.2.1 Población

De acuerdo con lo expresado por Tomas – sábado, J (2010), la población es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. (p. 21)

La población de la presente investigación estará conformada por la totalidad de los colaboradores de la Institución Educativa Privada “José María Arguedas– Lima.

2.2.2 Muestra

Por las características de la población de análisis para la muestra se considera al total de trabajadores. Por ello la muestra está conformada por 25 colaboradores de la Institución Educativa Privada “José María Arguedas.

2.3 Técnicas para la recolección de datos

2.3.1 Técnicas

Se utilizó las técnicas de Encuesta y Entrevista.

2.3.1.1 Encuesta

En opinión de García Ferrando M. (1989) “prácticamente todo fenómeno social puede ser estudiado a través de las encuestas”. Cuatro razones avalan esta afirmación: Las encuestas son una de las escasas técnicas de que se dispone para el estudio de las actitudes, valores, creencias motivos; hay estudios experimentales en que no se conocen inicialmente las variables que intervienen y la encuesta, mediante su instrumento que es el cuestionario hace posible determinar las variables de estudio; la encuesta se adapta a todo tipo de información a cualquier población; permiten recuperar información sobre sucesos acontecidos a los encuestados. Finalmente, permiten estandarizar los datos para un análisis posterior, obteniéndose gran cantidad de datos a un precio bajo y en un periodo de tiempo corto.

El Cuestionario

La encuesta se ejecuta mediante el Cuestionario, siendo éste un modelo cerrado, y será elaborado en función del problema planteado, la Hipótesis y las Variables identificadas, para lo cual se precisará las preguntas más adecuadas teniendo en cuenta el tipo de población y siguiendo los criterios científicos, a fin de recoger concienzudamente la información sobre el tema de investigación.

2.3.1.2. Entrevista

Canales Cerón M. (2006) sostiene que la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

Este instrumento se aplicará a las autoridades y expertos con un interrogatorio cuyas preguntas se realizan sobre la base de un formulario previamente preparado. Se ejecuta mediante la Guía de Entrevista.

La Guía de Entrevista es un instrumento técnico que adopta la forma de un documento donde se realiza el vaciado de la entrevista ejecutada mediante medios audiovisuales, de gran utilidad en la investigación, para recabar datos.

2.4 Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1 Validez

Para la validez del instrumento utilizado en esta investigación se adoptó el método de Juicio de Expertos para lo cual la Universidad Peruana de Ciencias e Informática designa los tres expertos entre los docentes de la especialidad.

2.4.2 Confiabilidad de los instrumentos

Para la aplicación del cuestionario estructurado, el análisis de confiabilidad se realizó mediante el enfoque de consistencia interna entre los ítems por el indicador Alfa de Cronbach, procedimiento que se realizó mediante el Paquete Estadístico

SPSS versión 25, como explica Hernández y otros (2014); luego de proceder al análisis de confiabilidad se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 3. Análisis de Confiabilidad del Instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,784	20

Estadísticas del total de elementos

Ítem's	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1) ¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?	,793
2) ¿Cree Ud. que las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad?	,770
3) En su opinión ¿las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad?	,766
4) Según su criterio ¿Las políticas de Recuperación inciden en el índice de Morosidad?	,791
5) ¿Considera Ud. que los procedimientos de cobranza tienen incidencia en el índice de morosidad?	,772
6) ¿Cree Ud. que el recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad?	,787
7) En su opinión ¿la política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados?	,795
8) Según su criterio ¿de qué manera el plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes?	,766
9) ¿Considera Ud. que el Planteamiento de objetivos incide en índice de morosidad?	,758
10) Cree Ud. que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad?	,761
11) ¿Considera Ud. que las políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación?	,780
12) ¿Cree Ud. que las políticas preventivas incrementan en la cobranza, disminuyendo la morosidad?	,789
13) En su opinión ¿la ejecución del Plan Estratégico de Cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en la Institución educativa?	,769
14) Según su criterio, ¿las adecuadas Políticas de Recuperación disminuirá la morosidad de pagos de matrícula de parte de padres de familia o apoderados?	,758

15) ¿Considera Ud. que el Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones?	,786
16) ¿Cree Ud. que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad?	,780
17) ¿La inaplicación de Políticas Preventivas tienen incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad?	,758
18) ¿Considera Ud. que la aplicación de los adecuados procedimientos de cobranza eviten el fraccionamiento de deuda, según la información de 25 trabajadores del Área de Administrativa contable del colegio “José María Arguedas”, 2018?	,772
19) ¿Cree Ud. que la ampliación temporal del pago por fraccionamiento de la deuda le permitirá disminuir la morosidad e incrementar la liquidez?	,782
20) En su opinión ¿La adopción de contenidos de las normas de protección familiar estarían motivando para que el padre de familia incumpla con sus obligaciones de enseñanza generando deuda y morosidad económica?	,768

Fuente: Base de datos de la Encuesta realizada, 2019

Los resultados de confiabilidad para el cuestionario muestran que se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.784, lo cual muestra una alta confiabilidad en que los resultados del instrumento aplicado podrán explicar las variables en análisis.

2.5 Procesamiento y análisis de datos

2.5.1 Procesamiento de datos

Para el desarrollo de la presente investigación, previamente se identificó, describió y formuló el problema: igualmente se planteó las hipótesis y los objetivos de la investigación.

Se procedió a la búsqueda de fuentes físicas y virtuales, tales como libros, tesis, revistas; procesándolos teniendo en cuenta los autores de teorías relacionadas con las respectivas variables que constituyeron la base para el desarrollo de los antecedentes, marco teórico y términos básicos, aplicando la metodología a seguir durante la investigación.

2.5.2 Análisis de Datos.

De acuerdo con Mejía J. (2003), el análisis de datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas. Esto ya lo hace darle una connotación que va más allá de un mero listado de datos organizados como resultado; pues estos datos que se muestran en el informe final, están en total consonancia con las variables que se declararon desde el principio y los resultados obtenidos van a brindar una realidad específica a la que estos están sujetos.

Además de lo antes expuesto, vale decir que la investigación cuantitativa estudia la asociación o influencia entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados.

En el presente Trabajo de investigación, para el análisis de los datos se utilizará el paquete estadístico SPSS Versión 25.

2.6 Aspectos éticos

Davis (2001) citado por Alvarado E. (2008) explica que “Las consideraciones éticas no deben faltar en ningún estudio de investigación, ya que afectan los derechos de los individuos y la calidad de los datos obtenidos del proceso de investigación.”

Al desarrollar de la investigación se ha cumplido con la ética profesional, a través del consentimiento informado y la protección de datos de los participantes.

III. RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Resultados Descriptivos de Políticas y Procedimientos de Cobranza

Para Evaluar la variable Políticas y Procedimientos de Cobranza, se procedió a elaborar un instrumento de medición conformado por 10 preguntas, para recoger información referente a las dimensiones e indicadores de la variable. Las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, que le permitieron a los encuestados evaluar en la escala de 1 a 5 la percepción sobre los diferentes ítems (preguntas) de la variable, teniendo como alternativas:

Tabla 4. Escala de valoración de la variable 1

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

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014).

A continuación, se detallan los resultados para la variable Políticas y Procedimientos de Cobranza ordenado de acuerdo a sus dimensiones:

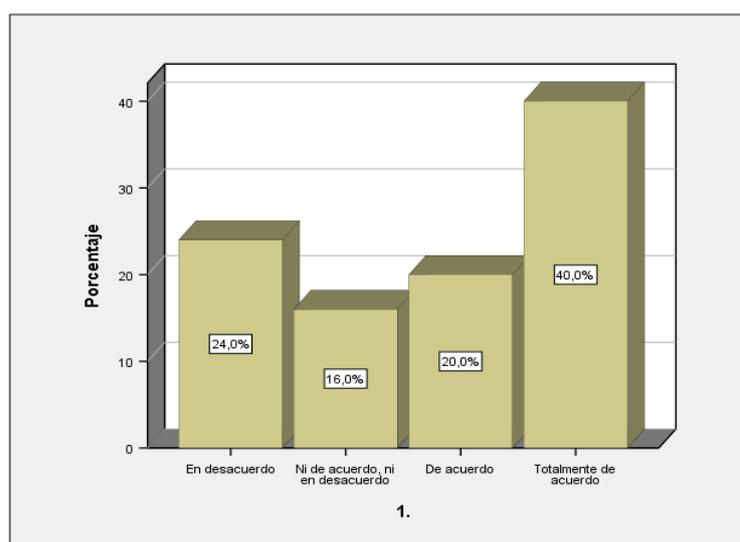
Dimensión 1: Políticas de Cobranza

Tabla 5. Las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	24,0	24,0	24,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	40,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 1. Las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

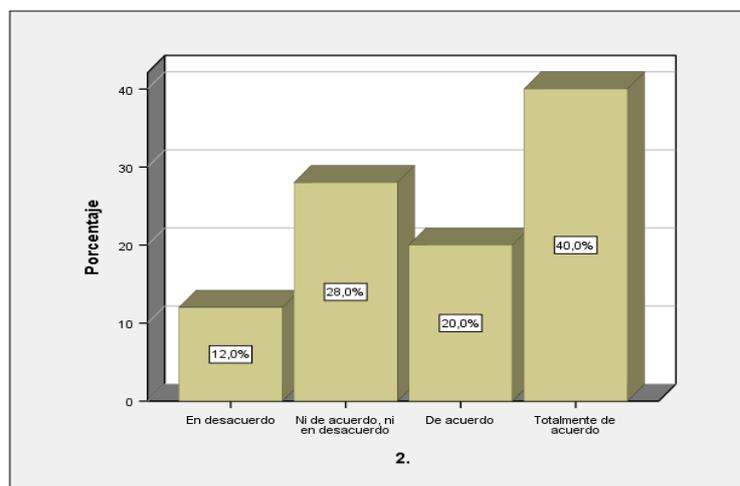
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad, el 40% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 20% expresa que está de acuerdo, mientras que el 16% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad; por otro lado el 24% afirma que está en desacuerdo en que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad; El resultado obtenido precisa que, el 40% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 20% expresa que está de acuerdo en que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad; por cuanto constituyen directrices generales y acciones estratégicas que debe observar la Institución Educativa Privada “José María Arguedas” en forma efectiva para cobrar las mensualidades una vez vencidas, con el fin de reducir el índice de morosidad e incrementar la liquidez.

Tabla 6. Las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	28,0	28,0	40,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 2. Las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

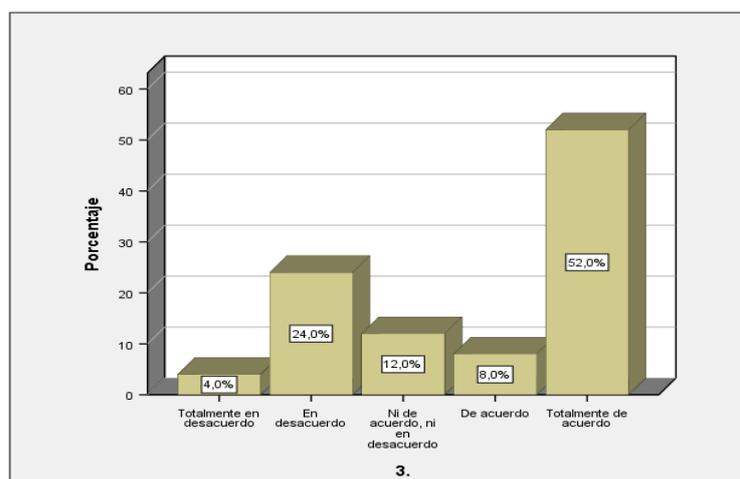
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las políticas de cobranza tienen injerencia en el índice de morosidad, el 40% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 20% expresa que está de acuerdo, mientras que el 28% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las políticas de cobranza tienen injerencia en el índice de morosidad; por otro lado el 12% afirma que está en desacuerdo en que las políticas de cobranza tienen injerencia en el índice de morosidad; El resultado obtenido precisa que el 40% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 20% expresa que está de acuerdo en que las políticas de cobranza tienen injerencia en el índice de morosidad; en razón de que son las actividades orientadas en forma ideológica a la toma de decisiones de la Institución Educativa Privada “José María Arguedas” para cobrar las mensualidades pendientes de pago a los padres de familia, por tanto se basan en su recuperación sin afectar la permanencia del estudiante, a fin de lograr su cometido y disminuir la morosidad.

Tabla 7. Las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	6	24,0	24,0	28,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	40,0
	De acuerdo	2	8,0	8,0	48,0
	Totalmente de acuerdo	13	52,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 3. Las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las políticas preventivas de cobranza tienen impacto favorable en la índice de morosidad, el 52% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 8% expresa que está de acuerdo, mientras que el 12% expresa no estar de acuerdo ni en desacuerdo en que las políticas preventivas de cobranza tienen impacto favorable en la índice de morosidad; por otro lado el 24% afirma que está en desacuerdo y el 4% está en total desacuerdo en que las políticas preventivas de cobranza tienen impacto favorable en la índice de morosidad; El resultado obtenido precisa que el 52% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 8%

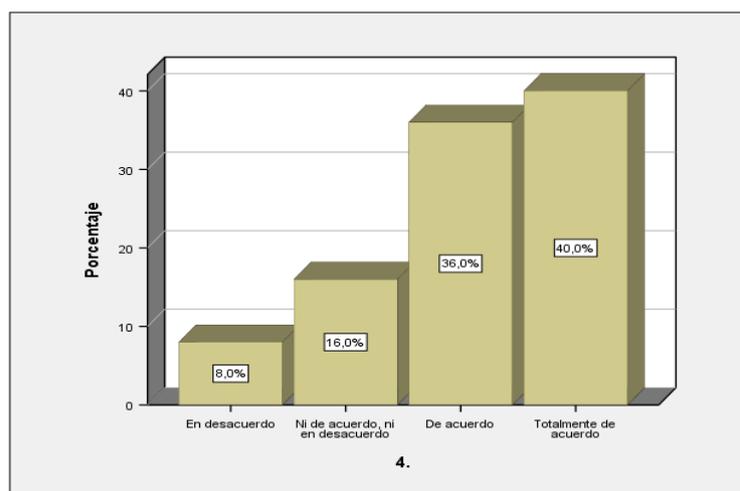
expresa que está de acuerdo, en que las políticas preventivas de cobranza tienen impacto favorable en la índice de morosidad; por cuanto la estrategia de cobranza es planificada y fundamentada en una serie secuencial de acciones, ya que su propósito es maximizar el cobro y minimizar la morosidad, procediendo primero a realizar una llamada, o un correo electrónico al cliente con el objeto de recordarle la proximidad del vencimiento de su obligación.

Tabla 8. La aplicación adecuada de políticas de Recuperación incide en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia – Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	24,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	10	40,0	40,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 4. La aplicación adecuada de políticas de Recuperación incide en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las políticas de recuperación inciden en el índice de morosidad, el 40% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 36% expresa que está de acuerdo, mientras que el 16% expresa no estar de acuerdo ni en desacuerdo en que las políticas recuperación inciden en el índice de morosidad; por otro lado el 8% afirma que está en desacuerdo en que las políticas recuperación inciden en el índice de morosidad; El resultado obtenido precisa que el 40% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 36% expresa que está de acuerdo en que las políticas de recuperación inciden en el índice de morosidad; en razón de que las acciones de cobranza que aplica la entidad en forma coordinada, oportuna y adecuada a los deudores, tienen el objeto de recuperar sus créditos, ofreciendo alternativas de solución para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de compromisos.

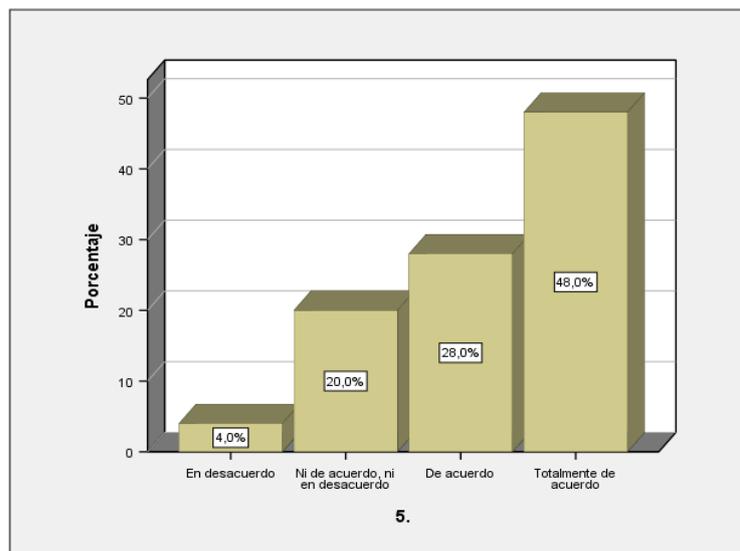
Dimensión 2: Procedimientos de Cobranza

Tabla 9. La implementación de procedimientos adecuados de cobranza tiene incidencia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	5	20,0	20,0	24,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	52,0
	Totalmente de acuerdo	12	48,0	48,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 5. La implementación de procedimientos adecuados de cobranza tiene incidencia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

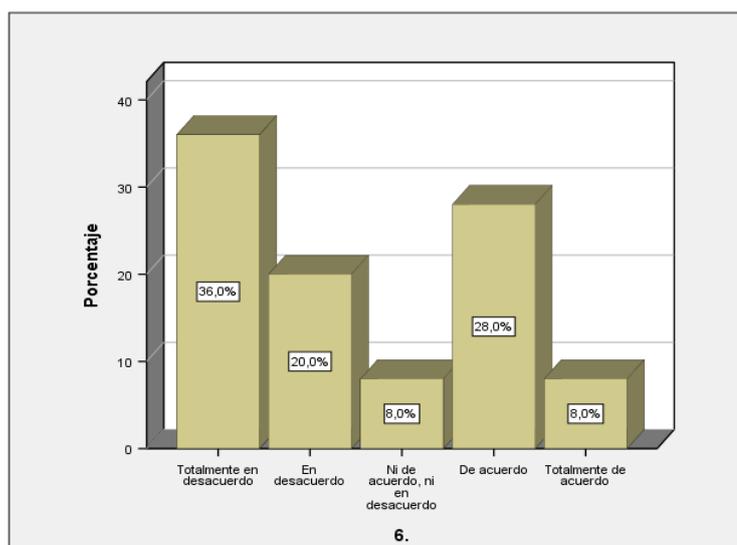
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que los procedimientos de cobranza tienen incidencia en el índice de morosidad, el 48% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 28% expresa que está de acuerdo, mientras que el 20% expresa no estar de acuerdo ni en desacuerdo en que los procedimientos de cobranza tienen incidencia en el índice de morosidad; por otro lado el 4% afirma que está en desacuerdo en que los procedimientos de cobranza tienen incidencia en el índice de morosidad; El resultado obtenido precisa que el 48% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 28% expresa que está de acuerdo en que los procedimientos de cobranza tienen incidencia en el índice de morosidad; puesto que están determinados por su política general de cobranza y tienen como propósito s la maximización del cobro y minimización de las pérdidas; pero con la finalidad de lograr prontitud y regularidad en los pagos, por parte de los padres de familia o apoderados para conseguir un nivel razonable de morosidad.

Tabla 10. El recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	36,0	36,0	36,0
	En desacuerdo	5	20,0	20,0	56,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	64,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 6. El recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que el recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad, el 8% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 28% expresa que está de acuerdo, mientras que el 8% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el recordatorio,

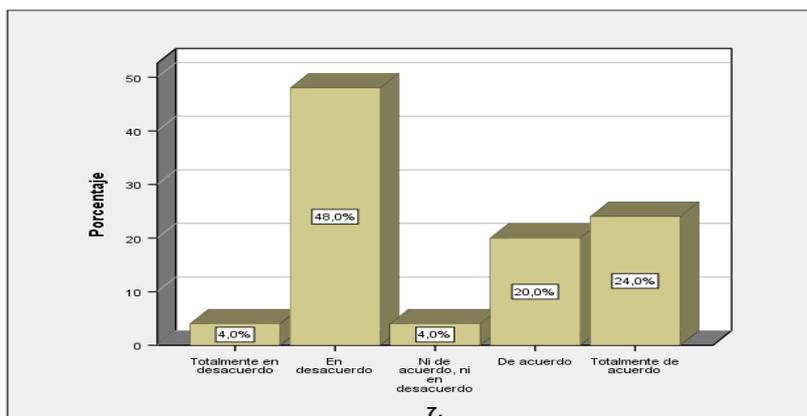
como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad; por otro lado el 20% afirma que está en desacuerdo y el 36% expresa que está totalmente en desacuerdo con que el recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad; El resultado obtenido explica que el 8% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 28% expresa que está de acuerdo en que el recordatorio, como procedimiento de cobranza tiene implicancia en el índice de morosidad; en razón de que es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago, siendo su finalidad la prevención de casos de mora en el pago, de forma moderada e impersonal, dándole la sensación de que no es individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás deudores que se encuentran en esa situación.

Tabla 11. La política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	12	48,0	48,0	52,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	56,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	76,0
	Totalmente de acuerdo	6	24,0	24,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 7. La política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza, el 24% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 20% expresa que está de acuerdo, mientras que el 4% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; por otro lado el 48% afirma que está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo con la política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza; El resultado obtenido precisa que el 24% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 20% expresa que está de acuerdo en que la política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza; en razón de que se aplican en el caso de que fracasan los pasos anteriores, ya vencidos los diez días después de la última notificación por escrito y hacerse un análisis de la situación del deudor, adoptar las decisiones pertinentes, tomando en cuenta los deudores dispuestos a pagar.

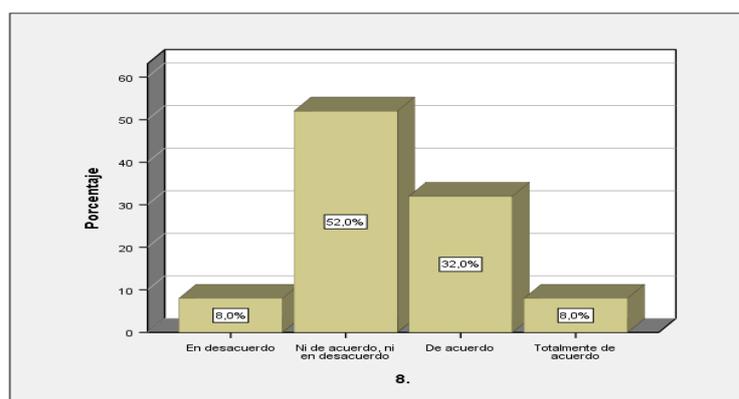
Dimensión 3: Plan Estratégico de Cobranza

Tabla 12. El plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	52,0	52,0	60,0
	De acuerdo	8	32,0	32,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 8. El plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes en el distrito de Independencia – Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que el plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas, el 8% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 32% expresa que está de acuerdo, mientras que el 52% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas; por otro lado el 8% afirma que está en desacuerdo; El resultado obtenido precisa que el 8% de la muestra

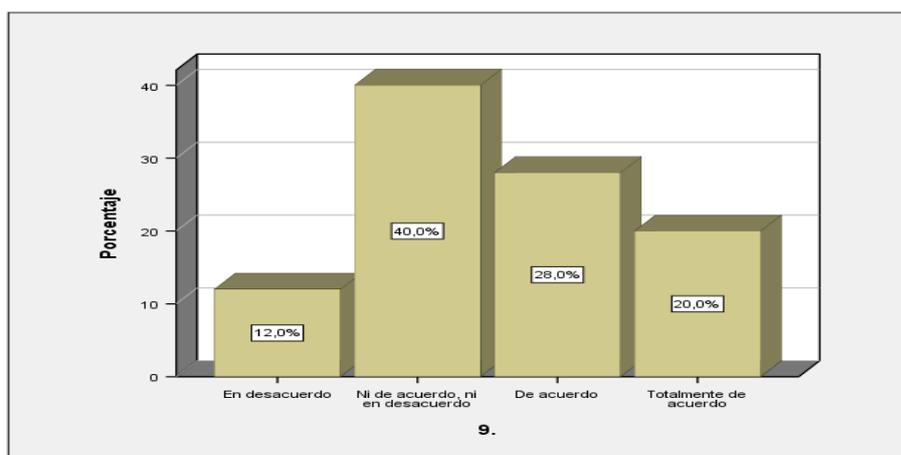
manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 32% expresa que está de acuerdo en que el plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas; en razón de que este documento es resultante de la planeación estratégica de las cobranzas, utilizado para orientar la organización y procedimientos para efectivizar las cobranzas en un periodo de tiempo, formado por un conjunto de decisiones de gestión que se centran en mejorar la gestión del departamento de cobranza, para establecer progresos en el procedimiento de recaudación de las deudas por actividades o servicios que brinda, consiguiendo la reducción del nivel de morosidad.

Tabla 13. El planteamiento de objetivos de cobranza tiene impacto en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	40,0	40,0	52,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 9. El planteamiento de objetivos de cobranza tiene impacto en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia – Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

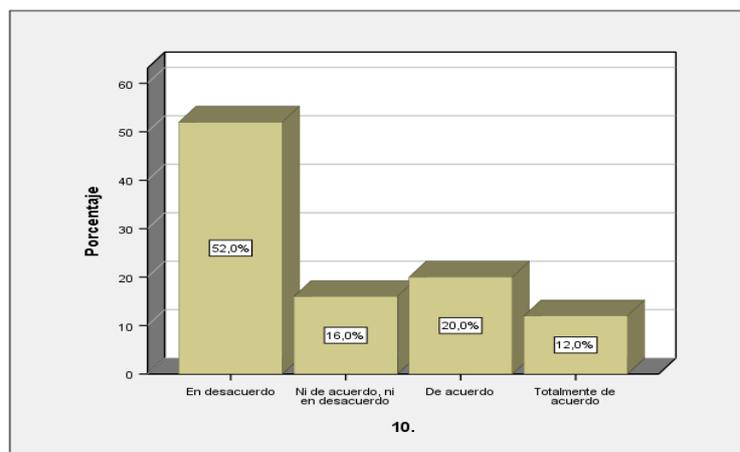
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que el Planteamiento de objetivos tiene impacto en el índice de morosidad, el 20% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 28% expresa que está de acuerdo, mientras que el 40% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el Planteamiento de objetivos tiene impacto en el índice de morosidad; por otro lado el 12% afirma que está en desacuerdo en que el Planteamiento de objetivos tiene impacto en el índice de morosidad; El resultado obtenido indica que, el 20% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 28% expresa que está de acuerdo en que el planteamiento de objetivos tiene impacto en el índice de morosidad; ya que persigue la recuperación de la cartera vencida, con ello, el principal objetivo de ellos sería la de recuperar al deudor, rescatando si fuera el caso de su situación momentánea de impago y aplicar estrategias para buscar que la gestión sea eficiente y además eficaz, hacer más con menos y lograr los objetivos que se plantean respectivamente, como minimizar el riesgo, retener a los clientes y ser eficientes para de esta manera minimizar el índice de morosidad.

Tabla 14. La determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	52,0	52,0	52,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	68,0
	De acuerdo	5	20,0	20,0	88,0
	Totalmente de acuerdo	3	12,0	52,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 10. La determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en el índice de morosidad, el 12% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 20% expresa que está de acuerdo, mientras que el 16% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en el índice de morosidad; por otro lado el 52% afirma que está en desacuerdo con que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en el índice de morosidad; El resultado obtenido precisa que el 12% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 20% expresa que está de acuerdo, en que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en el índice de morosidad; dado que constituyen los procedimientos que sigue la institución para cobrar sus cuentas una vez vencidas, cuya efectividad se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables, relacionada con su efectividad por lo que minimiza los gastos de cobro por

cuentas difíciles o de dudosa recuperación, basándose en su recuperación sin afectar la permanencia del cliente, logrando de esta manera disminuir el índice de morosidad.

3.1.2 Resultados Descriptivos de Índice de Morosidad

Para Evaluar la variable Índice de Morosidad, se procedió a elaborar un instrumento de medición conformado por 10 preguntas, para recoger información referente a las dimensiones e indicadores de la variable. Las preguntas del cuestionario fueron del tipo cerradas, que le permitieron al encuestado evaluar en la escala de 1 a 5 la percepción sobre los diferentes ítems (preguntas) de la variable, teniendo como alternativas:

Tabla 15. Escala de valoración de la variable 2

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

Fuente: Adaptado de Hernández, Fernández y Baptista (2014)

A continuación, se detallan los resultados para la variable Índice de Morosidad ordenado de acuerdo a sus dimensiones:

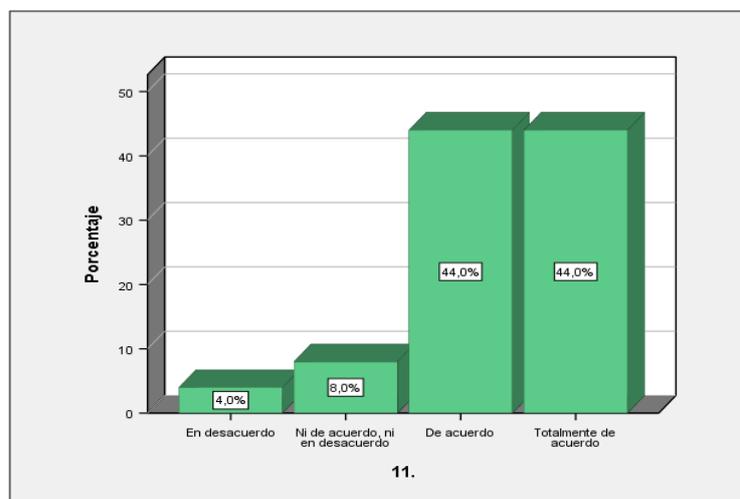
Dimensión 1: Bajo nivel de recaudación

Tabla 16. Las políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	12,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	56,0
	Totalmente de acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 11. Las políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

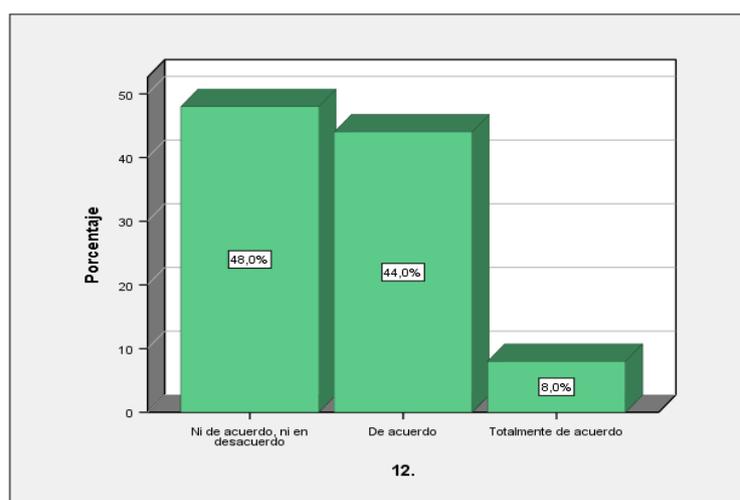
Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las políticas de cobranza implantadas permiten un bajo nivel de recaudación, el 44% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 44% expresa que está de acuerdo, mientras que el 8% expresa no estar de acuerdo ni en desacuerdo en que las políticas de cobranza implantadas permiten un bajo nivel de recaudación; por otro lado el 4% afirma que está en desacuerdo en que las políticas de cobranza implantadas permiten un bajo nivel de recaudación; El resultado obtenido precisa que el 44% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 44% expresa que está de acuerdo en que las políticas de cobranza implantadas permiten un bajo nivel de recaudación; por cuanto para su implantación no se ha realizado un diagnóstico previo ni la adopción de acciones o estrategias que hubieran permitido una eficaz recaudación de las deudas pendientes de pago y consecuente disminuir la morosidad existente.

Tabla 17. Las políticas preventivas, contrarresten la falta de control en las cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	48,0	48,0	48,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 12. Las políticas preventivas, contrarresten la falta de control en las cobranzas

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las políticas preventivas contrarrestan la falta de control en las cobranzas, el 8% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo con la afirmación, el 44% expresa que está de acuerdo con que las políticas preventivas contrarrestan la falta de control en las cobranzas, mientras que el 48% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las políticas preventivas contrarrestan la falta de control en las cobranzas; El resultado obtenido precisa que el 8% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 44% expresa que está de acuerdo en que las políticas preventivas contrarrestan la falta de control en las cobranzas; en razón de que para considerar eficiente un sistema de cobranzas, tiene que partir de un procedimiento de control y, en la medida en que éste tienda a la perfección, se ha de

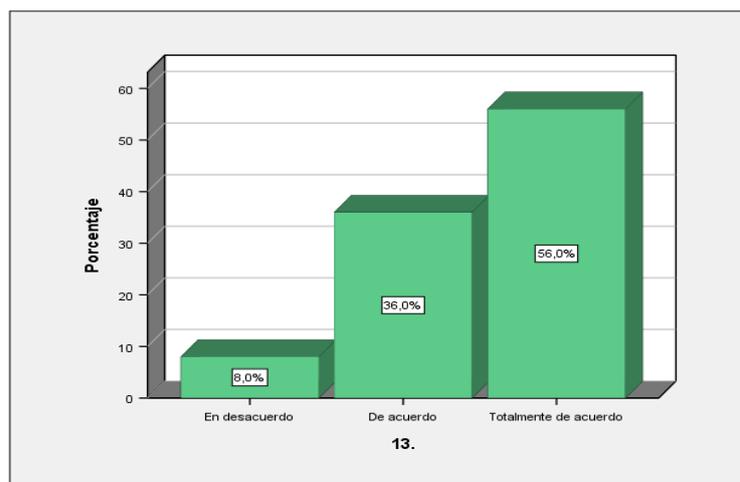
obtener como resultado la integración de un eficiente sistema que incida en forma importante en el éxito o fracaso de la entidad, considerando no solo el establecimiento de medidas de control operativo del cobro, sino también los referidos al control de los fondos que se recauden.

Tabla 18. La ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en los colegios privados del distrito de Independencia - Lima

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	De acuerdo	9	36,0	36,0	44,0
	Totalmente de acuerdo	14	56,0	56,0	100,0
Total		25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 13. La ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en los colegios privados del distrito de Independencia - Lima



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la ejecución del Plan Estratégico de Cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en la Institución educativa, el 56% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo con la afirmación, el 36% expresa que está de acuerdo con que la ejecución del Plan Estratégico de Cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en la Institución educativa, mientras que el 8% expresa no

estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la ejecución del Plan Estratégico de Cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en la Institución educativa; El resultado obtenido precisa que, el 56% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 36% expresa que está de acuerdo en que la ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en la Institución educativa, ya que este bajo nivel de liquidez es producto de la inaplicabilidad de estrategias eficientes de cobranzas contenidas en el plan estratégico de cobranzas y que permiten la recuperación de las deudas vencidas.

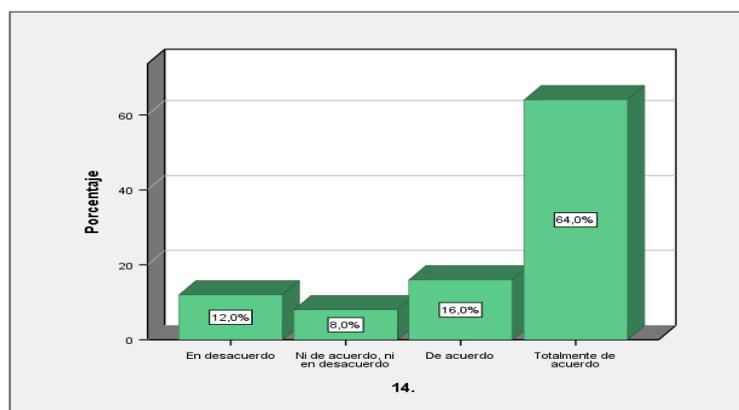
Dimensión 2': Alto índice de morosidad

Tabla 19. Las adecuadas políticas de recuperación disminuirán la morosidad de pagos de matrículas por parte de los padres de familia o apoderados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	12,0	12,0	12,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	8,0	8,0	20,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	36,0
	Totalmente de acuerdo	16	64,0	64,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 14. Las adecuadas políticas de recuperación disminuirán la morosidad de pagos de matrículas por parte de los padres de familia o apoderados



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

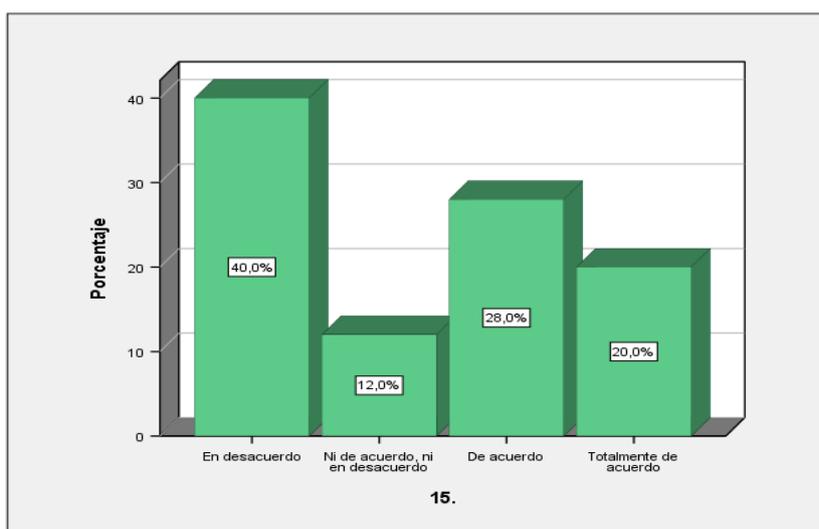
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que las adecuadas Políticas de Recuperación disminuirán el alto índice de morosidad de pagos, el 64% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 16% expresa que está de acuerdo, mientras que el 8% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que las adecuadas Políticas de Recuperación disminuirá el alto índice de morosidad de pagos; por otro lado el 12% afirma que está en desacuerdo en que las adecuadas Políticas de Recuperación disminuirá el alto índice de morosidad de pagos; El resultado obtenido indica que el 64% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 16% expresa que está de acuerdo en que las adecuadas políticas de recuperación disminuirá el alto índice de morosidad de pagos; ya que este índice se comprueba porque el personal encargado de las cobranzas, al no contar con políticas adecuadas de cobranza, no ejecuta las acciones y estrategias y por lo tanto no logran la recuperación oportuna de las deudas pendientes de pago y no disminuye el índice de morosidad en la institución educativa.

Tabla 20. El Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	10	40,0	40,0	20,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	12,0	12,0	52,0
	De acuerdo	7	28,0	28,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 15. El Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

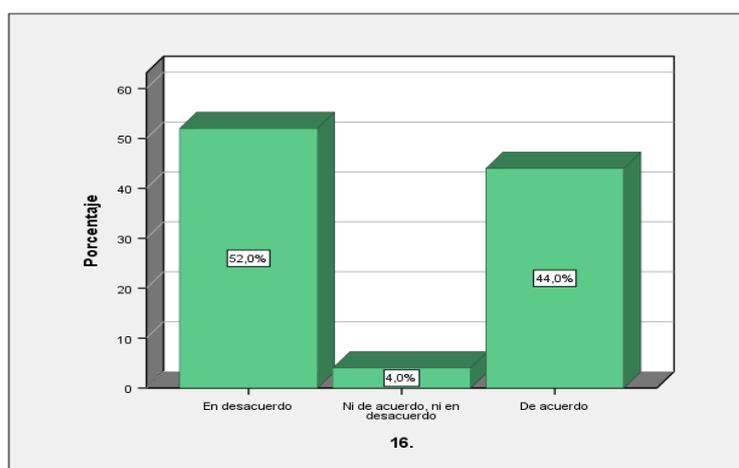
Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que el Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones, el 20% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 28% expresa que está de acuerdo, mientras que el 12% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones; por otro lado el 40% afirma que está en desacuerdo en que el Recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones; El resultado obtenido precisa que el 20% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 28% expresa que está de acuerdo en que el recordatorio permite evitar el retraso en el pago de pensiones; en razón de que los padres de familia o apoderados no abonan oportunamente las mensualidades, en razón de que no se aplican las medidas preventivas como el recordatorio agotando los medios para hacerles conocer que sus pagos se han vencido y de esta manera lograr el pago o la explicación del motivo por el cual no ha le ha sido posible efectuarlo.

Tabla 21. La adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	13	52,0	52,0	52,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	56,0
	De acuerdo	11	44,0	44,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 16. La adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

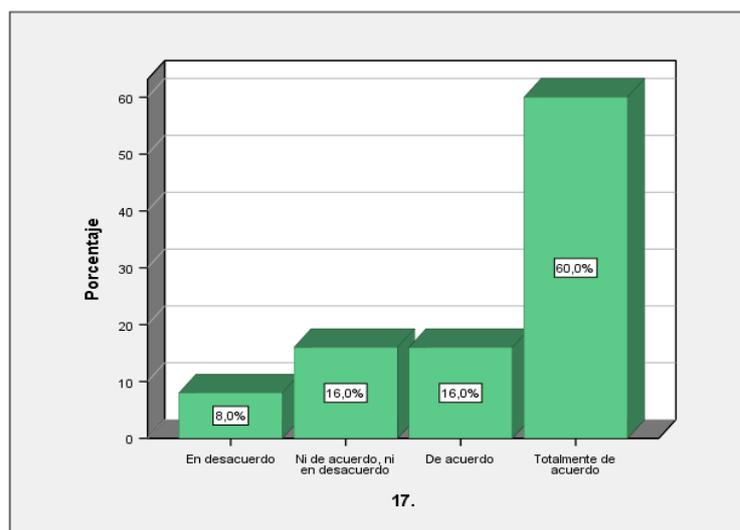
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad, el 44% de los encuestados manifiesta que está de acuerdo con la afirmación, el 4% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad; por otro lado el 52% afirma que está en desacuerdo en que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad; El resultado obtenido precisa que el 44% de la muestra manifiesta que está de acuerdo en que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad; debido a que se ha llevado a cabo acciones y estrategias de cobranzas de acuerdo con la planificación.

Tabla 22. La inaplicación de Políticas Preventivas tiene incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	8,0	8,0	8,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	16,0	16,0	24,0
	De acuerdo	4	16,0	16,0	40,0
	Totalmente de acuerdo	15	60,0	60,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 17. La inaplicación de Políticas Preventivas tiene incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la inaplicación de Políticas Preventivas tienen incidencia directa en la falta de control de las deudas, el 60% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo con la afirmación, el 16% expresa que está de acuerdo con la afirmación, mientras que el 16% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la inaplicación de Políticas Preventivas tienen incidencia directa en la falta de control de las deudas; por otro lado el 8% afirma que está en desacuerdo

en que la inaplicación de Políticas Preventivas tienen incidencia directa en la falta de control de las deudas; El resultado obtenido precisa que el 60% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 16% expresa que está de acuerdo en que la inaplicación de políticas preventivas tienen incidencia directa en la falta de control de las deudas; en razón de que si no se han implementado las medidas de control interno de las cuentas por cobrar, es porque no se ha realizado oportunamente la planificación de las cobranzas para la adopción y aplicación de políticas preventivas y ejecutivas de cobranza.

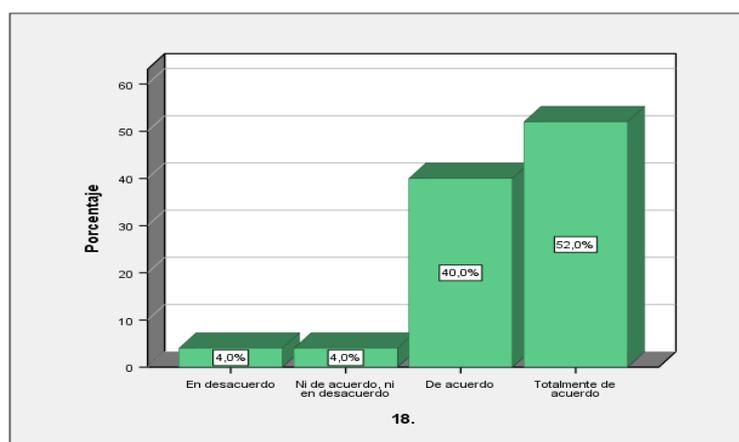
Dimensión 3': Fraccionamiento de deudas sin pago de mora

Tabla 23. La aplicación de los adecuados procedimientos de cobranza evite el fraccionamiento de deuda, según la información de 25 trabajadores del Área de Administrativa contable del colegio “José María Arguedas”, 2018

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	4,0	4,0	8,0
De acuerdo	10	40,0	40,0	48,0
Totalmente de acuerdo	13	52,0	52,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 18. La aplicación de los adecuados procedimientos de cobranza evite el fraccionamiento de deuda, según la información de 25 trabajadores del Área de Administrativa contable del colegio “José María Arguedas”, 2018



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

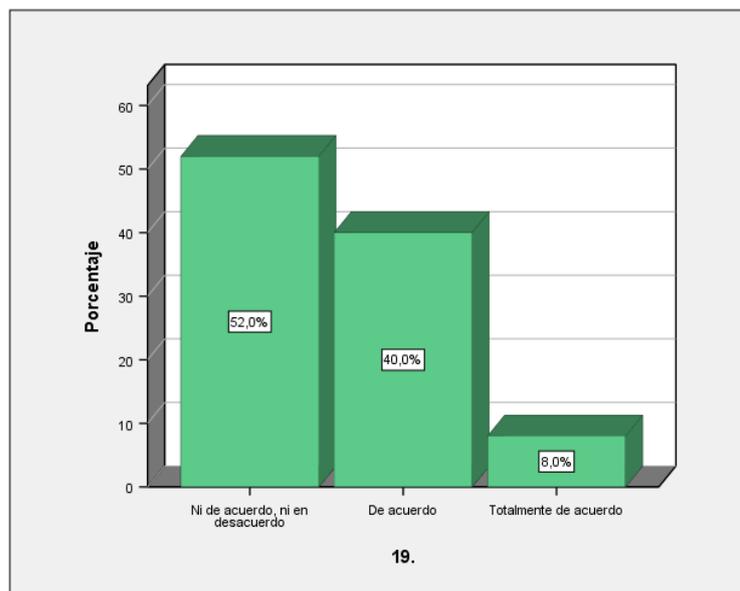
Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la determinación de adecuados procedimientos de cobranza evita el Fraccionamiento de deudas sin pago de mora, el 52% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 40% expresa que está de acuerdo, mientras que el 4% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la determinación de adecuados procedimientos de cobranza evita el Fraccionamiento de deudas sin pago de mora; por otro lado el 4% afirma que está en desacuerdo en que la determinación de adecuados procedimientos de cobranza evita el Fraccionamiento de deudas sin pago de mora; El resultado obtenido precisa que el 52% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 40% expresa que está de acuerdo en que la determinación de adecuados procedimientos de cobranza evita el fraccionamiento de deudas sin pago de mora; debido a que la institución educativa debido a que no ha implementado adecuadas políticas de cobranza, el personal encargado para lograr ingresos procedentes de las mensualidades han fraccionado las deudas, pero sin adicionar ningún pago por mora, ocasionando que se alargue el plazo de deuda y persista el incumplimiento de pago, afectando igualmente la liquidez de la institución.

Tabla 24. El planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	52,0	52,0	52,0
	De acuerdo	10	40,0	40,0	92,0
	Totalmente de acuerdo	2	8,0	8,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 19. El planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que el planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez, el 8% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo con la afirmación, el 40% expresa que está de acuerdo con que el planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez, mientras que el 52% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez; El resultado obtenido precisa que el 8% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 40% expresa que está de acuerdo en que el planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez; debido a que no es recomendable ampliar los plazos de las deudas a los padres de familia, por cuanto se propicia el impago de las mismas con el consiguiente perjuicio de la liquidez; lo que se evita con el adecuado planteamiento de objetivos en el plan estratégico

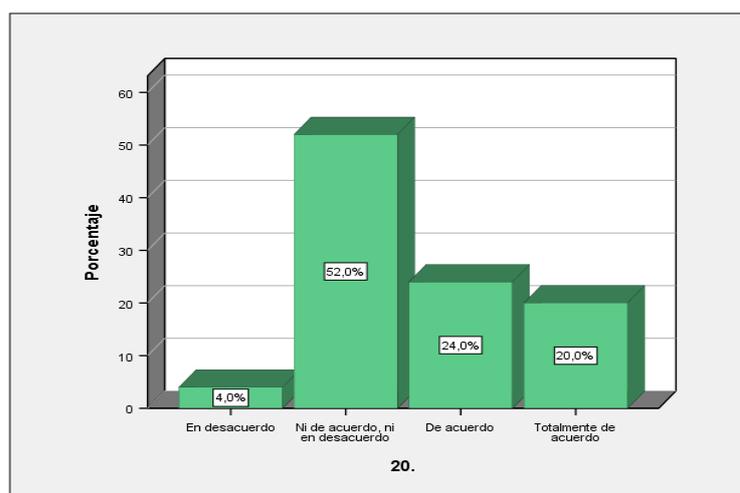
de cobranzas, autorizando sólo el aplazamiento de pago cuando concurren determinadas condiciones.

Tabla 25. La adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4,0	4,0	4,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	13	52,0	52,0	56,0
	De acuerdo	6	24,0	24,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	5	20,0	20,0	100,0
	Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Gráfico 20. La adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas



Fuente: Encuesta realizada en colegios privados a nivel básico del distrito de Independencia

Interpretación:

Los resultados de la encuesta muestran que en relación a si consideran que la adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas, el 20% de los encuestados manifiesta que está totalmente de acuerdo, el 24% expresa que está de acuerdo, mientras que el 52% expresa no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas; por otro lado el 4% afirma que está en desacuerdo en que la adopción de medidas decisivas

evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas; El resultado obtenido indica que, el 60% de la muestra manifiesta que está totalmente de acuerdo y el 24% expresa que está de acuerdo en que la adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranzas; debido a que para solucionar el elevado índice de morosidad y, al no haberse implementado las normas para el adecuado tratamiento de las cobranzas, la institución debe disponer la adopción de medidas decisivas para conseguir la recaudación de las mensualidades vencidas tomando en cuenta algunas estrategias que permitan su recuperación sin afectar la permanencia del cliente.

3.2 Prueba de normalidad

Para la prueba de normalidad se consideró lo siguiente:

H1: la variable tiene distribución normal

H0: la variable no tiene distribución normal

Estadístico de contraste: Normalidad de Shapiro-Wilk (muestra menor de 50 datos)

Indicador de decisión: significancia < 0.05 (5%) se acepta H1

Tabla 26. Prueba de normalidad para la variable Políticas y Procedimientos de Cobranza

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Políticas y Procedimientos de Cobranza	Muestra	,211	24	,007	,881	24	,009
a. Corrección de significación de Lilliefors							

Fuente: Base de datos de la Encuesta realizada, 2019.

Tabla 27. Prueba de normalidad para la variable índice de morosidad

Pruebas de normalidad							
		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Muestra	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Índice de Morosidad	Muestra	,238	24	,001	,905	24	,028
a. Corrección de significación de Lilliefors							

Fuente: Base de datos de la Encuesta realizada, 2019.

Interpretación:

Para ambas variables se obtienen significancias menores a 0.05 (5%), por lo que se acepta la hipótesis nula que manifiesta que los datos tienen comportamiento normal.

3.3 Contrastación de hipótesis

Para iniciar la prueba de las hipótesis en primer lugar tendremos en cuenta dos tipos de hipótesis: la hipótesis de la investigación y la hipótesis nula, las cuales se presentarán estadísticamente:

1. **H_i (hipótesis de la investigación):** Afirma que existe algún grado de relación o asociación e influencia entre las dos variables.
2. **H_o (hipótesis nula):** Representa la afirmación de que no existe asociación o influencia entre las dos variables estudiadas.

En el análisis se utilizarán los siguientes parámetros o indicadores

Indicador de contraste: Coeficiente de correlación de Spearman (r).

Indicador de decisión: significancia bilateral $p\text{-value} \leq 5\%$ (0.05).

3.3.1 Contrastación de hipótesis general

H.G: Las políticas y procedimientos de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas.

1. Hipótesis estadísticas**a. Hipótesis de la investigación**

(H_i): Existe influencia significativa entre las políticas y procedimientos de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico

en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

(Hi): $r > 0$

b. Hipótesis nula: H_0

(Ho): No existe influencia significativa entre las políticas y procedimientos de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

(Ho): $r \leq 0$

Para comprobar la hipótesis general se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 25 que correlacionó ambas variables con los siguientes resultados:

Tabla 28. Matriz de Correlaciones de la Hipótesis General

			Políticas y Procedimientos de Cobranza	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Políticas y Procedimientos de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	25	25
	Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado aplicación SPSS V.25 2019

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva ($r = 0.678$) a un nivel de significancia de 0.000 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que las Políticas y Procedimientos de Cobranza influyen en un 67.8% en el Índice de Morosidad. Por lo tanto, se Acepta la hipótesis general de la investigación (Hi) y se Rechaza la hipótesis nula (Ho).

3.3.2 Contrastación de hipótesis específicas

3.3.2.1 Contrastación de la hipótesis específica 1

H.E-1: Las políticas de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

Hipótesis estadísticas:

1. Hipótesis de la investigación: (H_i):

- a. **(H_i):** Existe influencia significativa entre las políticas de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

$$(H_i): r > 0$$

b. Hipótesis nula (H_o):

(H_o): No existe influencia significativa entre las políticas de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

$$(H_o): r \leq 0$$

Para comprobar la hipótesis específica 1 se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 25 que correlacionó ambas variables, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 29. Matriz de correlaciones de la Hipótesis Específica 1

		Políticas de Cobranza	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,564
	Políticas de Cobranza		
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	25	25
Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación	,564	1,000
	Políticas de Cobranza		
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	25	25

Fuente: Resultado aplicación SPSS V.25 2019

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva ($r = 0.564$) a un nivel de significancia de 0.001 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que las políticas de cobranza influyen en un 56.4% en el índice de morosidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o) correspondiente.

3.3.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 2

H.E-2: Los procedimientos de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1. Hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis de la investigación: (H_i):

(H_i): Existe influencia significativa entre los procedimientos de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa

Privada “José María Arguedas”.

(H_i): $r > 0$

b. Hipótesis nula (H_o):

(H_o): No existe influencia significativa entre los procedimientos de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

(H_o): $r \leq 0$

Para comprobar la hipótesis específica 2 se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 25 que correlacionó ambas variables, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 30. Matriz de Correlaciones de la Hipótesis Específica 2

		Procedimientos de Cobranza	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,527
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	25	25
Procedimientos de Cobranza	Coeficiente de correlación	,527	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	25	25
Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación	,527	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	25	25

Fuente: Resultado aplicación SPSS V.25 2019

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva ($r = 0.527$) a un nivel de significancia de 0.001 que es

menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que los procedimientos de cobranza influyen en un 52.7% en el Índice de morosidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o) correspondiente.

3.3.2.3 Contrastación de la Hipótesis Específica 3

H.E-3: El plan estratégico de cobranza influye significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

1. Hipótesis estadísticas:

a. Hipótesis de la investigación: (H_i):

(H_i): Existe influencia significativa entre el plan estratégico de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

(H_i): $r > 0$

b. Hipótesis nula (H_o):

(H_o): No existe influencia significativa entre el plan estratégico de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”.

(H_o): $r \leq 0$

Para comprobar la hipótesis específica 3 se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Versión 25 que correlacionó ambas variables, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 31. Matriz de Correlaciones de la Hipótesis Específica 3

			Plan Estratégico de Cobranza	Índice de Morosidad
Rho de Spearman	Plan Estratégico de Cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	25	25
	Índice de Morosidad	Coeficiente de correlación	,553**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	25	25

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultado aplicación SPSS V.25 2019

Interpretación:

La correlación encontrada es positiva ($r = 0.553$) a un nivel de significancia de 0.004 que es menor al indicador de decisión de 0.05. Lo que demuestra que el plan estratégico de cobranza influye en un 55.3% en el Índice de morosidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 de la investigación (H_i) y se rechaza la hipótesis nula (H_o) correspondiente.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Hipótesis general

Sí existe relación positiva entre las políticas y procedimientos de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución educativa privada “José María Arguedas”. Hallándose una correlación de 0.678 (67.8%) con un valor calculado para $p = 0.00$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación es alta. Y esto concuerda con la tesis de Pibaque Baque Ingrid Karina y Carrasco Alburqueque Ruth Steffany (2016) intitulada “Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Arguedas”, en la que determina que la falta de cumplimiento de los padres de familia en el pago de las pensiones educativas, preocupa a los directivos del plantel, el cual siente que es perjudicado y de alguna manera las leyes relacionadas con educación amparan la educación de los estudiantes, pese a que sus padres no cumplen a tiempo con el pago de su educación; constata también que la problemática presentada es que la Unidad educativa José María Arguedas, actualmente realiza las cobranzas en forma manual, sin ninguna norma establecida por la institución, y el control lo lleva a través de herramientas utilitarias de Microsoft Excel, lo que hace que no se lleve un sistema

eficiente y tampoco una gestión anticipada de cobranzas; motivando que al momento existan falencias, ya que cuenta con un índice alto de endeudamiento como resultado de los atrasos en la pensiones de los estudiantes, debido a que se considera este un tema muy importante puesto que influye fundamentalmente en mejoras físicas de la Unidad; por lo que el autor recomienda que se aplique políticas de cobro, y mecanismos para conocer si se está haciendo eficientemente la labor y la recuperación de los valores impagos y/o atrasados.

4.2 Hipótesis específicas

4.2.1 Hipótesis específica 1

Se ha observado que existe evidencia suficiente para concluir que las políticas de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas” están asociadas, hallándose una correlación de 0.564 (56.4%) con un valor calculado para $p = 0.01$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación positiva moderada. Esto valida la hipótesis alterna, comprobando que existe concordancia con la tesis de Altamirano Mejía Macarena Alejandra (2015), cuyo título es: “Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato que presenta la problemática del Centro Educativo Nueva Esperanza, en el sentido de que no cuenta con políticas de cobranza acertadas, y, debido a una mala distribución de actividades no ha conseguido que los padres de familia paguen con puntualidad las mensualidades, lo que le genera un desequilibrio, generando que se haga uso de dinero obtenido de otras fuentes; por la misma razón el plantel ha tenido que atravesar retrasos en los pagos al personal, lo cual provoca un ambiente laboral poco confortable. Que impide cumplir a tiempo con sus

obligaciones salariales; presentando una propuesta de gestión de cobranza que permitirá mantener un control apropiado de la cobranza, para así tomar decisiones oportunas en pro de la institución.

4.2.2 Hipótesis específica 2

Se ha constatado que sí existe relación positiva alta entre los procedimientos de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas” y se puede comprobar que están asociadas, hallándose una correlación de 0,527 (52.7%) con un valor calculado para $p = 0.01$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva moderada. Esto valida la hipótesis alterna y concuerda con la tesis de Castillo Calle María y Córdova de Piérola Rubén Alonso (2017)

intitulada: “La gestión de créditos y cobranzas y su influencia en el nivel de morosidad en la empresa LIMPIA MAX- Lima 2017”, cuyo objetivo es conocer de qué manera la Gestión de créditos y cobranzas influye en el nivel de morosidad de la empresa LIMPIA MAX, siendo la problemática que la gestión de créditos y cobranzas se ve afectada por la falta de un sistema y/o procedimientos que permitan un buen control para la recaudación de pagos de sus clientes, lo que genera un alto nivel de morosidad y a la vez disminuye los ingresos de la empresa, comprobando que existe un importante suma que sigue pendiente de cobro (S/8, 057,670.00), lo que refleja un alto nivel de morosidad.

También se aprecia que la falta de un sistema y/o procedimientos eficientes está repercutiendo en LIMPIA MAX, toda vez que el incumplimiento de pagos está ocasionando un riesgo de que la empresa no pueda cumplir con las obligaciones contractuales, laborales, tributarias y financieras; por lo que recomiendan que se

realice una adecuada gestión de cobro con todos los clientes, desde el inicio de la prestación del servicio hasta la facturación y pago de la deuda y que la empresa establezca procedimientos adecuados y eficaces para reducir el riesgo antes del otorgamiento del crédito, para evitar el incremento del nivel de morosidad.

4.2.3 Hipótesis específica 3

Se aprecia que hay evidencia suficiente para concluir que existe influencia entre el plan estratégico de cobranza y el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada “José María Arguedas”, encontrándose una correlación de 0,553 con un valor calculado para $p = 0,04$ a un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); lo cual indica que la correlación es positiva moderada. Esto valida la hipótesis alterna y concuerda con la tesis de Tumbaco Zorrilla Lissette Susana (2017) intitulada: “Plan estratégico para la gestión de cobranza en DISAN Ecuador S.A”, en la que establece que la problemática constatada es que en la empresa DISAN Ecuador, el proceso de cobranzas consiste en emitir facturas y esperar que el vendedor realice la gestión de cobro; considerando que este procedimiento muestra que no han establecido políticas de crédito y cobranza efectiva: por lo que para solucionar la problemática es necesario que la empresa implemente un plan estratégico que permita tener conciencia de los cambios que se presentarán continuamente y establecer objetivos medibles y alcanzables, para lo cual se deben proponer acciones que involucren la necesidad de los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos para poder llevar a cabo este proceso en la empresa DISAN Ecuador.

4.3 PROPUESTA

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA “JOSÉ MARÍA ARGUEDAS”

**MANUAL
DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COBRANZA**

LIMA - PERU

2020

INDICE

1. Introducción
2. Objetivo
3. Concepto de pago y cobro
4. Políticas
5. Procedimientos
6. |Recurso legal
7. Casos especiales

1. **Introducción**

La institución educativa privada “José María Arguedas”, es una Institución Educativa Particular, que se financia íntegramente del pago que realizan los padres de familia y apoderados por los siguientes conceptos: pensiones, matrícula, cuota de ingresos.

El buen funcionamiento de la institución debe lograr con eficiencia el uso de sus recursos y con disciplina institucional; con respecto a las personas, actuando con sencillez y sobriedad, incorporando y usando las tecnologías al servicio de los estudiantes.

Surge entonces la imperiosa necesidad, de que la gestión de los recursos financieros sea asumida con responsabilidad por parte de la institución y por los padres de familia y apoderados que se han comprometido a realizar los pagos correspondientes. Este doble compromiso es el que llevará a cabo cada año, el cumplimiento de los proyectos de inversión a favor de los estudiantes y la importancia de los padres de familia y apoderados que asuman la obligación de pagar oportunamente sus compromisos económicos con nuestra institución educativa, depende el éxito de la recaudación de las mensualidades.

El establecimiento de esta política de recaudación y cobranzas es parte de mantener una relación clara e informada entre el colegio y sus padres de familia y apoderados.

El manual está diseñado para facilitar la función administrativa de los empleados de la empresa, enfocado a incrementar la eficiencia operativa, obtener información financiera, contable y operativa veraz, confiable y oportuna.

Para el buen desarrollo de las operaciones contables, financieras, administrativas, y apoyo al control interno, es necesario que la institución educativa cuente con un manual, que constituya una herramienta de apoyo para el desarrollo de las actividades

en cada una de las áreas involucradas con la gestión administrativa y financiera de la empresa.

El presente manual de políticas y procedimiento ha sido elaborado con el propósito brindar información en forma clara y precisa sobre los procesos internos que se deben realizar para llevar a cabo el cobro oportuno, el control, registro y recuperación de las cuentas con antigüedad de saldos de cada uno de los padres de familia.

2. Objetivo

El manual administrativo de políticas y procedimientos de cobranza es un medio de comunicación de las políticas, procedimientos y estrategias de los niveles directivos a los niveles operativos para desarrollar un modelo de gestión de cobranza que genere mayor grado de cumplimiento de las pensiones y permite incrementar los niveles de liquidez de la institución educativa privada “José María Arguedas” y precisar las funciones de cada unidad administrativa; presentar una visión integral de cómo opera la organización; precisar la secuencia lógica de las actividades de cada procedimiento y precisar la responsabilidad operativa del personal en cada unidad administrativa, para la recaudación oportuna de las mensualidades y la adopción de medidas preventivas y ejecutivas para la recuperación de las deudas vencidas.

El propósito de la elaboración del presente manual es transmitir por un medio escrito el sistema de control interno de la institución, para que los empleados de la misma unifiquen criterios y realicen las actividades dirigidas al cumplimiento de sus objetivos.

3. Concepto de pago y cobro

Los padres de familia y apoderados deben pagar íntegra y oportunamente los valores establecidos por el servicio educacional entregado, así como por los diferentes

servicios que se entreguen a los alumnos, los que serán recaudados a través del SCOTIABANK, deberán acercarse a dicho centro financiero, e indicar en la ventanilla el código del alumno o el número de DNI.

Los conceptos de cobro son cuota de ingreso, matrícula, pensiones, certificados de estudios, constancia de estudios y talleres extracurriculares.

a. Matrícula

Estando por concluir el presente año lectivo, de conformidad con las disposiciones vigentes se pone en conocimiento lo relacionado con el proceso de matrícula, donde es necesario que se ratifique la matrícula de su menor hijo (a) para que sea considerado (a) en la Nómina de Alumno del grado y sección al que corresponde:

b. Ratificación de Matrícula

La institución educativa ha dispuesto que la formalización y pago de matrícula, se debe realizar hasta el 31 de Diciembre, hasta cuando se ofrecen las promociones y descuentos, de lo contrario su vacante quedaría disponible, quedando claro que las matriculas serán hasta el 29 de febrero o hasta que se acaben las vacantes.

Los padres de familia y apoderados que no formalicen la matrícula durante este período, perderán su derecho preferente de vacante; por lo tanto, el Colegio dispondrá libremente de estas vacantes, los que podrá completar con nuevos alumnos.

Para formalizar y concretar el proceso de pago de matrícula de los alumnos para el año lectivo, los padres de familia deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- No mantener morosidad por ningún concepto.
- Cancelar la matricula en el SCOTIABANK.
- Llenar y presentar la documentación solicitada. (DNI del estudiante, DNI del padre/madre o apoderado, Declaración jurada del padre/madre de familia, Hoja

de filiación del alumno, Pago correspondiente por Derecho de Matricula.(ver formato)

- Acercarse a la oficina de secretaría, con la documentación firmada y el comprobante de depósito.
- En caso de quedar sin efecto la matricula, se devolverá al apoderado los documentos y el importe pagado, excepto lo que corresponda a la comisión bancaria.
- Al finalizar el año lectivo se entregará la constancia de matrícula.

4. Políticas

Toda actividad institucional se maneja bajo políticas o normas que orientan la diversidad de actividades económicas y financieras que se dan en el ámbito de las instituciones educativas, específicamente privadas; por lo tanto, considerando que la recaudación de las mensualidades es un proceso ordenado de pasos interconectados necesita de políticas para que dicha actividad y los procedimientos se encausen sobre objetivos específicos:

- a. Organización orientada a la satisfacción del cliente y sustentada en resultados.
- b. Participación comprometida del personal tendente a desarrollar una cultura corporativa.
- c. Enfoque a procesos, sistemas automatizados y mejoramiento continuo.
- d. Descentralización de la planificación y ejecución.
- e. Capacitación e investigación permanente al personal.
- f. Revisión periódica del manual de políticas y procedimientos.
- g. El jefe del departamento es responsable de organizar, supervisar y controlar el envío oportuno e inmediato de los rubros a cobrar.
- h. Gestionar la recuperación de las mensualidades vencidas.

- i. Intensificar la gestión de cobro mediante comunicaciones, llamadas telefónicas, correos electrónicos o visitas a los deudores.
- j. Reducir al máximo el plazo medio de cobro.
- k. Controlar la morosidad.
- l. Analizar y presentar informes semanales de la recuperación de la cartera, los reportes de cobranzas, a fin de intensificar la gestión de cobro y controlar que se cumplan los plazos previstos.
- m. Emitir informes mensuales de cobranzas.
- n. Realizar el seguimiento de los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación hasta la total recuperación de los valores y de presentarse inconvenientes comunicar por escrito a la asesoría jurídica, para que se inicie las acciones legales, tendentes a la recuperación de deudas.
- o. Analizar la cartera de acuerdo a la antigüedad de la misma, conciliar mensualmente con el departamento de contabilidad las cuentas por cobrar.
- p. Evaluar el desempeño del personal que conforma el departamento.
- q. Los pagos de los conceptos por servicio educativo pueden realizarse en la oficina en efectivo o en cheque, también pueden realizarse con tarjeta de crédito, o un depósito bancario en la cuenta de la institución.
- r. En el caso del depósito bancario se deberá sacar una copia como respaldo del depósito y una llamada de verificación con el número del documento para los padres de familia que se encuentren fuera de Lima.
- s. Después de una cuota vencida a los cinco días hábiles posteriores se le cobrará el recargo respectivo.

- t. En el caso del cliente que se encuentre moroso se llegará a un acuerdo dependiendo del caso que se presente en cada cliente y cuando éste se presente personalmente a la institución.
- u. En el caso de solicitud de disminución o aumento del plazo del crédito, el cliente deberá llenar la solicitud correspondiente, en ambos casos debe ser autorizado por el analista de crédito.
- v. El área de cobranzas deberá contar con las herramientas tecnológicas necesarias como son: programa de cartera, internet, computadoras, teléfono convencional, celulares en las diferentes operadoras con un plan de mensajería, para generar los controles oportunos de la cartera de los padres de familia.
- w. La persona encargada de la revisión de la cartera deberá generar los reportes diarios, para verificar los vencimientos de las cuotas.

5. Procedimiento

El procedimiento de cobranza debe ser anticipado y planificado de modo que siga una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar; pero con la finalidad de lograr prontitud y regularidad en los pagos.

Se dispone de diversas técnicas para la cobranza de las cuentas. A medida que una deuda se vence y envejece, la gestión de cobro es más personal y exigente. Las fases del procedimiento básico se presentan en el orden normalmente adoptado en los procesos de cobro:

- a. Facturación: Emisión del comprobante de pago, dicho comprobante genera una deuda por el servicio educativo prestado.
- b. Análisis de reporte de deuda

c. Recordatorio: Este primer caso es de carácter preventivo, puesto que se realiza con fechas anteriores a aquellas en que el deudor debe efectuar el pago puesto que su finalidad es prevenir casos de mora en el pago, dando al padre de familia la oportunidad de verificar su exactitud y conformidad de las deudas que tiene pendientes de cancelar. Este aviso debe ser moderado e impersonal, dándole al cliente la sensación que no ha sido individualizado, sino que está recibiendo idéntico trato como a todos los demás clientes que se encuentran en esa situación. De igual forma, este aviso debe mandarse aún en el caso de que el cliente estuviese al día en sus pagos, por una razón de precaución o para reforzar el control de la cobranza.

- Llamada al padre de familia.
- Envíos de carta de cobranza, por correos.
- Entrevista con el padre de familia y /o apoderado
- Emisión del compromiso de pago.

d. Insistencia en el Pago

Si los anteriores pasos no surten efecto, la cobranza deberá ejecutar un programa de acciones sucesivas para aplicarse a intervalos regulares según sea que el deudor no responda a los esfuerzos de cobranza. En este caso la actitud será distinta, porque ya puede sospecharse que el cliente no tiene intenciones de cancelar la deuda; por lo tanto se justifica una actitud más drástica en las acciones de cobro; Este paso puede comprender diversos intentos de apercibimiento, severidad y puede insistirse mediante teléfono y notificaciones por escrito, después de cinco días posteriores al vencimiento de la cuenta por cobrar mediante una carta en términos corteses recordando al cliente su adeudo. Si no hace caso de esta primera carta, se envía una segunda, más exigente. De ser necesario, se remite otra. Las

notificaciones de cobranza por escrito constituyen el primer paso en el proceso de cobro de cuentas vencidas.

e. Adopción de medidas decisivas

En el caso de fracasar los anteriores pasos y vencidos los diez días después de la última notificación por escrito, se debe tomar una medida decisiva o drástica; es recomendable que se haga un último antes de tomar decisiones drásticas.

Entre los deudores que no responden satisfactoriamente a la presión de las gestiones antes detalladas, se tiene los deudores dispuestos a pagar, pero se encuentran con iliquidez transitoria que los impide pagar a corto plazo. En este caso es recomendable permitirles pagos parciales y prórroga, incluida una reprogramación de su deuda si el caso lo amerita; también se tiene a los deudores que estando en condiciones de pagar no lo hacen o se resisten a hacerlo; en este caso la entidad puede tomar la decisión de pasar la deuda a un abogado especialista, un gestor de cobranza o al asesor legal si la empresa lo tuviera. Las acciones inmediatas serán sobre la cobranza judicial o extrajudicial.

6. Recurso legal

Los abogados pasan a formar una parte importante, porque serán ellos los encargados de cobrar el dinero a favor del acreedor. Esta es una medida extrema en el proceso de cobranza y representa una opción antes de recurrir a una agencia de cobros.

7. Casos especiales

Los casos especiales de padres de familia que se encuentren en situaciones transitorias de dificultad económica y que soliciten un tratamiento excepcional para matricular, deberán someterse a un proceso de entrevistas, presentar oportunamente

la solicitud para optar algún porcentaje del beneficio de becas. Esta solicitud estará sujeta a evaluación por el comité de becas.

V. CONCLUSIONES

1. Las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en un 60% en el índice de morosidad, en razón de que son directrices generales y acciones estratégicas que deben observar los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, específicamente la Institución Educativa Privada “José María Arguedas para la correcta y oportuna ejecución del proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta y de esta manera evitar la morosidad.
2. Las políticas de cobranza tienen injerencia en un 60% en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, específicamente la Institución Educativa Privada “José María Arguedas, por cuanto se derivan de las cuentas pendientes de pago, por tanto deben basarse en su recuperación sin afectar la permanencia del estudiante, debiendo la institución tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, a fin de lograr su cometido y disminuir la morosidad.
3. Los procedimientos de cobranza tienen incidencia en un 76% en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, específicamente la Institución Educativa Privada “José María Arguedas, en razón de que están determinados por su política general de cobranza y tienen como propósito la

4. maximización del cobro y minimización de las pérdidas; pero con la finalidad de lograr prontitud y regularidad en los pagos, por parte de los padres de familia o apoderados y así conseguir un nivel razonable de morosidad.
5. El plan estratégico de cobranza tiene incidencia en un 84% en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, específicamente la Institución Educativa Privada “José María Arguedas, por cuanto constituye un esfuerzo sistemático formal de la organización para establecer las principales líneas de actuación a seguir en el corto y mediano plazo y aporta ventajas mediante la formulación de estrategias enfocadas en lograr una adecuada gestión de recuperación de cartera, para cumplir el objetivo de disminuir ostensiblemente la morosidad.
6. La Institución Educativa Privada “José María Arguedas” acusa un bajo nivel de recaudación debido a que no se han implementado políticas y procedimientos adecuados de cobranza por lo que hay retrasos en los pagos por concepto de pensiones y matrículas provocando una alta rotación de personal, afectando a la planilla.
7. Se ha determinado un alto índice de morosidad de pagos por concepto de pensiones y matrículas por parte de los padres de familia y apoderados de los alumnos de la Institución Educativa Privada “José María Arguedas”, en razón de que los procedimientos de cobranza utilizados son inadecuados y no cumplen el objetivo de efectivizar las deudas y de esta manera disminuir el índice de morosidad.
8. La Institución Educativa Privada “José María Arguedas” efectúa fraccionamientos de las deudas de los padres de familia y de apoderados por concepto de pensiones y de matrículas de los estudiantes con el fin de lograr ingresos parciales, pero sin adicionar ningún pago de interés por mora, ocasionando que se alargue el plazo de deuda y persista el incumplimiento de pago, afectando igualmente su economía.

VI. RECOMENDACIONES

Es sumamente importante que la Institución Educativa Privada “José María Arguedas, por intermedio del área de contabilidad, con funciones específicas para que sea eficiente y productiva adopte las siguientes acciones:

1. Implementar un manual de políticas y procedimientos de cobranza eficaz que permita la obtención de una correcta y oportuna ejecución del proceso de cobranza a fin de obtener un efectivo cobro de las deudas por conceptos de pensiones y matrícula de los padres de familia y apoderados, para de esta manera evitar la morosidad.
2. Establecer y supervisar la ejecución de políticas de cobranza en la ejecución del proceso de cobranza de las cuentas pendientes de pago, para conseguir su recuperación sin afectar la permanencia del estudiante, debiendo tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, a fin de lograr su cometido y disminuir la morosidad.
3. Controlar la ejecución de los procedimientos de cobranza, de acuerdo con su política general de cobranza con el propósito de maximizar el cobro y minimización de las pérdidas; pero con la finalidad de lograr prontitud y regularidad en los pagos, por parte de los padres de familia o apoderados y así conseguir un nivel razonable de morosidad.
4. Elaborar y desarrollar un plan estratégico de cobranza que determine las principales líneas de actuación a seguir en el corto y mediano plazo mediante la formulación de

estrategias enfocadas en lograr una adecuada gestión de recuperación de cartera, para cumplir el objetivo de disminuir ostensiblemente la morosidad.

5. Poner especial atención en el bajo nivel de recaudación que acusa la Institución, implementado políticas y procedimientos adecuados y eficaces de cobranza para evitar los retrasos en los pagos por concepto de pensiones y matrículas y evitar la morosidad.
6. Tomar la decisión de rebajar el alto índice de morosidad de pagos por concepto de pensiones y matrículas por parte de los padres de familia y apoderados mediante la innovación de los procedimientos inadecuados que se vienen utilizando ya que no cumplen el objetivo de efectivizar las deudas y disminuir el índice de morosidad.
7. Evitar que se efectúen fraccionamientos de las deudas de los padres de familia y de apoderados por concepto de pensiones y de matrículas sin adicionar ningún pago de interés por mora, salvo por motivos imponderables, ya que ocasiona que se alargue el plazo de deuda y persista el incumplimiento de pago, afectando igualmente su economía.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achig Meza, A.E. y Murillo Díaz, E. (2011) Modelo de gestión de cobranza para mejorar la calidad de la cartera en el Banco Nacional de Fomento
- Alfaro Quiroz, José Yván y Vargas Carrera, Katherin Eveling (2017). Tesis: “Las Políticas de Cobranza como determinante del Nivel de Morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016”.
- Altamirano Mejía Macarena Alejandra (2015). Tesis: “Políticas de Cobranza de pensiones escolares y la Liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato”.
- Altamirano, H., & Cascante, D. (2007). La Gestión Administrativa para mejorar la atención afectiva y/o emocional en los Albergues del Cantón Penipe provincia de Chimborazo, durante el proceso Eruptivo del Volcán Tungurahua en el año 2006.
- Álvarez, M. (2001). Manual para Elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México DF, México: Editorial Panorama.
- Berk Jonathan, “Finanzas Corporativas”, 2008, p.719.
- Brachfield, P. (2003). Como vender al crédito y cobrar sin contratiempos, Editorial Gestión, Madrid, España
- Castañeda Muñoz Elvis Efrain y Tamayo Bocanegra Jenny Johana (2013). Tesis: “La Morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012”.
- Court, E. (2010).Finanzas Corporativas ed.1.Buenos Aires, Argentina: Metro color S.A.
- Córdova de Piérola Rubén Alonso (2017). Tesis: “La Gestión de Créditos y Cobranzas y su influencia en el Nivel de Morosidad en la empresa LIMPIA MAX- Lima 2017”.
- Córdova, E. E. (2013). Universidad Nacional Autónoma de México. Obtenido de <http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito cobran-za. Pdf>

- Córdoba Padilla Marcial, “La Administración Financiera”, 2005, p. 131
- Capelli, Rodolfo. (2008); Créditos y Cobranzas, Editorial Mucci, Argentina, p. 77
- Davis, E. (1992). Fragilidad Financiera y Riesgo Sistemático. 1 Edición. Universidad de Oxford.
- Delgado Baltodano, Cinthia Rubí y Lezama Rios, Neri (2018) Tesis “Políticas de Cobranza para reducir el índice de morosidad de los usuarios del Proyecto Especial Jequetepeque - Zaña, año 2017”.
- Del Valle, E. (2008). Crédito y Cobranzas: Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Contaduría y Administración.
- Ecured (2018). Cobranza. Cuba. Recuperado de <https://www.ecured.cu/Cobranza>
- Escandón Dután Samuel Adrián (2018). Tesis: “Morosidad y sus determinantes en el Sistema Bancario Privado del Ecuador durante el periodo 2005 - 2016”.
- Ettinger, Richard P. Créditos y cobranzas /Richard P. Ettinger; traducido por Enrique Wallberg. México: Continental, 1996.
- Frías, V. (2004). Crédito y Cobranzas. Quito: Centro de formación empresarial <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=zD67MzLbUDXX20Qi9Fnw>. (s.f.).
- Gala, Antonio Perea (2008): “Consejos para evitar la morosidad”. La Gaceta de los Negocios. 9 de junio de 2008
- Gálvez, D. (2008). Modelo de planeación estratégica aplicado a una microempresa artesanal del sector metalmecánico del Ecuador,
- García, Oscar León. Administración Financiera Fundamentos y Aplicaciones. Cali: Prensa Moderna Impresores S.A., 1999. 574 p.
- Gitman. L. (2003). Principios de administración financiera. Editorial Continental, México DF, México.

- Godoy, A. y Greco, O. (2006) Diccionario Contable y Comercial (Spanish Edition). Estados Unidos: Editorial Valleta
- González Pascual Julián. La morosidad; un acuciante problema financiero de nuestros días. UNIZAR Facultad de Igarassu – Brasil
- Guzmán Jara, Sandra Vanessa (2017). Tesis: “Implementación de un sistema de cobranza para disminuir la morosidad de los préstamos otorgados en una Empresa Pública, Lima 2017.”.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio María del Pilar “Metodología de la Investigación” sexta edición por McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Levy, P. (2009). Procedimientos de cobranza. Editorial Limusa, México DF, México
- López, Jesús (2007): “Morosidad” [en línea]. ApuntesGestion.com. 12 de noviembre de 2007.<http://www.apuntesgestion.com/2007/11/12/morosidad/> [consulta: 20 de noviembre de 2008].
- Parodi, C (2013). Economía para todos. [Entrada de blog] Recuperado de <http://blogs.gestion.pe/economiaparatodos/2013/04/que-es-el-apalancamiento.html>
- Pibaque Baque Ingrid Karina y Carrasco Alburqueque Ruth Steffany (2016). Tesis: “Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina”.
- Saurina, J. (1998). Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas en investigaciones económicas. Vol. XXII, N° 3, pp. 393-426
- Silva, A., & Sevilla, G. (2013). Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales, C.A. ubicada en el estado Miranda. Universidad José Antonio Páez: <http://bibliovirtualujap.files.wordpress.com>

Seder, J. Créditos y Cobranzas. Editorial S.E.C.S.A. México. 1983

Tomás-Sábado, J. (2010). Fundamentos de Bioestadística y análisis de datos para enfermería. Barcelona - España.

Valdés Pérez, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. Retos, Vol. 6(Núm. 12), pp. 199-213.
doi:<https://doi.org/10.17163/ret.n12.2016.05>

Velasco J. (2017). Tesis: “Análisis del Índice de Morosidad y su impacto en la Rentabilidad del Sistema de Bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el periodo 2014–2016”.

Vicuña, J. M. (2015). El plan estratégico en la práctica. ESIC.

Zuluaga Uribe Gonzalo Recaudo persuasivo. Auto Edithors. Bogota, Colombia. 2001

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO "POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL BÁSICO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA: CASO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS", AÑO 2018				
AUTOR BACH. DIANA NELLY PONCE VALERO				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES / INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	V.I. = Políticas y Procedimientos de Cobranza Indicadores	Enfoque es Cuantitativo El Tipo de investigación es Aplicada porque se apoya en un contexto teórico para conocer, describir, relacionar o explicar una realidad.
¿En qué medida, las políticas y procedimientos de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018? Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	Determinar en qué medida las políticas y procedimientos de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas".	Las políticas y procedimientos de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas".	1. Las políticas de cobranza 2. Los procedimientos de cobranza 3. El Plan Estratégico de Cobranza	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas	V.D. = Índice de Morosidad Indicadores	El nivel es descriptivo y explicativo, se describe y se explican las causas, los comportamientos de una variable y sus dimensiones, en función de la otra variable. El Diseño es No Experimental, y de Corte Transversal. Población: Es de 25 personas. Muestra: 3 Técnicas: La encuesta y la entrevista. Instrumentos: El cuestionario y la Guía de entrevista
1. ¿En qué medida las políticas de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018? Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	1. Determinar en qué medida las políticas de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	1. Las políticas de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	1. Bajo nivel de recaudación 2. Alto índice de morosidad de pagos 3. Fraccionamiento de deudas sin pago de mora	
2. ¿En qué medida los procedimientos de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018? Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	2. Establecer en qué medida los procedimientos de cobranza influyen en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	2. Los procedimientos de cobranza influyen significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"		
3. ¿En qué medida el Plan Estratégico de Cobranza influye en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018? Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	3. Determinar en qué medida el Plan Estratégico de cobranza influye en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"	3. El Plan Estratégico de cobranza influye significativamente en el índice de morosidad en los colegios particulares a nivel básico en el distrito de Independencia, Lima, año 2018. Caso Institución Educativa Privada "José María Arguedas"		

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

A. Cuestionario

Sres.:

Gracias por responder el cuestionario de políticas y procedimientos de cobranza y el índice de morosidad.

Como parte de mi tesis en la Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la influencia que ejercen las políticas y procedimientos de cobranza en el índice de morosidad en los colegios privados de nivel básico del distrito de Independencia. No tardará más de cinco minutos en completarla y será de gran ayuda para mi investigación.

Los datos que en ella se consignen se tratarán de forma anónima

Por favor marcar con una (X) la que corresponde con su opinión aplicando la siguiente valoración.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL BASICO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA: CASO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS”, AÑO 2018

Nº	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que las políticas y procedimientos de cobranza inciden directamente en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
2	¿Cree Ud. que las políticas de cobranza tienen injerencia en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
3	En su opinión ¿las políticas preventivas tienen impacto favorable en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
4	Según su criterio ¿La aplicación adecuada de políticas de Recuperación incide en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					

5	¿La implementación de procedimientos adecuados de cobranza tiene incidencia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
6	¿Cree Ud. que el recordatorio, como procedimiento de cobranza, tiene implicancia en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
7	En su opinión ¿la política de pronto pago 10% de descuento favorece al procedimiento de cobranza en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
8	Según su criterio ¿de qué manera el plan de ingresos económicos en los colegios privados, afecta el nivel de enseñanzas de los estudiantes en el distrito de Independencia - Lima?					
9	¿Considera Ud. que el planteamiento de objetivos de cobranza tiene impacto en el índice de morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
10	¿Cree Ud. que la determinación de políticas de gestión de cobranzas impacta directamente en la morosidad en los colegios privados en el distrito de Independencia - Lima?					
11	¿Las actuales políticas de cobranza implantadas propician en las normas un bajo nivel de recaudación?					
12	¿Cree Ud. que las políticas preventivas, contrarrestan la falta de control de cobranza?					
13	En su opinión ¿la ejecución del plan estratégico de cobranza revertirá el bajo nivel de liquidez en los colegios privados del distrito de Independencia - Lima?					
14	Según su criterio, ¿las adecuadas políticas de recuperación disminuirá la morosidad de pagos de matrículas por parte de los padres de familia o apoderados?					
15	¿Considera Ud. que la aplicación del recordatorio como procedimiento de cobranza evitará el retraso en el pago de pensiones?					
16	¿Cree Ud. que la adopción de políticas decisivas de cobranza disminuye la morosidad?					
17	¿La inaplicación de Políticas Preventivas tiene incidencia directa en la falta de control de las deudas y el incremento de la morosidad?					
18	¿Considera Ud. que la aplicación de los adecuadas procedimientos de cobranza evitan el fraccionamiento de deudas, según la información de 25 trabajadores del Área Administrativa Contable del colegio “José María Arguedas”, 2018?					
19	¿Cree Ud. que el planteamiento de objetivos no permite la ampliación de plazo de deuda con perjuicio de la liquidez?					
20	En su opinión ¿La adopción de medidas decisivas evita la ausencia de normas para el tratamiento de cobranza?					

B. Guía de Entrevista

Buenos días, Como parte de mi tesis en la facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática, estoy realizando una investigación acerca de la influencia que tienen las Políticas y Procedimientos de Cobranza y el Índice de Morosidad en los colegios privados de nivel básico del distrito de Independencia. La información brindada en esta entrevista es de carácter confidencial, solo será utilizada para propósitos de la investigación. Agradezco su colaboración.

Día:	Hora:
Lugar:	Entrevistado:
Tema: POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL BASICO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA: CASO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS”, AÑO 2018	
Pregunta 1	Desde su punto de vista ¿cuál es la importancia de las políticas y procedimientos de cobranza en la disminución del índice de morosidad en los colegios privados a nivel básico?
Apuntes	
Pregunta 2	¿Por qué considera Ud. que la implementación de políticas acertadas de cobranza inciden en el índice de morosidad en los colegios privados a nivel básico?
Apuntes	
Pregunta 3	Según su opinión ¿cuál es el motivo por el que los procedimientos adecuados de cobranza impactan en el índice de morosidad en los colegios privados a nivel básico?
Apuntes	
Pregunta 4	A su criterio ¿por qué la elaboración y ejecución de un plan estratégico de cobranza posibilita la disminución del índice de morosidad en los colegios privados a nivel básico?
Apuntes	
Pregunta 5	Desde su punto de vista ¿Qué medidas se deben adoptar para revertir el bajo nivel de recaudación en los colegios privados a nivel básico?
Apuntes	
Pregunta 6	¿Qué políticas se deben plantear para bajar el alto índice de morosidad de pagos en los colegios privados a nivel básico?
Apuntes	
Pregunta 7	Desde su punto de vista ¿Cómo evitar que se otorgue fraccionamiento de deudas por concepto de pensiones a los padres de familia, sin el pago de mora?
Apuntes	
Pregunta 8	Bajo su perspectiva ¿Cómo evitaría los problemas de morosidad a futuro?
Apuntes	

ANEXO 3: BASE DE DATOS

Fig. Base de datos

BASE DE DATOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LA MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

Nº ENC	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
Enc 1	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 2	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 3	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 4	5	4	5	5	5	2	2	3	3	3	4	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 5	2	3	2	3	5	2	1	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
Enc 6	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3
Enc 7	2	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2
Enc 8	2	2	2	4	3	2	5	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4
Enc 9	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Enc 10	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Enc 11	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
Enc 12	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
Enc 13	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	3	3
Enc 14	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
Enc 15	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
Enc 16	2	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
Enc 17	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 18	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 19	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 20	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 21	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 22	5	5	5	5	5	1	2	3	3	2	5	3	5	5	2	2	5	5	3	3
Enc 23	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5
Enc 24	2	2	2	4	3	2	5	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4
Enc 25	3	3	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: EVIDENCIA DE SIMILITUD DIGITAL

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE COBRANZA Y SU IMPACTO
EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD
EN COLEGIOS PRIVADOS A
NIVEL BASICO DEL DISTRITO DE
INDEPENDENCIA, LIMA: CASO
INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA JOSÉ MARÍA ARG

Fecha de entrega: 17-nov-2021 11:26:00 AM ITC-CEOR
por Diana Nelly Ponce Valero
Identificador de la entrega: 1705700691
Nombre del archivo: TESIS_DIANA_PONCE.docx (1.48M)
Total de palabras: 34397
Total de caracteres: 181260

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL BASICO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA: CASO INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA JOSÉ MARÍA ARG

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.pucesa.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

}

8	Trabajo del estudiante	1 %
9	gestion.pe Fuente de Internet	1 %
10	www.santiagoapostol.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	1 %
13	perebrachfield.com Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1 %
16	www.unizar.es Fuente de Internet	<1 %
17	tesis.ipn.mx Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
19	hdl.handle.net Fuente de Internet	

		<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
21	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	redi.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
24	distancia.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
26	alarconloa.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
27	1library.co Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.sangregorio.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
30	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
31	www.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
32	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
34	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
36	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	www.bmb.es Fuente de Internet	<1 %
40	financialeducation.citigroup.com Fuente de Internet	<1 %
41	Submitted to Universidad de Huanuco Trabajo del estudiante	<1 %

42	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
43	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
44	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
47	www.peipro.com Fuente de Internet	<1 %
48	es.mimi.hu Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
51	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
52	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
53	www.coursehero.com	

	Fuente de Internet	<1 %
54	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
55	repositorio.unas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
56	aeca1.org Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

ANEXO 5: AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO:


**UNIVERSIDAD
PERUANA DE
CIENCIAS E
INFORMÁTICA**
La Universidad del futuro, hoy

**FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI**

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: PONCE VALERO DIANA NELLY

DNI: 40180123 Correo electrónico: Diana.ponce3@hotmail.com

Domicilio: Av. Tupac Amaru N° 2130 Independencia

Teléfono fijo: 5324674 Teléfono celular: 998240034

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: CIENCIAS EMPRESARIALES Y NEGOCIOS UPCI

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller () Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:
« POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA Y SU IMPACTO EN
EL ÍNDICE DE MORDSIDAD EN COLEGIOS PRIVADOS A NIVEL
BASICO DEL DISTRITO DE INDEPENDENCIA, LIMA: CASO
« INSTITUCIÓN EDUCATIVA JOSÉ MARÍA ARGUEDAS », AÑO 2018.

3.- OBTENER:

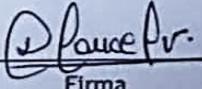
Bachiller () Título (X) Mg. () Dr. () PhD. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
 (X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
 () No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 14 días del mes de OCTUBRE de 2018.


 Firma



ANEXO 6: INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: Docente RUBÉN EDGAR HERMOZA OCHANTE

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario

Autor del Instrumento: Bachiller Diana Nelly Ponce Valero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir				X	
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores				X	
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores				X	
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:85%.....

Lima, 02 de diciembre del 2019

DNI: 42037440 Telf./Cel.: 944463983

Mg. Rubén E. Hermosa Ochante
Reg. CIP N° 167882
DOCENTE

Firma del experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: Docente Oropeza Gonzalez Joaquin Antonio

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario

Autor del Instrumento: Bachiller Diana Nelly Ponce Valero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy Bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores					X
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad				X	

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Lima, 02 de diciembre del 2019

DNI: 143343147 Telf./Cel.: 992592700

.....
Firma del experto

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombre del Informante: Docente ASUNCIÓN H. GLENNY DE DEL CASTILLO

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: Cuestionario

Autor del Instrumento: Bachiller Diana Nelly Ponce Valero

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Buena 41 - 60%	Muy Buena 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					✓
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					✓
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre las variables y los indicadores					✓
ORGANIZACIÓN	Considera organizado el desarrollo del Marco Teórico					✓
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					✓
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizados sus variables e indicadores					✓
ESTRATEGIAS	Considera adecuados los métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					✓
ACTUALIDAD	Presenta antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					✓

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO.

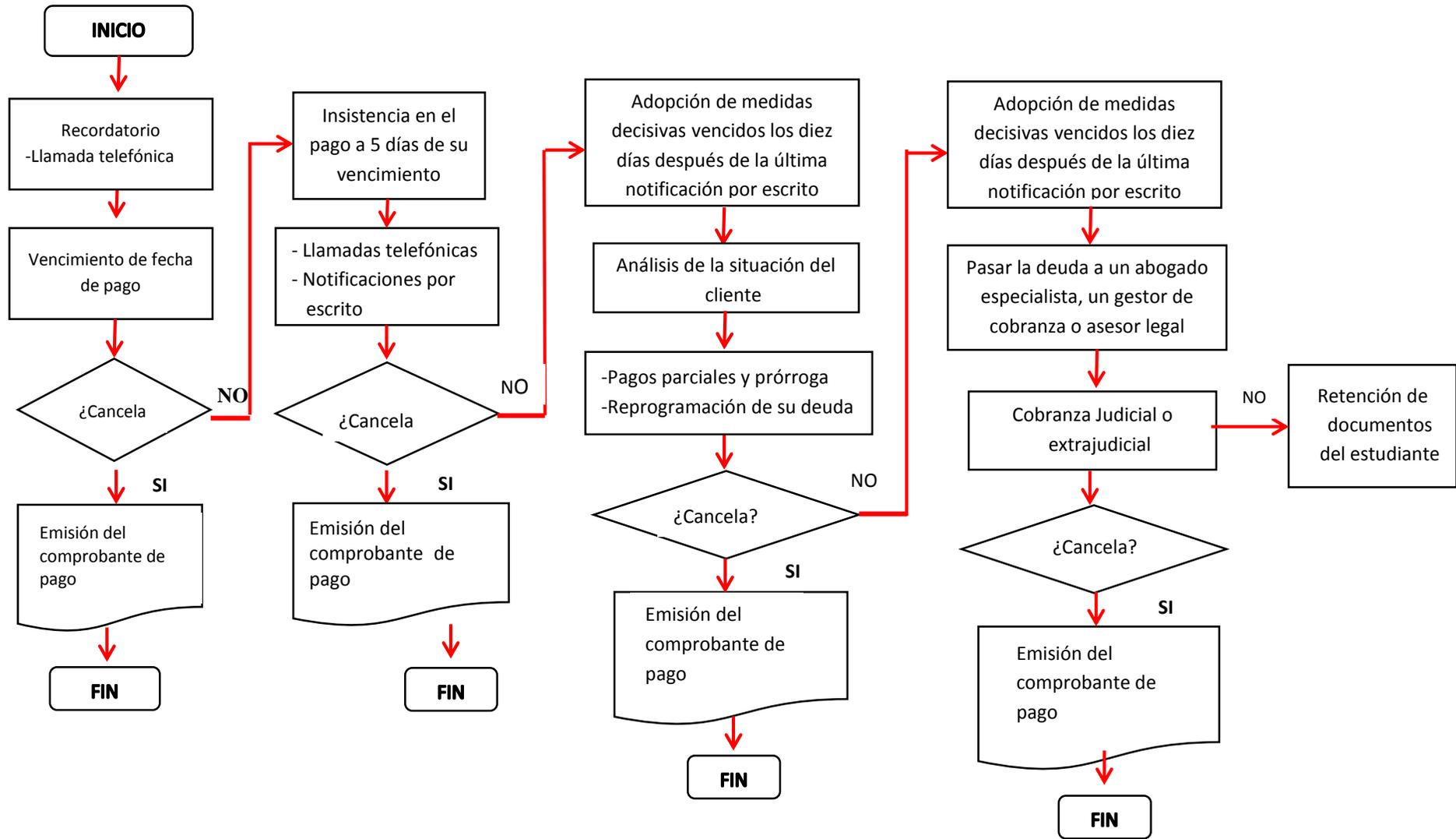
IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO: 98%

Lima, 02 de diciembre del 2019

DNI: 16490052 Telf./Cel.: 979940323


Firma del experto

ANEXO 7: FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA



ANEXO 8: HOJA DE AFILIACIÓN DEL ALUMNO

	Institución Educativa Privada “JOSÉ MARÍA ARGUEDAS” R.D.R. N° 00214 - 10 DRELM	GRADO	
		NIVEL	

HOJA DE FILIACIÓN DEL ALUMNO

DATOS DEL ALUMNO

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
LUGAR DE NACIMIENTO	FECHA DE NACIMIENTO	DNI
DIRECCIÓN		¿EN QUÉ COLEGIO ESTUDIÓ EL AÑO ANTERIOR?
¿CON QUE TIPO DE SEGURO CUENTA EL ALUMNO?	ESSALUD	SIS
OTRO:		

DATOS DE LA MADRE

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
DIRECCIÓN ACTUAL		DNI
TELÉFONO CASA	TELÉFONO TRABAJO	CELULAR
ESTADO CIVIL	SOLTERA	CASADA
		OTRO
VIVE CON EL ESTUDIANTE		SÍ
		NO
GRADO DE INSTRUCCIÓN	OCUPACIÓN Y CENTRO LAB.	LUGAR Y FECHA DE NAC.
		RELIGION
E-mail		

DATOS DEL PADRE

APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	NOMBRES
DIRECCIÓN ACTUAL		DNI
TELÉFONO CASA	TELÉFONO TRABAJO	CELULAR
ESTADO CIVIL	SOLTERA	CASADA
		OTRO
VIVE CON EL ESTUDIANTE		SÍ
		NO
GRADO DE INSTRUCCIÓN	OCUPACIÓN Y CENTRO LAB.	LUGAR Y FECHA DE NAC.
		RELIGION
E-mail		

EN CASO DE EMERGENCIA LLAMAR A:

TELÉFONO CASA	TELÉFONO TRABAJO	CELULAR

DECLARACIÓN JURADA

Yo, _____, declaro bajo juramento, que los datos antes señalados son fidedignos, ya que será información necesaria para la matrícula y me responsabilizo por cualquier contratiempo, en la cual, los datos antes señalados, no sirvan para una efectiva comunicación, ya sea por cambio del número, extravío o pérdida del celular. Además, me comprometo a estar en permanente comunicación virtual con la persona representante de la institución.

(Padre/Madre o Apoderado del niño)