

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA DISMINUCIÓN DEL
ÍNDICE DE MOROSIDAD POR COBRO DE PENSIONES EN EL CENTRO EDUCATIVO
PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO EN EL PERIODO 2019”**

PRESENTADO POR LA BACHILLER

INGRID EBELL FIGUEROA OLAYA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

LIMA, PERÚ

2021

Dedico mi trabajo a mis padres, por apoyarme siempre a cumplir mis metas y ser la guía de mi vida.

A mi hermana, por su ayuda incondicional.

A André, por ser el impulso a completar nuestros sueños.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Dra. CPC Teresa Consuelo Haro Lizano, por compartir sus conocimientos conmigo y por su tiempo invertido en mi proyecto de investigación.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado estrategias de cobranzas y su influencia en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019, tiene como objetivo determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la disminución del índice de morosidad para el cobro de pensiones en el centro educativo particular de San Isidro, el efecto positivo que tiene en su liquidez, la influencia en la comunicación con los padres de familia, la eliminación de deficiencias en el área de tesorería y la reducción de morosidad de los padres de familia del centro educativo particular del distrito de San Isidro.

El trabajo se encuentra dividido en seis capítulos:

En el primer capítulo, se realiza el planteamiento de la realidad problemática, se formula los problemas y objetivos generales y específicos, la justificación e importancia del estudio; así como el alcance y limitaciones de la investigación.

En el segundo capítulo, se realiza los antecedentes de la investigación, las bases teóricas-científicas y las definiciones de los términos básicos de la investigación.

En el tercer capítulo, se realiza la formulación de la hipótesis y de sus variables; así como el desarrollo de la matriz de consistencia.

En el cuarto capítulo, se explica el método de investigación utilizado en la investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra, los instrumentos de recolección de datos, técnicas y procedimiento para el procesamiento y análisis de los datos.

En el quinto capítulo, se desarrollan los datos cuantitativos de la investigación, se realiza el análisis de los resultados y se hace una discusión de estos.

En el sexto capítulo, se dan las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

INDICE

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
INTRODUCCIÓN.....	iv
INDICE.....	v
LISTA DE TABLAS.....	vii
LISTA DE FIGURAS.....	x
LISTA DE GRÁFICOS.....	xi
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
CAPITULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.2. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3. JUSTIFICACIONES E IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	5
1.4. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.2. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICOS.....	12
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS.....	38
CAPÍTULO III.....	41
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	41
3.1. HIPÓTESIS Y/O SUPUESTOS BÁSICOS.....	41

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES O UNIDADES DE ANÁLISIS	42
3.3. MATRIZ LOGICA DE CONSISTENCIA.....	44
CAPITULO IV.....	46
MÉTODO	46
4.1. TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	46
4.2. DISEÑO ESPECÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN	46
4.3. POBLACIÓN, MUESTRA O PARTICIPANTES.....	47
4.4. INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE DATOS.....	48
4.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
4.6. PROCEDIMIENTOS DE EJECUCIÓN DE ESTUDIO.....	49
CAPITULO V.....	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	50
5.1. DATOS CUANTITATIVOS.....	50
5.2. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	51
5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	81
CAPITULO VI.....	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
6.1. CONCLUSIONES.....	91
6.2. RECOMENDACIONES	92
REFERENCIAS.....	94
APÉNDICE.....	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Análisis Pregunta 01 ¿Considera usted que las estrategias de cobranza son necesarias para prevenir la morosidad del centro educativo particular de San Isidro?.....	51
Tabla 2. Análisis Pregunta 02 ¿Considera usted que las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en los procesos de cobranza del centro educativo particular de San Isidro?	52
Tabla 3. Análisis Pregunta 03 ¿Considera usted que con una buena estrategia de cobranza logrará la recuperación rápida de las cobranzas dudosas?	53
Tabla 4. Análisis Pregunta 04 ¿Considera usted que aplicando una buena estrategia se podrá tomar como base para la recuperación de una deuda?.....	54
Tabla 5. Análisis Pregunta 05 ¿Considera usted que mantener como estrategia, tener contacto con el cliente se lograra evitar mayor índice de morosidad?.....	55
Tabla 6. Análisis Pregunta 06 ¿Considera usted que refinanciar la deuda al cliente le da la posibilidad de cumplir con su obligación?	56
Tabla 7. Análisis Pregunta 07 ¿Considera usted que si se refinancia la deuda del padre de familia, el centro educativo obtendrá mayor liquidez?.....	57
Tabla 8. Análisis Pregunta 08 ¿Considera usted que la condonación de las moras es un estímulo para que el padre de familia cancele sus deudas?.....	58
Tabla 9. Análisis Pregunta 09 ¿Considera usted que debe haber una política de cobranza respeto a los plazos establecidos en el centro educativo particular?	59
Tabla 10. Análisis Pregunta 10 ¿Considera usted que las deudas con mayor antigüedad contribuye a una pérdida de liquidez en el centro educativo particular?.....	60
Tabla 11. Análisis Pregunta 11 ¿Considera usted que con el control de deudas vencidas disminuye el porcentaje de morosidad por deudas vencidas?	61

Tabla 12. Análisis Pregunta 12 ¿Considera usted que las cartas de cobranza son una forma eficiente de cobrar a los padres de familia?.....	62
Tabla 13. Análisis Pregunta 13 ¿Considera usted que la constante circularización de cartas de cobranza a los padres de familia contribuye a mejorar la morosidad del centro educativo particular?	63
Tabla 14. Análisis Pregunta 14 ¿Considera usted que la comunicación telefónica con los clientes es un eficiente medio de cobranzas para el centro educativo particular?.....	64
Tabla 15. Análisis Pregunta 15 ¿Considera usted que los medios electrónicos para realizar las cobranzas son más efectivos?	65
Tabla 16. Análisis Pregunta 16 ¿Considera usted que dar facilidades respecto a la morosidad , con la renegociación permitiría obtener liquidez para el centro particular de San Isidro? .	66
Tabla 17. Análisis Pregunta 17 ¿Es correcto para el centro educativo particular de San Isidro utilizar la renegociación de deuda como una estrategia de cobranza?	67
Tabla 18. Análisis Pregunta 18 ¿Considera usted que la morosidad institucional es perjudicial para el centro educativo institucional?	68
Tabla 19. Análisis Pregunta 19 ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas es una causa para que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?	69
Tabla 20. Análisis Pregunta 20 ¿Considera usted que la gerencia debe determinar las políticas y estrategias de cobranza para evitar que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?	70
Tabla 21. Análisis Pregunta 21 ¿Considera usted que existe un incremento en la morosidad del centro educativo particular cuando se emplea la prolongación de plazos de pago a los padres de familia?.....	71
Tabla 22. Análisis Pregunta 22 ¿Considera usted que la falta de seguimiento y control contribuye a la morosidad por parte de los padres de familias despreocupados?	72

Tabla 23. Análisis Pregunta 23 ¿Considera usted que los problemas económicos circunstanciales que tienen los padres de familia originan morosidad al centro educativo particular?	73
Tabla 24. Análisis Pregunta 24 ¿Considera usted que la despreocupación de algunos padres de familia por no pagar las pensiones origina la pérdida de liquidez del centro educativo?.	74
Tabla 25. Análisis Pregunta 25 ¿Considera usted que los morosos intencionales en los colegios particulares afectan la liquidez del centro educativo?.....	75
Tabla 26. Análisis Pregunta 26 ¿Considera usted que las relaciones de amistad de la gerencia y padres de familia influyen en la toma de decisiones respecto al cobro de pensiones en perjuicio del centro educativo particular de San Isidro?	76
Tabla 27. Análisis Pregunta 27 ¿Considera usted que la morosidad en el cobro de los pensiones afecta en el resultado del ejercicio?	77
Tabla 28. Análisis Pregunta 28 ¿Considera usted que la morosidad del cobro de pensiones influye en la liquidez y rentabilidad de los Estados Financieros del centro educativo particular de San Isidro?	78
Tabla 29. Análisis Pregunta 29 ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas de tesorería incrementa la morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?	79
Tabla 30. Análisis Pregunta 30 Las deficiencias del área de tesorería es un factor por el cual no se detectan las cuentas por cobrar pendientes de los clientes.....	80
Tabla 31. Tabla de resultados del contraste de la hipótesis.....	83

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Proceso de Gestión de cobranza	83
Figura 2. Elementos del proceso de gestión de cobranza.....	20
Figura 3. Fases de la cobranza	26
Figura 4. Clasificación de tipos de morosos	31
Figura 5. Escala de Likert	50
Figura 6. Distribución de la Chi- Cuadrado	82

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Pregunta 01 ¿Considera usted que las estrategias de cobranza son necesarias para prevenir la morosidad del centro educativo particular del distrito de San Isidro?	51
Gráfico 2. Pregunta 02 ¿Considera usted que las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en los procesos de cobranza del centro educativo particular de San Isidro?	52
Gráfico 3. Pregunta 03 ¿Considera usted que con una buena estrategia de cobranza logrará la recuperación rápida de las cobranzas dudosas?.....	53
Gráfico 4. Pregunta 04 ¿Considera usted que con una buena estrategia de cobranza logrará la recuperación rápida de las cobranzas dudosas ?.....	54
Gráfico 5. Pregunta 05 ¿Considera usted que mantener como estrategia, tener contacto con el cliente se lograra evitar mayor índice de morosidad?	55
Gráfico 6. Pregunta 06 ¿Considera usted que refinanciar la deuda al cliente le da la posibilidad de cumplir con su obligación?	56
Gráfico 7. Pregunta 07 ¿Considera usted que si se refinancia la deuda del padre de familia, el centro educativo obtendrá mayor liquidez?.....	57
Gráfico 8. Pregunta 08 ¿Considera usted que la condonación de las moras es un estímulo para que el padre de familia cancele sus deudas?.....	58
Gráfico 9. Pregunta 09 ¿Considera usted que debe haber una política de cobranza respecto a los plazos establecidos en el centro educativo particular?	59
Gráfico 10. Pregunta 10 ¿Considera usted que las deudas con mayor antigüedad contribuye a una pérdida de liquidez en el centro educativo particular?.....	60
Gráfico 11. Pregunta 11 ¿Considera usted que con el control de deudas vencidas disminuye el porcentaje de morosidad por deudas vencidas?.....	61

Gráfico 12. Pregunta 12 ¿Considera usted que las cartas de cobranza son una forma eficiente de cobrar a los padres de familia?	62
Gráfico 13. Pregunta 13 ¿Considera usted que la constante circularización de cartas de cobranza a los padres de familia contribuye a mejorar la morosidad del centro educativo particular?	63
Gráfico 14. Pregunta 14 ¿Considera usted que la comunicación telefónica con los clientes es un eficiente medio de cobranzas para el centro educativo particular?	64
Gráfico 15. Pregunta 15 ¿Considera usted que los medios electrónicos para realizar las cobranzas son más efectivos?	65
Gráfico 16. Pregunta 16 ¿Considera usted que dar facilidades respecto a la morosidad , con la renegociación permitiría obtener liquidez para el centro particular de San Isidro?	66
Gráfico 17. Pregunta 17 ¿Es correcto para el centro educativo particular de San Isidro utilizar la renegociación de deuda como una estrategia de cobranza?.....	67
Gráfico 18. Pregunta 18 ¿Considera usted que la morosidad institucional es perjudicial para el centro educativo institucional?	68
Gráfico 19. Pregunta 19 ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas es una causa para que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?	69
Gráfico 20. Pregunta 20 ¿Considera usted que la gerencia debe determinar las políticas y estrategias de cobranza para evitar que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?	70
Gráfico 21. Pregunta 21 ¿Considera usted que existe un incremento en la morosidad del centro educativo particular cuando se emplea la prolongación de plazos de pago a los padres de familia?	71
Gráfico 22. Pregunta 22 ¿Considera usted que la falta de seguimiento y control contribuye a la morosidad por parte de los padres de familias despreocupados?	72

- Gráfico 23.** Pregunta 23 ¿Considera usted que los problemas económicos circunstanciales que tienen los padres de familia originan morosidad al centro educativo particular?..... 73
- Gráfico 24.** Pregunta 24 ¿Considera usted que la despreocupación de algunos padres de familia por no pagar las pensiones origina la pérdida de liquidez del centro educativo? 74
- Gráfico 25.** Pregunta 25 ¿Considera usted que los morosos intencionales en los colegios particulares afectan la liquidez del centro educativo? 75
- Gráfico 26.** Pregunta 26 ¿Considera usted que las relaciones de amistad de la gerencia y padres de familia influyen en la toma de decisiones respecto al cobro de pensiones en perjuicio del centro educativo particular de San Isidro? 76
- Gráfico 27.** Pregunta 27 ¿Considera usted que la morosidad en el cobro de los pensiones afecta en el resultado del ejercicio? 77
- Gráfico 28.** Pregunta 28 ¿Considera usted que la morosidad del cobro de pensiones influye en la liquidez y rentabilidad de los Estados Financieros del centro educativo particular de San Isidro? 78
- Gráfico 29.** Pregunta 29 ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas de tesorería incrementa la morosidad en el centro educativo particular de San Isidro? 79
- Gráfico 30.** Pregunta 30 Las deficiencias del área de tesorería es un factor por el cual no se detectan las cuentas por cobrar pendientes de los clientes 80

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar cómo influyen las estrategias de cobranzas en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro, lográndose justificar la influencia de estrategias adecuadas para reducir su índice de morosidad, debido al impacto negativo que tiene en las cuentas por cobrar; afectando la principal fuente de ingreso de efectivo para el centro educativo particular de San Isidro.

En este trabajo se utilizó una metodología del tipo descriptiva, con un diseño no experimental, y un enfoque explicativo; la población estuvo conformada por profesionales egresados de la carrera de contabilidad que laboren en centros educativos particulares del distrito de San Isidro, de los cuales se tomó 61 personas como muestra no probabilística para resolver una encuesta de 30 preguntas remitiéndose virtualmente; así como también se empleó el software SPSS para el procesamiento de los datos obtenidos.

En los resultados encontrados se pudo visualizar que en el centro educativo particular de San Isidro no cuenta con estrategias de cobranzas óptimas, que sean beneficiosas para la reducción de la morosidad. De la misma forma se encontró que el índice de morosidad se incrementó en el año 2019 a comparación del año 2018, lo cual nos permite proponer estrategias de cobranza para evitar que siga incrementándose en años posteriores.

Palabras clave: Estrategia, Cobranza, Morosidad.

ABSTRACT

The main objective of this research work is to determine how collection strategies influence the decrease in the delinquency rate for pension collection in the private educational center of the San Isidro district, being able to justify the influence of adequate strategies to reduce its rate of delinquency, due to the negative impact it has on accounts receivable; affecting the main source of cash income for the private educational center of San Isidro.

In this work a descriptive methodology was used, with a non-experimental design, and an explanatory approach; The population was made up of professionals graduated from the accounting career who work in private educational centers in the district of San Isidro, of which 61 people were taken as a non-probabilistic sample to solve a survey of 30 questions by referring virtually; as well as the SPSS software was used to process the data obtained.

In the results found, it was possible to visualize that in the private educational center of San Isidro it does not have optimal collection strategies, which are beneficial for reducing delinquency. In the same way, it was found that the delinquency rate increased in 2019 compared to 2018, which allows us to propose collection strategies to prevent it from continuing to increase in subsequent years.

Keywords: Strategy, Collection, Slowness in paying.

CAPITULO I

1. Planteamiento del Estudio

Idel Vexler (2018) señala que “La educación debe responder a varias finalidades, pero sin desatenderlas; unas pueden resultar más estratégicas, urgentes o englobantes, y dependen del contexto de actuación. La competitividad es decisiva para el futuro del país, pero asociada al desarrollo humano sería más beneficiosa para el Perú”, por eso, los centros educativos son instituciones que buscan el desarrollo de las capacidades humanas y el aprendizaje de conocimiento de su alumnado, brindados a través de servicios pedagógicos contratados por sus padres, basándose en la calidad educativa de cada institución.

En los centros educativos particulares surge el derecho de cobro cuando el servicio educacional es brindado; como en cualquier deuda si no se cumple con el cobro hasta su fecha de vencimiento ocasiona cierto índice de morosidad para la institución, debido a la adjudicación de moras a los padres de familia por el retraso ocasionado.

Anteriormente, los centros educativos particulares en el Perú con los niveles de inicial, primaria y secundaria impedían la matrícula o el ingreso del alumnado, condicionaban las evaluaciones al pago de pensiones y afectaban el derecho a la educación, si es que los padres de familia estaban atrasados en el pago de las pensiones. Sin embargo, las circunstancias cambiaron debido a lo establecido en la modificación del artículo 2 de la Ley 27665 (2002) – Ley de protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en centros y programas educativos privados; donde se indica que los colegios están impedidos a ejercer acciones persuasivas para poder hacer

efectivo el cobro de las pensiones; dando esto lugar a que exista un incremento en la morosidad en los centros educativos particulares del Perú y afectando la liquidez de estas.

El cobro de las pensiones es de vital importancia para los centros educativos particulares, debido a que es su principal fuente de ingreso de efectivo, por lo que “la morosidad en los pagos influye directamente sobre la capacidad de afrontar compromisos con el personal, proveedores y demás obligaciones contraídas con empresas de servicios públicos, previsionales e impositivas” (Manes, 1999, pg. 139).

En el centro educativo particular de San Isidro, la cobranza de las pensiones es realizada por el área de tesorería, que está conformada por una sola persona. La designación de una sola persona en el área de tesorería ocasiona una sobrecarga en las funciones, debido a que el tesorero asume varias funciones a la vez, no permitiéndole lograr un buen control de las cobranzas de manera eficiente, perjudicando a la liquidez del centro educativo.

Es por ello que, el área de tesorería no puede comunicarse constantemente con los padres de familia a través de llamadas telefónicas, recordatorios, citas y correos; para poder concretar el cobro de las cuotas, pensiones, moras y otros servicios adicionales que brinde la entidad que se encuentren facturados y/o vencidos; evitando que la gerencia general del centro educativo particular pueda tomar decisiones oportunas sobre los padres de familia con condición de morosos.

Además, el centro educativo particular de San Isidro carece de estrategias de cobranza, elevando los riesgos de cobro de sus pensiones, debido a que no se ha realizado una evaluación previa de sus clientes y potenciales clientes contribuyendo así a que la institución no logre cumplir con sus objetivos deseados.

1.1. Formulación del Problema

1.1.1. Problema General

- ¿De qué manera influye las estrategias de cobranzas en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?

1.1.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la gestión de cobranza influye en la mejora de la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?
- ¿En qué medida la comunicación con los padres de familia influye en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?
- ¿De qué manera la eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?

- ¿De qué manera la implementación de las estrategias de cobranza influye en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?

1.2. Objetivo de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

- Determinar de qué manera las estrategias de cobranza influyen en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Analizar de qué manera la gestión de cobranza es favorable para mejorar la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.
- Determinar de qué manera la comunicación con los padres de familia influye en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.
- Identificar de qué manera la eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- Determinar de qué manera la implementación de las estrategias de cobranza influye en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

1.3. Justificaciones e Importancia del Estudio

La responsabilidad dada al área de tesorería debe ser optimizada, mediante la implementación de estrategias de cobranza que son un conjunto de tácticas y acciones que permiten a la entidad de forma oportuna la mejora de sus cobranzas, así como el seguimiento de estas, logrando minimizar los índices de morosidad.

Además, gracias a la implementación de buenas políticas de cobranzas, el centro educativo de San Isidro podrá tener mejor comunicación con los padres de familia y podrá mejorar su atención con ellos, logrando cumplir sus metas institucionales.

El centro educativo particular del distrito de San Isidro podrá evaluar los riesgos de cobro encontrados, de la misma forma les permitirá planear y poner en ejecución las gestiones de cobro a sus clientes recomendados, lográndose analizar y reducir las cuentas de los clientes morosos de la institución.

De igual manera, esta investigación servirá para la elaboración de futuras investigaciones basadas en temas relacionados en estrategias de cobranza y morosidad en centros educativos particulares o afines a ellos.

1.4. Alcances y Limitaciones

1.4.1. Alcances

El alcance de la investigación es utilizarlo como guía y ayuda para los centros educativos particulares que no cuenten con una estrategia de cobranzas para reducir la morosidad por el cobro de las pensiones en sus instituciones; permitiéndoles tener un enfoque claro de las inconsistencias que tienen con sus clientes por no estar implementado.

1.4.2. Limitaciones de la Investigación

La presente investigación contó con cierto nivel de dificultad de accesibilidad a la información, debido a que el centro educativo particular cuenta con información administrativa y financiera de carácter reservado y clasificado. No obstante, el centro educativo pudo brindarme a su medida información suficiente para poder llevar a cabo la investigación.

CAPÍTULO II

2. Marco Teórico – Conceptual

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Nacionales

La presente investigación tiene como referencia bases teóricas de investigadores nacionales como:

OSORES, C. Y SHULLER, M. (2013), en su Tesis “*Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P San Juan Bosco SAC*”, presentada en la Universidad Nacional del Centro del Perú –Perú para obtener el título profesional de contador público señalando lo siguiente: Las instituciones educativas particulares tienen que conservar y mantener vigentes estadísticas de proyección de la recaudación de la Cuentas por cobrar, con la finalidad de estar alerta ante cualquier situación que implique disminución de la recaudación o incremento de las cuentas por cobrar.

Comentario:

El autor resalta que las instituciones educativas particulares deben estar alertas en su recaudación y en sus cuentas por cobrar para poder visualizar si tienen variaciones que puedan afectarlas, mediante proyecciones actualizadas que empleen; situación que en el centro educativo particular de San isidro tampoco cuenta con esta información estadística que coadyuven a la mejor gestión de la institución.

NUÑEZ, D. Y PINEDO, A. (2018), en su Tesis “*Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa inversiones y servicios horizonte S.A.C de Trujillo, 2018*”, presentada en la Universidad Privada del Norte– Perú para obtener el título profesional de contador público, señala lo siguiente: Se recomienda continuar, evaluar y controlar la cobranza así podrá elevar el flujo de efectivo de la empresa, para alinearse a la misión de la empresa y así cada área respetará los nuevos procesos operativos de crédito y cobranza. Evitando tener una cartera morosa de alto riesgo porque afectaría en su resultado del ejercicio de la empresa.

Comentario:

El autor resalta que cuando se tiene seguimiento a las cobranzas de una empresa se logrará ver un incremento en el flujo de efectivo y asimismo variará el resultado del ejercicio de la empresa, gracias a la reducción de la morosidad, que es de alto riesgo si no se controla, motivo por el cual el centro educativo particular de San Isidro necesita implementarlo para mejorar su situación financiera.

ROJAS,V. (2018), en su Tesis “*La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarney, 2018*”, presentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión–Perú para obtener el título profesional de licenciado en administración, señala lo siguiente: La prevención y la acción de cobrar a tiempo van de la mano, estos factores bien ejecutados permiten evitar un alto índice de morosos, en esta etapa de la fase cobranza los Usuarios de Agua manifiestan que esta entre regular y mala por lo que es recomendable el fortalecimiento de mantener informado al cliente de sus

deudas que están vencidas y por vencer, brindándole el monto total y el impacto que este le generara al no ser cancelado.

Comentario:

El autor resalta que mantener contacto con los clientes para informarle de sus deudas es beneficioso para una empresa, debido a que los clientes pueden tener presente el monto que adeudan, lográndose así poder cambiar los altos índices de morosidad gracias a la prevención y las acciones que la entidad tome. Dada las circunstancias de la falta de personal en el departamento de tesorería en el centro educativo particular de San Isidro no se tiene contacto constante con los clientes, perjudicando sus procesos de cobranzas por la falta de comunicación.

RAMIREZ, C. Y ROBLES, M. (2016), en su Tesis, *“La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015”*, presentada en la Universidad Privada Antenor Orrego-Perú para obtener el título profesional de contador público, señala lo siguiente: La incidencia que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su incremento, provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Agencia.

Comentario:

El autor resalta que la morosidad afecta negativamente a una empresa, porque disminuye la rotación de las cuentas por cobrar y deteriora la cartera de clientes que tiene una entidad ocasionando pérdidas y obteniendo una baja rentabilidad.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

La presente investigación tiene como referencia bases teóricas de investigadores internacionales como:

ROSADO, A. (2016), en su Tesis “*Modelo de cobranza y Gestión Financiera en el colegio particular central, en la ciudad de Santo Domingo.*”, presentada en la Universidad Regional Autónoma de los Andes-Ecuador para obtener el título de ingeniero en contabilidad superior, auditoría y finanzas, CPA., señala lo siguiente: Es importante que las entidades de este tipo de actividad económica, posean un modelo de Cobranza y Gestión Financiera, que ayude a prevenir la morosidad existente dentro de las mismas, pues su fortaleza es tener una solvencia saludable y para ello es necesario contar con un modelo de cobranza y gestión financiera que contribuyan a conseguir los objetivos institucionales.

Comentario:

El autor señala que para prevenir la morosidad en los colegios particulares y se logren los objetivos institucionales, es necesario que cuenten con un modelo de cobranza y gestión financiera.

PIBAQUE, I. Y CARRASCO, R. (2016), en su Tesis “*Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina*”, presentada en la Universidad de Guayaquil-Ecuador para obtener el título de ingeniería comercial, señala que con la aplicación de ciertos instrumentos y la aplicación de correctivos en las diferentes etapas de cobranzas, se conocerá cual ha sido la efectividad de aplicar tal o cual mecanismos para el cobro de pensiones y por lo tanto se logrará disminuir la cartera vencida por este problema. Estos

indicadores tendrán como objetivo medir lo que se desea chequear, es decir, indicar las labores de cobro, establecer la forma como han sido cobradas las pensiones, definir a través de fórmulas el resultado, como por ejemplo número de recaudaciones que han respondido por el uso de la vía telefónica, por la implementación del envío de comunicaciones, número de personas contactadas, eficacia en el cobro, facturación y saber cuál es el porcentaje de morosidad de las cuentas por cobrar.

Comentario:

El autor señala que habrá efectividad en las cobranzas cuando se apliquen instrumentos y correctivos en las etapas de cobranzas de las pensiones de la institución, estos son indicadores que permitan ver la morosidad de las cuentas por cobrar, a través del mapeado del medio por el cual se realiza con mayor frecuencia los cobros de la entidad.

BAEZA, P. (2010), en su Tesis, *“Propuesta de mejoramiento de gestión al sistema de cobranza administrativo en la tesorería provincial Colchagua San Fernando”*, Universidad Academia del Humanismo Cristiano-Chile para la obtención del título de administrador público, señala lo siguiente: Todas estas estrategias permitirán cumplir cabalmente los objetivos del servicio de Tesorerías, tales como: aumentar su efectividad; agilizar el proceso; mejorar el aprovechamiento de los recursos, mejorar la eficiencia del control; y disponer de información oportuna y de calidad, tanto de las deudas como del avance del cobro que se encuentran asociados a los esfuerzos del equipo de trabajo.

Comentario:

El autor señala que gracias a la aplicación de estrategias se obtiene resultados positivos en el área de tesorería, lográndose así aumentar la efectividad y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos del área.

2.2. Bases Teórico – Científicos**2.2.1. Definición de Cobranzas**

Las cobranzas son los procedimientos de una organización en donde se presenta y se gestiona el cobro de los comprobantes de pago adquiridos por los clientes, con la finalidad de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa, estos nacen por la transferencia de un bien y/o servicio brindado por la empresa. Entre otras definiciones tenemos las de:

- Según García (2008) “la función de cobranzas en una empresa consiste en efectivizar la cancelación de las facturas de ventas realizadas en su oportunidad. Es la percepción real y efectiva del precio, recibándose dinero y equivalentes para cancelar la operación”. (p.15)

- Según Morales (2004) define la cobranza como el intento de recuperación por parte de una institución o dependencia de una obligación de crédito vencida y no pagada. Conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados, estas actividades comprenden el despacho de la factura a los medios de distribución de correspondencia, la recaudación

del dinero por los servicios prestados y el pago correspondiente a los concesionarios que hayan participado en la prestación del servicio.

2.2.1.1. Importancia de las cobranzas

Las cobranzas en una empresa son de vital importancia porque gracias a ellas pueden seguir en funcionamiento, es decir les permite la continuidad en mercado ofreciendo sus bienes y/o productos a sus clientes.

En una empresa con una buena gestión de cobranzas podrá incrementar su liquidez, debido a la posibilidad que tiene de cobrar las cuentas pendientes de cobro permitiéndole tener capital de trabajo.

Otro motivo por el que las cobranzas son importantes para la empresa es por la rentabilidad, desde el punto de vista financiero, debido a que se le debe dar rotación al capital. Esta rotación puede verse afectada ante la dificultad que puedan presentar los clientes para atender adecuadamente sus deudas. El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial, por eso es recomendable realizar análisis y evaluación de la gestión de cobro en manera periódica.

2.2.1.2. Tipos de Cobranza

Según Morales & Morales (2014, pp. 152-154) clasifica los tipos de cobranza en las empresas en:

a) Cobranza Normal:

Se realiza por los medios tradicionales de pago, entre los mecanismos que se usan se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convencional, con lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

b) Cobranza Preventiva

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede hacerse telefónicamente, a través de correo o bien por medio de visitantes. Esta cobranza deberá ser atendida en primera instancia vía telefónica y aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por la razón que sea, de hecho, deberán ser entrevistados en su domicilio por el visitador de la zona.

c) Cobranza Administrativa:

La cobranza administrativa es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestión anterior.

Conlleva mayor actividad que la cobranza preventiva. Porque en este caso se debe efectuar la cobranza vía telefónica. La cartera de clientes debe ser segmentada y priorizada para distribuirla equitativamente entre los gestores de recuperación de crédito. Es necesario calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con la finalidad de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes

d) Cobranza Domiciliaria:

Cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de sus cuentas, a las cuales se les denomina cuentas morosas, la visita domiciliaria se hace necesaria para definir el proceso de cobranza que se deberá seguir como consecuencia del atraso. Esta cobranza se sugiere que sea atendida por un corresponsal y su gestor correspondiente. De acuerdo con el grado de atraso, por lo que debe clasificarse de la siguiente manera:

- Cobros en efectivo: significa cobrar todo el atraso o saldo (si esta vencido).
- Por convenio: recibir un pago no menor a 50% y convenio con pagos posteriores que definan el atraso a corto plazo.
- Recuperación de mercancía.

e) Cobranza Extrajudicial:

Es ejecutable en aquellas cuentas vencidas, donde anteriormente se haya aplicado un tipo de gestión de cobranza y no haya obtenido resultados fructuosos. Para estos casos, la gestión de cobranza es ejecutada de diferente manera:

- a. Se verifica la existencia de la persona natural o jurídica
- b. Se ubica los del domicilio particular o comercial, nuevos antecedentes.
- c. Con la finalidad de negociar la deuda no pagada, se tiene contacto personal con el deudor.

f) Cobranza Pre Judicial

En este caso son las cobranzas que hacen empresas propias o prestadoras de servicios de los bancos o cualquier otra institución, y comienza con el atraso de uno o más pagos de un crédito. A través de estas empresas de cobranza, el acreedor busca persuadir al deudor para que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio. Además de que estos gastos son cobrados al deudor bajo el rubro de gastos de cobranza.

g) Cobranza Judicial:

Se da lugar cuando no se ha cumplido con las obligaciones crediticias por parte del deudor, esto quiere decir que, que no se ha dado la devolución del importe de los créditos recibidos, dando a la utilización de las garantías como los pagarés, letras u otros documentos que el acreedor protestará.

Mediante un juicio con sentencia entablado por el acreedor en los tribunales de justicia recupera el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

El no cumplimiento de la deuda, le permite a determinar acciones como: el embargo judicial de bienes, la liquidación de garantías entregadas.

En análisis, los gastos incurridos en el proceso judicial disminuyen las ganancias de los cobros de pagos retrasados.

2.2.1.3. Estimación de cobranza dudosa

La ley del impuesto a la renta, señala en el artículo 37 inc i) que el castigo por deudas incobrables y las provisiones equitativas por el mismo concepto, siempre que se determinen las cuentas a las que corresponden.

No se reconoce el carácter de deuda incobrable a:

- Las deudas contraídas entre sí por partes vinculadas.
- Las deudas afianzadas por empresas del sistema financiero y bancario, garantizadas mediante derechos reales de garantía, depósitos dinerarios o compra venta con reserva de propiedad.
- Las deudas que hayan sido objeto de renovación o prórroga expresa.

Para poder realizar la provisión, es necesario que se sigan las siguientes reglas que se pueden encontrar en el reglamento artículo 21inc f).

- 1) El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.
- 2) Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:
 - a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor, que sea demostrable con las gestiones, como protesto de documentos o procedimientos judiciales de cobranza, o que hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y
 - b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada.
- 3) Se entenderá que existe una nueva deuda contraída entre partes vinculadas cuando con posterioridad a la celebración del acto jurídico que da origen a la obligación a cargo del deudor.

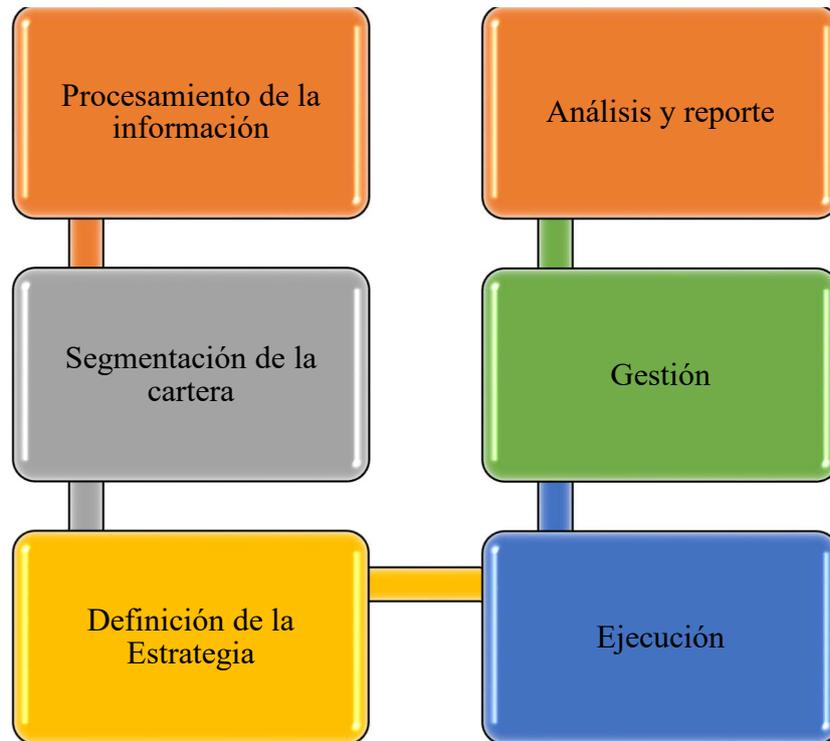
- 4) Se entiende por deudas garantizadas mediante derechos reales de garantía a toda operación garantizada o respaldada por bienes muebles e inmuebles del deudor o de terceros sobre los que recae un derecho real. Podrán calificar como incobrables: La parte de la deuda que no sea cubierta por la fianza o garantía. La parte de la deuda que no ha sido cancelada al ejecutarse la fianza o las garantías.

2.2.1.4. Gestión de cobranza

La gestión de cobranza son las acciones coordinadas y utilizadas adecuadamente con los clientes para que se pueda concretar el cobro de las deudas por parte de la entidad.

El principal objetivo de la gestión de cobranza es la mejora de la productividad de una empresa, mediante el perfeccionamiento de los procesos del cobro de las deudas al cliente, teniendo como resultado una mejor calidad y funcionalidad de área de cobranzas de la compañía.

En la gestión de cobranza es necesario tener contacto de forma interactiva con los clientes, para poder realizar un análisis de cada tipo de cliente con el que cuenta la compañía y así definir la forma de contacto con los clientes para poder brindarle diferentes tipos de soluciones a los posibles problemas que aparezcan de manera oportuna, que serán registradas para tener un control continuo y así pueda ser empleado por la compañía posteriormente.

Figura 1. Proceso de Gestión de cobranza

Fuente: Elaboración propia

La gestión de cobranzas implica un diseño, una implementación y un control de medidas y estrategias relacionadas con procesos necesarios para que se realice el cobro, esto quiere decir contactarse con los clientes morosos por distintos canales para avisarles el estado de sus deudas, la obligación de pago y ofrecerles opciones de normalización y pago integradas teniendo un equilibrio entre cobrar rápido y mantener la relación con el cliente.

Es fundamental para la gestión de cobros, la correcta utilización de documentos mercantiles, en la que habrá que tomar en consideración, además, aspectos financieros y fiscales (Valls, 1999, p. 45).

Figura 2. Elementos del proceso de gestión de cobranza



Fuente: Tomado de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>

- ✓ El marco para definir la estrategia de cobranzas es las políticas e indicadores de desempeño que utilice la compañía. Estos permiten definir y estandarizar procesos, medirlos y controlarlos.
- ✓ Establecer cursos de acción que sean: Predecibles, medibles y controlables.
- ✓ Cuando se define y se establece los pasos a seguir gracias a las estrategias de cobranza, se logrará organizar las acciones, las tareas y las negociaciones utilizables con los clientes para conseguir recuperar los créditos vencidos.
- ✓ Es necesario también coordinar los responsables y los recursos que se van a utilizar en la gestión. Establecer los controles, límites y que tendrán los analistas en la gestión y negociación con los clientes.

2.2.1.4.1. Gestión Efectiva de la cobranza

Endara,C (2006) indica que éxiten cinco llaves para una cobranza efectiva (ESAN, 2017, párr 2-6), las cuales son:

- **Llave número uno:** Endara la denomina Actitud frente a la gestión que realiza y la empresa que representa. El autor indica que es importante que el gestor de cobranza aborde una gestión de cobranza de manera positiva, frente al trabajo, a la organización y/o actividad que representa.
- **Llave número dos:** Endara la denomina Organización interna hacia el trabajo y el flujo empresarial de negocio. El autor indica que es importante que el especialista esté capacitado para la gestión encargada, así como el conocimiento de su empresa. Para lograr la posibilidad de hacer efectiva una cuenta en mora, es necesario el desarrollo de la capacidad de trabajar organizadamente.
- **Llave número tres:** Endara menciona que esta llave es sobre la percepción del cliente. El autor menciona que la percepción influye en la morosidad y que esta herramienta no solo se puede utilizar para mejorar la gestión de cobranza, sino que con seguridad el cliente ya la utilizó con la organización antes de decidir entrar en mora.
- **Llave número cuatro:** Endara menciona que esta llave abre las puertas de la comunicación y los canales sobre las cuales la ejecuta. Menciona

que existe importancia del poder de la comunicación y de utilizarlo como herramienta de persuasión en la gestión de cobros

- **Llave número cinco:** Endara menciona que esta llave es sobre el seguimiento y evaluación permanente de las acciones y reacciones sobre las cuentas que se gestionan. El gestor de cobranza tiene que medir la importancia de medirse y evaluarse sobre las acciones que va a tomar, teniendo presente el análisis permanente de las acciones vs. las reacciones que estas producen para tener efectividad.

Procedimientos para la Cobranza Efectiva:

Se considera que la aplicación de estrategias de cobranza en la empresa permite reducir y lograr la reducción de la morosidad. Es por eso, que hay medidas que pueden ser implementadas con un bajo costo como:

- Establecer fechas de pago que son alternativamente beneficiosas.
- Tratar quejas y reclamos a tiempo
- Utilizar el refuerzo positivo

Las estrategias de cobranza son diseñadas para ser aplicadas en situaciones positivas y negativas de la empresa, así como para ser manejada de manera interna y externa de la empresa

- Determinar el procedimiento adecuado para la cobranza
- Seleccionar y capacitar al personal
- Implementar un sistema de incentivos para el personal

Es importante separar a los clientes que tienen la condición de morosos para la entidad; así como la información necesaria para que retroalimente.

Asimismo, es necesario que se detalle las políticas y técnicas claramente definidas para la recuperación de las cobranzas, lo que permitirá que el personal pueda emplearlas ocasionando buen desenvolvimiento de las situaciones que se presenten en el área.

Bloomberg (2015) menciona que, para la recuperación de la cartera vencidas, las empresas deberían emplear diferentes técnicas como el envío de cartas de notificación de la deuda y llamadas informando el monto adeudado. También, el autor menciona que la administración debe tener en cuenta los factores implicados del impago del cliente, esto quiere decir, los motivos que producen las moras, que acciones han tomado y la cobranza.

En caso de incremento de la cartera vencida, la empresa tendrá que aumentar el costo de la implementación inicial para poder reducir las cuentas difíciles de recupero.

Los procedimientos básicos de cobro utilizados por las empresas son:

- **Cartas:** La emisión es en buenos términos con motivo de recordarle al cliente su deuda, es enviado días posteriores a partir de la fecha de vencimiento. En caso insatisfactorio, se remite una segunda carta recordatorio más decisiva.
- **Llamadas telefónicas:** Son necesarias para hablar directamente con el cliente para exigirle el pago de la deuda inmediata, sin embargo, en caso

que el cliente tenga alguna excusa razonable, se puede prorrogar el periodo de pago.

- **Utilización de agencias de cobro:** Es utilizado para las cuentas incobrables, consiste en que las empresas contraten agentes de cobro para que hagan efectivo el cobro de la deuda, la parte vertiginosa de este procedimiento es el alto precio que se paga al momento de la contratación, por lo cual se reduce el porcentaje de recuperado.
- **Renegociar:** Consiste en el mutuo acuerdo entre el deudor y el acreedor para que se realice el cobro de lo adeudado, esto ocasiona modificaciones de las condiciones de pago de la deuda. En conclusión, se extiende el plazo de la deuda.
- **Renovar:** Es cuando se plantea al cliente un nuevo crédito con nuevos términos, monto, interés y plazo tras terminado o cancelado el crédito anterior del deudor.
- **Procedimiento legal:** Es el procedimiento más estricto, es utilizado por las agencias de cobro. En ocasiones, los gastos añadidos de cobro no ofrecen un beneficio suficiente.

2.2.2. Estrategias de cobranzas

Las estrategias de cobranzas son una serie de pasos o los lineamientos básicos para la gestión de las cobranzas, derivado de políticas que deben llevarse uniforme y consistente en una empresa para obtener mayores beneficios.

Morales & Morales (2014) señala que para determinar “las estrategias de cobranza en una empresa es necesario segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares” (p. 146).

La segmentación les permitirá a las entidades poder establecer estrategias y políticas de cobranzas a cada grupo de clientes, es por eso que las estrategias de cobranza bien implementadas definirán la forma que se va a cobrar, los criterios de la negociación (plazos) y las condiciones; teniendo un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los plazos de sus deudas, lográndose así convertir la deuda exigible en activos líquidos y realizables.

2.2.2.1. Fases de la cobranza

Según Morales & Morales (2014, p.146) clasifica las fases de cobranza en:

Figura 3. Fases de la cobranza

Fuente: Elaboración propia

a) Prevención:

- ✓ Busca evitar el incumplimiento de pago de la deuda del cliente.
- ✓ Tiene como objetivo disminuir el riesgo de la morosidad en las cuentas por cobrar.
- ✓ Tiene las acciones por utilizarse en la empresa para evitar el incremento de las cuentas por cobrar.

b) Cobranza:

- ✓ Son acciones encaminadas a recobrar las deudas en tempranas instancias de mora.

- ✓ La empresa desea seguir teniendo relación con el cliente, debido a que la empresa ve la posibilidad de seguir realizando negocios de manera rentable.

c) Recuperación:

- ✓ Utilización de las acciones para recuperar las deudas con bastante tiempo.
- ✓ Existe la probabilidad de que la empresa no desee seguir teniendo relación con el cliente.

d) Extinción:

- ✓ El registro contable de las cuentas por cobrar de las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado sus deudas.

2.2.3. Morosidad

2.2.3.1. Definición

Se puede definir la morosidad como:

- Según la RAE, la morosidad es definida como "la falta de puntualidad o el retraso, en especial en el pago de o devolución de una cosa".
- Según Pedrosa (2016) la morosidad es "aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación".

- En términos profesionales, llamamos morosidad a cualquier retraso en el pago de una deuda o factura. Una empresa solvente de gestión de recobros e impagados no persigue a una persona: persigue el cobro de esa deuda.
- Manes (1999) afirma que “la morosidad en los pagos influye directamente sobre su capacidad de afrontar compromisos con el personal fuera de planta funcional, proveedores y demás obligaciones contraídas con empresas de servicios públicos, previsionales e impositivas” (p.130).
- El Código Civil Peruano, en su artículo 1333°, considera que una persona incurre en mora “desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación”.
- La morosidad representa a uno de los más importantes problemas con los que conviven las empresas. Una gestión más eficaz ayudaría en la reducción de la morosidad, tal vez no en su totalidad, pero si en un porcentaje que sea favorable para la empresa.

2.2.3.2. Causas de la morosidad

La morosidad es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionales, por lo que hay estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y del comportamiento humano (Brachfield, Análisis del moroso profesional, 2013).

Existen diferentes causas que provocan la morosidad que provocan el impago de las deudas como:

a) Causas de liquidez y problemas financieros:

El deudor no dispone de capital autogenerados suficientes para afrontar las obligaciones pendientes de pagos con la entidad. Mientras el deudor no consiga sobresalir de este desfase que le ocasiona un entorno de iliquidez, el deudor seguirá incumpliendo su pago.

b) Causas económicas:

El deudor tiene un problema grave de falta de liquidez, esto corresponde a que sus beneficios económicos no son suficientes y su rentabilidad es muy baja.

c) Causas circunstanciales:

El deudor está pasando por conflictos circunstanciales, por ejemplo, una enfermedad, la aparición de un competidor, un desastre empresarial, entre otros.

d) Causas culturales:

El deudor a pesar de contar con las posibilidades de cumplir sus obligaciones decide no cancelar sus deudas, porque simplemente carece de cultura empresarial, ocasionando que su conducta de pagos no sea la

correcta. En muchas ocasiones, esta conducta es producto de la cultura social actual del país.

e) Causas de nivel intelectual:

La falta de formación y de conocimientos suficientes para entender que es de importancia cumplir con puntualidad sus respectivas obligaciones de pago. Esta clase de deudores por su bajo nivel de educación, no se dan cuenta de los daños que esto causa a la entidad al retrasar sus pagos de manera repetitiva.

f) Causas emocionales:

Estos deudores no pagan por motivos personales como son las emociones, que suelen ser resentimientos con la empresa. Estos adeudados no cumplen sus obligaciones de pago con el fin de fastidiar a la entidad por alguna conducta que ellos califiquen como inadecuadas.

2.2.3.3. Efectos de la Morosidad

En el caso específico de los centros educativos particulares en el Perú,

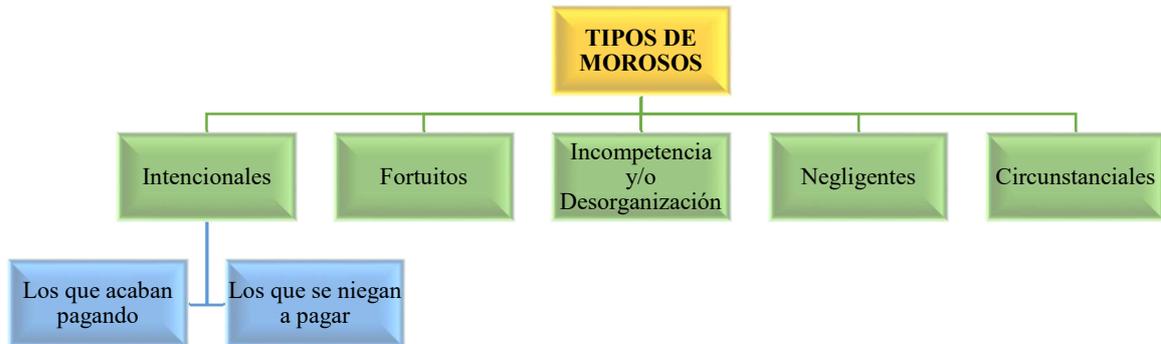
“La morosidad tiene dos efectos: hace que los que pagan a tiempo les subvencionen la educación a los que no pagan, y afecta a la planilla, por lo que hay retrasos en los pagos y una alta rotación de personal” Bruno Espinoza (2019) citado por Ríos (2019, párrafo quinto).

2.2.3.4. Tipos De Morosos

Según Brachfield, P (2010, pp. 119-121) en su libro clasifica a los clientes

deudores de la siguiente forma:

Figura 4. Clasificación de tipos de morosos



Fuente: Elaboración propia

a) Los morosos intencionales: Son clientes de mala fe

Los que acaban pagando (tarde, pero al final pagan)

- ✓ Se retrasan voluntariamente con el pago, a pesar de contar con los recursos suficientes.
- ✓ Buscan una excusa o incidencia para retrasar el pago y/o nunca cancelar la deuda.
- ✓ Buscan proveedores que apliquen pocas medidas coercitivas.
- ✓ No les tienen miedo a las penalizaciones como intereses, moras, cuotas, etc.

Forma de solución es tratarlos con firmeza y se recomienda incluir a estos tipos de morosos en una base de datos para su registro.

Los que se niegan a pagar

- ✓ Se niegan a cancelar la deuda esperando que el acreedor la condone, debido a tiempo excesivo de atraso que tienen.
- ✓ Utilizan excusas infundadas para no cancelar su deuda.
- ✓ Forma de solución es derivar las facturas vencidas a agencias dedicadas al cobro de morosos o abogados para iniciar una reclamación judicial.

b) Los morosos fortuitos: Son deudores de buena fe

- ✓ Presentan problemas de liquidez para afrontar sus pagos
- ✓ Tiene bloqueado su capacidad para generar fondos
- ✓ Forma de solución es negociar fraccionar la deuda de forma relista para que el deudor pueda honrar su deuda

c) Los morosos por incompetencia y/o desorganización:

- ✓ No cuentan con la información y/o desconocen el procedimiento para realizar los pagos.
- ✓ No cuentan con problemas de liquidez, ni tienen mala fe de retrasar los pagos.
- ✓ Forma de solución es mantenerse constantemente en comunicación para poder evitar que este tipo de morosos se retrase en sus pagos.

d) Los morosos negligentes:

- ✓ Son despreocupados por pagar sus deudas.

e) Los morosos circunstanciales:

- ✓ Por motivos de fuerza mayor les impide incumplir con el pago que una vez solucionado cumplirán con la obligación.
- ✓ Son de buena fe

2.2.3.5. Índice de morosidad

La morosidad en una empresa se calcula normalmente a través de un ratio. Este sirve para conocer qué porcentaje de la cartera con la que cuenta la entidad se encuentra vencido a una fecha determinada.

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Cuentas por cobrar vencidas a clientes}}{\text{Total de cuentas por cobrar a clientes}} \times 100$$

2.2.4. Ratios Financieros

Los ratios financieros son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa. Es decir, se relacionan dos partidas o más de los mencionados Estados Financieros durante un periodo determinado.

Es utilizado en la contabilidad, con objeto de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa.

Objetivos del uso de los Ratios

- Determinar la situación económica y financiera de la empresa a un tiempo específico.

- Conocer la solvencia y rentabilidad de la empresa a través de sus capitales propios o de terceros.
- Establecer el rendimiento de la inversión, así como la eficiencia de la gestión gerencial.
- Aplicar los correctivos necesarios sobre la situación financiera actual para una mejor rentabilidad.

2.2.4.1. Índice de Liquidez:

Se requiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones al corto plazo (Zeballos, 2011, pg. 419). Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar sus deudas.

- ✓ **Liquidez General:** Se requiere a la capacidad que tiene la empresa para cubrir con el Activo corriente las obligaciones de Corto plazo (Pasivo Corriente).

$$\text{Liquidez General} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- ✓ **Prueba Ácida o Liquidez Severa:** Como su nombre lo indica es más rigurosa que el ratio de liquidez general, mide la capacidad de pago que tiene la empresa tomando en cuenta solo los activos líquidos, es decir prescinde de las existencias.

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activos Líquidos}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

- ✓ **Prueba Defensiva:** Este indicador permite medir la liquidez de la empresa en el corto plazo; considera únicamente los activos mantenidos en Caja y Bancos y los valores negociables. Se descarta la influencia de la variable “tiempo” y la incertidumbre de los precios de las demás cuentas del activo corriente. Se indica en términos porcentuales, la capacidad de la empresa para operar con sus activos más líquidos.

$$\text{Prueba Defensiva} = \frac{\text{Caja Bancos}}{\text{Pasivo Corriente}} \times 100$$

- ✓ **Capital de Trabajo:** Está dado por el Activo Corriente menos el Pasivo Corriente. Nos da a conocer con qué porcentaje podemos cubrir nuestras deudas y que parte del Activo nos queda.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

2.2.4.2. Ratio de liquidez de cuentas por cobrar

Las ratios de liquidez de las cuentas por cobrar calculan la frecuencia con la que se recupera las cuentas por cobrar, es decir el tiempo en el que las cuentas por cobrar se convierten en efectivo. El objetivo principal es medir el plazo

promedio de créditos dados a los clientes y evaluar la efectividad de las políticas de créditos y cobranzas empleados por la empresa.

El saldo en cuentas por cobrar no debe ser mayor que el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar restando a la empresa capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo.

Se espera que el saldo de cuentas por cobrar rote razonablemente, de tal manera que no involucre costos financieros muy altos y que permita utilizar el crédito como estrategia de ventas.

Puede ser calculado expresando los días promedio que permanecen las cuentas antes de ser cobradas o señalando el número de veces que rotan las cuentas por cobrar. Para convertir el número de días en número de veces que las cuentas por cobrar permanecen inmovilizadas, se divide por 360 días que tiene un año.

Por lo general, el nivel óptimo de la rotación de una cartera se encuentra en cifras de 6 a 12 veces al año, 60 a 30 días de período de cobro. En caso que se tenga un nivel óptimo de la rotación de la cartera, se logrará indicar que hay una acertada política de crédito y cobro.

- ✓ **Periodo promedio de cobranza:** Este indicador muestra el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación.

$$\text{Periodo Promedio de Cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} \times 360}{\text{Ventas Anuales}}$$

- ✓ **Rotación de cuentas por cobrar:** Este indicador muestra el tiempo que se demora en recuperar las ventas.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

2.2.4.3. Rentabilidad

Permite evaluar el resultado de la gestión de la empresa su capacidad de crecimiento, es decir cómo se mide la rentabilidad sobre la inversión (Zeballos, 2011, pg 418). Esto quiere decir, que la empresa puede medir la capacidad de poder producir y generar rendimientos o beneficios obtenidos por las inversiones que realizó.

Por tanto, la rentabilidad mide la eficiencia del uso de los recursos financieros o la productividad de los fondos comprometidos en la operación de la empresa.

- ✓ **Margen Comercial:** Determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa tomando en cuenta solo los costos de producción.

$$\text{Margen Comercial} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costos}}{\text{Ventas netas}}$$

- ✓ **Rentabilidad Neta sobre las Ventas:** Establece la rentabilidad sobre las ventas tomando en cuenta los gastos operativos y financieros.

$$\text{Rentabilidad Neta sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas Netas}}$$

2.3. Definición de términos básicos

- **Cobranza:** Son los procedimientos de una organización en donde se presenta y se gestiona el cobro de los comprobantes de pago adquiridos por los clientes, con la finalidad de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa, estos nacen por la transferencia de un bien y/o servicio brindado por la empresa.
- **Cuentas por cobrar:** Agrupa las subcuentas que representan los derechos de cobro a terceros que se derivan de las ventas de bienes y/o servicios que realiza la empresa en razón de su objeto de negocio.
- **Estrategias:** Establecen los lineamientos básicos para la gestión de la cobranza, derivando de políticas que deben llevarse uniforme y consistentemente.
Es importante que las estrategias sean definidas en base al mercado, al segmento de los clientes, al producto, la experiencia con el cliente y el producto, y permitir cierta flexibilidad para adaptarse a cada situación particular.

- **Estrategias de Cobranza:** Las estrategias de cobranzas son una serie de pasos o los lineamientos básicos para la gestión de las cobranzas, derivado de políticas que deben llevarse uniforme y consistente en una empresa para obtener mayores beneficios.
- **Gestión:** Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación. Gestión es también un conjunto de acciones u operaciones relacionadas con la administración y dirección de una organización.
- **Liquidez:** la capacidad que tiene la empresa para cubrir sus obligaciones al corto plazo
- **Moroso:** Es a aquella persona física o jurídica que ha incumplido en el pago de una obligación a fecha del vencimiento de ésta.

El moroso es alguien que ha incurrido en morosidad. Es decir, que no ha afrontado los pagos de alguna deuda o que no ha realizado éstos en el momento de vencimiento de una obligación o de un documento de cobro
- **Morosidad:** Es aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación.

- **Rentabilidad:** Permite evaluar el resultado de la gestión de la empresa su capacidad de crecimiento, es decir cómo se mide la rentabilidad sobre la inversión (Zeballos, 2011, pg 418).
- **Ratios Financieros:** Los ratios financieros son magnitudes relativas de dos valores numéricos seleccionados extraídos de los estados financieros de una empresa. Es decir, se relacionar dos partidas o más de los mencionados Estados Financieros durante un periodo determinado.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3. Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1. Hipótesis General

- Las estrategias de cobranza influyen significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis Específicos

- Una buena gestión de cobranza influye significativamente en la mejora de la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- La oportuna comunicación con los padres de familia influye significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- La eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- La implementación de las estrategias de cobranza influye favorablemente en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

3.2. Identificación de Variables o Unidades de Análisis

3.2.1. Variable Independiente (X): Estrategias de Cobranza

VARIABLE INDEPENDIENTE (X) : ESTRATEGIAS DE COBRANZA		
DEFINICION OPERACIONAL		
Las estrategias de cobranzas son una serie de pasos o los lineamientos básicos para la gestión de las cobranzas, derivado de políticas que deben llevarse uniforme y consistente en una empresa para obtener mayores beneficios.		
DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
FASE DE COBRANZA	Son los pasos por el que debe pasar una empresa para poder realizar una cobranza efectiva.	Previsión
		Cobranzas
		Extinción
TIPIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZAS	Es la clasificación de la estrategias de cobranza que utilice una empresa.	Estrategia de realizar contacto con el cliente
		Estrategia de refinanciamiento de deuda
		Condonación de moras
MEDICION DE LAS CUENTAS POR COBRAR	Consiste en tener control de las cuentas por cobrar a través de ratios que nos digan la situación financiera de los activos exigibles.	Plazo Promedio de Cobranzas
		Antigüedad Promedio de la Deuda
		Porcentaje de la Deuda Vencida.
GESTIÓN DE COBRANZAS	Consiste en las acciones coordinadas y utilizadas adecuadamente con los clientes para que se pueda concretar el cobro de las deudas por parte de la entidad.	Cartas remitidas de cobranzas
		Llamadas Telefónicas
		Renegociación de deuda

3.2.2. Variable Dependiente (Y): Morosidad

VARIABLE DEPENDIENTE (Y) : MOROSIDAD		
DEFINICION OPERACIONAL		
Es cuando se incurre en un impago de deuda estipulada en un contrato formal, es decir es ocasionada por la lentitud, dilación o demora en el cumplimiento de un compromiso dentro de un periodo de tiempo establecido previamente.		
DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
PRINCIPALES CAUSAS	Son los motivos que desencadenan que haya morosidad en una empresa.	Cultura de morosidad Institucional
		Mala gestión de Cobranzas
		Prolongación de plazos de pago
TIPOS DE MOROSOS	Es la clasificación de las personas naturales o jurídicas que no ha cumplido con el plazo de pago otorgado o pactado.	Clientes Morosos despreocupados
		Clientes Morosos circunstanciales
		Clientes Morosos negligentes
		Clientes Morosos Intencionales
GESTIÓN EN ADMINISTRACIÓN	Consiste en la utilización de los recursos financieros, mecanismos y las acciones que pueda tomar el área administrativa de la empresa para poder alcanzar objetivos trazados.	Favoritismo
		Presentación de los Estados Financieros
		Deficiencia de Controles Internos del área de Tesorería

3.3. MATRIZ LOGICA DE CONSISTENCIA

TITULO: “ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA DISMINUCIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD POR COBRO DE PENSIONES EN EL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO EN EL PERIODO 2019”

AUTOR: INGRID EBELL FIGUEROA OLAYA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL: ¿De qué manera influye las estrategias de cobranzas en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?	GENERAL: Determinar de qué manera las estrategias de cobranza influyen en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	GENERAL: Las estrategias de cobranza influyen significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): “ESTRATEGIAS DE COBRANZA”	1. Fases de la cobranza	Prevención
					Cobranzas
					Recuperación
ESPECIFICOS 1.- ¿De qué manera la gestión de cobranza es favorable para mejorar la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?	ESPECIFICOS 1.- Analizar de qué manera la gestión de cobranza es favorable para mejorar la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	ESPECIFICOS 1.- Una buena gestión de cobranza influye significativamente en la mejora de la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.		2. Tipificación de Estrategias de Cobranza	Estrategias de realizar contacto con el cliente
					Estrategias de refinanciamiento de deuda
					Estrategia de condonación de las moras
ESPECIFICOS 2.- ¿De qué manera la comunicación con los padres de familia influye en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?	ESPECIFICOS 2.- Determinar de qué manera la comunicación con los padres de familia influye en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	ESPECIFICOS 2.- La oportuna comunicación con los padres de familia influye significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.		3. Medición de las cuentas por cobrar	Plazo promedio de deuda
					Antigüedad promedio de deuda
					Porcentaje de deuda vencida
ESPECIFICOS 2.- ¿De qué manera la comunicación con los padres de familia influye en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?	ESPECIFICOS 2.- Determinar de qué manera la comunicación con los padres de familia influye en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	ESPECIFICOS 2.- La oportuna comunicación con los padres de familia influye significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.		4. Gestión de Cobranza	Cartas remitidas de cobranza
					Llamadas telefónicas
					Renegociación de la deuda

			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): “MOROSIDAD”	1. Principales causas	Cultura de morosidad institucional
					Mala gestión de cobranzas
					Prolongación de plazos de pago
3.- ¿De qué manera la eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?	3.- Identificar de qué manera la eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	3.- La eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.		2. Tipos de Morosos	Clientes morosos despreocupados
					Clientes morosos circunstanciales
					Clientes morosos negligentes
					Clientes morosos intencionales
					Toma de decisiones
					Estados Financieros
4.- ¿De qué manera la implementación de las estrategias de cobranza influye en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019?	4.- Determinar de qué manera la implementación de las estrategias de cobranza influye en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	4.- La implementación de las estrategias de cobranza influye favorablemente en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.	3. Gestión Administrativa	Deficiencias en los controles internos del área de tesorería	

CAPITULO IV

4. Método

4.1. Tipo y Método de Investigación

La presente investigación está dirigida a los centros educativos particulares que necesitan implementar estrategias de cobranza en su empresa, por lo cual se utilizaron los siguientes métodos de investigación:

- Descriptivo, debido a que se utilizó en el método la descripción, análisis e interpretación de los hechos y las variables en la forma que se presenten, permitiendo señalar sus características y propiedades.
- Explicativo, debido que se orienta a explicar el por qué ocurre la morosidad en la empresa y el por qué las variables están relacionadas; además que los resultados del trabajo tienen una explicación lógica de la información obtenida del cuestionario empleado y la prueba de hipótesis.
- Deductivo, debido a que se utilizaron conceptos sobre la morosidad, cobranzas, estrategias de cobranza y gestión, para poder identificar aquellos impactos que pueden determinar que las estrategias de cobranza reducen la morosidad en los colegios particulares.

4.2. Diseño Específico de la Investigación

La presente investigación presentó un diseño no experimental, con un enfoque correlacional, “en la investigación no experimental estamos más cerca de las variables hipotetizadas como “reales” y, en consecuencia, tenemos mayor validez externa

(posibilidad de generalizar los resultados a otros individuos y situaciones)”. (Gomez, 2006, pg. 106)”. Esto implica que se observan los fenómenos tal cual suceden en un contexto natural para que den lugar al análisis; y es correlacional, porque existe relación entre las variables.

4.3.Población, Muestra o Participantes

a) Población de la investigación

“La población o universo a estudiar, es decir, el conjunto total de los objetos de estudio, (eventos, organizaciones, comunidades, personas, etc.) que comparten ciertas características comunes, funcionales a la investigación. Vale decir, definir, sobre qué o quiénes se van a recolectar los datos” (Gomez, 2006, pg. 109).

Para el desarrollo de la presente investigación la población está conformada por profesionales que tengan conocimientos básicos de contabilidad, que sean profesionales egresados de la carrera de contabilidad y que laboren en centros educativos privados de San Isidro.

b) Muestra de la investigación

Una parte de la población seleccionada conformará la muestra no probabilística e intencional del presente trabajo, la misma que se ha determinado mediante la selección de 61 personas para la realización de la encuesta.

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 * P(1 - p)}{\epsilon^2}$$

Dónde:

- n = Tamaño de la muestra
- $Z/2$ = Nivel de confianza. El nivel de confianza a utilizar es 95% ($Z= 1.96$)
- E = Error máximo tolerable. Es el margen dentro del cual deben ubicarse la verdadera respuesta. Se utiliza el 5%= 0.05
- P = Proporción de éxito. Cuando es desconocida o no existe precedente de la investigación se utiliza $P= 0.5$.
- N = Tamaño de la población

Aplicación de fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.35)(0.65)}{0.12^2} \geq 61$$

Conforme al valor obtenido, el tamaño de la muestra debía ser mayor o igual a 61 profesionales egresados de la carrera de contabilidad; por lo cual, la selección para la muestra fue de 61, de los cuales laboren en colegios privados de San Isidro.

4.4.Instrumento de Medición de Datos

La presente investigación se empleará la encuesta como técnica de recolección de datos el cual consta de 30 preguntas donde se establecerá relación entre las variables, que permitirá conocer información exacta. Es por ello que, se utilizará el medio de “docs.google” donde se enviará las encuestas de forma digital, facilitando la recolección de los datos.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para la presente investigación se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario de encuesta como instrumento que facilitó la recolección de información en la cual constaba de treinta (30) preguntas.

La encuesta se realizó en los profesionales conocimientos básicos de contabilidad que sean profesionales egresados de la carrera de contabilidad.

También, se utilizó el instrumento cuestionario de encuesta donde se buscó recopilar información basada en las experiencias profesionales de los profesionales egresados de la carrera de contabilidad sobre temas relacionados con las estrategias de cobranza en la empresa y la morosidad, para obtener información con algún objetivo en concreto.

4.6. Procedimientos de Ejecución de Estudio

Para conocer el fondo la problemática del centro educativo particular del distrito de San Isidro, se realizó contacto directo con la realidad de los hechos los cuales fue descrito en los instrumentos utilizados, cuestionario de encuesta en visitas a la institución educativa donde está enfocado el problema de investigación.

CAPITULO V

5. Resultados y Discusión

5.1. Datos Cuantitativos

Se presentó el instrumento de la encuesta a 61 profesionales egresados de la carrera de contabilidad que laboren en colegios privados de San Isidro; considerando la relación de las variables, dimensiones e indicadores entre sí para su formulación; así mismo, se empleó para cada una de ellas una escala que va de totalmente desacuerdo, en desacuerdo, ni desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

La muestra consta de 30 preguntas que fueron presentadas por medios electrónicos de la aplicación de formularios de Google, y la escala de Likert lo cual nos permite conocer el grado de conformidad del encuestado a través de las tablas de frecuencia y procesamiento de datos a través de la técnica del software SPSS.

Figura 5. Escala de Likert

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

Fuente Elaboración propia

5.2. Análisis de Resultados

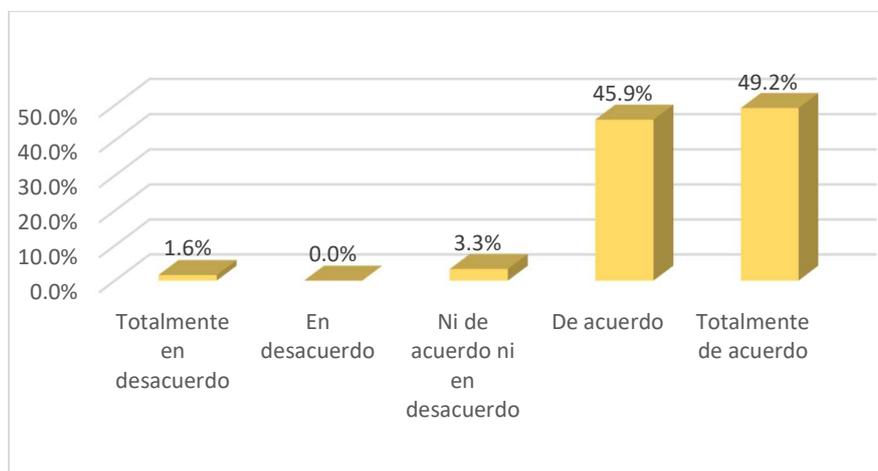
Pregunta 01. ¿Considera usted que las estrategias de cobranza son necesarias para prevenir la morosidad del centro educativo particular del distrito de San Isidro?

Tabla 1. Análisis Pregunta 01

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6
En desacuerdo	0	0	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,3	4,9
De acuerdo	28	45,9	50,8
Totalmente de acuerdo	30	49,2	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 1. Pregunta 01



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 49.2% está totalmente de acuerdo en que las estrategias de cobranza son necesarias para prevenir la morosidad en el centro educativo particular del distrito de San Isidro mientras que un 45.9% está de acuerdo, un 3.3% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.6% está totalmente en desacuerdo.

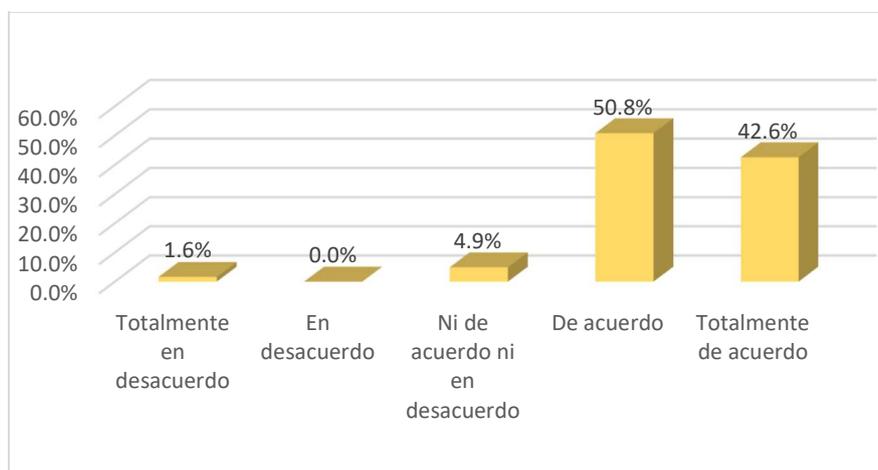
Pregunta 02. ¿Considera usted que las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en los procesos de cobranza del centro educativo particular de San Isidro?

Tabla 2. Análisis Pregunta 02

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6
En desacuerdo	0	0	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,9	6,6
De acuerdo	31	50,8	57,4
Totalmente de acuerdo	26	42,6	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 2. Pregunta 02



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 50.8% está de acuerdo en que las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en los procesos de cobranza del centro educativo particular de San Isidro, mientras que un 42.6% está totalmente de acuerdo, un 4.9% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.6% está totalmente en desacuerdo.

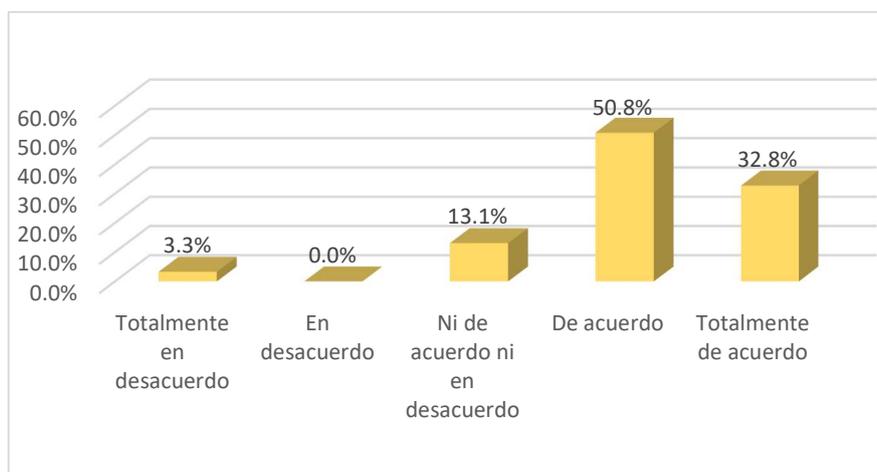
Pregunta 03. ¿Considera usted que con una buena estrategia de cobranza logrará la recuperación rápida de las cobranzas dudosas?

Tabla 3. Análisis Pregunta 03

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	3,3	3,3
En desacuerdo	0	0	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13,1	16,4
De acuerdo	31	50,8	67,2
Totalmente de acuerdo	20	32,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 3. Pregunta 03



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 50.8% de los encuestados están de acuerdo que con una buena estrategia de cobranza logrará la recuperación rápida de las cobranzas dudosas, un 32.8% está totalmente de acuerdo, un 13.1% ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 3.3% está en desacuerdo.

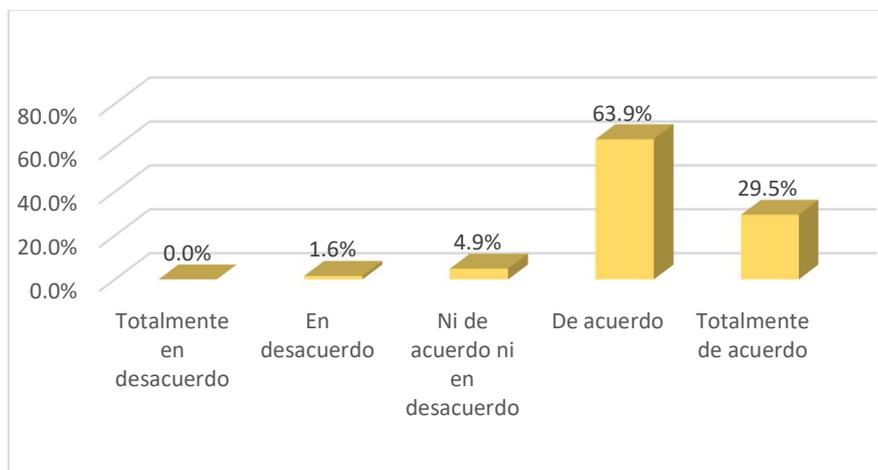
Pregunta 04. ¿Considera usted que aplicando una buena estrategia se podrá tomar como base para la recuperación de una deuda?

Tabla 4. Análisis Pregunta 04

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	1,6	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	4,9	6,6
De acuerdo	39	63,9	70,5
Totalmente de acuerdo	18	29,5	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 4. Pregunta 04



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 63.9%, equivalente a 39 personas, está de acuerdo que, aplicando una buena estrategia se podrá tomar como base para la recuperación de una deuda, un 29.5%, equivalente a 18 personas, está totalmente de acuerdo, un 4.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo el 1.6 % está en desacuerdo.

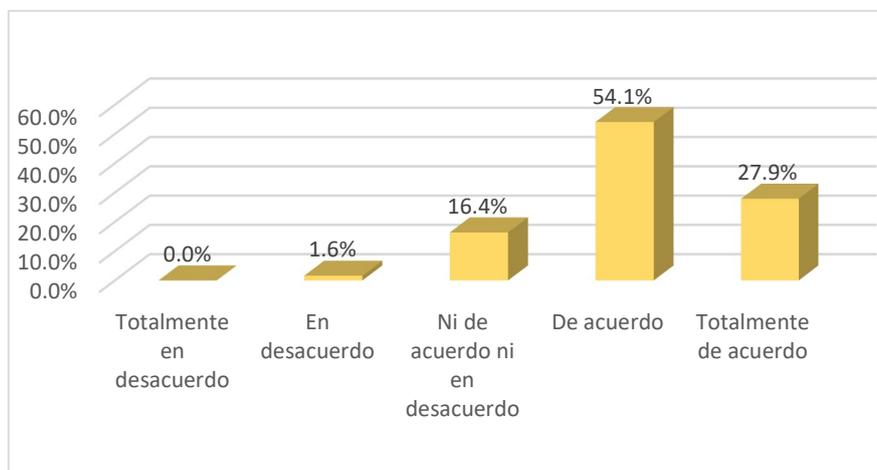
Pregunta 05. ¿Considera usted que mantener como estrategia, tener contacto con el cliente se logrará evitar mayor incide de morosidad?

Tabla 5. Análisis Pregunta 05

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	1,6	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	16,4	18,0
De acuerdo	33	54,1	72,1
Totalmente de acuerdo	17	27,9	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 5. Pregunta 05



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 54.1%, equivalente a 33 personas, está de acuerdo que, mantener como estrategia, tener contacto con el cliente se logrará evitar mayor incide de morosidad, un 27.9%, equivalente a 17 personas, está totalmente de acuerdo, un 16.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo el 1.6 % está en desacuerdo.

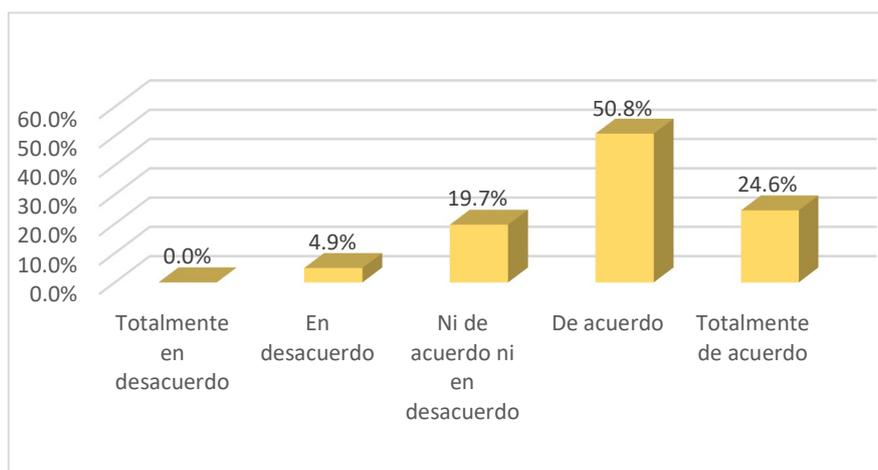
Pregunta 06. ¿Considera usted que refinanciar la deuda al cliente le da la posibilidad de cumplir con su obligación?

Tabla 6. Análisis Pregunta 06

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19,7	24,6
De acuerdo	15	50,8	75,4
Totalmente de acuerdo	17	24,6	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 6. Pregunta 06



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 50.8% de los encuestados están de acuerdo que refinanciar la deuda al cliente le da la posibilidad de cumplir con su obligación, mientras que el 24.6% están totalmente de acuerdo, un 19.7% ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 4.9% está en desacuerdo.

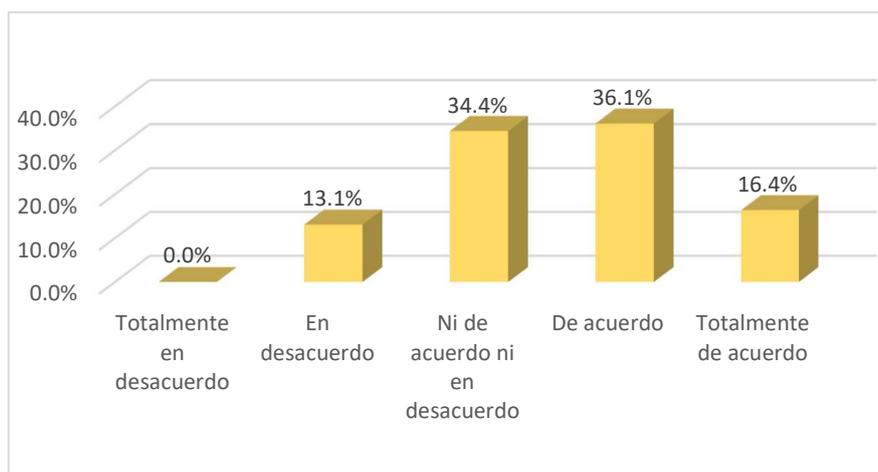
Pregunta 07. ¿Considera usted que, si se refinanciara la deuda del padre de familia, el centro educativo obtendrá mayor liquidez?

Tabla 7. Análisis Pregunta 07

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	8	13,1	13,1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	34,4	47,5
De acuerdo	22	36,1	83,6
Totalmente de acuerdo	10	16,4	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 7. Pregunta 07



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 36.1% de los encuestados está de acuerdo que, si se refinanciara la deuda del padre de familia, el centro educativo obtendrá mayor liquidez, mientras un 34.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 16.4% en totalmente en desacuerdo y sólo un 13.1% está en desacuerdo.

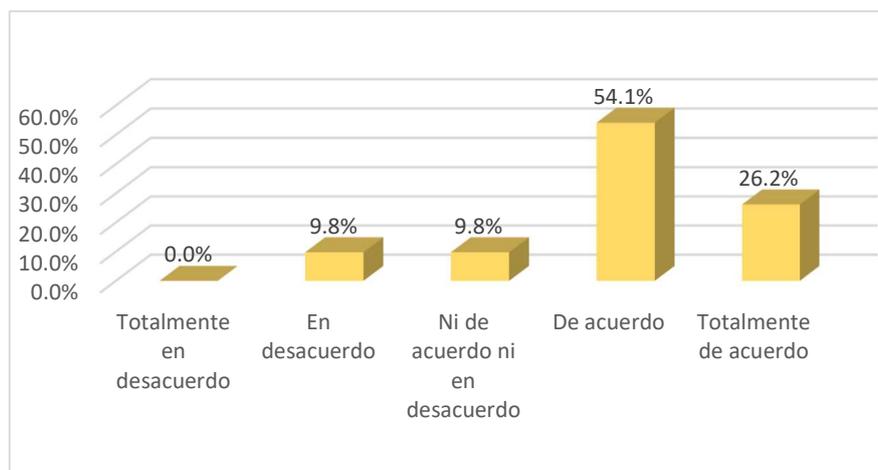
Pregunta 08. ¿Considera usted que la condonación de las moras es un estímulo para que el padre de familia cancele sus deudas?

Tabla 8. Análisis Pregunta 08

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	6	9,8	9,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	19,7
De acuerdo	33	54,1	73,8
Totalmente de acuerdo	16	26,2	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 8. Pregunta 08



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 54.1% de los encuestados está de acuerdo en que la condonación de las moras es un estímulo para que el padre de familia cancele sus deudas, mientras que un 26.2% está totalmente de acuerdo, un 9.8% está ni acuerdo ni en desacuerdo así y, por último, el 6% indicó que se encuentra en desacuerdo.

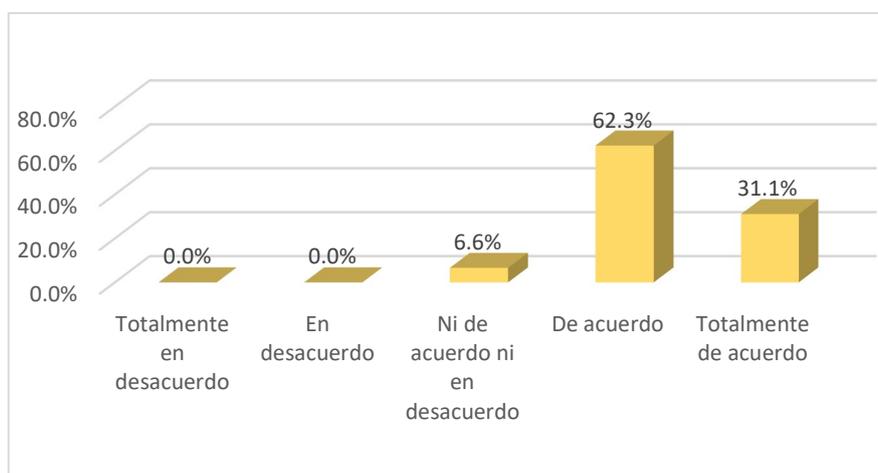
Pregunta 09. ¿Considera usted que debe haber una política de cobranza respecto a los plazos establecidos en el centro educativo particular?

Tabla 9. Análisis Pregunta 09

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,6	6,6
De acuerdo	38	62,3	68,9
Totalmente de acuerdo	19	31,1	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 9. Pregunta 09



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 62.3% de los encuestados está de acuerdo en que debe haber una política de cobranza respecto a los plazos establecidos en el centro educativo particular, mientras que un 31.1% está totalmente de acuerdo y, por último, un 6.6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

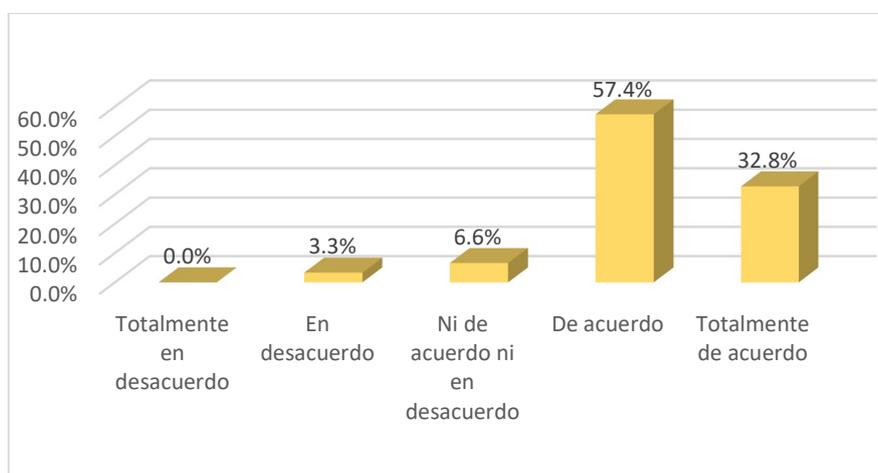
Pregunta 10. ¿Considera usted que las deudas con mayor antigüedad contribuyen a una pérdida de liquidez en el centro educativo particular?

Tabla 10. Análisis Pregunta 10

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,6	9,8
De acuerdo	35	57,4	67,2
Totalmente de acuerdo	20	32,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 10. Pregunta 10



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 57.4%, equivalente a 35 personas, está de acuerdo que las deudas con mayor antigüedad contribuyen a una pérdida de liquidez en el centro educativo particular, un 32.8%, equivalente a 20 personas, está totalmente de acuerdo, un 6.6%, equivalente a 4 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo el 1.6%, equivalente a 2 personas, están en desacuerdo.

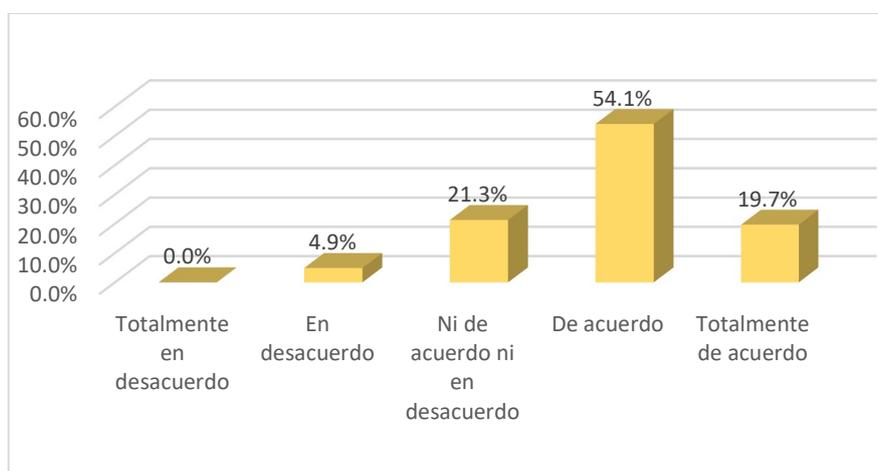
Pregunta 11. ¿Considera usted que con el control de deudas vencidas disminuye el porcentaje de morosidad por deudas vencidas?

Tabla 11. Análisis Pregunta 11

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	21,3	26,2
De acuerdo	33	54,1	80,3
Totalmente de acuerdo	12	19,7	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 11. Pregunta 11



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 54.1%, equivalente a 33 personas, está de acuerdo que con el control de deudas vencidas disminuye el porcentaje de morosidad por deudas vencidas, un 21.3%, equivalente a 13 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 19.7%, equivalente a 12 personas, está totalmente de acuerdo, y sólo el 4.9%, equivalente a 3 personas, están en desacuerdo.

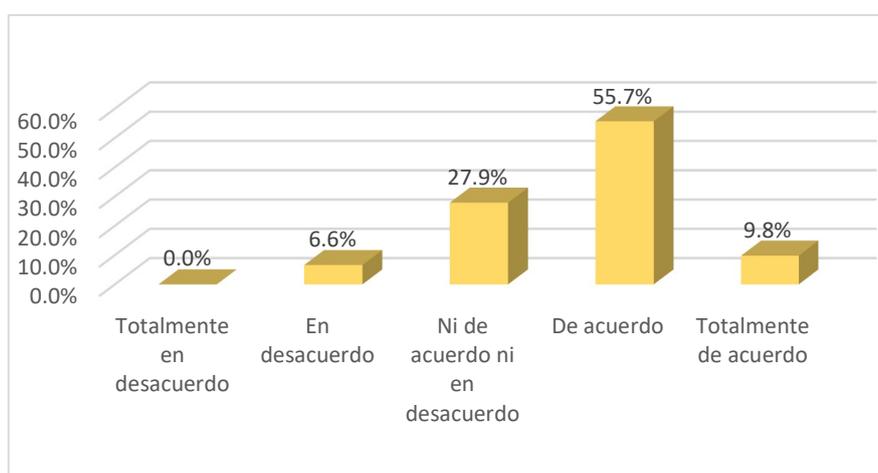
Pregunta 12. ¿Considera usted que las cartas de cobranza son una forma eficiente de cobrar a los padres de familia?

Tabla 12. Análisis Pregunta 12

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	4	6,6	6,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27,9	34,4
De acuerdo	34	55,7	90,2
Totalmente de acuerdo	6	9,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 12. Pregunta 12



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 54.1% de los encuestados está de acuerdo en que las cartas de cobranza son una forma eficiente de cobrar a los padres de familia, mientras que un 26.2% está totalmente de acuerdo, un 9.8% está ni acuerdo ni en desacuerdo así y, por último, el 6% indicó que se encuentra en desacuerdo.

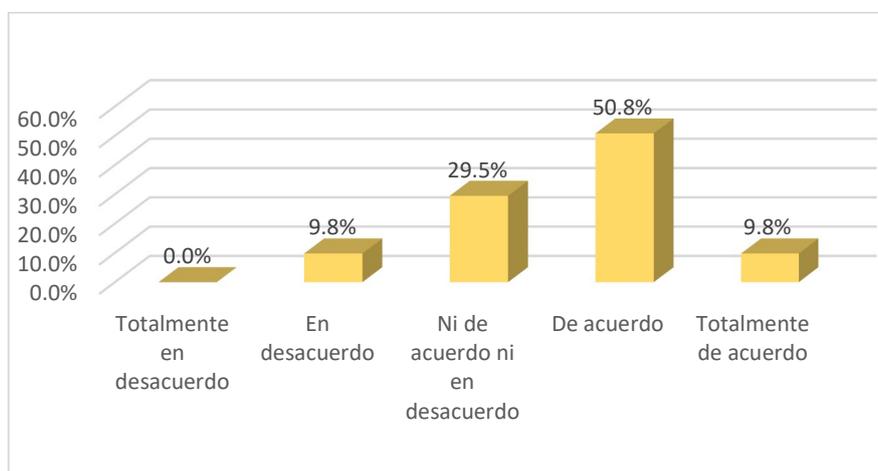
Pregunta 13. ¿Considera usted que la constante circularización de cartas de cobranza a los padres de familia contribuye a mejorar la morosidad del centro educativo particular?

Tabla 13. Análisis Pregunta 13

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	6	9,8	9,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	29,5	39,3
De acuerdo	31	50,8	90,2
Totalmente de acuerdo	6	9,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 13. Pregunta 13



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 50.8% de los encuestados está de acuerdo que, la constante circularización de cartas de cobranza a los padres de familia contribuye a mejorar la morosidad del centro educativo particular, mientras que un 29.5% está ni acuerdo ni en desacuerdo, un 9.8% está totalmente de acuerdo y un 6% está en desacuerdo.

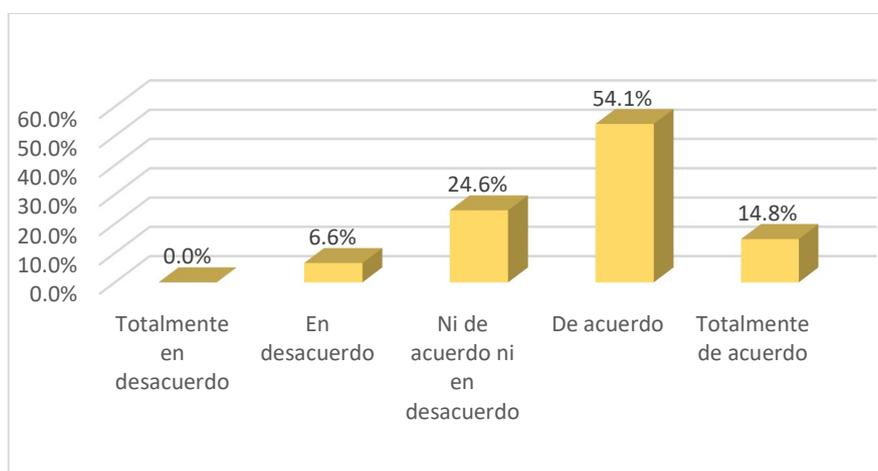
Pregunta 14. ¿Considera usted que la comunicación telefónica con los clientes es un eficiente medio de cobranzas para el centro educativo particular?

Tabla 14. Análisis Pregunta 14

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	4	6,6	6,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	24,6	31,1
De acuerdo	33	54,1	85,2
Totalmente de acuerdo	9	14,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 14. Pregunta 14



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 54.1% de los encuestados está de acuerdo que la comunicación telefónica con los clientes es un eficiente medio de cobranzas para el centro educativo particular, mientras que un 24.6% está ni acuerdo ni en desacuerdo, un 14.8% está totalmente de acuerdo y un 6.6% está en desacuerdo.

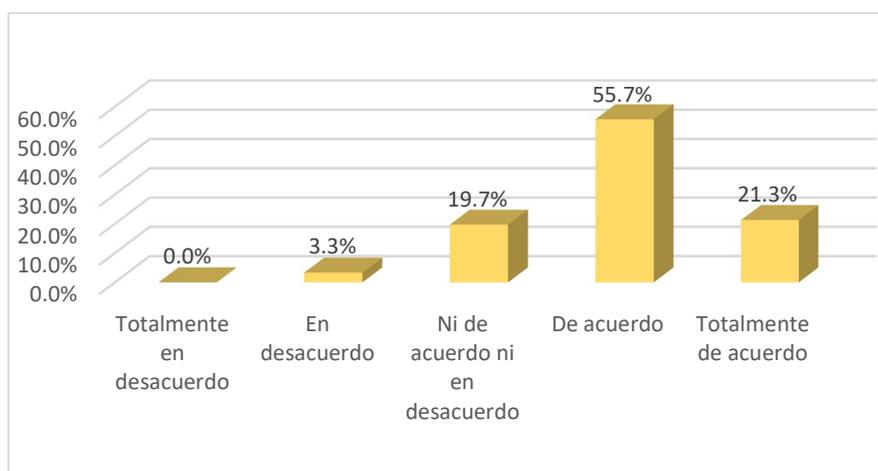
Pregunta 15. ¿Considera usted que los medios electrónicos para realizar las cobranzas son más efectivos?

Tabla 15. Análisis Pregunta 15

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	2	3,3	3,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	19,7	23,0
De acuerdo	34	55,7	78,7
Totalmente de acuerdo	13	21,3	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 15. Pregunta 15



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 55.7%, equivalente a 34 personas, está de acuerdo que los medios electrónicos para realizar las cobranzas son más efectivos, un 21.3%, equivalente a 13 personas, está totalmente de acuerdo, un 19.7%, equivalente a 12 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo el 3.3%, equivalente a 2 personas, están en desacuerdo.

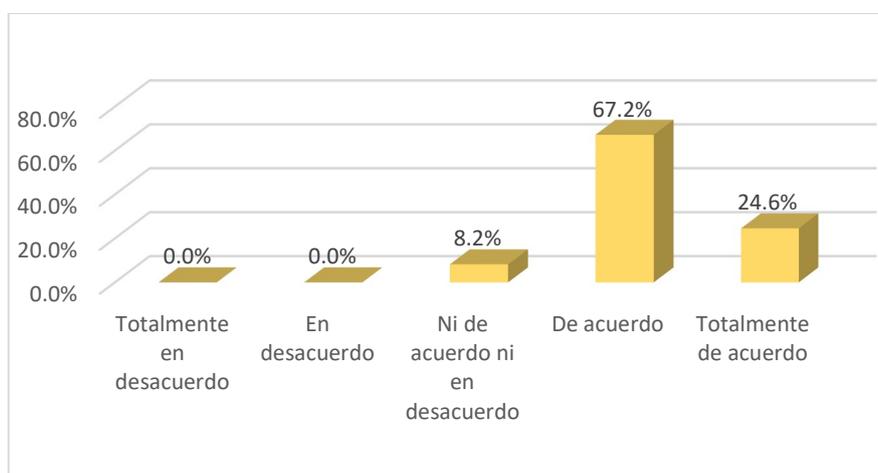
Pregunta 16. ¿Considera usted que dar facilidades respecto a la morosidad, con la renegociación permitiría obtener liquidez para el centro particular de San Isidro?

Tabla 16. Análisis Pregunta 16

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	8,2	8,2
De acuerdo	41	67,2	75,4
Totalmente de acuerdo	15	24,6	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 16. Pregunta 16



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 67.2%, equivalente a 41 personas, está de acuerdo que dar facilidades respecto a la morosidad, con la renegociación permitiría obtener liquidez para el centro particular de San Isidro, un 24.6%, equivalente a 15 personas, está totalmente de acuerdo, un 8.2%, equivalente a 5 personas, están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

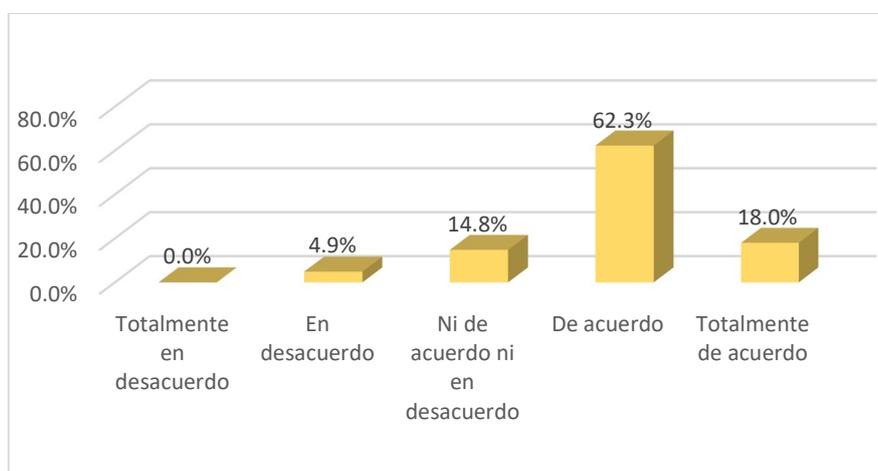
Pregunta 17. ¿Es correcto para el centro educativo particular de San Isidro utilizar la renegociación de deuda como una estrategia de cobranza?

Tabla 17. Análisis Pregunta 17

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	14,8	19,7
De acuerdo	38	62,3	82,0
Totalmente de acuerdo	11	18,0	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 17. Pregunta 17



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 62.3% de los encuestados está de acuerdo que es correcto para el centro educativo particular de San Isidro utilizar la renegociación de deuda como una estrategia de cobranza, mientras un 18% está totalmente de acuerdo, un 16.4% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo un 4.9% está en desacuerdo.

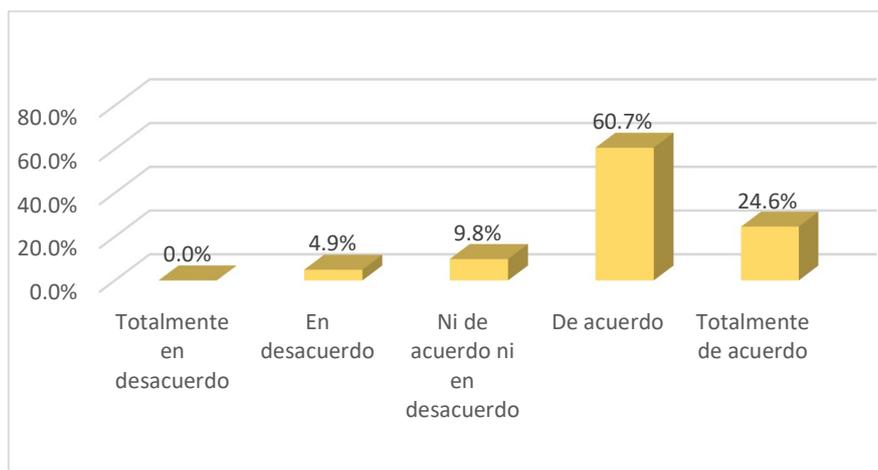
Pregunta 18. ¿Considera usted que la morosidad institucional es perjudicial para el centro educativo institucional?

Tabla 18. Análisis Pregunta 18

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	14,8
De acuerdo	37	60,7	75,4
Totalmente de acuerdo	15	24,6	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 18. Pregunta 18



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 60.7% de los encuestados está de acuerdo que la morosidad institucional es perjudicial para el centro educativo institucional, un 24.6% está totalmente de acuerdo, un 9.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y sólo un 4.9% está en desacuerdo.

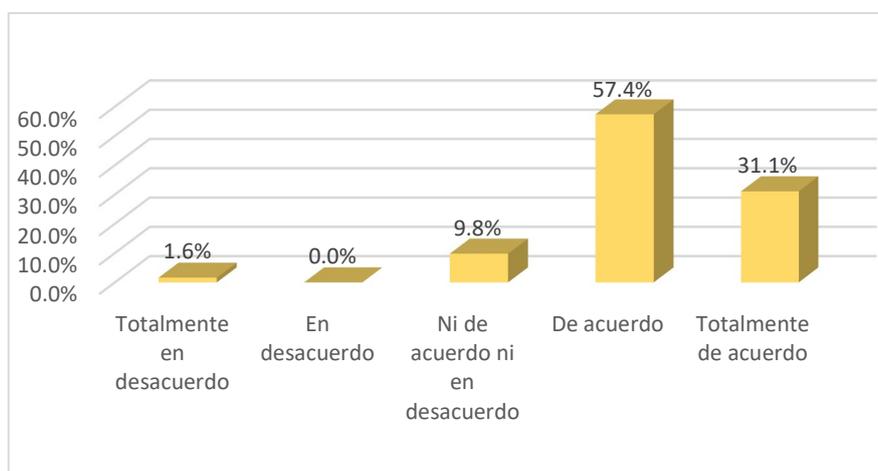
Pregunta 19. ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas es una causa para que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?

Tabla 19. Análisis Pregunta 19

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6
En desacuerdo	0	0	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	11,5
De acuerdo	35	57,4	68,9
Totalmente de acuerdo	19	31,1	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 19. Pregunta 19



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 55.4%, equivalente a 35 personas, está de acuerdo que una mala gestión de cobranzas es una causa para que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro, un 31.1%, equivalente a 19 personas, está totalmente de acuerdo, un 9.8%, equivalente a 6 personas y, sólo el 1.63%, equivalente a 1 persona está totalmente en desacuerdo.

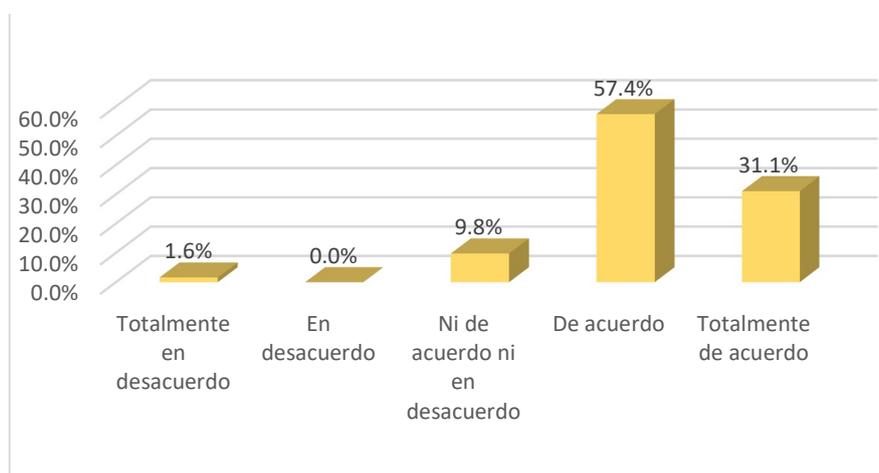
Pregunta 20. ¿Considera usted que la gerencia debe determinar las políticas y estrategias de cobranza para evitar que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?

Tabla 20. Análisis Pregunta 20

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6
En desacuerdo	0	0	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	11,5
De acuerdo	35	57,4	68,9
Totalmente de acuerdo	19	31,1	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 20. Pregunta 20



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 57.4% de los encuestados está de acuerdo que, la gerencia debe determinar las políticas y estrategias de cobranza para evitar que exista morosidad, mientras que un 31.1% está totalmente de acuerdo, un 9.8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 1.6% está totalmente en desacuerdo.

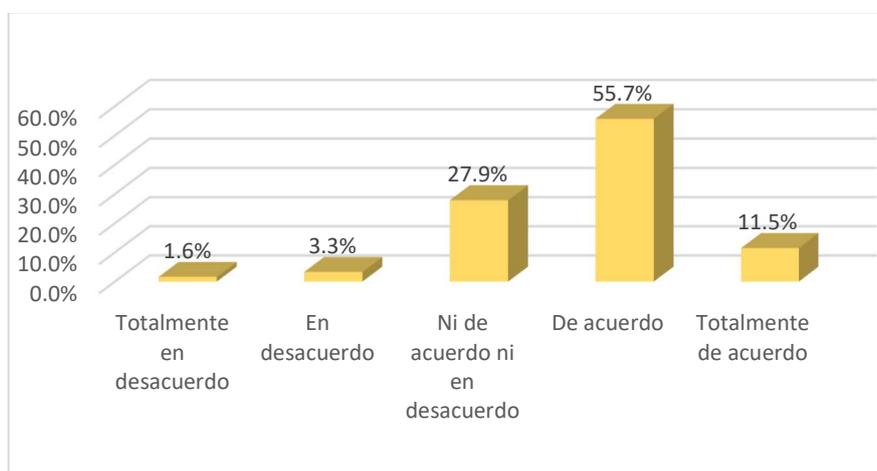
Pregunta 21. ¿Considera usted que existe un incremento en la morosidad del centro educativo particular cuando se emplea la prolongación de plazos de pago a los padres de familia?

Tabla 21. Análisis Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1,6	1,6
En desacuerdo	2	3,3	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	27,9	32,8
De acuerdo	34	55,7	88,5
Totalmente de acuerdo	7	11,5	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 21. Pregunta 21



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 55.7% de los encuestados está de acuerdo que, existe un incremento en la morosidad cuando se emplea la prolongación de plazos de pago a los padres de familia, mientras que un 27.9% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 11.5% está totalmente de acuerdo, un 3.3% está en desacuerdo y un 1.6% está totalmente en desacuerdo.

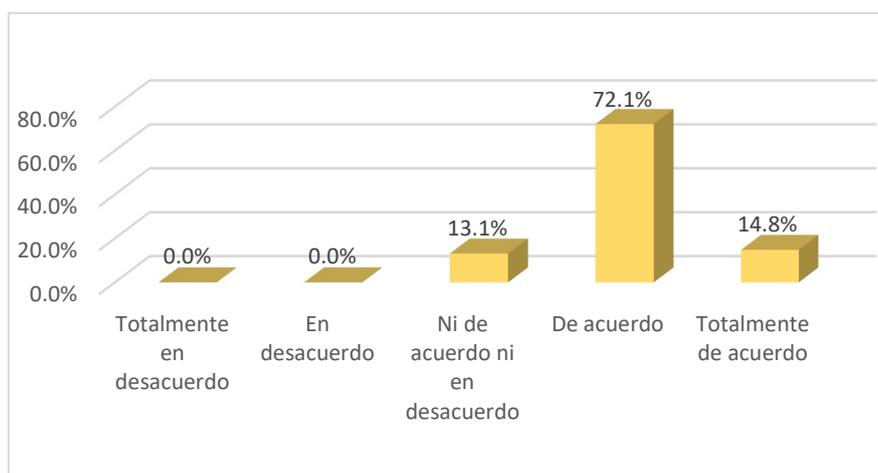
Pregunta 22. ¿Considera usted que la falta de seguimiento y control contribuye a la morosidad por parte de los padres de familias despreocupados?

Tabla 22. Análisis Pregunta 22

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13,1	13,1
De acuerdo	44	72,1	85,2
Totalmente de acuerdo	9	14,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 22. Pregunta 22



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 72.1% de los encuestados está de acuerdo que, la falta de seguimiento y control contribuye a la morosidad por parte de los padres de familias despreocupados, mientras que un 14.8% está totalmente de acuerdo y solo un 13.1% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

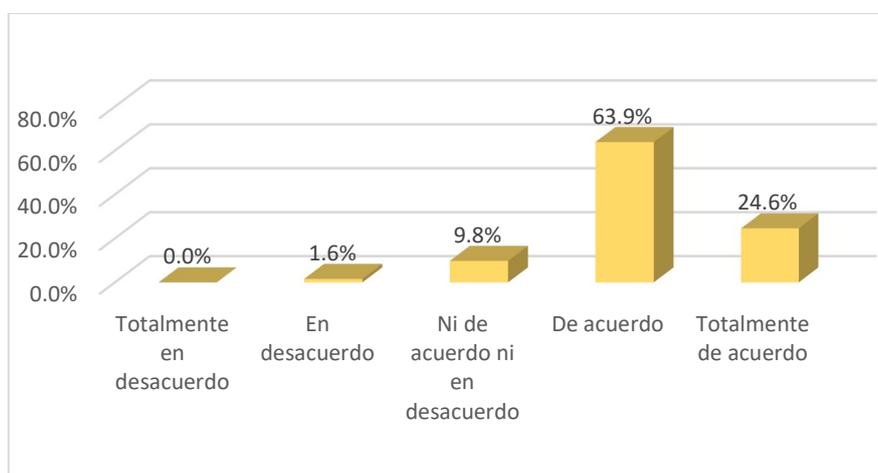
Pregunta 23. ¿Considera usted que los problemas económicos circunstanciales que tienen los padres de familia originan morosidad al centro educativo particular?

Tabla 23. Análisis Pregunta 23

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	1	1,6	1,6
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	11,5
De acuerdo	39	63,9	75,4
Totalmente de acuerdo	15	24,6	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 23. Pregunta 23



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que el 63.9% de los encuestados está de acuerdo que, los problemas económicos circunstanciales que tienen los padres de familia originan morosidad al centro educativo particular, un 24.6% está totalmente de acuerdo, un 9.8% ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo un 1.6% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

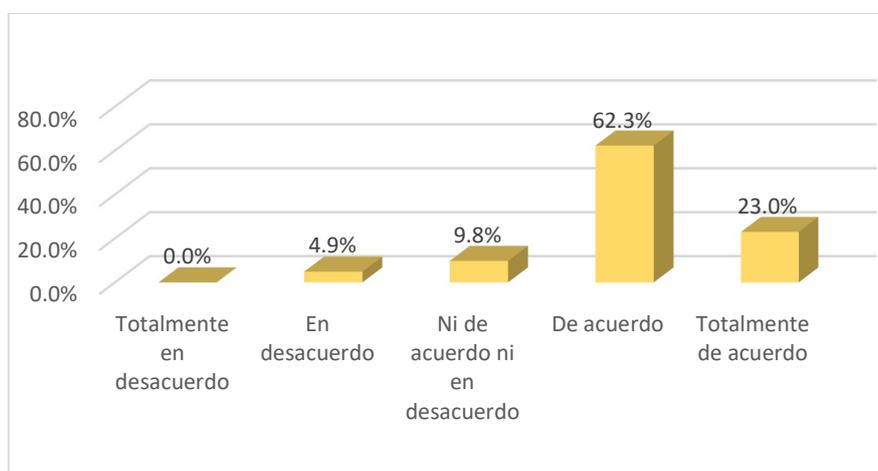
Pregunta 24. ¿Considera usted que la despreocupación de algunos padres de familia por no pagar las pensiones origina la pérdida de liquidez del centro educativo?

Tabla 24. Análisis Pregunta 24

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	14,8
De acuerdo	38	62,3	77,0
Totalmente de acuerdo	14	23,0	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 24. Pregunta 24



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 62.3%, equivalente a 38 personas, está de acuerdo que la despreocupación de algunos padres de familia por no pagar las pensiones origina la pérdida de liquidez del centro educativo, un 23%, equivalente a 14 personas, está totalmente de acuerdo, un 9.8%, equivalente a 6 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 4.9%, equivalente a 3 personas, están en desacuerdo.

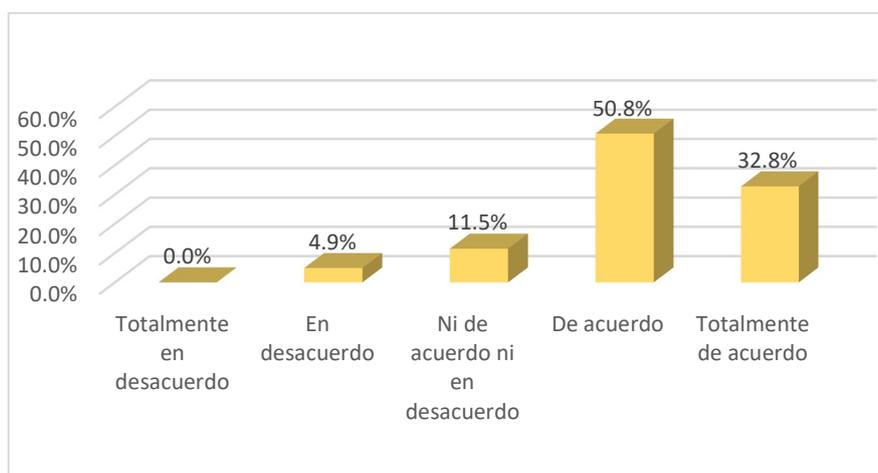
Pregunta 25. ¿Considera usted que los morosos intencionales en los colegios particulares afectan la liquidez del centro educativo?

Tabla 25. Análisis Pregunta 25

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,5	16,4
De acuerdo	31	50,8	67,2
Totalmente de acuerdo	20	32,8	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 25. Pregunta 25



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 50.8%, equivalente a 31 personas, está de acuerdo que, los morosos intencionales en los colegios particulares afectan la liquidez del centro educativo, un 32.8%, equivalente a 20 personas, está totalmente de acuerdo, un 11.5%, equivalente a 7 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 4.9%, equivalente a 3 personas, están en desacuerdo.

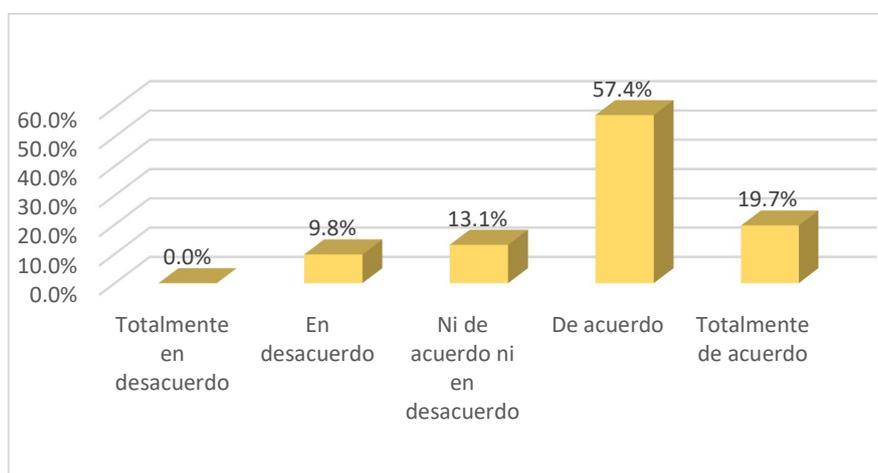
Pregunta 26. ¿Considera usted que las relaciones de amistad de la gerencia y padres de familia influyen en la toma de decisiones respecto al cobro de pensiones en perjuicio del centro educativo particular de San Isidro?

Tabla 26. Análisis Pregunta 26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	6	9,8	9,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	13,1	23,0
De acuerdo	35	57,4	80,3
Totalmente de acuerdo	12	19,7	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 26. Pregunta 26



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 57.4% está de acuerdo que, las relaciones de amistad de la gerencia y padres de familia influyen en la toma de decisiones respecto al cobro de pensiones en perjuicio del centro educativo particular de San Isidro, un 19.7% está totalmente de acuerdo, un 13.1% está ni acuerdo ni en desacuerdo, y sólo 9.8% está en desacuerdo.

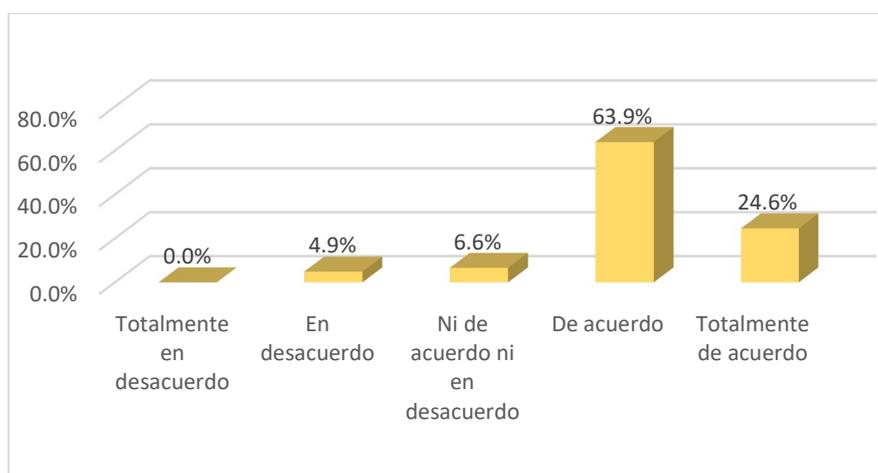
Pregunta 27. ¿Considera usted que la morosidad en el cobro de las pensiones afecta en el resultado del ejercicio?

Tabla 27. Análisis Pregunta 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	3	4,9	4,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	6,6	11,5
De acuerdo	39	63,9	75,4
Totalmente de acuerdo	15	24,6	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 27. Pregunta 27



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 63.9%, equivalente a 39 personas, está de acuerdo que, la morosidad en el cobro de las pensiones afecta en el resultado del ejercicio, un 24.6%, equivalente a 15 personas, está totalmente de acuerdo, un 6.6%, equivalente a 4 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo y sólo el 4.9%, equivalente a 3 personas, están en desacuerdo.

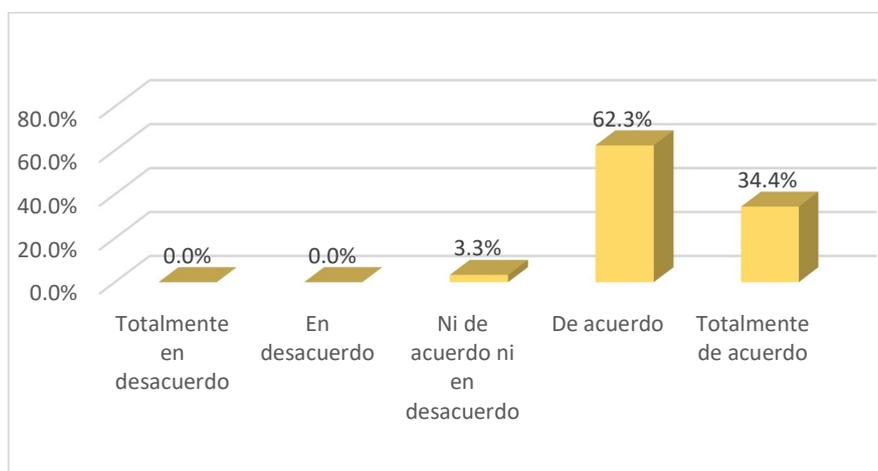
Pregunta 28. ¿Considera usted que la morosidad del cobro de pensiones influye en la liquidez y rentabilidad de los Estados Financieros del centro educativo particular de San Isidro?

Tabla 28. Análisis Pregunta 28

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	3,3	3,3
De acuerdo	38	62,3	65,6
Totalmente de acuerdo	21	34,4	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 28. Pregunta 28



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: El 62.3% de los encuestados está de acuerdo que, la morosidad del cobro de pensiones influye en la liquidez y rentabilidad de los Estados Financieros del centro educativo particular de San Isidro, un 34.4% está totalmente de acuerdo, y sólo 3.3% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

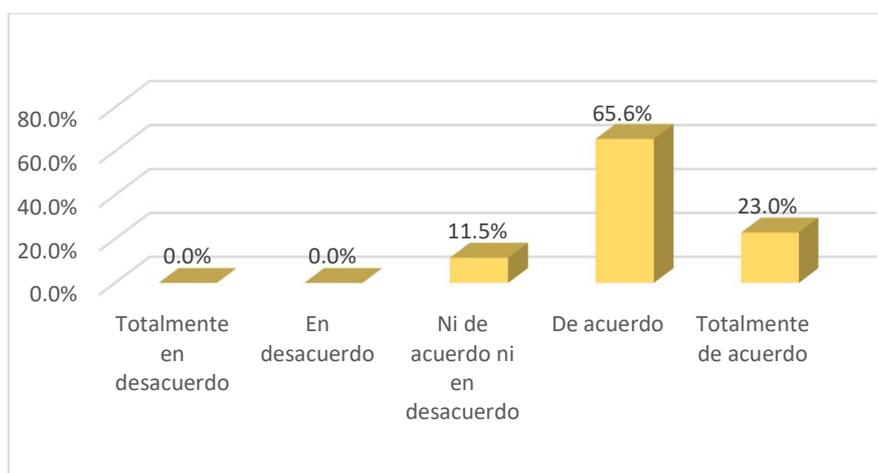
Pregunta 29. ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas de tesorería incrementa la morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?

Tabla 29. Análisis Pregunta 29

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	11,5	11,5
De acuerdo	40	65,6	77,0
Totalmente de acuerdo	14	23,0	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 29. Pregunta 29



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 65.6%, equivalente a 40 personas, está de acuerdo que, una mala gestión de cobranzas de tesorería incrementa la morosidad en el centro educativo particular de San Isidro, un 23%, equivalente a 14 personas, está totalmente de acuerdo y, sólo un 11.5%, equivalente a 7 personas, está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

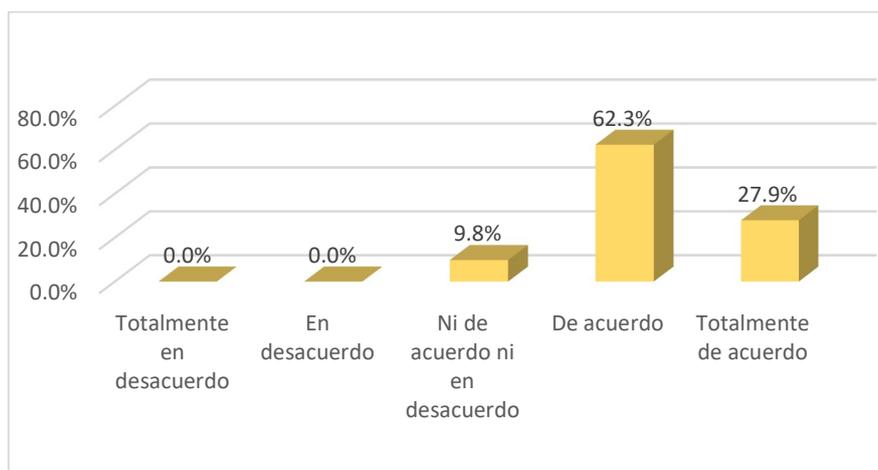
Pregunta 30. Las deficiencias del área de tesorería es un factor por el cual no se detectan las cuentas por cobrar pendientes de los clientes.

Tabla 30. Análisis Pregunta 30

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Totalmente en desacuerdo	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	9,8	9,8
De acuerdo	38	62,3	72,1
Totalmente de acuerdo	17	27,9	100,0
Total	61	100	

Fuente elaboración propia – Resultados SPSS

Gráfico 30. Pregunta 30



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Se puede observar que un 62.3%, equivalente a 38 personas, está de acuerdo que, las deficiencias del área de tesorería es un factor por el cual no se detectan las cuentas por cobrar pendientes de los clientes, un 27.9%, equivalente a 17 personas, está totalmente de acuerdo, y sólo el 9.8 % está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

5.3. Discusión de Resultados

Las hipótesis del trabajo de investigación son:

- a) **Hipótesis General:** Las estrategias de cobranza influyen significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- b) **Hipótesis Específica N°1:** Una buena gestión de cobranza influye significativamente en la mejora de la liquidez por el cobro de las pensiones del centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- c) **Hipótesis Específica N°2:** La oportuna comunicación con los padres de familia influye significativamente en la disminución del índice de morosidad por cobro de las pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- d) **Hipótesis Específica N°3:** La eliminación de las deficiencias en el área de tesorería influye en el incremento del cobro de las pensiones vencidas, permitiendo a la gerencia tomar decisiones oportunas en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

- e) **Hipótesis Específica N°4:** La implementación de las estrategias de cobranza influye favorablemente en la reducción del porcentaje de padres de familia morosos en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019.

Para poder realizar el contraste de hipótesis se obtuvo datos de la muestra de 30 preguntas, divididas en 17 preguntas de la variable independiente y 13 preguntas de la variable dependiente.

Contraste de Hipótesis de la Chi-Cuadrado de Pearson

Se realizó el proceso de validación de hipótesis nula mediante el cálculo de estadístico de la prueba Chi-cuadrada de Pearson, asumiéndose un nivel de significación del 5%, cuyo valor que nos proporcionó el SPSS

$$\chi^2_0 = \sum_{E=i}^S \sum_{j=i}^S \frac{n(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{(r-1)(S-1).16}$$

Figura 6. Distribución de la Chi- Cuadrado

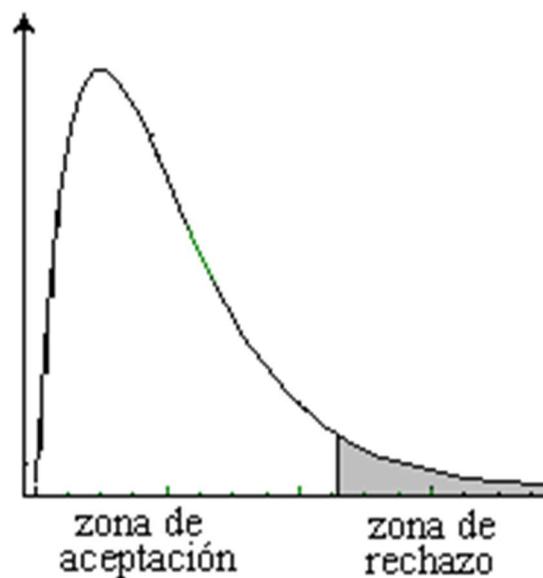


Tabla 31. Tabla de resultados del contraste de la hipótesis

		Y: Morosidad													
		Principales Causas				Tipos de Morosos				Gestión en Administración					
		P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
X: Estrategias de cobranza	Fases de Cobranza	P01			xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx
		P02		xxx	xxx				xxx			xxx	xxx	xxx	xxx
		P03	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx	xxx	xxx	xxx
		P04	xxx	xxx	xxx				xxx				xxx	xxx	xxx
	Tipificación de Estrategias de Cobranzas	P05	xxx	xxx	xxx								xxx	xxx	
		P06	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx		xxx		xxx	xxx	xxx	
		P07	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx			xxx		xxx	xxx	xxx	
		P08	xxx	xxx	xxx			xxx	xxx			xxx	xxx		
	Medición de las cuentas	P09	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
		P10	xxx	xxx	xxx			xxx	xxx	xxx		xxx		xxx	
		P11	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx		xxx		xxx	
	Gestión de Cobranza	P12	xxx			xxx						xxx			
		P13	xxx			xxx	xxx		xxx			xxx			
		P14	xxx	xxx		xxx						xxx		xxx	
		P15	xxx	xxx	xxx					xxx		xxx	xxx	xxx	
		P16	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	
		P17	xxx	xxx		xxx		xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	

Del presente cuadro, se indica que las celdas en blanco no rechazan la H_0 y las celdas con XXX no rechazan la H_0 , esto quiere decir que, se acepta la alternativa o la relación con las variables. Con estos resultados se puede realizar la validación de la hipótesis del trabajo de investigación:

- **Hipótesis General:** Las estrategias de cobranza está asociado con la morosidad

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,749 ^a	4	,045
N de casos válidos	61		

Como el valor de la chi-cuadrado grados de libertad es de 4gl podemos observar que el valor de chi-cuadrado es de 9,7 que se encuentra a la derecha lo que permite rechazar la hipótesis nula y por tanto aceptamos a la alternativa de asociación.

- **Hipótesis Específica N°1:** La gestión de cobranza está asociado con la liquidez del centro educativo particular de San Isidro.

TABLA CRUZADA									
Indicador: Estados Financiero									
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total
Dimensión: Gestión de cobranza	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	6	9.8%	1	1.6%	7	11.5%
	De acuerdo	1	1.6%	32	52.5%	14	23.0%	47	77.0%
	Totalmente de acuerdo	1	1.6%	1	1.6%	5	8.2%	7	11.5%
Total		2	3.3%	39	63.9%	20	32.8%	61	100.0%

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,399	4	0.034
N de casos válidos	61		

El valor de significancia de 0.034 es menor 0.050, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis sobre la gestión de cobranza tiene relación con la liquidez del centro educativo particular de San Isidro.

- **Hipótesis Específico N°2:** La estrategia de realizar contacto con el cliente está asociado con la morosidad.

TABLA CRUZADA									
Variable: Morosidad									
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total
Indicador: Estrategia de realizar contacto con el cliente	Desacuerdo	0	0.0%	1	1.6%	0	0.0%	1	1.6%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1.6%	7	11.5%	2	3.3%	10	16.4%
	De acuerdo	1	1.6%	28	45.9%	4	6.6%	33	54.1%
	Totalmente de acuerdo	0	0.0%	5	8.2%	12	19.7%	17	27.9%
Total		2	3.3%	41	67.2%	18	29.5%	61	100.0%

	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20,991	6	0.002
N de casos válidos	61		

El valor de significancia de 0.002 es menor 0.050, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis sobre la estrategia de realizar contacto con el cliente está asociado con la morosidad.

- **Hipótesis Específico N°3:** Las cobranzas está asociado con la deficiencia en los controles internos del área de tesorería.

TABLA CRUZADA											
Indicador: Cobranzas											
	Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total		
	Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total	
Indicador: Deficiencia de los controles internos del área de Tesorería	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	1	1.6%	1	1.6%	0	0.0%	2	3.3%
	De acuerdo	0	0.0%	2	3.3%	26	42.6%	12	19.7%	40	65.6%
	Totalmente de acuerdo	1	1.6%	0	0.0%	4	6.6%	14	23.0%	19	31.1%
Total		1	1.6%	3	4.9%	31	50.8%	26	42.6%	61	100.0%

	Valor	G1	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,955	6	0.001
N de casos válidos	61		

El valor de significancia de 0.001 es menor 0.050, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis sobre Las cobranzas está asociado con la deficiencia en los controles internos del área de tesorería.

- **Hipótesis Específica N°4:** La estrategia de cobranza está asociado con los tipos de morosos.

TABLA CRUZADA									
Dimensión: Tipos de morosos									
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
		Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total	Recuento	% total
Variable: Estrategias de Cobranzas	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%	3	4.9%	0	0.0%	3	4.9%
	De acuerdo	4	6.6%	39	63.9%	6	9.8%	49	80.3%
	Totalmente de acuerdo	1	1.6%	1	1.6%	7	11.5%	9	14.8%
Total		5	8.2%	43	70.5%	13	21.3%	61	100.0%

	Valor	G1	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,782	4	0.000
N de casos válidos	61		

El valor de significancia de 0.000 es menor 0.050, rechazamos la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se acepta la hipótesis sobre la estrategia de cobranza está asociado con los tipos de morosos.

Del análisis e interpretación realizados con los resultados de las encuestas, se puede concluir que:

Con los resultados de las preguntas N° 1 al N° 5, referidas a la estrategias de cobranza, a la prevención , eficiencia en los procesos de cobranza y recuperación de las cuentas de cobranzas dudosa, se logra observar que la pregunta N°1, con el 95% de los encuestados responden que las estrategias de cobranza son necesarias para el centro educativo particular de san Isidro, lo cual confirma que las estrategias de cobranza influirían positivamente en la cobranzas del centro educativo particular de San Isidro evitando que se incremente su morosidad.

En cuanto a los resultados de la pregunta N° 12 al N° 18, referidas a la comunicación con los padres de familia a través de cartas de cobranzas, llamadas telefónicas y medios electrónicos, se lo logra observar que la pregunta N° 18, con el 85% de los encuestados responden que la morosidad es perjudicial para el centro educativo particular, con ello se confirma que la comunicación con los padres de familia tiene influencia en la cobranza de forma eficiente, debido a que contribuye a mejorar los índices de morosidad que son perjudiciales para la entidad gracias a su efectividad.

En base a los resultados de la pregunta N° 19, referido a la mala gestión de cobranzas causa la existencia de morosidad en el centro educativo particular de San Isidro, se observó que el 88% de los encuestados están seguros que una buena gestión cobranza influye significativamente en el cobro de las pensiones evitando la morosidad.

Según los resultados obtenidos de la pregunta N° 22 al N° 28, referidas a los diferentes tipos de morosidad que se encuentran en una entidad, se observa que la pregunta N° 28,

con el 96% de encuestados responden que la morosidad afecta la liquidez del centro educativo particular del distrito de San Isidro, es por ello que a través de las estrategias de cobranza se logró disminuir el porcentaje de padres morosos.

Con los resultados de las preguntas 29 y 30, referidas a la mala gestión de cobranzas por el área de tesorería y las deficiencias encontradas en la mencionada área, se observa que los encuestados en ambas preguntas indicaron en 88% y 90% respectivamente que el área de tesorería es un factor importante para el correcto cobro de pensiones en el centro educativo particular de San Isidro, se infiere que esto conllevaría a la disminución de la morosidad.

Del análisis e interpretación realizados con los resultados del caso práctico, se puede concluir que:

Se planteó un caso práctico donde se demostró que su ratio de liquidez corriente ha disminuido en comparación al año anterior, aún así la entidad cuenta con la suficiente liquidez para poder cumplir con sus obligaciones, con respecto a su indicador de periodo promedio de cobranzas se observó que el promedio de cobranza en comparación del año 2018 al 2019 aumentó en 25 días; esto nos indica que los padres de familia en el año 2018 cancelaban a los 25 días y en el año 2019 en 50 días.

CAPITULO VI

6. Conclusiones y Recomendaciones

6.1.Conclusiones

- Al término de la investigación se concluyó que no existen estrategias de cobranza en el centro educativo particular de San Isidro que permitan disminuir el índice de morosidad por cobro de las pensiones.
- La falta de aplicación de estrategias de cobranza en el centro educativo particular de San Isidro, originó morosidad, dando como resultado la disminución en la liquidez en un 43% en comparación con el año 2018.
- El centro educativo particular de San Isidro no realiza una comunicación oportuna con los padres de familia para poder cobrar las pensiones, debido a que el área de tesorería no utiliza los medios suficientes para hacer el cobro efectivo de las pensiones.
- Se concluye que, el centro educativo particular de San Isidro no tiene el personal necesario para hacer efectivo el cobro de sus pensiones; debido a que el área de tesorería está conformada por una sola persona que realiza varias funciones inherentes a su cargo; así como funciones designadas por gerencia, dificultando la exigibilidad de las pensiones a los padres de familia.
- La cantidad de padres de familia morosos en el centro educativo particular de San Isidro se incrementó en el año 2019 en comparación con el año 2018, debido a que

no se han logrado cobrar las boletas con un vencimiento promedio de 30 días, afectando al activo disponible del colegio para los meses de enero y febrero donde no perciben ingresos por cobro de pensiones.

6.2.Recomendaciones

- Se recomienda a la Gerencia General del centro educativo particular de San Isidro que implemente estrategias de cobranzas a fin de disminuir la morosidad, para que así pueda obtener los recursos necesarios para afrontar las diferentes obligaciones y dé cumplimiento a sus objetivos y metas.
- Se recomienda a la Gerencia General implementar estrategias de cobranza que permitan incrementar el cobro de las pensiones, a fin de lograr una mayor liquidez para afrontar sus obligaciones corrientes. Asimismo, brindar un mejor servicio para lograr un crecimiento del centro educativo particular de san Isidro.
- Se recomienda a la Gerencia General que haya mayor canalización de medios de comunicación a fin de garantizar una comunicación eficiente con los padres de familia, utilizando diferentes medios como el envío de cartas, citaciones, reuniones de padres de familia, correos electrónicos, llamadas y las plataformas digitales para hacer efectivas las cobranzas. Asimismo, se recomienda solicitar al área de soporte del plantel que adicione, en el acceso del padre de familia al aula virtual, una opción de alerta que indique el monto adeudado por las pensiones al ingresar al portal web; medios que coadyuvarán en la buena gestión del centro educativo.

- Se recomienda a la Gerencia General que, en coordinación con el área de Recursos Humanos, evalúe el requerimiento de capital humano para reforzar las funciones del área de tesorería, con la finalidad de disminuir los niveles de morosidad originados por las labores de cobranza asumidas por una sola persona; lo cual pone en riesgo el seguimiento de la cartera de clientes y la oportuna comunicación del centro educativo con los padres de familia.

- Se recomienda a la Gerencia General clasificar y evaluar a los padres de familia para conocer el estado situacional y la frecuencia del pago de las pensiones.

REFERENCIAS

a) Fuentes Físicas.

Brachfield, P. (2010). Cobro de impagados y negociación con deudores. España: Profit Editorial.

Brachfield, P. (2013). Análisis del moroso profesional. España: Profit Editorial.

Gomez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Argentina: Editorial Brujas.

Manes, J. (1999). Gestión Estratégica para Instituciones Educativas: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y Cobranza. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Valls, J. (1999). Gestión de cobros: Claves para la gestión profesional del crédito a clientes. Madrid: Fundación Confemetal.

Zeballos, E. (2011). Contabilidad General. Arequipa: Impresiones JUVE E.I.R.L.

b) Fuentes de Tesis

Baeza, P. (2010). Propuesta de mejoramiento de gestión al Sistema de cobranza administrativo en la tesorería provincial Colchagua San Fernando. (Título profesional de Administrador Público). Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.

Núñez, D., & Pinedo, A. (2018). Implementación de estrategias de cobranza para reducir el índice de morosidad de los créditos en la empresa Inversiones y Servicios Horizonte SAC de Trujillo, 2018. (Título profesional de Contador Público). Universidad Privada del Norte, Trujillo.

- Osores, C., & Suller, M. (2013). Modelo de gestión financiera para reducir la morosidad en el C.P. San Juan Bosco SAC. (Título profesional de Contador Público). Universidad Nacional del Centro Del Perú, Huancayo.
- Pibaque , I., & Carrasco, R. (2016). Análisis de las políticas y procedimientos de cobranzas - Unidad Educativa José María Urbina. (Título profesional de Ingeniero Comercial). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Ramírez, C., & Robles, M. (2016). La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, años 2014-2015. (Título profesional de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo.
- Ramírez, V. (2016). Modelo de créditos - cobranza y gestión financiera en la empresa "Comercial Facilito" de la parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos. 2016. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ecuador.
- Rojas, V. (2018). La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey, 2018. (Titulo profesional de licenciado en Administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima.
- Rosado, A. (2016). Modelo de cobranza y gestión financiera en el colegio particular central, en la ciudad de Santo Domingo. (Título de Ingeniero en Contabilidad Superior). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Santo Domingo.

c) Fuentes Electrónicas

- Endara, C. (03 de Marzo de 2006). *Gestión efectiva de cobranzas. 5 Claves de éxito*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>

ESAN. (24 de marzo de 2017). *Cinco llaves para una cobranza exitosa*. Obtenido de Conexión

Esan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-llaves-para-una-cobranza-exitosa/>

Pedrosa, S. (01 de enero de 2016). *Morosidad*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html#:~:text=La%20morosidad%20es%20aquella%20pr%C3%A1ctica,de%20una%20persona%20u%20organizaci%C3%B3n.>

Ríos, M. (07 de febrero de 2019). *Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en*

NSE C y D supera el 60%. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015-noticia/?ref=gesr>

SUNAT. (10 de 5 de 2020). *SUNAT*. Obtenido de Legislación tributaria:

<http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/tuo.html>

APÉNDICE

COLEGIO PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
(En soles)

	Notas	2019	2018		Notas	2019	2018
ACTIVOS				PASIVOS Y PATRIMONIO			
ACTIVOS CORRIENTES				PASIVOS CORRIENTES			
Efectivo y Equivalente de Efectivo	4	158,539	1,108,394	Tributos y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar		70,474	82,746
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	5	408,864	139,080	Remuneraciones por Pagar		150,201	143,233
Cuentas por Cobrar al Personal		15,278	4,229	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros		33,316	33,672
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	7	12,971	3,973	Obligaciones Financieras		43,684	11,614
Servicios y Otros Contratados por Anticipado		42,450	16,811	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros		12,702	1,573
Total activos corrientes		638,102	1,272,486	Pasivo Diferido		5,880	0
ACTIVOS NO CORRIENTES				Total activos corrientes		316,256	272,838
Activos por Derecho de Uso		46,051	49,943	PATRIMONIO			
Inmueble, Maquinaria y Equipo neto		1,416,289	736,037	Fondo Institucional		188,776	188,776
Total activos no corrientes		1,462,340	785,980	Resultados Acumulados		1,596,852	1,795,132
TOTAL DE ACTIVOS				Resultado del Ejercicio		-1,442	-198,280
		2,100,441	2,058,466	Total Patrimonio		1,784,185	1,785,627
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO						2,100,441	2,058,466

Análisis vertical del Estado de Situación Financiera:

COLEGIO PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
(En soles)

	2019	%	2018	%		2019	%	2018	%
ACTIVOS					PASIVOS Y PATRIMONIO				
ACTIVOS CORRIENTES					PASIVOS CORRIENTES				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	158,539	8%	1,108,394	54%	Tributos y aportes al sistema de pensiones y de salud por pagar	70,474	3%	82,746	4%
Cuentas por Cobrar Comerciales - Terceros	408,864	19%	139,080	7%	Remuneraciones por Pagar	150,201	7%	143,233	7%
Cuentas por Cobrar al Personal	15,278	1%	4,229	0%	Cuentas por Pagar Comerciales - Terceros	33,316	2%	33,672	2%
Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros	12,971	1%	3,973	0%	Obligaciones Financieras	43,684	2%	11,614	1%
Servicios y Otros Contratados por Anticipado	42,450	2%	16,811	1%		12,702	1%	1,573	0%
Total activos corrientes	638,102	30%	1,272,486	62%	Cuentas por Pagar Diversas - Terceros				
					Pasivo Diferido	5,880	0%	0	0%
					Total activos corrientes	316,256	15%	272,838	13%
ACTIVOS NO CORRIENTES					PATRIMONIO				
Activos por Derecho de Uso	46,051	2%	49,943	2%	Fondo Institucional	188,776	9%	188,776	9%
Inmueble, Maquinaria y Equipo neto	1,416,289	67%	736,037	36%	Resultados Acumulados	1,596,852	76%	1,795,132	87%
Total activos no corrientes	1,462,340	70%	785,980	38%	Resultado del Ejercicio	-1,442	0%	-198,280	-10%
					Total Patrimonio	1,784,185	85%	1,785,627	87%
TOTAL DE ACTIVOS	2,100,441	100%	2,058,466	100%	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	2,100,441	100%	2,058,466	100%

COLEGIO PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
(En soles)

Notas	2019	2018
Ingresos de actividades ordinarias	4,124,848	3,861,842
Costo de ventas	-1,983,748	-1,597,896
Ganancia (pérdida) bruta	2,141,100	2,263,946
Gastos de administración	-950,915	-999,731
Gastos de ventas y distribución	-1,204,910	-1,519,322
Pérdida (ganancia) bruta	-14,725	-255,107
Ingresos Financieros	113,746	30,047
Gastos Financieros	-119,215	0
Otros ingresos operativos	18,752	26,780
Resultado antes de impuestos a las ganancias	-1,442	-198,280
Pérdida (Ganancia) neta del ejercicio	-1,442	-198,280

Análisis vertical del Estado de Resultados Integral:

COLEGIO PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL
POR LOS AÑOS TERMINADOS EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y 2018
 (En soles)

	2019	%	2018	%
Ingresos de actividades ordinarias	4,124,848	100%	3,861,842	100%
Costo de ventas	-1,983,748	-48%	-1,597,896	-41%
Ganancia (pérdida) bruta	2,141,100	52%	2,263,946	59%
Gastos de administración	-950,915	-23%	-999,731	-26%
Gastos de ventas y distribución	-1,204,910	-29%	-1,519,322	-39%
Ganancia (pérdida) bruta	-14,725	0%	-255,107	-7%
Ingresos Financieros	113,746	3%	30,047	1%
Gastos Financieros	-119,215	-3%	0	0%
Otros ingresos operativos	18,752	0%	26,780	1%
Resultado antes de impuestos a las ganancias	-1,442	0%	-198,280	-5%
Ganancia (pérdida) neta del ejercicio	-1,442	0%	-198,280	-5%

NOTAS A LOS ESTADOS FINANCIEROS

(en Soles)

4. Efectivo y equivalente de efectivo

(a) A continuación, se presenta el movimiento del rubro:

	2019	2018
Caja Chica	1,000	1,000
Cuentas corrientes (b)	157,539	1,107,395
	158,539	1,108,395

(b) La compañía mantiene sus cuentas corrientes en bancos locales y están denominadas en soles y en dólares estadounidenses. Esos fondos son de libre disponibilidad y no generan intereses.

5. Cuentas por cobrar

(a) A continuación, se presenta el movimiento del rubro:

	2019	2018
Pensiones por cobrar (b)	572,566	267,974
Provisión de cobranza dudosa(c)	-163,702	-128,894
Saldo de cuentas por cobrar	408,864	139,080

(b) Corresponde a las cuentas por cobrar por derechos de enseñanza, denominadas en soles, con un vencimiento promedio de 30 días.

(c) A continuación, se presenta el movimiento de la provisión por cobranza dudosa:

	2019	2018
Saldo Inicial	128,894	109,630
Provisión del periodo	34,808	19,264
Saldo Final	163,702	128,894

7. Cuentas por Cobrar Diversas - Terceros

(a) A continuación, se presenta el movimiento del rubro:

	2019	2018
Entrega a rendir	4,306	
Eps potestativo	1,488	2701
Subsidio	<u>7,177</u>	<u>1272</u>
Saldo de cuentas por cobrar diversas	<u>12,971</u>	<u>3,973</u>

Análisis Financiero

Se realizó el análisis financiero de la liquidez, rentabilidad y cuentas por cobrar del centro educativo particular de San Isidro.

En el mencionado análisis se emplearon los siguientes ratios financieros para conocer la situación en la que se encuentra la empresa,

- Liquidez
- Prueba defensiva
- Capital de Trabajo
- Periodo promedio de la cobranza
- Rotación de las cuentas por cobrar
- Rentabilidad Neta sobre las ventas

Cabe resaltar que, para mayor entendimiento se decidió hacer un análisis comparativo entre los ejercicios 2018 y 2019 del centro educativo particular de San Isidro, como se detalla a continuación:

Ratio Financiero		2019	2018	2019	2018
Liquidez General =	Activo Corriente	638,102	1,272,486	2,02 veces	4,66 veces
	Pasivo Corriente	316,256	272,838		

En el año 2018, el activo corriente fue 4,66 veces mayor que el pasivo corriente; por otro lado, en el año 2019 fue de 2,02 veces. Hubo una disminución de 2.64 veces.

El año 2019, nos muestra el ratio que por cada sol de deuda la empresa cuenta con 2 soles para cubrir con la obligación.

Ratio Financiero		2019	2018	2019	2018
Prueba defensiva =	Caja Bancos	158,539	1,108,394	50%	406%
	Pasivo Corriente	316,256	272,838		

En el año 2019 la empresa cuenta con 50% de liquidez para operar sin recurrir a flujos de ventas frente a los 406% con los que pudo operar en el año 2018. Como se muestra en el cuadro comparativo el año 2019 y 2018 hubo una disminución de 356% de un año a otro. Esto significa que el año 2019 tiene menor capacidad de operar con sus activos más líquidos.

Ratio Financiero		2019	2018	2019	2018
Capital de trabajo =	Activo corriente -	638,102	1,272,486	321,846	999,648
	Pasivo Corriente	-	-		
		316,256	272,838		

En el año 2019, empeoró el Capital de trabajo. Es decir, en el año mencionado, el centro educativo particular no cuenta con una similar liquidez del año 2018 después de haber cubierto sus deudas más inmediatas.

Ratio Financiero		2019	2018	2019	2018
Periodo promedio de cobranzas =	Cuentas por cobrar x 360	572,566	267,974	50 días	25 días
	Ventas anuales	4,131,248	3,862,659		

Este indicador muestra el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación. El ratio promedio de cobranza nos muestra que en el año 2018 cada 25 días, en promedio, realizaba sus cobranzas. Dicho monto aumento en el 2019 a 55 días. Lo que muestra que sus estrategias deben ser mejoradas.

Ratio Financiero		2019	2018	2019	2018
Rotación de cuentas por cobrar =	Ventas anuales	4,131,248	3,862,659	7,22 veces	14,41 veces
	Cuentas x cobrar	572,566	267,974		

En todo año 2019, ha cobrado 7,22 veces frente a 14,41 veces que han cobrado en el año 2018. Ha disminuido en aproximadamente un doble del año anterior la rotación de cobranzas.

Ratio Financiero		2019	2018	2019	2018
Rentabilidad Neta sobre Ventas =	Utilidad Neta	-1,442	-198,280	6,54 %	14,41 %
	Ventas Netas	4,131,248	3,862,659		

En el año 2019 la rentabilidad sobre las ventas, es menor al año 2018, debido a que por cada el año sol que el centro educativo particular vendió en 2019, obtuvo una utilidad de 6,54%, mientras que, en el año 2018, obtuvo una utilidad del 14,41%.

Análisis de las cuentas por cobrar

a) Variación de las cuentas por cobrar

La evolución de las cuentas por cobrar durante los años 2018 y 2019, vemos que se incrementa significativamente tal como se muestra en el siguiente cuadro y gráfico:

Años	Saldo cuentas por cobrar	Variación respecto al año anterior
2018	267,974	100%
2019	572,566	214%

b) Análisis de la Morosidad

	2019	2018
Ventas	4,131,248	3,862,659
Cuentas por cobrar	572,566	267,974
%	13	7
Variación	6	

Composición de la cartera morosa de pensiones mensuales: al 31.12.2019 con deudas pendientes y vencidas es de S/ 408,864 de los cuales el 100% de la deuda corresponde a pensiones mensuales.

El centro educativo particular de San Isidro, aplica el 0.198% al día a partir del día siguiente a la fecha de vencimiento del comprobante de pago, no excediendo el límite permitido de la tasa impuesta 0.213% al día establecida por el Banco Central de Reserva para servicios no públicos, para el cálculo de sus moras.

PROPUESTA

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA DISMINUCIÓN DEL ÍNDICE DE MOROSIDAD POR COBRO DE PENSIONES EN EL CENTRO EDUCATIVO PARTICULAR DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO

DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

Tiene como objetivo proponer estrategias de cobranza para el centro educativo particular de San Isidro con el propósito de reducir la morosidad de los clientes ayudando así a mejorar su recaudación y recuperación de deudas que le permitirá afrontar sus obligaciones que tiene a corto plazo.

ESTRATEGIA 1: PREVENCIÓN

Procesos preventivos de cobro, a usuarios cuya deuda esté próxima a vencer, de esa manera se evita el proceso de cobranzas por mora.

Es por ello se detalla el proceso que se podría utilizar para la prevención de la morosidad.

- Solicitar información sobre los ingresos de los padres candidatos a través de un formulario en los procesos de admisión de cada año, para realizar una calificación de la familia postulante.
- Segmentación de padres de familia, identificando la cartera de clientes de acuerdo con características comunes, a continuación, se detalla diferentes posibles de segmentación a considerar:
 - Clasificación según formas de pago
 - Clasificación según la voluntad de pago
 - Clasificación por cantidad de hijos dentro de la institución
 - Clasificación según tiempo de deuda o un monto determinado.

- Clasificación por riesgo
- Segmentar clientes por tiempo o plazo promedio de pago
- Contratar un software de gestión de cobranza permita cargar listas de forma automática, limpiarlas y segmentarlas de acuerdo con las distintas interacciones que se generen con cada contacto. Y, según el análisis histórico de los clientes, será factible identificar patrones que permitan optimizar la gestión de cobranzas, en general.

ESTRATEGIA 2: USO DE TECNOLOGIA Y COMUNICACIONES

La implementación de la tecnología, para las cobranzas, es esencial, nos permite garantizar el logro de un mayor porcentaje de recuperación de las deudas al permitir gestionar mejor la cartera ya sea automatizando pagos, generando alertas y segmentando prioridades.

Es por ello se detalla el proceso que se podría utilizar para el seguimiento de la cobranza.

- Envío de notificaciones por escrito donde se informa la deuda, a través de una carta sellada adjunta en la agenda escolar del alumno, el mensaje debe ser conciso, claro y amable con el propósito que el cliente se sienta bien y pueda reaccionar de la mejor manera y así tener éxito.
- Uso de mensajes de texto a los padres de familia al número de teléfono otorgado al centro educativo.
- Envío de correos electrónicos a los padres de familia a los correos de contacto otorgados al centro educativo.
- Uso de la plataforma WhatsApp Web, donde se tiene trato directo con los padres de familia, para que sea utilizada por el área de tesorería para el cobro de las pensiones.
- Generación de alertas en el portal web del centro educativo particular de San Isidro, donde se detalle el importe total a pagar de los comprobantes vencidos en el acceso

de cada padre de familia; asimismo, una alerta de los documentos por vencer donde se detalle las cuentas recaudadoras.

- Uso de llamadas telefónicas, utilizadas de la siguiente forma:
 - Elaborar reporte de relación de padres de familia con deudas superiores a 30 días.
 - Realizar llamadas a los padres de familia y generar un reporte actualizado de fechas tentativas de pago.
 - Por último, el trato hacia el cliente debe de ser amable y cortés para poder tener éxito.

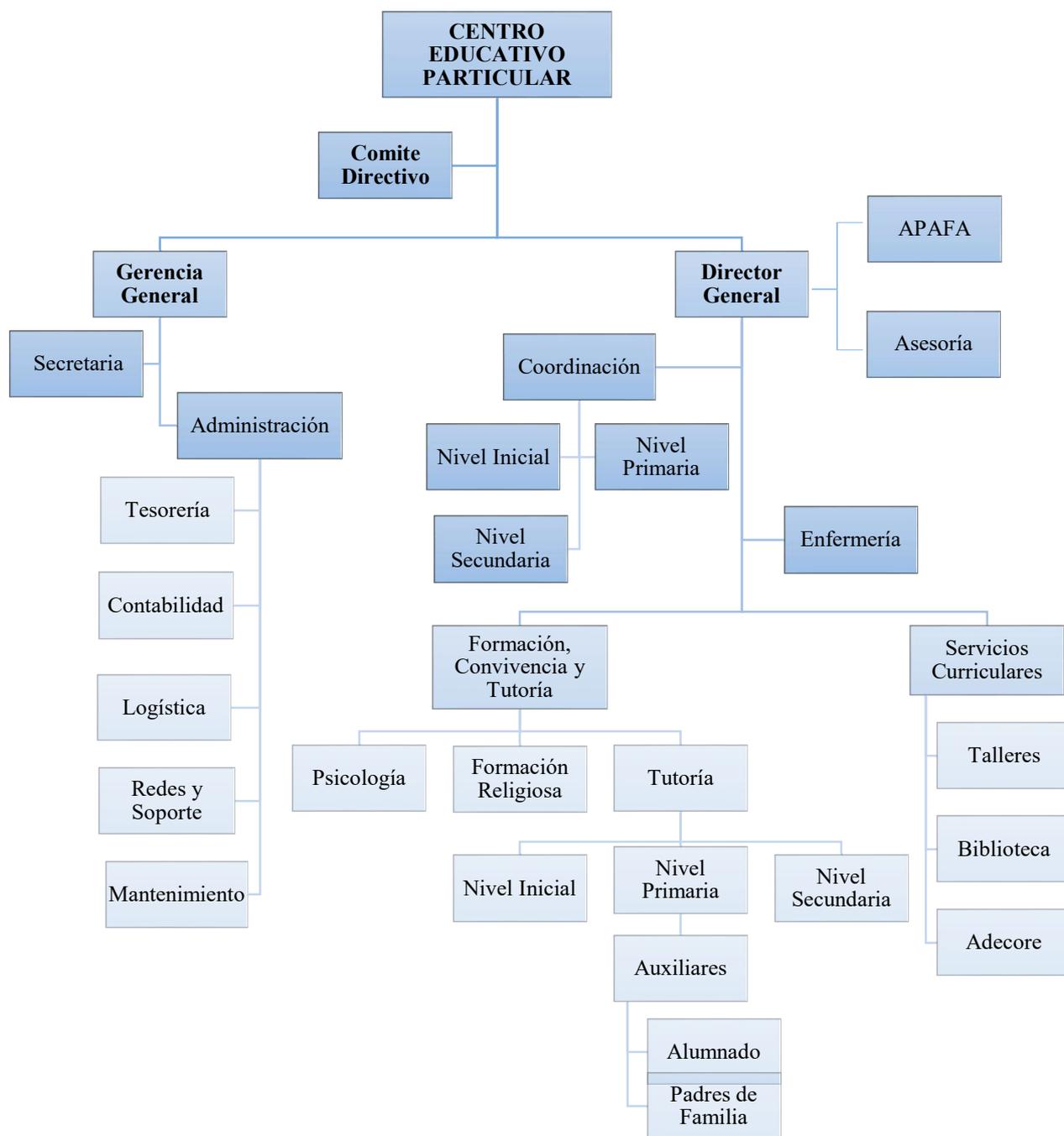
ESTRATEGIA 3: REDUCIR EL PERIODO PROMEDIO DE COBRANZA

- Apresurar el proceso de facturación en donde se debe enviar lo más pronto posible.
- Instaurar estímulos existentes al rápido pago de este modo que el cliente no lo tome como persecución en busca de la cobranza.
- Lo recomendable es que la cobranza se realice dentro de los primeros 30 días permitiéndole a sí a la entidad tener solvencia económica para cumplir con sus pagos.

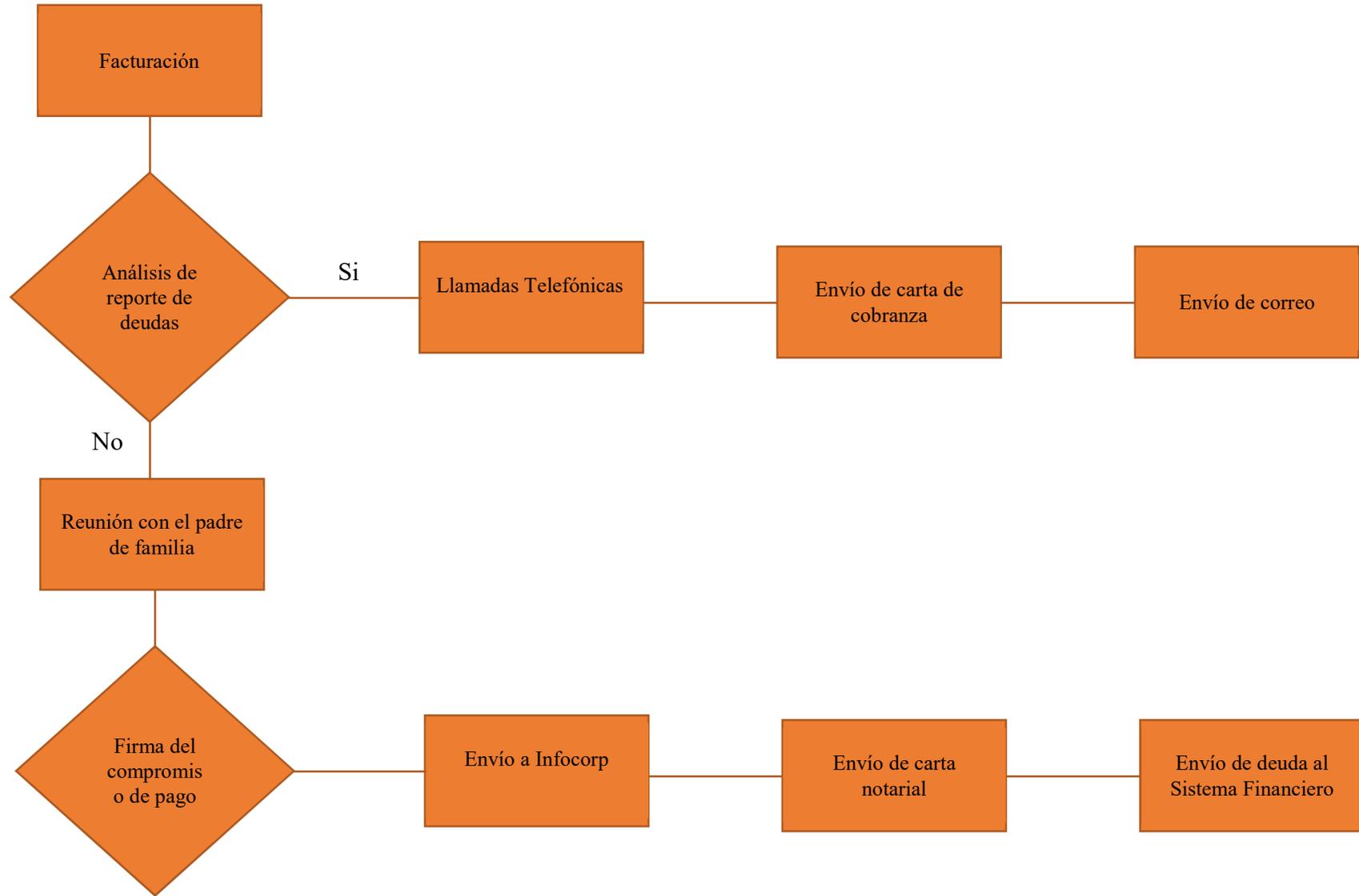
Sinceramiento de la Cuenta por Cobrar

- Se procederá a provisionar la cuenta de cobranza dudosa.
- Se castigará la cuenta por cobrar.
- Se deducirá como gasto a efectos de determinar la renta neta.

ORGANIGRAMA



FLUJOGRAMA DE COBRANZA



CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Título de la tesis: Estrategias de cobranza para disminuir los niveles de morosidad por cobro de pensiones en el centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019

Instrucciones:

A continuación le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceré nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Totalmente en desacuerdo	1
Desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Preguntas	1	2	3	4	5
1.- ¿Considera usted que las estrategias de cobranza son necesarias para prevenir la morosidad del centro educativo particular de San Isidro?					
2.- ¿Considera usted que las estrategias de cobranza contribuyen a una mayor eficiencia en los procesos de cobranza del centro educativo particular de San Isidro?					
3.- ¿Considera usted que con una buena estrategia de cobranza logrará la recuperación rápida de las cobranzas dudosas ?					
4.- ¿Considera usted que aplicando una buena estrategia se podrá tomar como base para la recuperación de una deuda?					
5.- ¿Considera usted que mantener como estrategia, tener contacto con el cliente se lograra evitar mayor índice de morosidad?					
6.- ¿Considera usted que refinanciar la deuda al cliente le da la posibilidad de cumplir con su obligación?					
7.- ¿Considera usted que si se refinancia la deuda del padre de familia, el centro educativo obtendrá mayor liquidez?					
8.- ¿Considera usted que la condonación de las moras es un estímulo para que el padre de familia cancele sus deudas?					
9.- ¿Considera usted que debe haber una política de cobranza respeto a los plazos establecidos en el centro educativo particular?					
10.- ¿Considera usted que las deudas con mayor antigüedad contribuye a una pérdida de liquidez en el centro educativo particular?					
11.- ¿Considera usted que con el control de deudas vencidas disminuye el porcentaje de morosidad por deudas vencidas?					
12.- ¿Considera usted que las cartas de cobranza son una forma eficiente de cobrar a los padres de familia?					

13.- ¿Considera usted que la constante circularización de cartas de cobranza a los padres de familia contribuye a mejorar la morosidad del centro educativo particular?					
14.- ¿Considera usted que la comunicación telefónica con los clientes es un eficiente medio de cobranzas para el centro educativo particular?					
15.- ¿Considera usted que los medios electrónicos para realizar las cobranzas son más efectivos?					
16.- ¿Considera usted que dar facilidades respecto a la morosidad , con la renegociación permitiría obtener liquidez para el centro particular de San Isidro?					
17.- ¿Es correcto para el centro educativo particular de San Isidro utilizar la renegociación de deuda como una estrategia de cobranza?					
18.- ¿Considera usted que la morosidad institucional es perjudicial para el centro educativo institucional?					
19.- ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas es una causa para que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?					
20.- ¿Considera usted que la gerencia debe determinar las políticas y estrategias de cobranza para evitar que exista morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?					
21.- ¿Considera usted que existe un incremento en la morosidad del centro educativo particular cuando se emplea la prolongación de plazos de pago a los padres de familia?					
22.- ¿Considera usted que la falta de seguimiento y control contribuye a la morosidad por parte de los padres de familias despreocupados?					
23.- ¿Considera usted que los problemas económicos circunstanciales que tienen los padres de familia originan morosidad al centro educativo particular?					
24.- ¿Considera usted que la despreocupación de algunos padres de familia por no pagar las pensiones origina la pérdida de liquidez del centro educativo?					
25.- ¿Considera usted que los morosos intencionales en los colegios particulares afectan la liquidez del centro educativo?					
26.- ¿Considera usted que las relaciones de amistad de la gerencia y padres de familia influyen en la toma de decisiones respecto al cobro de pensiones en perjuicio del centro educativo particular de San Isidro?					
27.- ¿Considera usted que la morosidad en el cobro de los pensiones afecta en el resultado del ejercicio?					
28.- ¿Considera usted que la morosidad del cobro de pensiones influye en la liquidez y rentabilidad de los Estados Financieros del centro educativo particular de San Isidro?					
29.- ¿Considera usted que una mala gestión de cobranzas de tesorería incrementa la morosidad en el centro educativo particular de San Isidro?					
30.- Las deficiencias del área de tesorería es un factor por el cual no se detectan las cuentas por cobrar pendientes de los clientes					