



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las Instituciones Educativas
Privadas del Distrito de Comas - 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Contador Público

AUTOR:

Br. Santiago Navarrete, Jesús Renato (ORCID: 0000-0003-1659-992X)

ASESOR:

Dr. Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro (ORCID: 0000-0003-4168-0850)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA- PERÚ

2019

PÁGINA DEL JURADO

.....

Dr. Ambrocio Esteves Pairazaman

Presidente

.....

Dr. Ibarra Fretell Walter

Secretario

.....

Mg. Donato Díaz Díaz

Vocal

DEDICATORIO

La presente investigación se la dedico ante todo a Dios por haberme puesto en este camino y darme la fuerza y sabiduría para recorrer por él. Así mismo se la dedico a mi familia y seres queridos por haber sido un soporte y sostén en estos años. Va para ellos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a todos mis seres queridos por el aporte tanto en comprensión como en consejo, que me nutrieron de valores y sueños, por los cuales sigo adelante.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo *Jesús Renato, Santiago Navarrete* con DNI N° 77910095, con tal efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, estudiante de la Facultad de *Ciencias Empresariales*, Escuela de *Contabilidad*, declaro bajo juramento que: ante todo la investigación desarrollada es de mi completa autoría, no ha sido auto plagiado, es decir, esta investigación no ha publicado con anterioridad, se han respetado las normas Apa para las citas y referencias; también, los datos presentados son totalmente reales, por lo tanto, los resultados que se exponen constituyen a los aportes de la realidad investigada. De este modo, toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

En tal sentido, asumo la completa responsabilidad que, de identificarse cualquier plagio, auto plagio, piratería, falsificación, falsedad, ocultamiento u omisión tanto de documentación como de información aportada, me someto a las sanciones que de mi accionar deriven de las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de julio del 2019

Jesús Renato Santiago Navarrete

DNI 77910095

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Ante ustedes presento mi tesis titulada “Políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de comas-2018”; en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público, la cual someto a vuestra apreciación esperando que se efectúe de acuerdo a los requerimientos de aprobación.

El desarrollo de la investigación tiene como objetivo; es analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de comas, así como informar a las instituciones las ventajas que trae consigo estructurar y ejecutar políticas de crédito y cobranza eficientes, las cuales tiene como objetivo principal disminuir el índice de morosidad dentro de ella.

El presente trabajo de investigación está constituido por ocho capítulos. El primer capítulo, se compone de la introducción; el segundo, de los métodos de investigación; tercero, muestra los resultados; cuarto, la discusión de los resultados obtenidos frente a los antecedentes; quinto, conclusiones; sexto, recomendaciones; séptimo, las referencias bibliográficas; y por último los anexos adjuntos.

INDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	vii
Presentación.....	viii
Resumen.....	12
Abstract.....	13

CAPITULO I: INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos Previos.....	17
1.3. Teorías Relacionadas al Tema.....	24
Políticas de crédito y cobranza.....	26
Proceso de otorgamiento del crédito.....	27
Riesgo de crédito.....	29
Fraccionamiento.....	30
Cobranza preventiva.....	30
Cobranza dudosa y castigo por cobrar.....	31
Importación de cobrar puntualmente.....	33
Flujo de pagos y cobros.....	35
Carta vigente.....	36
Carta vencida.....	36
Carta pesada.....	36
Cartera de alto riesgo.....	37
Morosidad.....	37
¿Qué es el riesgo del negocio.....	40

Importancia del capital.....	40
Teoría de la culpa del no pago.....	40
Importación de combatir la Morosidad.....	41
Factores Internos.....	41
Factores externos.....	42
Seguimiento del Moroso.....	45
Ingresos.....	47
Utilidad.....	47
Perdida.....	47
Ratio de morosidad.....	48
Ratio de liquidez.....	48
Capacidad de endeudamiento.....	49
Periodo promedio de pago a proveedores.....	49
Rotación de cuentas por cobrar.....	50
Periodo de cuentas por cobrar.....	50
1.4. Formulación del Problema.....	51
1.4.1 Problema General.....	51
1.4.2 Problema Específico.....	51
1.5. Justificación.....	51
1.6. Objetivos.....	52
1.6.1 Objetivo General.....	52
1.6.2 Objetivos Específicos.....	52
1.7. Hipótesis.....	53
1.7.1 Hipótesis General.....	53
1.7.2 Hipótesis Específicos.....	53
 CAPITULO II: MÉTODO	
2.1. Diseño de Investigación	55
2.2. Variables, operacionalizacion.....	56
Cuadro de Operacionalización de variables.....	57

2.3.	Población, Muestra y Muestreo.....	58
2.3.1	Población.....	58
2.3.2	Muestra.....	58
2.3.3	Muestreo.....	58
2.4.	Técnicas e Instrumento de Recolección de datos, validez y Confiabilidad.....	61
2.5.	Métodos de Análisis de Datos.....	63
2.6.	Aspectos Éticos.....	63
 CAPITULO III: RESULTADOS		
3.1.	Resultados de confiabilidad de instrumento.....	66
3.2.	Tablas Frecuencias.....	68
3.3.	Validación de Hipótesis.....	96
3.3.1	Hipótesis General.....	96
3.3.2	Hipótesis Específico 1.....	97
3.3.3	Hipótesis Específico 2.....	99
 CAPITULO IV: DISCUSION		
	Discusión.....	101
 CAPITULO V: CONCLUSION		
	Conclusiones.....	104
 CAPITULO VI: RECOMENDACIÓN		
	Recomendaciones.....	106

CAPITULO VII: REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS

Referencias bibliográficas.....	108
---------------------------------	-----

CAPITULO VIII: ANEXO

Anexos.....	113
-------------	-----

Índice de Figuras

Figura 3.....	68
Figura 4.....	69
Figura 5.....	70
Figura 6.....	71
Figura 7.....	72
Figura 8.....	73
Figura 9.....	74
Figura 10.....	75
Figura 11.....	76
Figura 12.....	77
Figura 13.....	78
Figura 14.....	79
Figura 15.....	80
Figura 16.....	81
Figura 17.....	82
Figura 18.....	83

Figura 19.....	84
Figura 20.....	85
Figura 21.....	86
Figura 22.....	87
Figura 23.....	88
Figura 24.....	89
Figura 25.....	90
Figura 26.....	91
Figura 27.....	92

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de comas, 2018. La importancia del estudio radica en que las instituciones educativas se encuentran en su mayoría con un considerable índice de morosidad que afecta tan a su liquidez como a su estabilidad económica. Por ende, se busca que mejoren o en todo caso se apliquen políticas de crédito y cobranza para que de manera favorable se disminuya el índice de morosidad.

La investigación fue realizada en base a la recopilación de distintos textos de autores que abordaron conceptos teóricos de la primera variable en estudio, además fue complementada con la Teoría de la Cultura del no pago de Brachfield para la variable morosidad.

En el presente trabajo el tipo de investigación es aplicada, con diseño no experimental y nivel descriptivo puro. Además, se ha utilizado el instrumento de recolección de datos con una encuesta a 219 trabajadores de 31 instituciones educativas privadas de áreas específicas. Dicho instrumento, fue validado por expertos en la materia, para medir la confiabilidad se aplicó la prueba de dos mitades y para la comprobación de las hipótesis se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado.

Por lo tanto, se llegó a la conclusión de que las políticas de crédito y cobranza son un factor que se debe tomar en consideración si es que existe un índice alto de morosidad dentro de la institución.

Palabras claves: Políticas, Crédito, cobranza, morosidad, liquidez.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze whether credit and collection policies will reduce delinquency in the private educational institutions of the comas district, 2018. The importance of the study lies in the fact that educational institutions are mostly a considerable delinquency rate that affects both its liquidity and its economic stability. Therefore, it is sought to improve or in any case credit and collection policies are applied so that the delinquency rate is lowered in a favorable manner.

The research was carried out based on the compilation of different texts by authors that addressed theoretical concepts of the first variable under study, and was complemented with the Theory of Culture of the non-payment of Brachfield for the variable delinquency.

In the present work the type of research is applied, with non-experimental design and pure descriptive level. In addition, the data collection instrument was used with a survey of 219 workers from 30 private educational institutions in specific areas. Said instrument was validated by experts in the field, in order to measure the reliability, the test of two halves was applied and for the verification of the hypothesis it was carried out by means of the Chi-square test.

In the present investigation, it was concluded that credit and collection policies are a factor that must be taken into consideration if there is a considerably high index of delinquency within the institution.

Keywords: Policies, Credit, collection, delinquency, liquidity.

CAPITULO I

INTRODUCCION

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Es regla general que todas las empresas en el mundo se creen con el fin de generar liquidez, que le permita a esta mantenerse en su mercado; y por este motivo, se han ido estructurando con el pasar de los años en la historia laboral diferentes sistemas y procedimientos que le permite a una empresa incrementar el margen de ganancia estimado. Este índice de liquidez se ve afectado principalmente por la falta de pago al crédito otorgado; como por ejemplo en Chile se presentó una crisis de morosidad en instituciones educativas, según la CONACEP (Asociación de Colegios Particulares de Chile) en el año 2009 la morosidad bordeaba el 15%, lo que significa que uno de cada tres alumnos no pagaba sus cuotas a tiempo. La consecuencia del desempleo afectaba a muchos de los estudiantes, que inclusive deben dejar de asistir a clases porque sus padres simplemente no pueden pagar la mensualidad, sin embargo, las instituciones aplicaron un sistema de Becas y flexibilidad en los pagos, la cual aligero la situación y permitió que este problema sea llevadero. Estas acciones son parte de un plan o política interna que se tuvo que estructurar cuando se vieron en esta situación.

Así mismo uno de estos sistemas es el buen control de las cobranzas y un buen diseño de políticas de crédito y cobranza. Así pues, existen diferentes tipos de empresa alrededor del mundo y cada una debe contar con un esquema propio de estas políticas. Cada empresa en el mundo tiene distintas necesidades, por lo tanto, cada esquema tiene que estar adaptado para poder ser eficiente.

En cuanto a las empresas en el Perú, estas se encuentran con falencias a la hora de administrar sus políticas de crédito y cobranza lo cual conlleva una inestabilidad en su índice de liquidez; puesto que muchas de estas empresas no cuentan con unas políticas de cobranzas propias, o si las poseen no proporcionan muchos de sus recursos a mejorar la eficiencia de estas. De igual forma se tiene conocimiento que el índice de morosidad en la actualidad va desde el 30% al 50% en las Instituciones Educativas Privadas de

Lima, esto significa que puede pasar un mes completo en los que solo la mitad de los padres cumpla con sus pagos, es por esto que se considera a la morosidad un gran problema en una institución educativa que debe ser erradicado.

Uno de los factores propios de la morosidad se debe a que las personas mantienen una cultura de no pago frente a sus obligaciones financieras, hecho que se da desde hace mucho tiempo y que en el Perú pasa como algo cotidiano. Esto lo podemos notar desde lo más simple como una cuota de servicios básicos pagados exactamente el día de su vencimiento, hasta una cuota de préstamo financiero donde ocurre lo mismo. El deudor peruano en su mayoría, tiene adoptada esta costumbre que perjudica a la empresa que presta este crédito y no cobra su dinero en la fecha establecida, en el caso de los colegios particulares, perjudica también a la calidad de servicio y educación que reciben sus hijos puesto que la institución requiere esta liquidez para mantener sus niveles de educación e inclusive implementar mejoras en su plan educativo.

En la zona del Cono Norte en el Distrito de Comas están ubicados centros educativos privados, los cuales sufren habitualmente de un problema de morosidad por parte de los usuarios. El incumplimiento recurrente de los padres en la cancelación de las pensiones, matrículas, etc. Es de preocupación para los directivos de las instituciones educativas puesto que son los directamente afectados por estos impagos, dado que es necesario mantener un índice estable de liquidez para que así las instituciones puedan utilizarla de forma estratégica desarrollando una buena gestión dentro de sus actividades. De esta manera la capacidad y calidad de los colegios se construirán con base y de forma progresiva, acoplándose a un modelo educativo y con metas claras además de ser eficiente.

Principalmente esta problemática yace en la inexperiencia de estos centros educativos en idear un sistema de crédito y cobranza eficiente. La institución está obligada a cancelar a tiempo los haberes que le corresponde para no generar un ambiente de inestabilidad entre sus empleados, es por esto que el desequilibrio de liquidez que surge directamente de la falta de ingresos que se ocasionan periódicamente a lo largo de

un ejercicio afecta directamente a este ambiente laboral y situación económica de la institución.

De esta manera, la importancia de la investigación reside en que se debe prestar mayor importancia y a la vez establecer un eficiente sistema de cobranza de mensualidades para reducir la morosidad, puesto que, es esta la que afecta directamente en la liquidez de los colegios particulares.

1.2.Trabajos previos

Antecedentes Nacionales:

Osores, C. y Suller, M. (2013). Tesis titulada: *Modelo de Gestión Financiera Para Reducir la Morosidad en el C.P San Juan Bosco S.A.C.* (tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

El objetivo principal fue dar a conocer el cómo influye un modelo de Gestión Financiera en reducir la morosidad de pensiones en el C.P. SAN JUAN BOSCO SAC Perú, Huancayo. Para la presente investigación la población del estudio comprende a doscientos setenta y cinco Instituciones Educativos Particulares de la Provincia de Huancayo. El marco muestral se considera a un total de cincuenta y ocho Instituciones Educativos particulares de la Provincia de Huancayo. Así pues, el tipo de investigación se defino como aplicada, además, el instrumento empleado fue el cuestionario.

Las conclusiones más importantes tenemos:

- a) El implementar políticas para la reducción de la morosidad, amplia la posibilidad para el cobro puntual de las pensiones por el servicio educativo prestado a toda la población estudiantil desde inicial, primaria y secundaria.
- b) Este modelo de gestión incrementa considerablemente la rentabilidad de la institución educativa SAN JUAN BOSCO SAC, dado que, mediante ella se logra una mayor recaudación de los ingresos por conceptos de pensiones.

Quispe, D (2018). Tesis titulada: *Una Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017*. (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público). Universidad Peruana Unión, Cusco, Perú.

El objetivo principal fue proponer una mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017. Por otro lado, para la presente investigación la población del estudio está representada por la Institución Educativa José Pardo del distrito de Cusco, siendo la muestra evaluada el análisis consolidado de las obligaciones de las cuentas por pagar, análisis de los estados financieros. Asimismo, el tipo de investigación es Descriptiva. Entre las conclusiones más relevantes se obtiene:

- a) El diagnóstico de la morosidad de la Institución presenta un promedio de 11.45%, siendo un indicador preocupante porque incide en el normal desarrollo de la Institución. Estos datos se notan dado que las fechas de vencimiento de las pensiones de enseñanza era el primer día del siguiente mes.
- b) El proceso de cobranza para reducir la morosidad debe mejorar en función a la estrategia de cobranza empleada para la recuperación de los pagos y minimizar las cuentas por cobrar a la brevedad posible. Con esta propuesta se espera 56 disminuir el índice de morosidad, lo que favorecerá una mejor implementación del servicio.

Bastra, J (2018). Tesis titulada: *Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir”- Chepén, 2018* (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público). Universidad Peruana Unión, Cusco, Perú.

El objetivo principal es elaborar una propuesta para disminuir el índice de morosidad, según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista “El Porvenir” de Chepén, 2018. Por otro lado, para la presente investigación la población

del estudio está representada por el Colegio Adventista “El Porvenir” de Chepén. Entre las conclusiones más relevantes se obtiene:

- a) Los padres de familia morosos del colegio adventista “El Porvenir” de Chepén se tipifican de acuerdo con la propuesta de gestión amistosa de cobranzas en morosos habituales (60%), morosos intencionales (20%) y morosos fortuitos (20%).
- b) La propuesta de gestión amistosa de cobranzas permitirá disminuir el índice de morosidad a 5% en promedio, disminuyendo de esta manera el número de padres de familia con mensualidades impagas.

Huamán, A (2017). Tesis titulada: *Incidencia de la Comunicación 360° como estrategia para reducir el índice de Morosidad en los Pagos Académicos de los Alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca*. (Tesis para optar por el Grado Académico de Maestro en Ciencias). Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.

El principal objetivo es determinar la incidencia de la comunicación 360° como estrategia para reducir el índice de morosidad en los pagos académicos de los alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca, 2016. Por otro lado, para la presente investigación la población del estudio comprende cuatrocientos cincuenta alumnos morosos. El marco muestral se considera a un total de ochenta estudiantes voluntarios morosos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca. De igual forma el tipo de investigación es Analítica y así mismo como instrumento se utilizó el cuestionario en su modalidad de Pre y Post-test.

Entre las conclusiones más importantes:

- a) La comunicación 360° como estrategia incide directamente en la reducción del índice de morosidad y es válida como herramienta para reducir los montos por morosidad de parte de los estudiantes.
- b) Los factores económicos y sociales son los que están directamente relacionados con los índices de morosidad. El primero es uno de los más recurrentes y que refleja la realidad de los usuarios debido a que los ingresos son insuficientes, generándose deudas, aumentando la morosidad. En lo

social, los motivos son circunstanciales, como: problemas de salud, acceso a la comunicación, dificultades en viajes e irresponsabilidad de los alumnos son los que más inciden en la morosidad.

Ruíz, M (2017). Tesis titulada: *Propuesta de un plan de Gestión de Cobranza para disminuir el índice de Morosidad en los Estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R. LTDA Chiclayo-2017*. (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.

El principal objetivo de esta investigación fue proponer un plan de Gestión de Cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo-2017.

Por otro lado, en la presente investigación la población del estudio comprende mil ciento cuarenta y cinco alumnos entre inicial, primaria y secundaria, además de dos colaboradores que trabajan en el área administrativa contable del colegio particular Peruano Canadiense. El marco muestral está conformada por sesenta y nueve de los elementos estudiados. De igual forma el tipo de investigación es Descriptiva y el instrumento empleado es un cuestionario. Las conclusiones más relevantes son:

- a) La investigación realizada nos permite conocer que no existe un correcto procedimiento de cobro, sino que se realiza de una manera empírica, y que la propuesta de implementar un plan para la gestión de la cobranza será muy provechosa para la institución ya que permitirá mejorar las políticas del trato al cliente, manejando correctamente la información sobre las cuentas por cobrar y de esta manera optimizando las tareas realizadas por el personal de cobranza.
- b) Se concluye que, si existe un problema latente de morosidad dentro de la institución, puesto que, la mayoría de encuestados respondió que no cumple con sus obligaciones de pago por diferentes factores. Lo que nos da a entender que la institución no cuenta con políticas de cobranza.

Reina, O. (2012). Tesis titulada: *Diseño de un Modelo de Gestión de Cobranza para disminuir el Índice de Morosidad en los estudiantes de la Universidad de Sipán SAC*. (Tesis para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú.

El principal objetivo fue diseñar un modelo de gestión de cobranza con la finalidad de disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad Señor de Sipán SAC. Así mismo para la presente investigación la población del estudio está constituida por los Alumnos de la Universidad Señor de Sipán SAC; El marco muestral se considera a un total de veinte personas, el director de contabilidad y finanzas, directora de tesorería, directores de escuela (17), asistente social ubicadas en el campus universitario. De igual forma el tipo de investigación es Descriptiva/Explicativa y el instrumento empleado fue una encuesta y entrevista. Las conclusiones más importantes son:

- a) La causa más recurrente de la morosidad dentro de la institución se da porque la mayoría de alumnos espera a final de ciclo para cancelar los compromisos de pago al mismo tiempo que solicitan la exoneración de los intereses correspondientes.
- b) Los tutores o benefactores de los alumnos tienen una economía independiente.

Antecedentes Internacionales:

Barrenzuela y Ramos (2013). Tesis titulada: *Análisis y propuesta de mejora de los Procesos de Crédito y Cobranza aplicando métodos de calidad con la finalidad de disminuir el índice de incobrabilidad de una institución que otorga crédito educativo ubicado en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil, Ecuador.

El principal objetivo de la presente investigación es mejorar los procesos de cobranza, mediante información recopilada que permita analizar la problemática existente, para que de esta forma se empleen procedimientos para mitigar los riesgos que se dan al momento de la concesión de crédito educativo y así disminuir el índice de incobrabilidad.

- a) Se detectó un nivel de morosidad alto en sedes regionales correspondientes a la costa a comparación de las zonas sierras donde existen mayores tasas de empleo por lo tanto una probabilidad más alta de cumplimiento de pagos.
- b) Están correctamente estipulados los procedimientos a seguir para realizar un cobro oportuno

Parrales, C. (2013). Tesis titulada: *Análisis del índice de Morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y Propuesta de Mecanismo de Prevención de Morosidad y técnicas eficientes de Cobranzas*. (Tesis para optar el título profesional de Magister en Administración de Empresas). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil, Ecuador.

El principal objetivo de presente investigación es hallar los motivos del por qué los beneficiarios de créditos educativo incumplen en el pago del crédito y así mejorar aquellos mecanismos de prevención mecanismos de morosidad y las técnicas de cobranzas a implementarse en la cartera vencida. Por otro lado, la población del estudio está constituida por el total de beneficiarios de crédito del IECE-Guayaquil, con 1, 2 o 3 cuotas vencidas. El marco muestral es un total de doscientas treinta y seis beneficiarias. De igual forma el tipo de investigación es no experimental y descriptiva el instrumento empleado fue una encuesta y entrevista. Las conclusiones más relevantes son:

- a) Las debilidades que salen a relucir del área de cobranzas de las instituciones son las que se expresan: no cuenta con suficiente personal para el área de cobranzas y no está presente la capacitación del mismo.

- b) El proceso de cobranzas tiene debilidades como la falta de actualización en la base de datos de los padres de familia, además, falta de mecanismos de gestión de cobranzas.

Rosado, A. (2016). Tesis titulada: *Modelo de Cobranza y Gestión financiera en el Colegio Particular Central, en la ciudad de Santo Domingo*. (Tesis para optar el título profesional de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas, CPA.). Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES, Santo Domingo, Ecuador. El objetivo principal de la investigación es diseñar un modelo de Cobranza para mejorar la Gestión Financiera de la Unidad Educativa Particular “CENTRAL”. Por otro lado, para la esta investigación la población del estudio se constituye por un total de mil y treinta y seis colaboradores entre los cuales están el contador, el gerente y los clientes. El marco muestral se considera a un total de doscientos ochenta y ocho clientes. De igual forma el tipo de investigación es Explicativa/Descriptiva y el instrumento empleado es la encuesta además de la entrevista. Las conclusiones más importantes son:

- a) La cobranza es sumamente relevante, ya que su principal rol es controlar, vigilar y velar por la estabilidad económica de la institución y es por eso que el contenido de esta investigación se basa en implementar este sistema de cobranza al ser adaptado a la realidad
- b) Se identificó el problema mediante la aplicación de metodología de investigación más acorde a la necesidad de trabajo, una entrevista dirigida al Gerente de la Unidad Educativa que permitió respaldar la existencia de la problemática. De la misma forma se llevaron a cabo encuestas que fueron dirigidas a los clientes para que de esta forma se lleve a cabo un diseño de Cobranza y Gestión financiera basándose en criterios tanto internos como externos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Políticas de crédito y cobranza

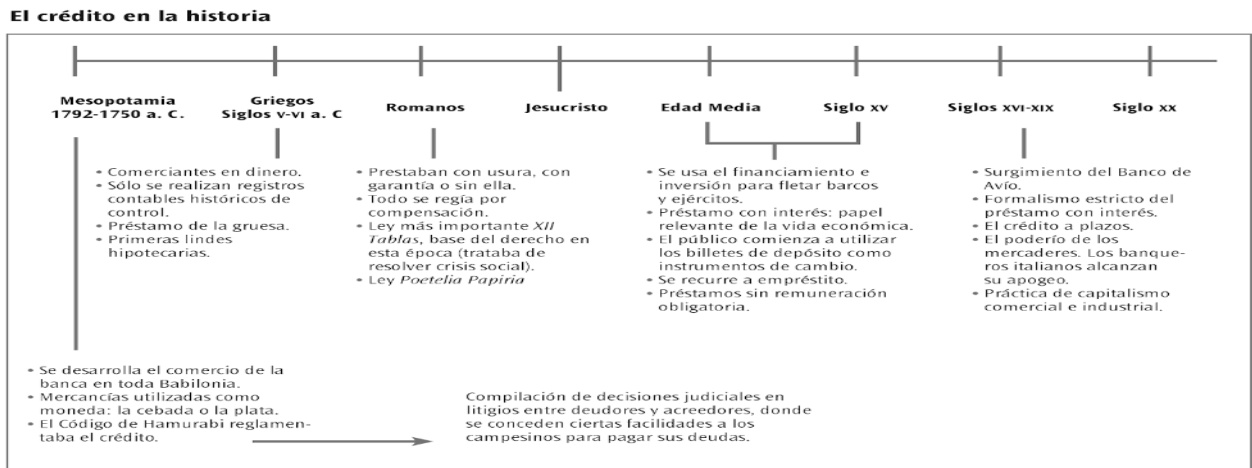
Contexto histórico:

Los inicios del crédito y cobranza datan desde años antes de cristo, dado que la acción de prestar un servicio o un suministro a cambio de intereses, era parte de la actividad del hombre primitivo que ha ido evolucionando a lo largo de los años hasta convertirse en un sistema que se adecua al tipo de giro que tome una empresa o entidad, y se aplica con el fin de generar liquidez y rentabilidad. Según Villaseñor (2013) en su libro Elementos de administración de crédito y cobranza, señala que existen distintas versiones sobre el principio de las operaciones crediticias, pero en primera parte podemos afirmar enfáticamente, que el crédito en sí, tiene la misma antigüedad que la civilización. Ya en la era cristiana y en la antigua Roma se encuentran las primeras señales del desarrollo crediticio y sus intereses fluctuaban entre el 40% y 75%, sin duda elevados, pero considerando las circunstancias de dicha época, se tiene presente que el prestamista corría grandes riesgos. (p.9)

“Credit has been a part of human existence for a very long time-the levels of sophistication and progress in utilising and controlling credit continue to improve” (Bullavant, 2010, p.9).

El crédito fue y sigue siendo parte de la civilización y así mismo, ha ido evolucionando con ella a la par de los sistemas de control y políticas que regulan su utilización y plantean sus restricciones.

Figura: 1 Crédito en la historia



Fuente: (Morales y Morales, p.18).

El crédito dio inicio en la edad Mesopotamia donde se utilizaban recursos y suministros como derivado de la moneda para realizar intercambios los cuales son denominados en la actualidad como unas de las primeras acciones de comercialización formal dentro de nuestra historia global.

En la actualidad el concepto de crédito ha ido evolucionando hasta considerarse una estrategia para cualquiera empresa con distintos rubros con el fin de poder competir en un mercado volátil, donde la oferta y la demanda fluctúan mucho en base a los precios, facilidades y accesibilidad se le otorga al cliente.

Definición de las Políticas de crédito y Cobranza:

Las políticas de crédito y cobranza son procedimientos que la empresa sigue con el fin de cobrar los créditos otorgados a sus clientes. Cual sea el sistema de cobranza, esta tendrá éxito cuando empiece a percibir dinero. Este objetivo puede volverse menos factible cuando se agregan al escenario los distintos factores a considerar, aquellos factores inherentes a la responsabilidad de la empresa; tales como el pago atrasado, el no pago, etc. Según Levy (2008) en su libro Planeación financiera en la empresa moderna, las políticas se refieren al procedimiento a seguir para recuperar la cartera vigente y la vencida, estas políticas deben someterse a un análisis de las cuentas por cobrar vencidas,

en donde se revelen cuantos de los clientes tienen 10, 20, 30 o 60 días de retraso en sus pagos, de tal manera que sirve como base de análisis para la presión, hasta que se llegue a la cancelación de los clientes tradicionalmente morosos. (p.212).

Lo recomendable para estas políticas de cobranza, una vez establecidas, es que se analicen constantemente, siempre de acuerdo con las condiciones y necesidades que presente la empresa. Además de considerar la situación en la que se desarrollan sus actividades.

Según Villaseñor (2013) en su libro Elementos de administración de crédito y cobranza. No existe un concepto aceptado, pero se puede definir a la operación del crédito como “la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, en base a la confianza, a cambio de recibir un valor equivalente a lo esperado, existiendo un interés previamente pactado. (p. 11). De igual forma en la actualidad existe un gran porcentaje de empresas que prestan este servicio de crédito, como se puede ver en las Instituciones Educativas Privadas, las cuales prestan el servicio de educación a cambio de una mensualidad la cual tiende a tener atrasos de pago por parte de los usuarios, y aun cuando muchas de estas instituciones tienen parcialmente mecanizado un sistema de crédito y cobranza, en donde este sistema funciona con eficiencia o en algunos casos ya no lo hace debido al crecimiento de la empresa, aun se presentan elevados índices de morosidad.

Además, en muchas de estas políticas es recurrente el sistema de letras de cambio o algún otro documento que garantiza el cobro efectivo por el servicio prestado, pero el manejo de este tipo de documentación con el pasar de los años puede volverse obsoleto para la institución. Es por esto que las políticas se deben refrescar y adaptar al entorno cambiante del mercado y así mismo de la situación financiera en la que se encuentren sus clientes.

Procesos de otorgamiento del crédito:

Todo crédito debe ser sometido a una etapa de evaluación previa para poder reducir el riesgo del mismo. En el caso de las Instituciones Educativas privadas en donde se ofrece un servicio en base a una promesa de pago, se debería contextualizar cuales van a ser los pasos para aceptar al alumno en el nuevo año escolar, por lo tanto, debe existir un análisis de su perfil de pagador si acaso este es favorable para el padre de familia.

Además, es importante darle el seguimiento adecuado a los padres que tiene un perfil de mal pagador para así poder negarles el cupo al siguiente año, como así mismo recuperar la deuda que ellos aun mantengan con la institución en base a un proceso de fraccionamiento de la misma con el fin de mitigar el daño que causa esta.

Conceptos que deben tener las Políticas de Crédito y Cobranza:

Estas políticas deben ser estructuradas dependiendo del giro de la empresa, ya sea en comercio o servicio, en este caso la investigación se enfoca en las Instituciones Educativas Privadas, por lo tanto, se basa en un servicio, para que estas políticas sean estructuradas se deben tener en consideración las características que estas tendrán.

Según Molina (2005) en su libro Estrategias de cobranza en épocas de crisis. Las políticas de crédito y cobranza deberán tomar en consideración lo siguiente:

Se deberá fijar una tasa para la morosidad

Se debe establecer el horario en el cual se podrá cancelar la deuda.

Deberán establecerse las bases para otorgar descuentos por pronto pago, beneficios al buen pagador, etc.

Se precisarán los documentos a entregarse al momento de la cancelación de la deuda por parte del usuario.

Si en caso se aceptaran pagos adelantados acumulables para el siguiente periodo. (p. 26).

Así mismo se debe tener clara cuál es la misión principal de las políticas en la empresa, es por esto que se debe definir el por qué existirán.

En segundo lugar se deberán plantear los objetivos principales, los cuales serán reducir el índice de morosidad en la institución, de igual forma se puede establecer ciertos criterios a la hora de comunicarse con el deudor moroso; por ejemplo un guion previamente establecido o una pauta general, para los clientes con 15 días de mora, los cuales pueden ser contactados por medio de un correo electrónico o así como los que tienen 20 días de mora, los cuales pueden ser contactados por una llamada telefónica, sin correr el riesgo de hostigar al cliente.

En tercer lugar, se debe plantear quien será el responsable de la cobranza, bien se puede establecer un departamento de crédito y cobranza dentro de la institución o bien se puede derogar este cargo a un miembro administrativo.

En cuarto lugar, se debe implementar un seguimiento del riesgo que corre la empresa por cada uno de sus clientes. Constantemente se debe tener la precaución sobre los riesgos, así como a la vez seguir la evolución de los mismos. Las consecuencias de los riesgos nunca suceden por sorpresa, el riesgo tiende a avisar a través de señales variadas, como; actitudes y acontecimientos.

La institución deberá observar y considerar los siguientes factores en la variación de la vida económica de los clientes.

Variaciones contractuales de empleo; se refiere a los cambios laborales con contratos temporales, dado que llegan a hacer que la situación económica del cliente se modifique, por lo tanto, puede llegar a representar un riesgo de no pago para la empresa que le presto este servicio a cambio de una promesa de pago.

Crisis en la empresa en la que trabaja; dado que, si la empresa en la que labora el cliente llega a entrar en crisis, la económica del mismo quedara afectada, así como una posible actitud evasora de sus compromisos de pagos.

Variaciones en la situación familiar; se debe tener en consideración un posible riesgo de separación matrimonial dado que esto influirá directamente a la economía familiar, puesto que si se da este caso se establecerá un convenio en el cual se deberá abonar una pensión, poniendo en riesgo así el cumplimiento de pago por parte del cliente.

“Las Cargas crediticias patrimoniales; dado que una carga hipotecaria de un bien declarado en el momento que se da la concesión de la operación, afecta directamente a la solvencia del mismo” (Tomas y Batlle, 2008, P. 16-17).

El riesgo de crédito es particular por cada cliente, dado que las variaciones constantes que puede sufrir el cliente en su rutina económica afectan directamente a la concesión entre entidad y cliente. Es por esto que no se tiene duda que la prevención de la morosidad viene a ser la mejor arma para combatir el riesgo crediticio.

En quinto lugar, se deben plantear los términos del crédito otorgado, estos son los plazos en los que se debe concretar el cobro por el servicio prestado, cuáles serán los beneficios que obtiene si llega a pagar puntualmente, el porcentaje de morosidad diaria, así mismo se debe recabar información para poder informar al cliente cuando este se ha atrasado en su pago, etc.

Por último, se llega al proceso de cobranza que es donde se llevara efectuada la totalidad de la transacción puesto que la frase de que una venta aún no está realizada hasta que no se ha concretado el proceso de cobranza. El cobro de una cuenta pendiente de la cuenta pendiente de pago que nació de una venta realizada al crédito, lleva a la operación a su conclusión definitiva. Siendo este factor el más inherente a la responsabilidad de la institución, esta característica de las políticas es más una acción lógica, es aquí donde se verán los resultados de la correcta aplicación de las demás características dado que, si se consigue cobrar puntualmente, las políticas establecidas habrán tenido un éxito seguro.

Riesgo de crédito:

El riesgo de crédito se define como la posibilidad latente de que los clientes a los cuales se les facilito el crédito, no paguen o no cumplan con la obligación pactada originalmente. La totalidad de saldos de crédito debe ser considerada como parte de la cartera vencida, y para esto se deberá tener en consideración las siguientes circunstancias:

- Tener presente que la deuda no sobrepase los primeros 30 días.
- Hacerle presente a los adeudos que una vez transcurrido el límite de fecha se cargara un monto porcentual correspondiente a moras.

La elaboración de unas políticas de crédito y cobranza contribuye a reducir este riesgo considerablemente puesto que se cuenta con contingencias las cuales se diseñan con el fin de reducir las cuentas por cobrar vencidas también acabar con los clientes tradicionalmente morosos. Por lo tanto, la institución debe hacer un análisis básico de las cuentas por cobrar con el único fin de diseñar adecuadamente sus políticas de cobranza.

Fraccionamiento:

Cuando se ofrece un servicio en base a una promesa de pago, la institución corre un riesgo de crédito propiamente dicho, lo cual sugiere que la deuda puede o no puede a llegar a ser cancelada en su totalidad. Por lo tanto, cuando se está en el escenario en el cual la deuda no ha sido pagada por parte del cliente se requieren estrategias para poder recuperar esa cuenta por cobrar, si bien es cierto las políticas de crédito y cobranza son una de estas estrategias, dentro de estas políticas debe estar establecido un proceso de fraccionamiento de la deuda con el fin de poder recuperar un porcentaje de las cuentas pendientes.

Esta estrategia le permitirá a la institución mitigar las pérdidas y a la vez disminuir el índice de morosidad de la misma. El fraccionamiento debe estar planteado y debe ser considerada por parte de los altos directivos de la institución y ser actualizados en los periodos de tiempo que ellos crean convenientes para su empresa.

Cobranza preventiva:

La cobranza preventiva es una acción de cobro que se efectúa sobre las obligaciones que se encuentran próximas al vencimiento, solicitando por parte del prestador, la cancelación de la deuda.

Este tipo de cobranza debe estar presente en un plan o política de crédito y cobranza, puesto que es parte esencial para poder lograr el cometido. Según Conexión ESAN (2017) en el artículo Las herramientas de gestión de la cobranza. La cobranza preventiva, las empresas suelen actuar enviando estados de cuenta físicos o electrónico, así como mensajes de texto, o comunicados directos. Mediante este servicio se espera que el cliente tome conocimiento de su fecha de pago y vencimiento de su deuda. (párr. 1).

De esta forma, empleando sistemas de comunicados y aviso constante al cliente, se espera reducir el índice del no pago o la demora en los mismos, contribuyendo así a la estabilidad económica financiera de la empresa y mitigando los daños ocasionados por la morosidad y no pago por parte de los clientes.

Cobranza dudosa y castigo de cuentas por cobrar:

La cobranza dudosa agrupa las subcuentas que acumulan mora las cuales están denominadas y establecidas dentro de la cartera vencida de la institución, en esta cuenta se encuentra el proporcional de las cuentas de las cuales se tiene evidencia que no van a ser canceladas en la brevedad y se procede a registrarse como una cobranza dudosa.

“La cuenta 19 estimaciones de cuentas por cobrar dudosas agrupa las subcuentas que acumulan las estimaciones de cobro dudoso, destinadas a cubrir el deterioro de las cuentas por cobrar” (Asesor empresarial, 2010, párr. 1).

a) Por el asiento de traslado de la cuenta a la divisionaria de cobranza dudosa

	X	
12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros	000.00	
129 cobranza dudosa		
1291 Fact. Boletas y otros comprob. Por cobrar		
12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros		000.00

121 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar

1212 Emitidas en cartera

_____ X _____

b) Por la estimación de las cuentas de dudosa cobranza determinando al final del ejercicio.

_____ X _____

68 Valuación y deterioro de activos y provisiones 000.00

684 Valuación de activos

6841 Facturas, boletas y otros comprobantes por cobrar

19 Estimación de cuentas de cobranza dudosa 000.00

191 Estimación de Ctas. De cobranza dudosa

1911 Ctas. Por cobrar comerc. Terceros

_____ X _____

c) Por el asiento por destino de los gastos por la estimación de cobranza dudosa.

- _____ X _____

94 Gastos administrativos 000.00

79 Cargas imputable a la cuenta de costos y gastos 000.00

_____ X _____

d) Por el castigo de las cuentas que han sido consideradas incobrables.

_____ X _____

19 Provisión para cuentas de cobranza dudosa 000.00

192 Clientes

12 Cuentas por cobrar comerciales-Terceros 000.00

129 Cobranza dudosa

Fuente: Elaboración propia

El acto de castigar una cuenta contable, está relacionada con la eliminación de las deudas vencidas de las cuales se tiene suficiente evidencia como para considerar que no serán cobradas nunca, por lo tanto, son consideradas perdidas.

Importancia de Cobrar puntualmente:

Implementar un departamento de crédito y cobranza en cualquier entidad tiene una relevancia importante para mantener a la empresa en estabilidad económica, puesto que el índice de liquidez depende netamente de que el flujo de ingresos diarios sea mayor al flujo de egresos para que así la empresa pueda controlar esta estabilidad.

Hoy en día el crédito es vital para mantener estabilidad económica en todas las empresas, ya que una adecuada utilización produce múltiples beneficios:

- a) “Un aumento progresivo en los volúmenes de venta
- b) Habilidad de más puestos de trabajos, mediante las nuevas empresas y ampliación de las ya existentes
- c) Un desarrollo tecnológico que trajo consigo un posible aumento en los volúmenes de venta” (Villaseñor, 2013, P.12).

Según Molina (2005) en su libro Estrategias de cobranza en épocas de crisis. Nos dice que una parte esencial de este departamento de crédito y cobranza es tratar de recuperar las cuentas por cobrar. Uno de los aspectos más importantes de esta función del cobro es evitar se amedrentados por los clientes, puesto que es un recurso muy frecuente armar un altercado por algo muy sencillo. Además, adoptan una costumbre de ignorar y maltratar al trabajador responsable de la cobranza, con el único fin de evitar que se haga una correcta labor del cobro, puesto que nadie querrá verse sujeto a

maltratos, ofensas, etc. El departamento o personal encargado de hacer los cobros debe tener siempre presente que no deben ser tolerables las malas actitudes de los clientes dado que son solo excusas para aplazar el tiempo de cobro. (p. 39-40).

Por otro lado, se debe abstener de hablarle al cliente sobre términos legales, sino ser más claro y concreto con las consecuencias del no pago, para que así el cliente tenga la información correcta y concisa y de esta forma el pago de la deuda quede en responsabilidad de su capacidad de pago.

Así también se puede negociar con el cliente los términos de pago para mantener una buena relación con ellos, si en caso el cliente tiene la buena fe de pagar la deuda, pero no cuenta con la liquidez necesaria, la institución debería proporcionarle opciones para con un plazo determinado de tiempo o un fraccionamiento de la deuda para impulsar al usuario a cancelar el total de esta.

Por otro lado, la cobranza se conoce como un factor vital para una institución, esta debe ser lo más ágil posible y cumplir con las expectativas de la alta gerencia. Es por ello que siempre se deben considerar diferentes opciones y alternativas de cobranza para que esta sea lo más eficiente posible, también debe ir acorde a los cambios e innovaciones tecnológicas y se deben controlar y actualizar en periodos cortos o de cambio o expansión de una institución.

Según Villaseñor (2013) en su libro Elementos de administración de crédito y cobranza En un negocio pequeño, la dirección normalmente está a cargo del propietario, es totalmente normal que este sea quien se haga responsable de la cobranza. Ellos se encargan personalmente de cobrar sus ventas y estos esfuerzos tienden a ser altamente efectivos puesto que él es consciente de la necesidad de su empresa por abastecerse de capital. No obstante, en una pequeña empresa la labor de cobranza no siempre llega a ser altamente efectiva del todo, puesto que se han estudiado las causas del fracaso en los negocios y revelan que existe mucha debilidad en las políticas de cobro, y en ocasiones, ninguna política (p.215).

Es recurrente que las empresas atraviesen por un problema de liquidez, que impida a la empresa atender sus pagos o hasta en casos extremos, llegar al cese de sus actividades. Es por esto que es tan importante tener un sistema eficiente de cobros, pues este ayudara a mantener estable en índice de liquidez en la Institución.

Flujo de pagos y cobros:

Es de conocimiento general que en toda empresa surgen dos actividades principales, las cuales se definen como flujo de pagos y cobros, o egresos e ingresos los cuales están en constante flujo diario el cual debe ser controlado para poder establecer un equilibrio en la empresa que le permite generar índices de liquidez adecuado para poder seguir funcionando.

Según Olsina (2009) en su libro *Gestión de tesorería*, nos dice que en la mayoría de empresas conviven dos corrientes monetarias que van circulando constantemente: Los flujos de cobro y de pago, que le permiten que la empresa funcione correctamente. [...] Sin embargo, el flujo de cobros posee un valor añadido sobre la corriente de pagos: es la “savia” que provee a toda la empresa. Puesto que, si este flujo de corta o se retrasa, la empresa puede sufrir fuertes tensiones financieras o inclusive perecer. (p.31).

El flujo de cobro es el más variable de ambas corrientes económicas, es por esto que requiere un tratamiento específico el cual nos asegure la estabilidad en los ingresos de la empresa.

Por otro lado, se encuentra el flujo de pagos, que se relaciona directamente con la interacción de la empresa con los proveedores. Esta relación es diferente a la que se tiene con los clientes, porque en este caso, la institución es el cliente y por lo tanto surgen condiciones comerciales y económicas distintas. De tal manera que, si la institución no puede afrontar estos compromisos por falta de liquidez, se verán con retraso en su crecimiento financiero

Según Olsina (2009) en su libro *Gestión de tesorería*. Nos dice que se tiene presente que las empresas necesitan liquidez, así como el cuerpo necesita de la sangre que corre por sus arterias para mantenerse estable y con vida. Los impagos representan

retrasos y limitaciones de este líquido vital, y los incobrables son hemorragias que hacen que el cuerpo se desangre. Es por esto que es vital que el flujo de cobros funcione correctamente, para que la empresa tenga un flujo de liquidez estable. Cuando la empresa no cobra puntualmente, no puede atender sus obligaciones de pago y la tesorería de la empresa entrara en crisis. (p.11).

Cartera Vigente:

Las políticas se crean con el fin de establecer un procedimiento el cual llevara a reducir la demora en los pagos por parte de los usuarios, al igual que recuperar las cuentas por cobrar vencidas y las que ha sido fraccionadas, por lo tanto, se deduce que el fin de estas políticas es la recuperación de estas carteras. Esta cartera denominada vigente, la comprenden los padres de familia que aún están al corriente con sus pagos y cuentan con una evidencia de pago y perfil de buen pagador. Por lo tanto, las políticas se encargarán de evitar que esta cartera se atrase con sus pagos, con el único fin de salvaguardar la estabilidad económica de la institución.

Cartera Vencida:

La cartera denominada vencida esta principalmente compuesta por todas las cuentas retrasadas las cuales se deben haber cargado con moras. El fin principal de la estructuración y aplicación de las políticas debe ser recuperar esta cartera en su totalidad dado que son las principales preocupaciones para la institución y las cuales generan morosidad por lo que deben ser erradicados para poder disminuir este índice y así contribuir a la estabilidad económica de la misma.

Cartera pesada:

La cartera pesada esa constituida por la suma de créditos directos o indirectos con calificaciones deficientes, dudosas o perdidas, por lo tanto, es prioridad recuperar esta cartera por medio de las políticas estructuradas en la institución.

Cartera de alto riesgo:

En esta cartera se suman los créditos fraccionados o postergados los cuales ya han cumplido su plazo de vencimiento.

1.3.2. Morosidad

Contexto histórico de la morosidad:

Para hablar de morosidad se debe tener claro cuál es el derecho del acreedor y en que comprende su denominación en contra del deudor moroso.

Según Brachfield (2013) en su libro *Análisis de un moroso profesional*. Nos dice que en la antigua Roma se empezó a usar la expresión “creditor” para referirse al acreedor, esta persona es la que ostenta el derecho a crédito, este derecho consistía en la facultad de exigir del deudor el cumplimiento de una determinada prestación. (p.47)

Por lo tanto, se da por entendido que para que exista un deudor tiene que existir un acreedor que haya prestado un producto o servicio para que este último se comprometa al pago en un plazo determinado.

Según Brachfield (2008) en su libro *Memorias de un cazador de morosos*. Nos dice que se sabe que el primer moroso apareció cuando se vio el nacimiento del crédito, ¿Cuándo se inventó el crédito?, con toda certeza, el hombre primitivo ya se encontraba haciendo intercambios de suministros con aplazamientos de pago, así que es de hecho que ya habitaban los primeros morosos de la edad de las cavernas. Este crédito vio inicio con el principio de la humanidad, con los primeros intercambios comerciales que se basaron en el trueque. El concepto del crédito comercial vio la luz como una necesidad para que los primeros mercaderes pudieran introducir productos. Por lo tanto, el aplazamiento en el pago es una práctica que data desde la antigüedad, seguramente tan antigua como el propio comercio. En consecuencia, se concluye que los primeros morosos aparecieron en el tiempo inmemorial (p.139).

La morosidad ha sido siempre un fenómeno complicado de erradicar puesto que forma parte esencial de las costumbres de un país y ha existido en la tradición nacional

desde hace siglos, dado que, al no tener cultura de pagos o algún plan básico para el manejo del dinero se tiende a encontrar en todo tipo de empresa, ya sea financieras, comercial o de servicios, casos donde el cliente alarga los plazos de pagos hasta tal punto que se vuelven en incobrables para la empresa y pasan a olvidarse.

En un breve vistazo por el tiempo se puede saber que en la antigüedad las medidas que se aplicaban para frenar a estos morosos eran drásticas comparadas a las recientes. En la época romana los morosos eran encarcelados con el fin de obligarles a pagar sus deudas, y si después de un tiempo en prisión no cumplían con su compromiso de pago ni existía algún familiar que pagase dicha deuda, el acreedor podría venderlo como esclavo para compensar su crédito. En el caso el deudor no pudiera ser vendido como esclavo por no cotizarse en el mercado, el demandante tenía derecho a ejecutarlo; ciertamente estas medidas eran demasiado drásticas, pero eran aceptadas en la época.

En la actualidad estas medidas ya son totalmente inadecuadas puesto que se pone la ley básica de libertad y derecho a vivir por sobre las ataduras o esclavitud, esto en cierta forma beneficia al moroso ya que al no existir una ley que prohíba estos actos, el acreedor debe depender del criterio y palabra del deudor al firmar un contrato o acuerdo.

Podemos notar en la siguiente figura, que existe mucho dinero en cuentas por cobrar que se arrastran desde el año 2015 hasta la actualidad. Esta información parte de la Institución Educativa Privada Miravalles que se encuentra ubicada en el distrito de comas.

Figura 2: Cuentas por cobrar

AÑO	POR COBRAR	POR COBRAR
2015	Por cobrar	-27,354.80
2016	Por cobrar	-38,247.00
2017	Por cobrar	-25,700.00
2017	Retirados	-1,170.00
2018	Por cobrar B	-450.00
2018	Retirados-CD	-1,800.00

2018	Por cobrar	-55,773.00
2019	Por cobrar	-328,198.75

Fuente: Reporte de cuentas por cobrar Miravalles

Definición de la Morosidad:

Se dice que la morosidad es la práctica en la que el deudor, no cumple con la promesa de pago establecida en un plazo determinado por el prestador.

El termino morosidad con frecuencia es utilizada para referirse a las cuentas que no han sido cobradas después de la fecha de su vencimiento, al igual que las cuentas incobrables y las que se cargan directamente como una perdida a través de las cuentas de castigo.

Generalmente la situación de un moroso se adquiere una vez que una obligación de pago no es afrontada a la fecha del vencimiento. Un moroso, se puede definir como la persona que acusa o presenta morosidad, necesita de un documento contractual (contrato, factura, cheque o cualquier documento de cobro en general) donde estén las condiciones, fechas de pago y cobro entre las partes, por lo que no se le puede llamar moroso a cualquier persona que no cumpla con sus obligaciones de pago.

De igual forma, en las instituciones educativas privadas que ofrecen el servicio de educación por distintos conceptos a un grupo de clientes que pagan al finalizar cada mes un monto exacto por pensión, siempre se presenta morosidad lo cual afecta directamente la estabilidad económica de la institución.

Because strategic default is an unobservable event in contrast to default, which is observable the distinction between strategic defaulters an defaulters facing variable financial distress is not straightforward. Therefore, a rigorous process is required in order to identify among the defaulters those who have the financial capacity to service their obligations but are not willing to do so. (Monokroussos y Gortsos, 2017, p. 263).

Dentro de la morosidad se deben analizar a los distintos tipos de factores que conllevan a esta, así como analizar a los morosos que tienen la capacidad de pago pero que no están dispuestos a cumplir con el compromiso.

¿Qué es el riesgo del negocio?

Los colegios privados no solo corren el riesgo de crédito y de un flujo de cobros lento, sino también, que este riesgo genere mayores problemáticas como el riesgo propio del negocio, y que esto a fines afecte el desempeño económico de la institución y su capacidad de mantenerse vigente en el mercado.

Según Saucedo (2019) en su libro Auditoria Financiera del capital de trabajo, señala que el riesgo del negocio es el que deriva de hechos, condiciones, circunstancias, acciones u omisiones importantes que podrían afectar negativamente la capacidad de la institución para llegar a alcanzar sus objetivos y ejecutar sus estrategias. (p.15)

Importancia del capital de trabajo en las empresas

Cuando hablamos de capital de trabajo nos referimos a la cantidad de recursos financieros que se requieren para poder mantener una empresa funcionando. Por lo tanto, para que la institución educativa se mantenga estable requiere de un capital de trabajo óptimo el cual debe ser respaldado y requiere de un índice de liquidez alto y un flujo de cobro continuo, sin estos, la institución se encontraría en una posición incómoda a la hora de afrontar sus compromisos de pago.

Según Saucedo (2019) en su libro Auditoria Financiera del capital de trabajo, el capital de trabajo está integrado por 4 elementos financieros, los cuales son; efectivo y equivalentes, cuentas por cobrar, inventarios y cuentas por pagar. Es por esto que se refieren a esto como la resta del activo a corto plazo o circulante y el pasivo a corto plazo. (p.35)

De esta forma podemos entender que, las personas interesadas en saber si la empresa no sufre de morosidad y cuenta con liquidez, debe hacer un análisis a estos cuatro elementos del capital de trabajo.

Teoría de la cultura del no pago:

Según Brachfield (2010) en su libro Cobro de impagados y negociación con deudores. Nos dice que la cultura empresarial de la mala costumbre de pago es un factor sumamente importante a tener en consideración, puesto que son considerados el factor principal que impulsa la morosidad [...] Dado que no existe una cultura empresarial que fomente el pago puntual y las empresas y personas naturales que en algunas ocasiones no dan prioridad a mantener un perfil de buen pagador (p.51).

La mala costumbre de pago ha estado presente en nuestra sociedad desde que se dio inició al crédito, puesto que no existe control sobre el flujo de cobros además de que existen factores inherentes al control de la institución, como la tasa de desempleo o cualquier otro factor que ponga en riesgo la estabilidad económica del deudor y a su vez la de la propia institución.

Importancia de combatir la Morosidad:

En general, la tasa de morosidad nos da a conocer la calidad y situación actual de la entidad. Pudiendo ser estas Administración pública, la banca, empresas en general o personas individuales.

Dado que toda operación ya sea comercial, de servicio o industrial, la empresa corre un riesgo de impago hasta que la misma haya cobrado la totalidad de la deuda. Es por esto que una empresa con un volumen alto de sus transacciones a crédito, mantiene gran parte de su activo circulante en cuentas por cobrar y esto puede llegar a representar desde un 40 hasta un 80% de su activo total.

Por lo tanto, cuando una empresa tiene tales porcentajes de su activo total, en activos intangibles, corre un riesgo grande de no poder cumplir con sus cargas financieras.

Factores Internos: ¿Por qué una empresa sufre de morosidad?

Cuando se evalúa el por qué una empresa llega a sufrir altos índices de morosidad en un periodo, se puede imaginar que la causa radica en factores independientes al

manejo de la empresa, pero también se debe tener en consideración los factores internos propios de esta.

Según el nuevo diario (2013) en su artículo La morosidad: ¿Qué la origina?, Nos dice que la morosidad de una cartera radica en factores tanto internos como externos los cuales yacen en una errada organización del crédito, una falta de seguimiento en la cartera de vencida, así como por los puntos en los cuales la entidad no posee control. Como factores internos se debe considerar la “mala organización del crédito” y “falta de seguimiento” que viene dada por una mala evaluación financiera del cliente y su entorno, el cual repercute siempre en la capacidad de pago de este. (párr. 4-5).

Como se puede notar, la empresa que no tenga control sobre estos dos factores se verá rápidamente asechada por los tradicionalmente morosos, cuyas acciones afectaran principalmente a la liquidez de la misma, así como a su capacidad de pago a proveedores y colaboradores. Esto creara una inestabilidad tanto laboral como financiera dentro de la institución que puede ser la raíz de otros problemas que afectaran el funcionamiento de esta y que puede llegar a someterlos a una crisis de la cual posiblemente termine en el cese de actividades.

Factores Externos: ¿Cómo identificar a los distintos tipos de morosos?

Según Brachfield (2008) en su libro Memorias de un cazador de morosos. Nos dice que un buen cazador de morosos, lo principal a tener en cuenta antes de un reclamo por la deuda, es que siempre tiene que estudiar al moroso; es decir, debe de analizarlo a fondo. Es sumamente importante tener en cuenta que todos los morosos no son siempre iguales es por esto que se tiene claro que cada uno necesita un procedimiento especial de caza. (p.171).

Cada tipo de moroso actúa de forma distinta y particular, usando distintos recursos que le permitan alargar una deuda pendiente o un compromiso de pago a corto plazo. Una vez reconocido el tipo de moroso se lleva a emplear una estrategia de cobro personalizada.

Nos planteamos 5 preguntas que nos debemos hacer para analizar a un deudor, que son identificables con las respuestas a las preguntas planteadas de por sí. Con esto se puede hacer una primera calificación a los deudores, esta clasificación establece 5 categorías básicas de los morosos.

Según Brachfield (2008) en su libro *Memorias de un cazador de morosos*. Nos dice que, en primer lugar, para aplicar un análisis de un deudor y averiguar qué tipo de deudor es, simplemente hay que estructurar 5 preguntas primordiales:

¿El deudor quiere pagar la deuda?

¿El deudor puede pagar la deuda?

¿El deudor tiene conocimiento de lo que tiene que pagar y cuándo?

¿El deudor tiene perfil de buen pagador?

¿El deudor tiene una razón entendible para no pagar? (p.172).

Al analizar estas preguntas nos hacemos una idea de por dónde buscar información para poder estar conscientes si aún se puede salvar una deuda o no.

En primer lugar, tenemos al de Morosas intenciones: Que pueden pagar, pero no quieren.

“Esta clase de morosos son definidos como los de mala fe, ya que están en las capacidades de pagar el compromiso mas no desean hacerlo” (Brachfield, 2008, P.172).

Este moroso tiende a terminar en dos situaciones distintas; la primera, la que termina cancelando el total de su deuda en un periodo totalmente lejano al pactado en el compromiso. Esto trae graves consecuencias puesto que la empresa ya que no cuenta con un dinero exigible por parte de este usuario y representa un agregado al índice de liquidez negativo.

La segunda situación es en el escenario desfavorable y es cuando el deudor nunca llega a pagar su deuda, sin tomar en cuenta que esto se considera una pérdida neta para

la empresa, también representa la pérdida de un cliente que siquiera representaba un puesto en la cartera de la misma y que ahora no se puede considerar en ninguna situación.

Según Brachfield (2008) en su libro *Memorias de un cazador de morosos*. Nos dice que los deudores: Que quieren pagar la deuda, pero no pueden; Este tipo de deudor tiene buena fe, mas no cuenta con la capacidad de saldar su deuda por falta de liquidez. Estos morosos podrían cancelar si tuvieran los medios necesarios. Estos deudores pueden terminar pagando la deuda si se les otorga tiempo o alguna clase de fraccionamiento, a pesar de esto no deja de representar un agregado al índice de liquidez negativo para la empresa. (p.173).

El deudor de buena fe solo necesita más tiempo para poder establecer un índice de liquidez que le permita pagar su deuda. Es por esto que es el que menos riesgo representa de los morosos, ya que se cuenta con que la deuda sea saldada en su totalidad.

Según Brachfield (2008) en su libro *Memorias de un cazador de morosos*. Nos menciona que los deudores poco competentes y desorganizados, que están en la facultad de cancelar su deuda, pero no saben con exactitud qué es lo que tiene que pagar; Estos son los que en efecto pueden saldar la deuda por contar con la liquidez adecuada, pero tienden a olvidar la fecha de pago por ser desorganizados y despistados (p.173).

En este tipo de deudor se puede atribuir el riesgo a su capacidad de administración, siendo un riesgo mínimo puesto que, si se logra informar con periodicidad al deudor, este tendrá claro el concepto que tiene que pagar y cuando lo debe cancelar.

“Deudores Negligentes; Son los que evitan saber que tiene que pagar, no se preocupan por la buena gestión y son conscientes de ello” (Brachfield, 2008, P.173).

Los deudores desinteresados de sus deudas representan un riesgo alto porque no se diferencian mucho de los que simplemente no quieren pagar, ya que cuentan con liquidez y capacidad de pago, pero simplemente hace caso omiso a la información que se le proporciona sobre su deuda.

Según Brachfield (2008) en su libro *Memorias de un cazador de morosos*. Nos dice que los deudores circunstanciales, que pueden pagar, pero no lo hacen; Este tipo de deudor cuenta con la capacidad de pago, a la vez que cuenta con la intención de pagar, pero tiene algún conflicto con el servicio prestado por lo tanto cuando esta situación se solucione, el deudor cancelara su deuda. (p.173).

Los deudores que reclaman un producto o servicio de calidad antes de hacer el pago de su deuda. Esto es válido puesto que se entiende que la empresa prestadora de este servicio o producto debe tener estándares de calidad eficientes previos a iniciar actividades, así que, si la empresa tiende a tener todo en buen funcionamiento, este tipo de deudor no existirá.

Por otro lado, existen señales que dan alerta o avisan de que se producirán impagados, es mérito de la empresa poder ver estas señales y anticiparse a ellas para mitigar el daño económico que puedan llegar a sufrir.

Seguimiento del Moroso:

Según Brachfield (2010) en su libro *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Nos menciona que es importante anticiparse a los problemas antes de tenerlos encima, es por esto debe establecer ciertos instrumentos de alarma para ser avisados con anticipación cuando un cliente comience a mostrar señales de convertirse en un moroso o que esté pasando por una mala situación en su económica. De esta manera se pueden evitar que estas situaciones se deterioren más y se pondrán en prácticas las políticas que la empresa debe haber establecido con anticipación (p.67).

Estos mecanismos de aviso deben ser sometidos a estudios por parte de las empresas para casi conocer cada perfil de sus clientes y cuando uno de ellos da signos de poder convertirse en un mal pagador por factores tanto internos como externos.

Después de identificar una señal de peligro por parte de los clientes, ¿Cómo deberíamos actuar como empresa para prepararnos y mitigar el daño?

Según Brachfield (2010) en su libro *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Nos dice que una mala situación del deudor o un quebranto empresarial

comienzan a dar señales que se a revelan como una falta de disposición a cumplir con sus pagos, con un impago o con una solicitud de aplazar el pago. Estos hechos son a simple vista inofensivos, aún más cuando son los clientes de más confianza (dicho sea de paso, son los que más prejuicios económicos pueden causar). Por lo tanto, todo este tipo de incidencias deben ser revisadas y averiguar cuál es el origen y las razones del deudor, para así con esta medida se evitarán muchos prejuicios. (p.68).

Cuando un cliente se acerca a la empresa a solicitar un aplazamiento de su deuda es una señal clara y concisa de que el usuario empieza a tener problemas de liquidez que le están impidiendo cumplir con sus obligaciones económicas, es por esto que debemos tomar a este tipo de cliente como el de buena fe, que con un aplazamiento de deuda y con las condiciones y tiempo necesario, cancelara la deuda sin problema.

Según Brachfield (2010) en su libro Cobro de impagados y negociación con deudores. Nos dice que en base a estas situaciones se deben tener en claro 6 acciones principales para poder combatir contra este riesgo de morosidad. Una vez detectada la señal de alarma se debe de:

Averiguar cuál es el motivo principal de impago

Evitar las medidas evasivas del deudor, siempre teniendo la documentación adecuada para demostrar la existencia de la deuda

Tener conocimiento jurídico del deudor y de las responsabilidades patrimoniales de los socios.

Tener conocimiento de su situación financiera.

Aplicar el *credit managment* para mitigar el riesgo con el deudor.

Tener más documentos para reforzar la posición jurídica del acreedor y tener confirmación de la deuda (p.69).

Una vez respaldados por los documentos adecuados, así de la existencia de previo aviso y comunicación por parte de la empresa acreedora al usuario deudor, no tendría por qué existir una negativa a la cancelación de la deuda.

Ingresos:

Contar con ingresos para cualquier empresa es considerado como el principal objetivo poder seguir ejerciendo operaciones y mantenerse en el mercado, es por eso que es importante siempre mantener un margen de ingresos conveniente para la institución. Según Alcarria (2009) en su libro Contabilidad financiera I. Nos dice que se consideran incrementos al patrimonio neto, totalmente distintos a las aportaciones de fondos y estos vienen como consecuencia de las actividades económicas de la empresa o también de las variaciones en el valor de activos y pasivos o combinaciones de ambos (p. 28).

Es por esto que la estabilidad de los ingresos es vital para la empresa y esta se ve afectada si existe una demora en los pagos o si no se tiene una buena gestión y control de sus cobranzas. Debido a esto es que se estructuran las políticas de cobranza las cuales permitirán lograr este cometido.

Utilidad:

El margen de utilidad es la ganancia que provee una actividad que puede ser comercial, industrial, de servicios o personal. Esta actividad genera este margen que puede ser repartido entre los aportantes o designado a un proyecto de inversión relacionada o no con la empresa. Así mismo Demetrio nos dice que:

“Se denomina utilidad a la capacidad que algo tiene que para generar beneficio. También puede referir a las ganancias que un negocio, empresa o activo determinado genera a lo largo de un periodo de tiempo” (Demetrio, 2016)

Pérdida:

La pérdida en términos económicos es considerada una disminución por parte de los derechos de la empresa o activos. La pérdida se deduce después de restar de las ganancias a los costos de funcionamiento de la empresa, si el resultado es negativo significa que las ganancias no alcanzaron a cubrir los gastos, por lo tanto, se considera que en ese periodo la empresa sufrió de pérdida.

Ratio de morosidad:

La ratio de morosidad dentro de una empresa es un factor muy importante a tomar en cuenta puesto que, si este indicador es demasiado alto, significa que la empresa sufre de falta de pago por parte de sus clientes y esto conlleva a una inestabilidad económica que puede desencadenar problemas mucho más graves.

Para hallar este índice dentro de las Instituciones Educativas se debe emplear la siguiente fórmula:

$$\text{RATIO DE MOROSIDAD} = \frac{\text{CTAS. X COBRAR VENCIDAS}}{\text{CTAS X COBRAR}}$$

Fuente:Elaboracion Propia

De esta forma podemos conocer cuánto índice de morosidad presenta la institución y en base a esto se puede decidir cómo actuar frente a esta problemática.

Ratio de liquidez:

Esta ratio nos revela la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, por lo cual es un indicador para conocer si existe morosidad dentro de la institución, dado que si existe falta de pago por parte de los clientes entonces el dinero efectivo comenzara a escasear. Así mismo

“Se deduce dividiendo el activo corriente líquido por el exigible a corto plazo, el cual es denominado también como pasivo corriente”
(Arimany, 2017, p.45).

$$\text{RATIO DE LIQUIDEZ} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Fuente: Elaboración propia

Esté ratio debe superar el valor de 1, aproximadamente, o estar entre 1,5 y 2. En el caso que el ratio sea menor a 1, se deduce que la empresa tiene una mayor probabilidad de suspender sus pagos.

Capacidad de endeudamiento:

El ratio de endeudamiento mide el grado en el que la empresa puede hacer frente a sus obligaciones financieras sin necesidad de generar utilidades, este ratio nos puede ayudar a medir si la institución corre el riesgo de no poder cumplir con estas obligaciones si el índice de morosidad comienza a aumentar a lo largo de los periodos.

Figura: 33 Ratio de endeudamiento

$$\text{RATIO DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

Fuente: (Coronado, Bejarano y Gonzales, 2014, p. 75).

Periodo promedio de pago a proveedores:

Este indicador nos muestra la capacidad de las empresas para con sus obligaciones financieras. En el caso de las instituciones educativas, este indicador sirve para conocer si se pueden pagar los préstamos destinados a la inversión dentro de la misma institución, o a los créditos obtenidos por parte de sus proveedores. Entonces se deduce que, si este ratio nos arroja un resultado negativo, significa que la institución no cuenta con dinero líquido a largo plazo por lo que se entiende que existe un problema de morosidad dentro de ella.

Figura: 12 Periodo promedio de pago

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE PAGO} = \frac{\text{CTAS. X PAGAR (PROMEDIO)} \times 360}{\text{COMPRA A PROVEEDORES}}$$

Fuente: (Aching, 2006, p. 22).

Rotación de cuentas por cobrar:

“La rotación de cuentas por cobrar o el periodo promedio de cobro se define como el tiempo medio que debe esperar la empresa después de efectuar una venta para recibir su pago” (Barajas, 2008, p. 89).

$$\text{ROTACION DE CTAS POR COBRAR} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{PROMEDIO CTAS POR COBRAR}}$$

Fuente: Elaboración propia

Periodo de cuentas por cobrar:

Este periodo se define como los días en los que la empresa tarde en cobrar a sus clientes. Este ratio aplicada a las instituciones educativas nos arroja en cuanto tiempo la tesorería logra recuperar todas las cuentas pendientes de pago. La fórmula para hallar este indicador es:

$$\text{PERIODO DE CTAS POR COBRAR} = \frac{360}{\text{ROTACION DE CTAS POR COBRAR}}$$

Fuente: Elaboración propia

1.4. Formulación del Problema

1.4.1 Problema General

¿Cómo las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018?

1.4.2. Problema Especifico

¿Cómo la recuperación de cartera permitirá reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018?

¿Cómo las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018?

1.5. Justificación

1.5.2. Justificación Teórica

La motivación para realizar esta investigación se debe al alto índice de morosidad que presentan los Colegios Privados por parte de sus clientes. Por lo que la aplicación de políticas es importante porque permiten disminuir este índice en la empresa, ya que contar con un sistema eficiente de estas políticas nos otorga realizar cobros oportunos y sin demora y eso evita que aumenten los índices de morosidad, de esta manera se protege el patrimonio y se contara con un índice de liquidez estable que le permita a la empresa mantenerse en su mercado. Dado que las políticas de crédito y cobranza corresponden a toda la empresa en conjunto, deben ser adaptadas y diseñadas por el más alto nivel de gerencia, debiendo también intervenir las demás áreas afectadas de la empresa para que sean llevadas a la practica con mayor efectividad (Villaseñor, 2013).

1.5.3. Justificación Practica

Esta investigación se justifica porque se puede poner en práctica en instituciones educativas brindándoles un aporte sobre las políticas de crédito y cobranza, permitiéndoles reducir su índice de morosidad dado a que se efectuaran cobros oportunos

y con esto mantener un índice de liquidez estable. Para esto una empresa que este bien organizada debe determinar qué sector de ella asumirá la responsabilidad de la cobranza, y deberá establecer una política que ayude con el trabajo del cobro. Esta política deberá ser sometida a análisis recurrentes de acuerdo con las condiciones y necesidades de la compañía. Por lo general en las políticas están el resumen de los distintos aportes de las áreas que se relacionan directamente con ella: Finanzas, contabilidad, ventas, personal y a quien realice el trabajo del cobro. De manera táctica y específica, estas políticas se estructuran gracias al personal con mayor experiencia, a fin de conservar esta labor eficaz de cobranza en la organización. (Villaseñor, 2013)

1.5.4. Justificación Metodológica

Monitorear siempre al cliente, tener un seguimiento continuo y constante ayudan significativamente a él buen control de los usuarios morosos. Aplicando las políticas de cobranza de la institución se darán los pasos correspondientes para averiguar el motivo del impago y evitar la negativa del deudor su compromiso de pago. De igual forma documentar la deuda reuniendo los documentos que demuestren la existencia de la misma. Tener conocimientos de la situación financiera del cliente moroso, así como la solvencia y liquidez del mismo, (Brachfield, 2010, p.69) a la vez de identificarlo en base a su registro de pagos para conocer si tiene perfil de buen o mal pagador para aplicar las estrategias específicas para el perfil, de tal manera que el índice de morosidad se disminuya en la institución.

1.6. Objetivo

1.6.2. Objetivo General

Analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018

1.6.3. Objetivo Especifico

Analizar si la recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018

Analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.

1.7. Hipótesis

1.7.2. Hipótesis General

Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

1.7.3. Hipótesis Específico

La recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.

CAPITULO II

METODO

2.1. Diseño de investigación

a) Tipo de Estudio

La presente investigación es de tipo aplicada.

Al respecto Vargas (2009) indica que:

“Entendida como la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general” (p.159).

Así mismo, la presente investigación tiene enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo dado que se describirá una realidad.

b) Diseño de estudio

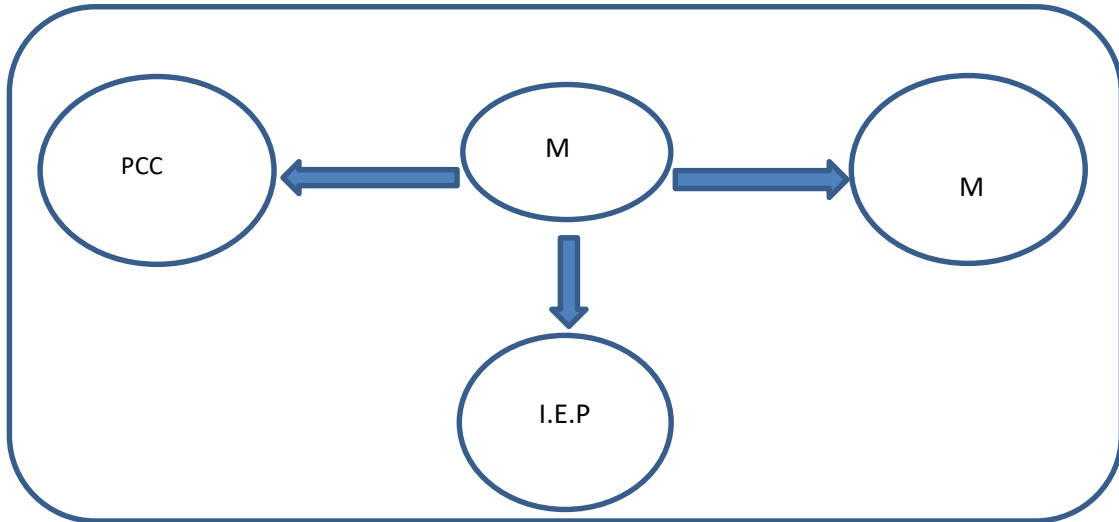
Para el presente proyecto, el diseño será no experimental debido a que no se manipularan las variables en forma intencional, en otras palabras, no se manipulara la variable de Políticas de crédito y cobranza ni la de Morosidad.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), nos dice que la investigación no experimental: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 152).

Según lo indicado el diseño no experimental se basa en observar los fenómenos tal y como se presentan en el contexto natural, es decir no se realizarán manipulaciones durante el desarrollo de la presente investigación.

Diseño de investigación no experimental descriptiva.

Figura 2



Fuente: Elaboración propia

Dónde:

PCC = Políticas de Crédito y Cobranza

M = Morosidad

IEP= Instituciones Educativas Privadas.

2.2. Variables, operacionalización

Primera Variable: Políticas de crédito y cobranza

Segunda Variable: Morosidad

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN

Políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de comas, Lima-2018

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las Instituciones Educativas Privadas en el distrito de Comas-2018	Políticas de crédito y cobranza	Las políticas de crédito y cobranza permiten establecer los lineamientos que permitan al área comercial y al departamento de crédito y cobranza negociar con sus clientes con la finalidad de mantener una cartera sana y confiable, que pueda ser utilizada como herramienta de administración de flujos, y así poder hacer frente a los compromisos internos y/o externos sin contingencia. Son normas de conducta o acción dictadas por la dirección y deben indicar lo que se debe hacer y lo que no se puede hacer. (Carlos, 2013, párr. 1)	Crédito	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones de crédito - Proceso de otorgamiento de crédito - Riesgo de crédito - Fraccionamiento
			Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Conceptos de cobranza - Cobranza preventiva - Cobranza dudosa - Castigo de cuentas por cobrar
			Recuperación de cartera	<ul style="list-style-type: none"> - Cartera Vigente - Cartera Vencida - Cartera Pesada - Cartera alto riesgo
	Morosidad	La morosidad mide el de interés en el campo de las finanzas, así como en el grado de demora en los pagos, por lo que suele ser una ratio transacciones comerciales. Por ello resulta importante conocer el índice de créditos y deudas que no se han satisfecho a su término tanto a nivel general como en un sector determinado, cubriéndose así de los posibles riesgos que puedan ocasionar ciertos agentes. (Pedrosa, 2016, párr. 4)	Demora en los pagos	<ul style="list-style-type: none"> - Factores internos - Factores externos - Seguimiento del moroso - La cultura del no pago
			Índice de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos - Utilidades - Pérdidas - Ratio de morosidad
			Ratios financieros	<ul style="list-style-type: none"> - Ratio de liquidez - Capacidad de endeudamiento - Periodo promedio de pago - Rotación de cuentas por cobrar - Periodo de cuentas por cobrar

2.3. Población y muestra

Población:

La población está constituida por 508 Instituciones Educativas Privadas en el Distrito de Comas, en el año 2018. En tal sentido la población es de carácter finita, porque se puede contar a los elementos del estudio en su totalidad.

Hernández et al. (2014), sostiene que: “Una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.174).

Por ende, la población se considera como un conjunto de personas que tienen características en común las cuales tienden a ser observables.

Muestreo:

Para la muestra de esta investigación se utilizó la técnica no probabilística puesto que es en base a criterio del investigador al momento de seleccionar las empresas que serán objeto del estudio.

Muestra:

Hernández et al. (2014), sostiene que la muestra: “Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.175).

Es el subconjunto extraído de la población, la cual mantiene las mismas características.

$$n = \frac{(p.q) Z^2 \cdot N}{E^2 (N-1) + (p.q) Z^2}$$

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (508)}{(508-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 219$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

Figura 3

	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	DIRECCIÓN	Nº DE TRABAJADORES
1	Divino Jesús de Comas I.E.P.	Jirón asunción 157 el parral – Comas	7
2	Genes I.E.P.	Mz H Lote 35 primavera – Comas	7
3	Bautista de Comas I.E.P.	Avenida bolívar 1057 – Comas	7
4	Cruz Saco de Santa Luzmila	Jirón Gregorio Paredes y hr a gamarra mz C4 lote 10 Santa Luzmila - Comas	7
5	Humanismo y Tecnología HUMTEC	Avenida Belaunde Oeste 690 Retablo – Comas	8
6	Humanismo y Tecnología MIRAVALLS	Avenida Belaunde Oeste 1080 Retablo – Comas	8
7	Jesús Reparador I.E.P.	Calle 18 s/n mz d-2 lote 15 del pinar – Comas	7

8	Sagrada Familia I.E.P.	Mz. D lote 04 Santa Luzmila – Comas	7
9	San Benito del Cono Norte I.E.P.	Jirón Libertad 541 – Comas	7
10	San Ignacio de Comas I.E.P.	Av. Túpac Amaru y psje los Jazmines 4849 Año Nuevo – Comas	7
11	Nuestra Señora de Monserrat de Comas I.E.P.	Calle 21 308 Carabayllo – Comas	7
12	Cesar Abraham Vallejo	Jr. José Echenique 251 Señor de los Milagros	7
13	Mariscal Andrés Avelino Cáceres	Av. El Trapiche 244 Urb. El Pinar	7
14	Alfred Bernhard Nobel	Jr. Puqui 189 La Libertad	7
15	San Antonio De Padua	Av. Los Ángeles 373 Santa Luzmila	7
16	Cruz Saco del Pinar	Calle 8 s/n h lote 19 el pinar-Comas	7
17	Daniel Alcides Carrión	Calle rio perene s/n mz g lote 21 santa Isolina-COMAS	7
18	Nuestra Señora de la Luz	Calle José Abelardo quiñones 106mz h lote 5 santa Luzmila Comas	7
19	Reina de los Ángeles	Jirón San Jorge 299 san Carlos Comas	7
20	Saco Oliveros de Santa Isabel	Pasaje Áncash 200 san Felipe Comas	7
21	San Benito del Cono Norte	Jirón libertad 541 Comas	7
22	San francisco Solano	Avenida Universitaria 389 Retablo Comas	7
23	Oscar Freitas Minaya	Jirón Francisco de paula Quiroz 285 santa Luzmila Comas	7
24	Santo Tomas	Pasaje f s/n mz u lote 65 año nuevo Comas	7
25	Santa María de Jesús	Avenida san Felipe 495 san Felipe Comas	7
26	Antonio Moreno de Cáceres	Prolongación Husares Junín #110 El retablo	7
27	Alfred Binet	Pasaje Emilio torrico s/n mz lote 7 año nuevo	7
28	Savia Estudiantil	Avenida tarapaca 111 mz d lote 18 año nuevo	7
29	Simón Bolivar Palacio	Avenida Micaela bastidas 316 mz d lote 20	7
30	Virgen del Carmen	Calle 21 208 carabayllo	7
31	William Shakespeare	Jr uruguay 383 huaquillay	7

TOTAL: 219

Fuente: Ugel 04

2.4. *Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad*

Técnicas de recolección de datos:

Teniendo las presentes variables, que fueron cruzadas para poder formular la hipótesis específicas con el fin de obtener los datos necesarios para comprobarlas, se debe aplicar:

a) La encuesta

Según Arias (2012) nos dice que la encuesta:

“Es una estrategia (oral o escrita) cuyo propósito es obtener información: Acerca de un grupo o muestra de individuos. [...]. En la relación con la que opina de estos sobre un tema específico”. (p.32).

La encuesta es considerada como un método de investigación, la cual comprende una recolección de datos e información para conocer la opinión de un grupo de personas o sociedad acerca de un asunto específico.

Instrumento de recolección de datos:

La aplicación del cuestionario nos permitió recolectar datos de manera confiable con un grado de validez aceptable. El formato del presente cuestionario va a ser redactado de forma interrogativo, individual y coherente, utilizando la escala de likert, la cual cuenta con 5 preguntas.

Hernández et al. (2014), nos dice que la escala de likert:

[...] Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que extreme su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. (p.238).

Es un conjunto de preguntas planteadas que nos van a permitir conocer el grado de conformidad por parte de la sociedad, la cual tiene que elegir entre 5 respuestas.

Validación y confiabilidad del instrumento:

b) Validez

Hernandez et al. (2014). Nos dice que: “La validez en terminos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p. 200).

Tabla N° 2. Validación de expertos

Expertos	Opinión
Mg. Donato Diaz Diaz	Aplicable
Dr. Walter Ibarra Fretel	Aplicable
Mg. Luis Cabrera Arias	Aplicable

Hernandez et al. (2014), manifiesta lo siguiente: “Otro tipo de validez que algunos autores consideran es la validez de expertos o face validity, la cual se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestion, de acuerdo con “voces calificadas” (p.204).

Para darle la validez correspondiente y asi tambien poder comprobar si realmente las variables que pretende medir, se somete se somete a juicio de expertos, los jueces que juzgaran la elaboracion de los mismos.

c) Confiabilidad

Hernandez et al. (2014), nos dice que: “la confiabilidad es instrumento de medicion se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p.200).

Para manifestar confiabilidad al instrumento y su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, la que produzca iguales resultados, se somete a la tecnica de dos mitades en la cual se analiza por medio de la prueba de Alfa de Cronbach; coeficiente de Sperman Brown y coeficiente de dos mitades de Guttman.

2.5. Métodos de análisis de datos

La presente investigación conseguirá los datos mediante una encuesta realizada al área administrativa contable de la institución educativa. Se someterá a la prueba de dos mitades en el programa SPSS. Los métodos empleados en esta investigación son:

Método descriptivo: con el fin de numerar las características de la investigación.

Método analítico: para analizar y sistematizar los datos de la realidad y la base teórica científica.

Método inductivo: para establecer la generalidad de los resultados.

Método deductivo: para establecer la síntesis de los antecedentes, teorías y elaboración de las propuestas.

Método inductivo-deductivo: para poder obtener las conclusiones de la investigación.

Las conclusiones nos permiten fundamentar cada propuesta de solución al problema que dio inicio a la presente investigación, la cual serán resumidas como recomendaciones.

2.6. Aspectos éticos

La presente investigación tiene como prioridad prevalecer la justicia que se entiende como un trato de equidad a la privacidad y confidencialidad de la información proporcionada por los dueños de las instituciones educativas privadas la cual no será divulgada. Así mismo se tiene como prioridad la veracidad de la información

recolectada, así como la objetividad en el proceso de analizar información. El desarrollo de la presente investigación también mantiene el principio ético, la discrecionalidad y la objetividad a la información proporcionada por las instituciones educativas privadas del distrito de comas, la cual no será divulgada. El proyecto de investigación se ajusta a los estándares científicos internacionales y nacionales porque se está teniendo en cuenta el CRI llevado a cabo por la SUNEDU y Confytec.

CAPITULO III

RESULTADOS

3.1. Resultados de confiabilidad del Instrumento.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	219	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	219	100,0

Fuente: Cuestionario

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,899
		N de elementos	13 ^a
	Parte 2	Valor	,772
		N de elementos	12 ^b
		N total de elementos	25
Correlación entre formularios			,824
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,903
	Longitud desigual		,903
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,867

Fuente: Programa estadístico SPSS versión 14

Discusión:

El valor de la prueba de dos mitades nos arroja tres pruebas; la primera el Alfa de Cronbach, Coeficiente de Spearman-Brown y el Coeficiente de dos mitades de Guttman. Las cuales, mientras se aproximen más a 1, mayor será la fiabilidad. Además, se considera que los valores superiores a 0,7 son suficientes para garantizar la fiabilidad. Resultando así el valor de nuestra prueba en sus tres casos supera el 0,8. Podemos concluir que es altamente confiable.

3.2. Tablas Frecuencias

Tabla N° 3 ítems 1

Es importante que las condiciones del crédito estén claramente estipuladas dentro de las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	109	49,8	49,8	49,8
	Totalmente de acuerdo	110	50,2	50,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 1 se puede apreciar que los trabajadores del área administrativo contable de la institución, en su mayoría, consideran que las condiciones en las que el crédito que se les ofrece a los padres de familia, deben estar claramente estipulados dentro de las políticas de crédito y cobranza. Todo esto con el fin de esclarecer dudas y tener sustento a la hora en que la institución ejecute sus procedimientos de cobranza.

Gráfico N° 1. Tabla de Frecuencia de ítem 1

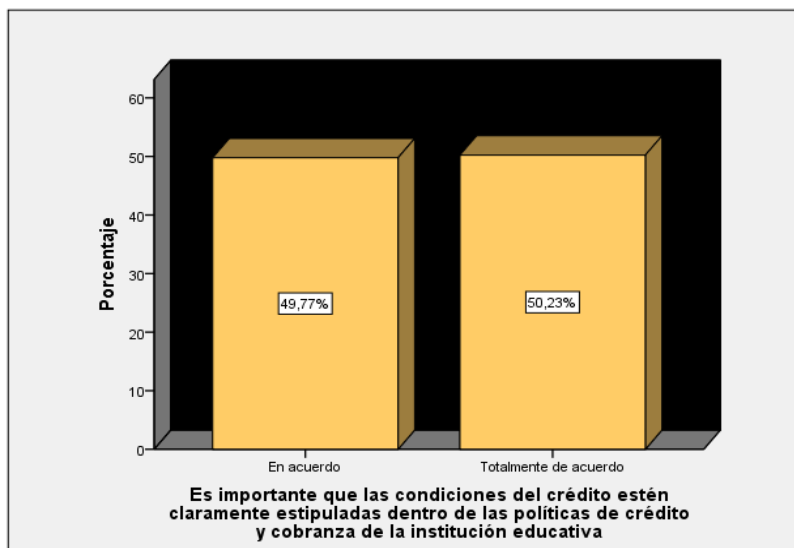


Tabla N° 4 ítems 2

El proceso de otorgamiento de crédito debe estipular los parámetros y factores para realizar la prestación del servicio educativo a los alumnos por ende estos deben estar plasmados en las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	175	79,9	79,9	79,9
	Totalmente de acuerdo	44	20,1	20,1	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 2 los trabajadores de las instituciones educativas están de acuerdo en que deben existir requisitos que deben cumplir los padres de familia para así poder iniciar una prestación del servicio educativo. Todo esto en base al compromiso que tiene tanto los padres de familia en cumplir con su compromiso de pago, así como la institución de ofrecer un servicio educativo de alta calidad.

Gráfico N° 2. Tabla de Frecuencia de ítem 2

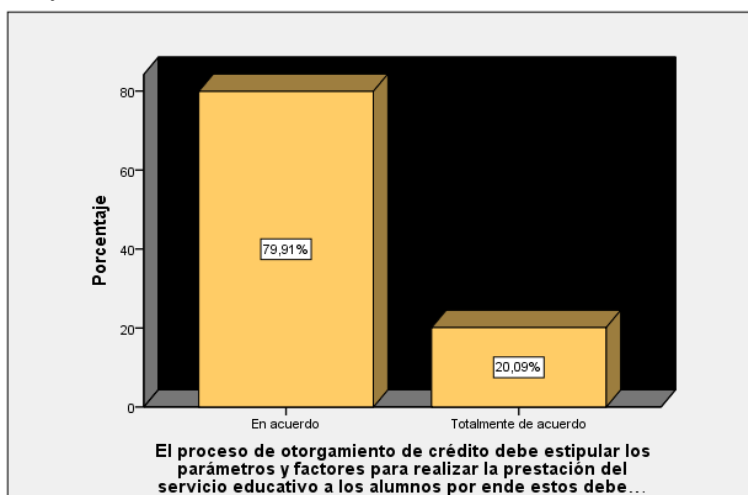


Tabla N° 5 ítems 3

El riesgo de crédito se ve reducido mediante la estructuración y aplicación de unas políticas de crédito y cobranza efectivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	131	59,8	59,8	59,8
	Totalmente de acuerdo	88	40,2	40,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 3 Los colaboradores de las instituciones educativas privadas coinciden en su mayoría que el riesgo de crédito se verá reducido mediante la estructuración y aplicación de unas políticas de crédito y cobranza efectiva, las cuales deben ser pensadas en base a la necesidad explicita de la institución. Por ende, se concluye que estas políticas reducirán considerablemente la morosidad que pueda estar presente dentro de la institución.

Gráfico N° 3. Tabla de Frecuencia de ítem 3

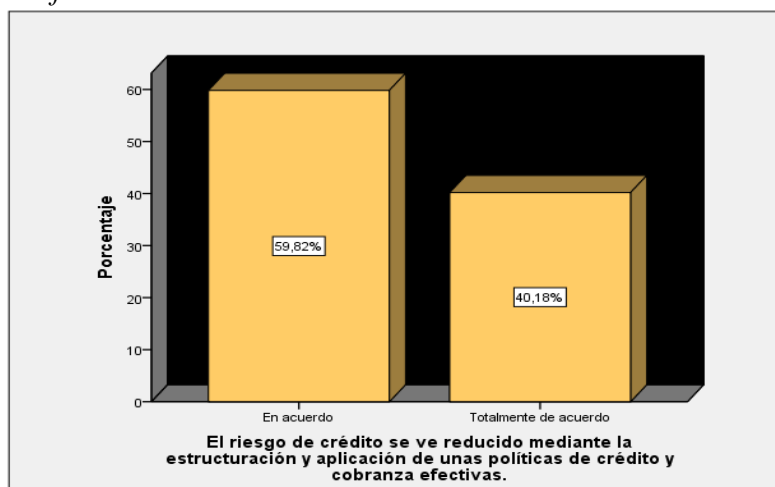


Tabla N° 6 ítems 4

El fraccionamiento de la deuda tiene como fin de recuperar un promedio de cartera vencida por lo tanto debe estar estipulado dentro de las políticas de crédito y cobranza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En acuerdo	88	40,2	40,2	40,2
Totalmente de acuerdo	131	59,8	59,8	100,0
Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 4 los trabajadores de las instituciones educativas privadas concluyen que la opción de fraccionar deudas a un sector de padres de familia morosos que tengan la intención real de cumplir con su compromiso de pago; ayudara considerablemente a la institución puesto que se mitigara el riesgo de crédito al igual que se recuperara un promedio de cartera vencida que inicialmente se iba a consolidar como una pérdida para la institución.

Gráfico N° 4. Tabla de Frecuencia de ítem 4

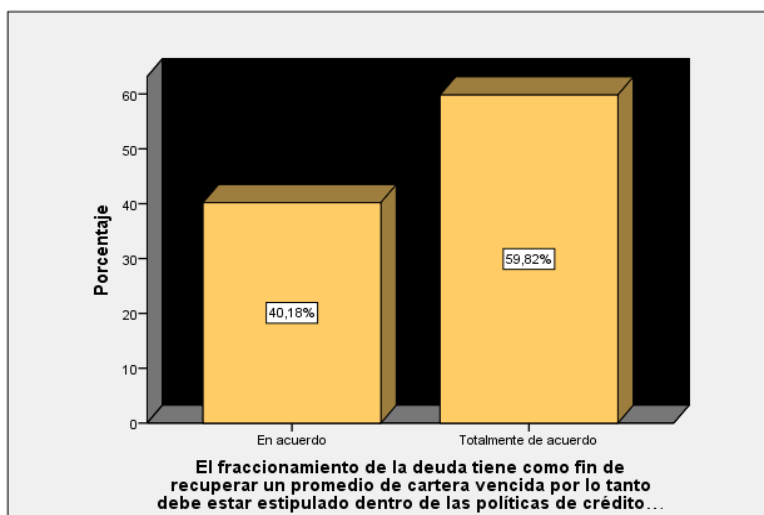


Tabla N° 7 ítems 5

La cobranza preventiva es parte esencial dentro de los procedimientos estipulados en las políticas de crédito y cobranza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En acuerdo	89	40,6	40,6	40,6
Totalmente de acuerdo	130	59,4	59,4	100,0
Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 5 podemos notar que la inmensa mayoría de los trabajadores administrativos contables de las instituciones educativas, consideran que, la cobranza preventiva es una estrategia básica a implementarse dentro de las políticas de crédito y cobranza de la institución. La cual tiene la finalidad de informar a la cartera vigente de su deuda, así como hacer énfasis en su compromiso de pago.

Gráfico N° 5. Tabla de Frecuencia de ítem 5

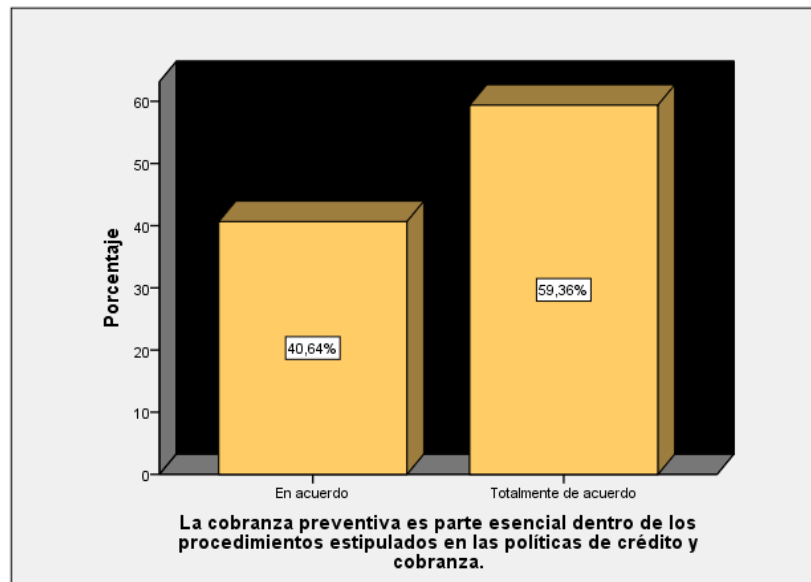


Tabla N° 8 ítems 6

La cobranza dudosa es base de análisis para la realización y ejecución de las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En acuerdo	89	40,6	40,6	40,6
Totalmente de acuerdo	130	59,4	59,4	100,0
Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 6 notamos que los colaboradores consideran que la cuenta de cobranza dudosa es la más sensible dentro de la economía de una institución y es por esto que debe ser base de análisis, para poder estructurar y ejecutar unas políticas de crédito y cobranza eficientes con el fin de reducir la morosidad dentro de la institución.

Gráfico N° 6. Tabla de Frecuencia de ítem 6

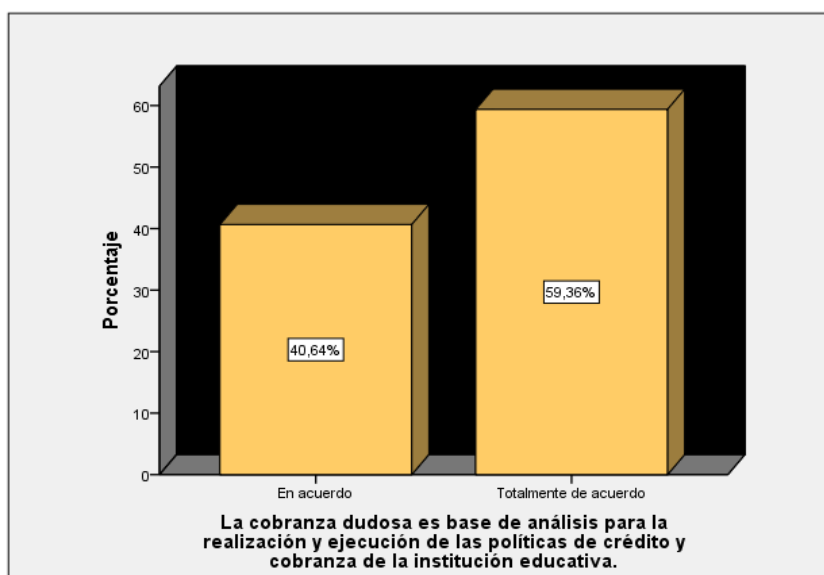


Tabla N° 9 ítems 7

Los conceptos de cobranza deben estar claramente estipulados en las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	129	58,9	58,9	58,9
	Totalmente de acuerdo	90	41,1	41,1	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 7 se puede notar que, en su mayoría, los colaboradores consideran que los conceptos de cobranza deben estar claramente estipulados dentro de las políticas de crédito y cobranza de la institución; para así poder tener totalmente identificados cada uno de los conceptos presentes en el compromiso de pago por parte de los padres de familia.

Gráfico N° 7. Tabla de Frecuencia de ítem 7

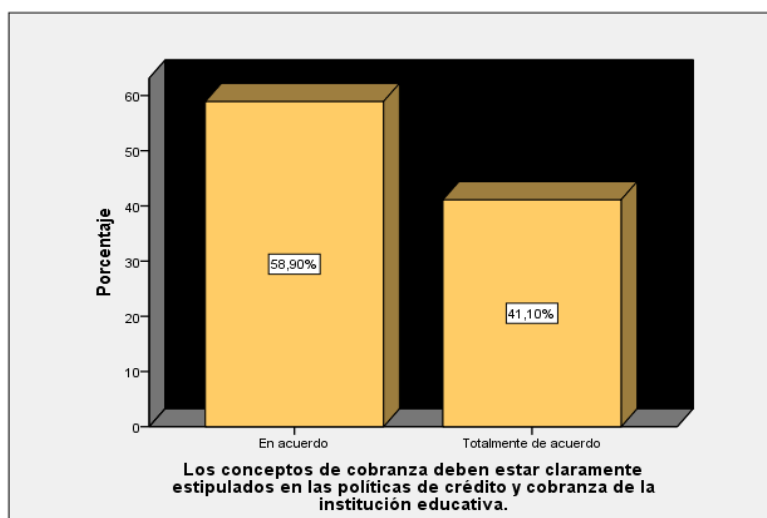


Tabla N° 10 ítems 8

El castigo de cuentas por cobrar es el procedimiento final a ejecutarse cuando las políticas de crédito y cobranza no fueron eficientes dentro de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	131	59,8	59,8	59,8
	Totalmente de acuerdo	88	40,2	40,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 8 notamos que, en su totalidad, los colaboradores consideran las cuentas definitivamente incobrables para la institución, no deben ser arrastradas por más de 2 o 3 años de antigüedad, dado que para este punto en el tiempo ya existirá suficiente evidencia de que los padres de familia no tienen ninguna intención de cumplir con su compromiso de pago. Es por esto que se deben considerar estas cuentas por cobrar, como una pérdida para la institución.

Gráfico N° 8. Tabla de Frecuencia de ítem 8

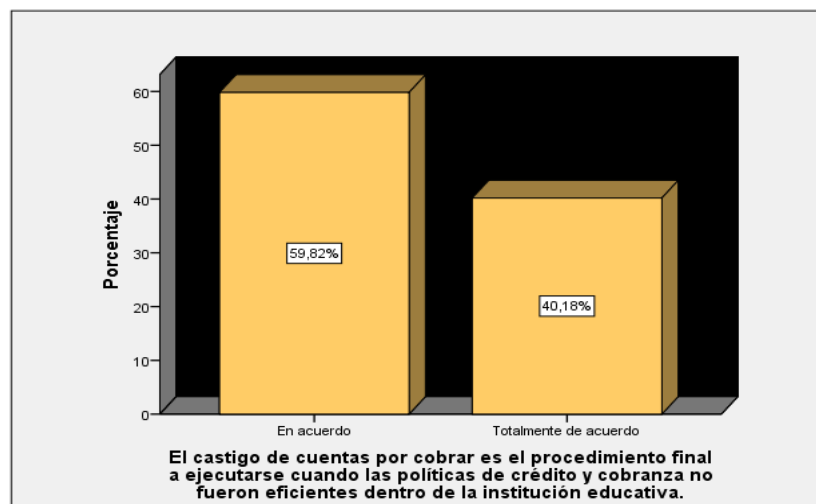


Tabla N° 11 ítems 9

Es importante darle seguimiento a la cartera vigente de padres de familia por medio de las políticas de crédito y cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	111	50,7	50,7	50,7
	Totalmente de acuerdo	108	49,3	49,3	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 9 notamos que, en su totalidad, los colaboradores consideran que es importante darle seguimiento a la cartera vigente de padres de familia por medio de las políticas de crédito y cobranza. Con el único fin de reducir y mitigar el riesgo de vencimiento de deudas por parte de los padres de familia, para que de esta manera se refleje la realidad económica del mes en la institución educativa.

Gráfico N° 9. Tabla de Frecuencia de ítem 9

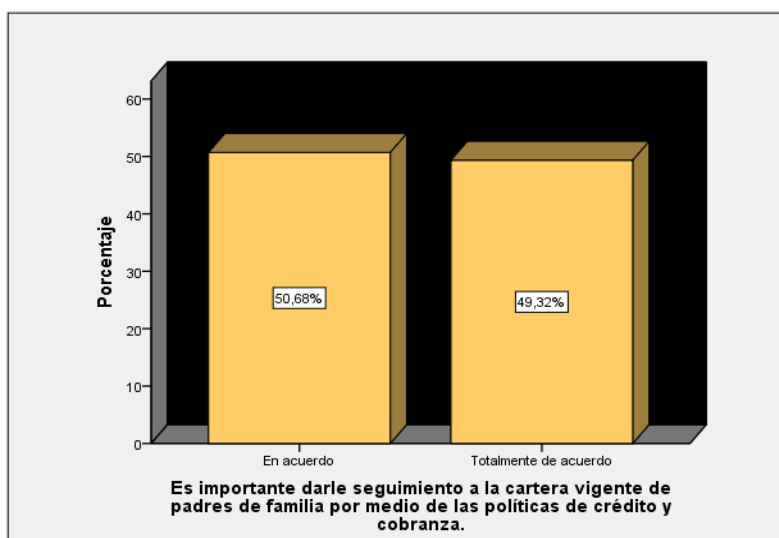


Tabla N° 12 ítems 10

El análisis de la cartera vencida permite estructurar los procedimientos para su recuperación los cuales están dictados en las políticas de crédito y cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	151	68,9	68,9	68,9
	Totalmente de acuerdo	68	31,1	31,1	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 10 se puede apreciar que los colaboradores consideran que analizar la cartera vencida y el tiempo, causas, factores tanto internos como externos por parte de la institución y también por parte de los padres de familia. Contribuirá a la estructuración de políticas de crédito y cobranza efectivas que podrán ser ejecutadas dentro de la institución.

Gráfico N° 10. Tabla de Frecuencia de ítem 10

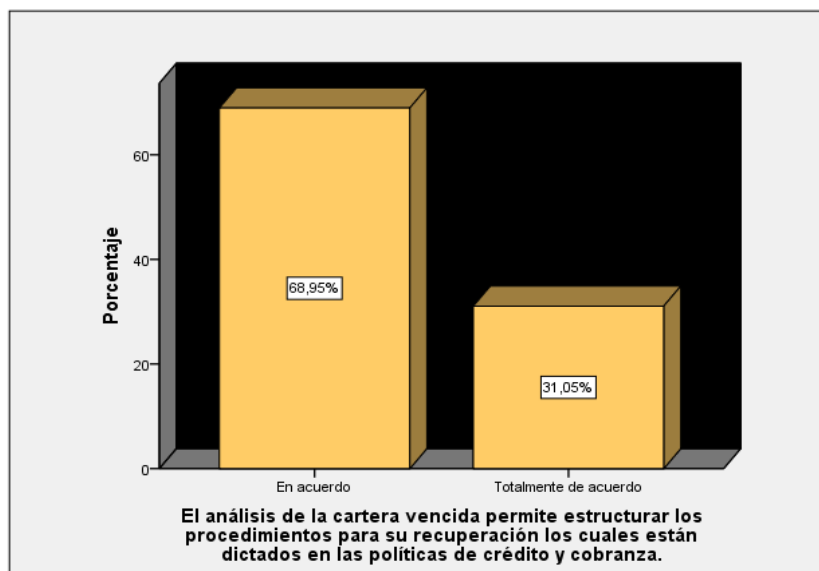


Tabla N° 13 ítems 11

La cartera pesada de la institución educativa debe ser recuperada por medio de la ejecución de las políticas de crédito y cobranza.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En acuerdo	109	49,8	49,8	49,8
Totalmente de acuerdo	110	50,2	50,2	100,0
Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 11 notamos que los trabajadores administrativos contables de las instituciones educativas, consideran que la cartera pesada de la institución debe ser recuperada por medio de la ejecución de las políticas de crédito y cobranza. Puesto que se considera que esta cartera representa un gran riesgo para la estabilidad económica de la institución.

Gráfico N° 11. Tabla de Frecuencia de ítem 11

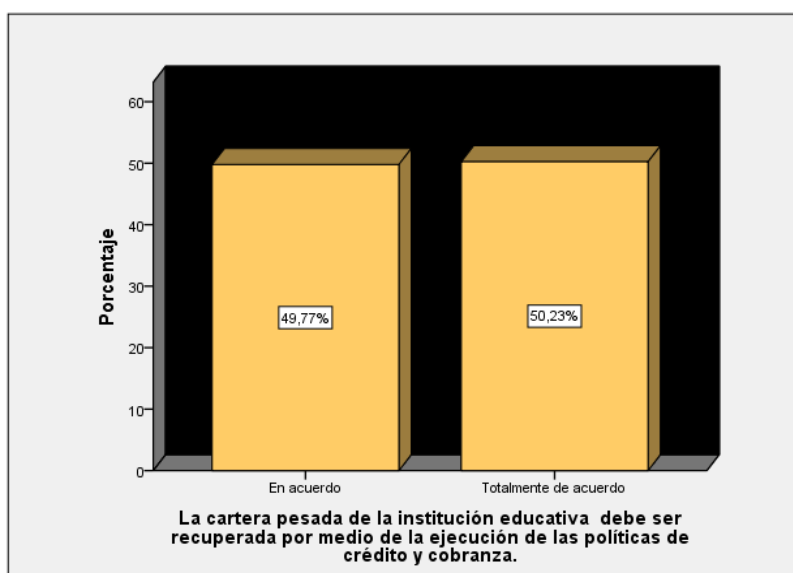


Tabla N° 14 ítems 12

La cartera de alto riesgo comprendida por todos los padres que ya no tienen vínculo con la institución educativa se puede recuperar por medio de la ejecución de las políticas de crédito y cobranza.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	107	48,9	48,9	48,9
	Totalmente de acuerdo	112	51,1	51,1	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 12 se puede apreciar que, en su mayoría, los colaboradores de las instituciones educativas consideran que la cartera de alto riesgo, la cual está comprendida por todos los padres que ya no tiene vínculo con la institución educativa, se puede recuperar por medio de la ejecución de las políticas de crédito y cobranza. Dado que, por medio del fraccionamiento de deudas pendientes, se pueden llegar a mitigar los riesgos de crédito.

Gráfico N° 12. Tabla de Frecuencia de ítem 12

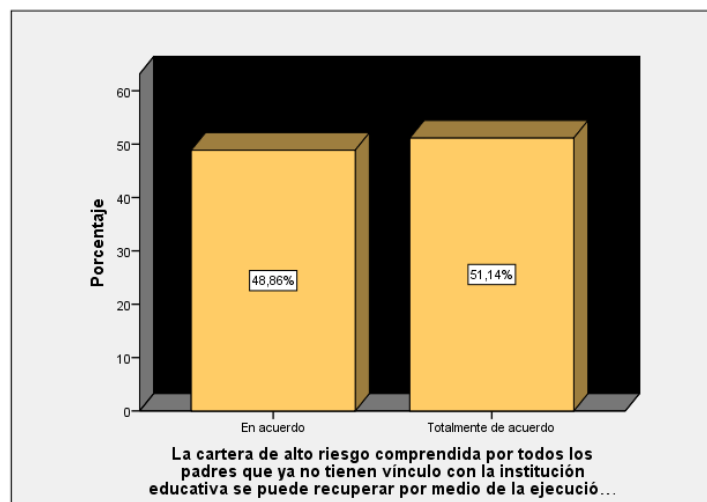


Tabla N° 15 ítems 13

Se debe considerar que los factores internos propios de la institución educativa pueden llegar a generar morosidad dentro de ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	127	58,0	58,0	58,0
	Totalmente de acuerdo	92	42,0	42,0	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 13 podemos notar que los colaboradores consideran que existen factores internos propios de la institución, los cuales pueden llegar a generar un alto índice de morosidad dentro de ella. Es por esto que se deben analizar cuáles son las áreas más sensibles dentro de la institución para así poder estructurar unas políticas idóneas que se adapten a la necesidad real del colegio.

Gráfico N° 13. Tabla de Frecuencia de ítem 13

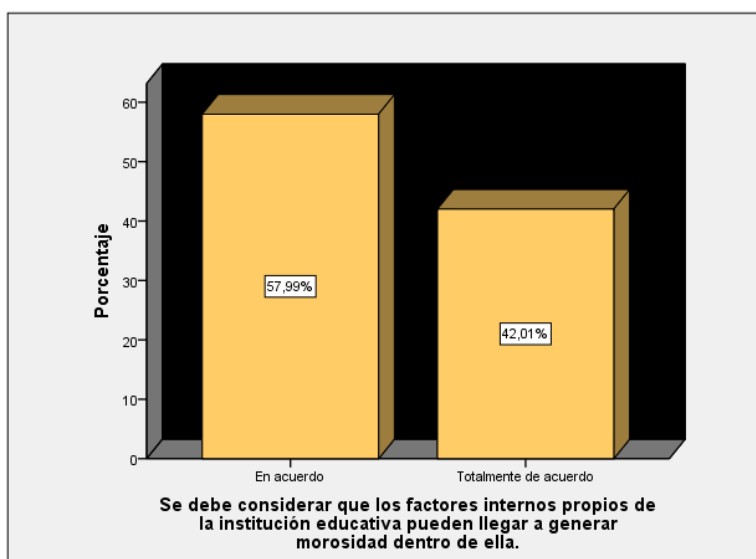


Tabla N° 16 ítems 14

Los factores externos a la institución educativa son los principales generadores de morosidad dentro de ella.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	74	33,8	33,8	33,8
	Totalmente de acuerdo	145	66,2	66,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 14 podemos notar que los colaboradores consideran que también existen factores externos a la institución que afectan directamente a su liquidez y a su rotación de cuentas por cobrar. Puesto que están presentes factores como la tasa de desempleo, la inestabilidad económica, la alta morosidad y sobreendeudamiento financiero que afectan a gran porcentaje de padres de familia, los cuales no pueden llegar a cumplir con su compromiso de pago.

Gráfico N° 14. Tabla de Frecuencia de ítem 14.

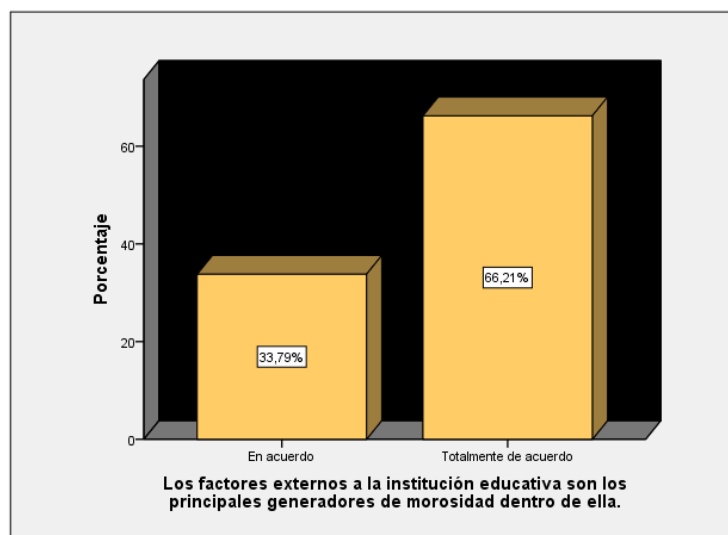


Tabla N° 17 ítems 15

El seguimiento del moroso permite a la institución educativa proporcionarse de información con la cual puede reducir el índice de morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	107	48,9	48,9	48,9
	Totalmente de acuerdo	112	51,1	51,1	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 15 se puede apreciar que los trabajadores del área administrativo contable de las instituciones educativas, consideran que; el seguimiento al moroso identificado puede ayudar a la institución a proporcionarse de información con la cual puede contribuir a estructurar estrategias de cobranza con el fin de disminuir su índice de morosidad.

Gráfico N° 15. Tabla de Frecuencia de ítem 15.

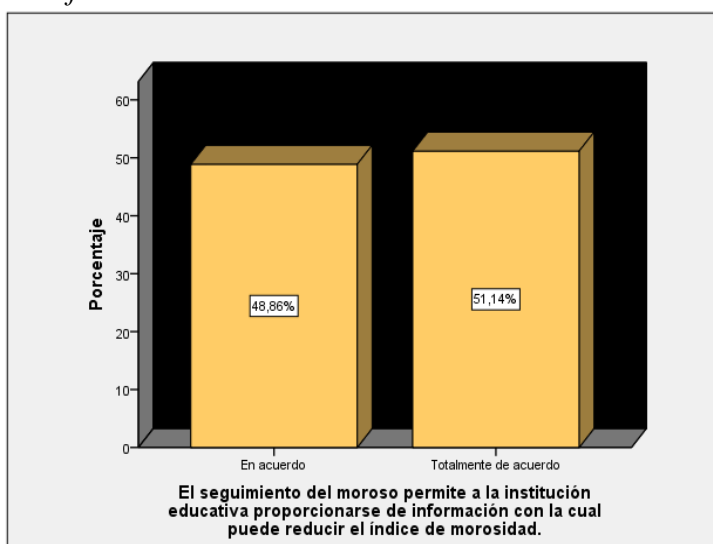


Tabla N° 18 ítems 16

La cultura del no pago es un hábito presente en los padres de familia que genera morosidad a la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	22	10,0	10,0	10,0
	Indeciso	73	33,3	33,3	43,4
	En acuerdo	123	56,2	56,2	99,5
	Totalmente de acuerdo	1	,5	,5	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N°16 podemos notar que un gran porcentaje de los trabajadores del área administrativo contable de las instituciones educativas privadas, consideran que la cultura del no pago es un hábito que está presente en los padres de familia que tienen un vínculo con la institución, y que esto genera morosidad dentro de ella.

Gráfico N° 16. Tabla de Frecuencia de ítem 16.

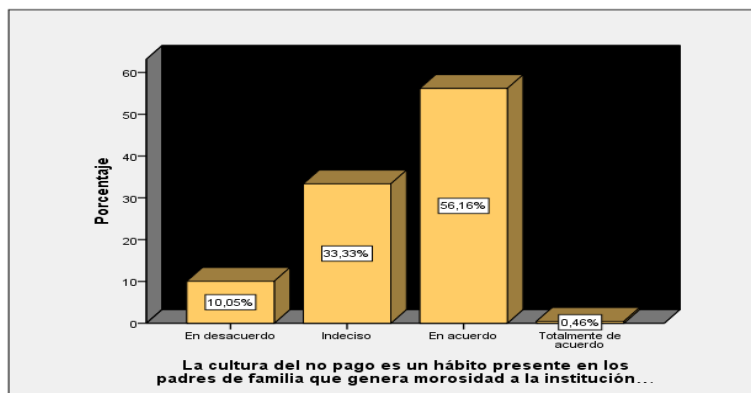


Tabla N° 19 ítems 17

Los ingresos en las instituciones educativas se ven directamente afectados por la morosidad presente por parte de los padres de familia.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En acuerdo	112	51,1	51,1	51,1
Totalmente de acuerdo	107	48,9	48,9	100,0
Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 17 podemos notar que los colaboradores consideran que los ingresos en las instituciones educativas se ven directamente afectados por la demora en los pagos por parte de los padres de familia. Dado que esta falta incrementa considerablemente el índice de morosidad dentro de la institución lo cual afecta a su liquidez, su capital de trabajo y su estabilidad económica.

Gráfico N° 17. Tabla de Frecuencia de ítem 17

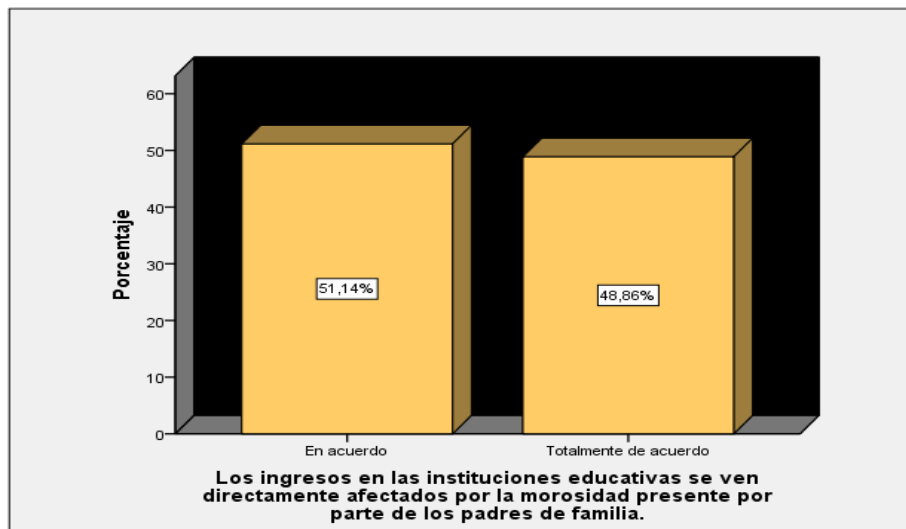


Tabla N° 20 ítems 18

Las utilidades se ven directamente afectadas por la morosidad presente en la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid	En acuerdo	75	34,2	34,2	34,2
o	Totalmente de acuerdo	144	65,8	65,8	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 18 se puede apreciar que los colaboradores consideran que el margen de utilidades de la institución educativa se ve directamente afectada por el alto índice de morosidad presente en ella. Por lo tanto, se puede deducir que este punto crítico afecta a la liquidez lo cual afecta también directamente a la estabilidad económica y puede poner en riesgo los compromisos de pagos por haberes, de la institución para con sus colaboradores.

Gráfico N° 18. Tabla de Frecuencia de ítem 18

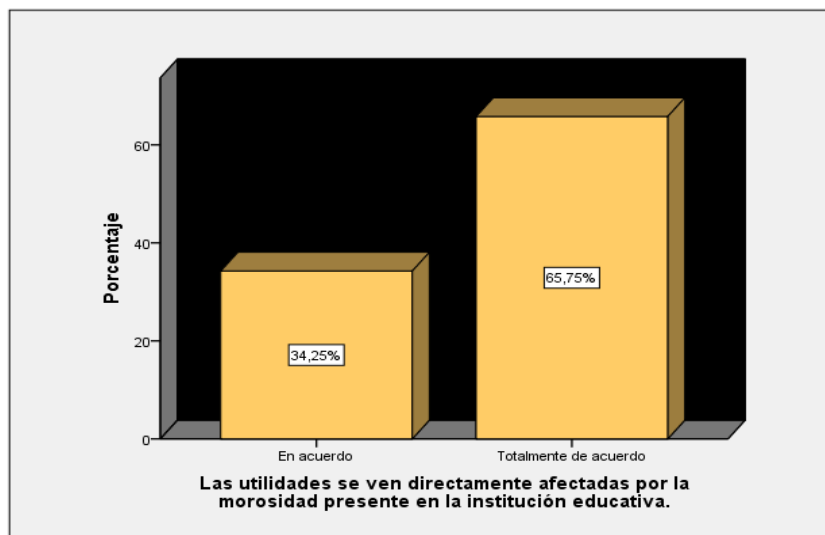


Tabla N° 21 ítems 19

Las pérdidas para la institución educativa pueden llegar a ser considerables si no se erradica el problema de morosidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	88	40,2	40,2	40,2
	Totalmente de acuerdo	131	59,8	59,8	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 19 se aprecia que en su mayoría los colaboradores consideran que; las pérdidas para la institución educativa pueden llegar a ser considerables si no se llega a erradicar el problema de morosidad. Es por esto que se llega a la conclusión de que la implementación de estrategias y políticas se pueden llegar a corregir y mitigar los riesgos de pérdida.

Gráfico N° 19. Tabla de Frecuencia de ítem 19

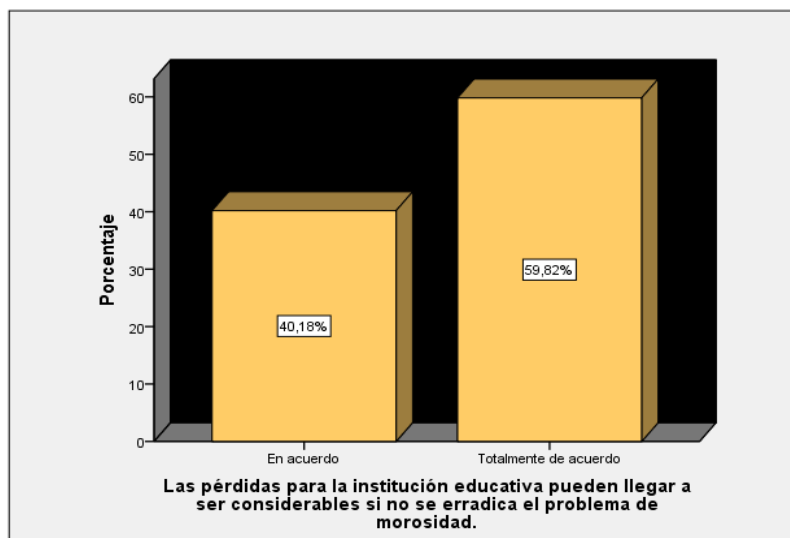


Tabla N° 22 ítems 20

El ratio de morosidad dentro de la institución educativa es elevado dado a la falta de pagos por parte de los padres de familia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	,5	,5	,5
	En acuerdo	108	49,3	49,3	49,8
	Totalmente de acuerdo	110	50,2	50,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 20 podemos notar que el área administrativa contable de las instituciones considera que el ratio de morosidad puede llegar a ser elevado debido a la falta y demora en los pagos por parte de los padres de familia que mantienen un vínculo con la institución y debido a esto la falta de liquidez puede afectar directamente a la calidad de educación que se les ofrece a sus hijos.

Gráfico N° 20. Tabla de Frecuencia de ítem 20

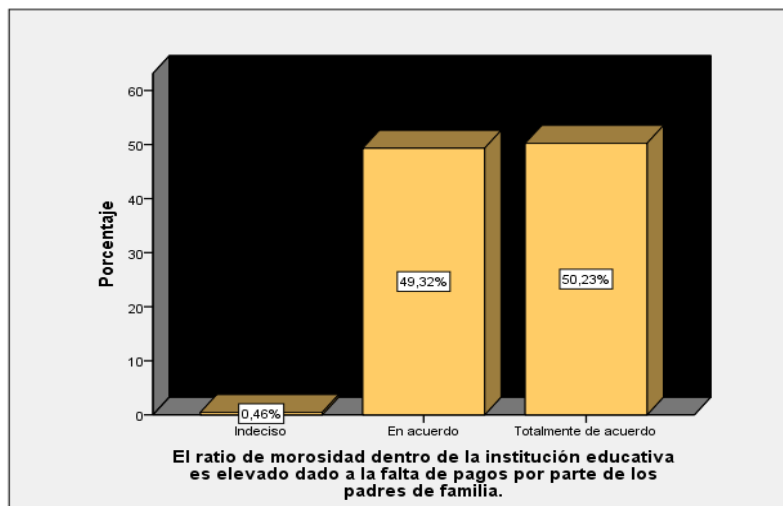


Tabla N° 23 ítems 21

El ratio de liquidez que muestra si la institución educativa puede cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo, se ve afectado por la morosidad presente en ella.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En acuerdo	112	51,1	51,1	51,1
Totalmente de acuerdo	107	48,9	48,9	100,0
Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 21 podemos notar que el área administrativo contable de la institución está de acuerdo en que el ratio de liquidez se ve fuertemente afectado por la morosidad presente en la misma, por lo tanto, se pueden llegar a retrasar en las obligaciones de pago a corto plazo tanto con trabajadores, así como con proveedores de servicios, es por esto que la aplicación de políticas de crédito y cobranza y acciones similares, son necesarias para ayudar a reducir el riesgo.

Gráfico N° 21. Tabla de Frecuencia de ítem 21

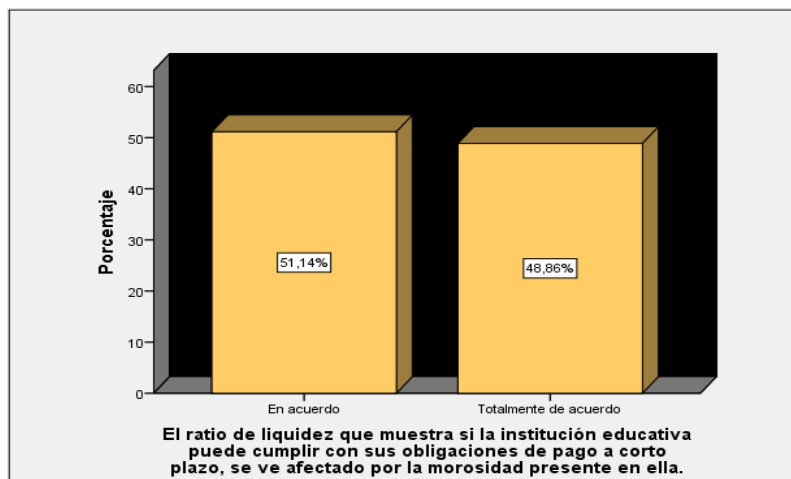


Tabla N° 24 ítems 22

La capacidad de endeudamiento de la institución educativa presenta un mayor riesgo si se tiene un nivel de morosidad alto en la actualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	109	49,8	49,8	49,8
	Totalmente de acuerdo	110	50,2	50,2	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 22 se puede apreciar que los colaboradores están de acuerdo en que la capacidad de endeudamiento de la institución educativa presenta un mayor riesgo si se tiene un nivel de morosidad alto en la actualidad, lo que significa que la institución se priva de la opción de poder pedir préstamos financieros que tienen el fin de inversión en infraestructura o, así como la inversión en la calidad de capital humano.

Gráfico N° 22. Tabla de Frecuencia de ítem 22

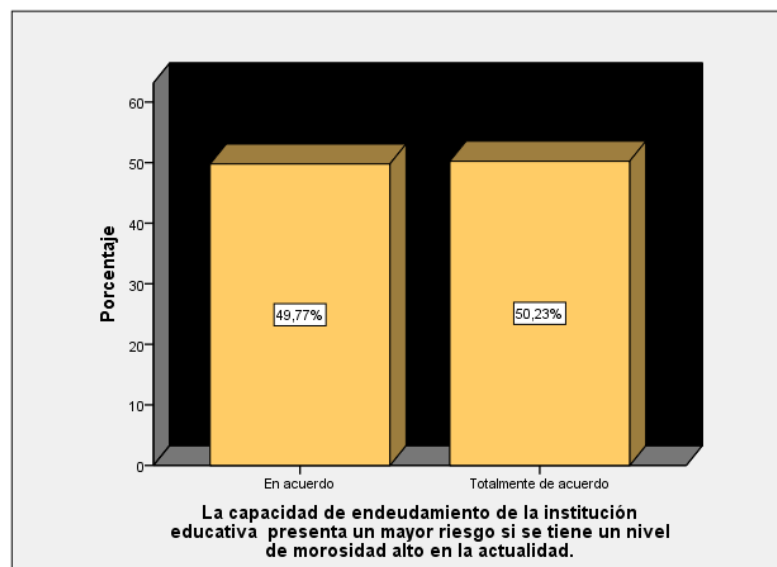


Tabla N° 25 ítems 23

La rotación de cuentas por cobrar se ve afectada directamente por la demora en los pagos de los padres de familia lo cual genera morosidad dentro de la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	,5	,5	,5
	En acuerdo	129	58,9	58,9	59,4
	Totalmente de acuerdo	89	40,6	40,6	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 23 podemos notar que los trabajadores del área administrativa contable de los colegios concuerdan en que la rotación de cuentas por cobrar se ve afectada directamente por la demora o falta en el compromiso de pagos por parte de los padres de familia, lo que a su vez genera un alto índice de morosidad dentro de la institución. Es por esto que el riesgo de un índice de liquidez bajo es considerable.

Gráfico N° 23. Tabla de Frecuencia de ítem 23

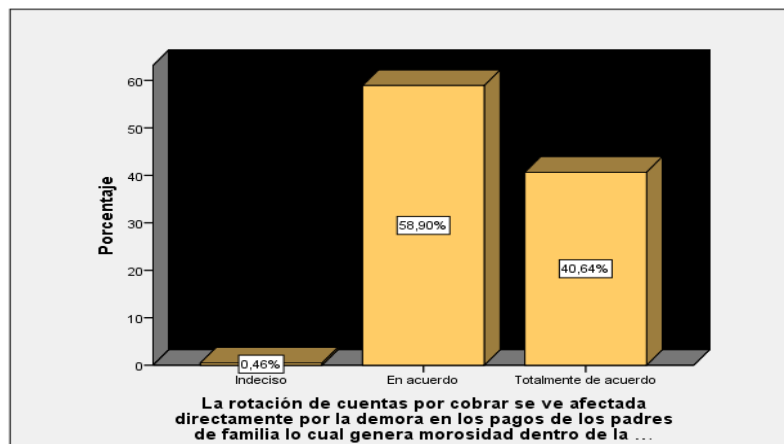


Tabla N° 26 ítems 24

El periodo de cuentas por cobrar es alto debido a la morosidad que presenta la institución educativa.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	,5	,5	,5
	En acuerdo	112	51,1	51,1	51,6
	Totalmente de acuerdo	106	48,4	48,4	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N° 24 podemos notar que en su mayoría los colaboradores consideran que el periodo de cuentas por cobrar es alto debido a la morosidad presente en la institución educativa, por lo tanto, se requiere disminuir este índice por medio de la aplicación de un sistema de cobranza eficiente que tenga los procesos bien definidos para así poder agilizar las cuentas por cobrar.

Gráfico N° 24. Tabla de Frecuencia de ítem 24

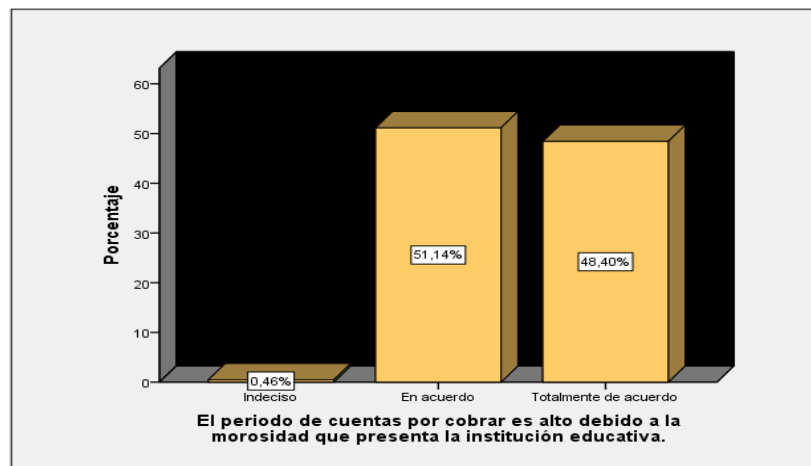


Tabla N° 27 ítems 25

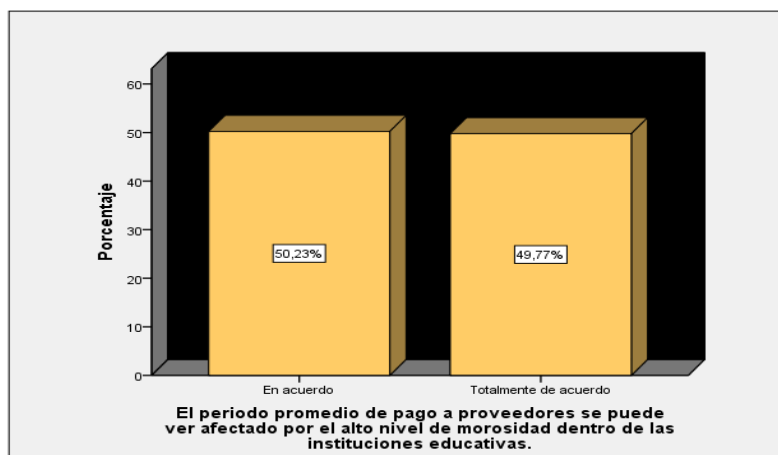
El periodo promedio de pago a proveedores se puede ver afectado por el alto nivel de morosidad dentro de las instituciones educativas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En acuerdo	110	50,2	50,2	50,2
	Totalmente de acuerdo	109	49,8	49,8	100,0
	Total	219	100,0	100,0	

Interpretación:

En la tabla N°25 se puede apreciar que los trabajadores de las instituciones educativas privadas, consideran que; el periodo promedio de pago a proveedores se puede ver gravemente afectado por el alto índice de morosidad el cual genera una baja en el índice de liquidez. Todo esto afecta directamente a la estabilidad económica de la institución es por esto que es prioridad de las políticas de crédito y cobranza contrarrestar las consecuencias de este alto índice de morosidad para así evitar incumplir con los pagos a proveedores.

Gráfico N° 25. Tabla de Frecuencia de ítem 25



Tablas cruzadas

Tabla N°28. *Tabla cruzada de las variables políticas de crédito y cobranza y morosidad*

**Tabla contingencia POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA *
MOROSIDAD**

Recuento		MOROSIDA	
		D	
		BAJA	Total
POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA	ALTAMENTE EFICIENTE	219	219
Total		219	219

Interpretación:

En la tabla se observa que cuando la variable de políticas de crédito y cobranza aplicadas dentro de la institución educativa son altamente eficientes, la morosidad dentro de la misma tiende a ser baja, por lo tanto, deducimos que mientras mejor estructuradas estén las políticas mejores serán los resultados obtenidos.

Tabla N°29. *Tabla cruzada de la dimensión recuperación de cartera y la variable morosidad*

**Tabla cruzada RECUPERACION DE CARTERA
(Agrupada)*MOROSIDAD**

Recuento		MOROSIDA	
		D	
		BAJA	Total
RECUPERACION DE	OPTIMA	219	219
CARTERA (Agrupada)			
Total		219	219

Interpretación:

En la tabla se observa que la recuperación de cartera como estrategia para disminuir la morosidad dentro de la institución educativa resultará óptima por lo que la morosidad será baja.

Tabla N°30. *Tabla cruzada de la dimensión recuperación de cartera y la variable morosidad*

Tabla cruzada POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA*INDICE DE MOROSIDAD (Agrupada)

Recuento

		INDICE DE MOROSIDAD (Agrupada)		
		MEDIA	BAJA	Total
POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA	ALTAMENTE EFICIENTE	1	218	219
Total		1	218	219

Interpretación:

En la tabla se observa que cuando las políticas de crédito y cobranza aplicadas dentro de la institución educativa son altamente eficientes, por lo que el índice de morosidad será media y bajo. Lo cual beneficiara a la estabilidad económica de la institución educativa.

Prueba de hipótesis general

Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Ha = Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Ho = Las políticas de crédito y cobranza no permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Si “P” (valor) es menor al nivel de significancia $<0.05>$, entonces se acepta la hipótesis alterna (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), pero si “P” fuese mayor que el nivel de significancia $<0.05>$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (Ho) y se rechaza la hipótesis alterna (Ha).

Tabla N°31 *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	750,104 ^a	117	,000
Razón de verosimilitud	547,357	117	,000
Asociación lineal por lineal	148,839	1	,000
N de casos válidos	219		

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla N° 31, se puede observar que el valor = 0.000 que muestra un grado de significado donde $p < 0.05$.

Por lo que valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($750.140 > 146.5673$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Por consiguiente, la hipótesis general alterna de la investigación “Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.” se acepta e inmediatamente se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica N° 1

La recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Ha = La recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Ho = La recuperación de cartera no permite reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018.

Tabla N°32 *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	388,368 ^a	52	,000
Razón de verosimilitud	381,802	52	,000
Asociación lineal por lineal	110,091	1	,000
N de casos válidos	219		

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla N° 32, se puede observar que el valor = 0.000 que muestra un grado de significado donde $p < 0.05$.

Por lo que valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($388.368 > 73.3115$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Por lo tanto, la hipótesis general alterna de la investigación “La recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018” se acepta e inmediatamente se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica N° 2

Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.

Ha = Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.

Ho = Las políticas de crédito y cobranza no permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.

Tabla N°33 *Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	414,627 ^a	45	,000
Razón de verosimilitud	375,376	45	,000
Asociación lineal por lineal	119,662	1	,000
N de casos válidos	219		

Interpretación:

Los resultados obtenidos en la tabla N° 33, se puede observar que el valor $= 0.000$ que muestra un grado de significado donde $p < 0.05$.

Por lo que valor del X^2_c es mayor al X^2_t ($414.627 > 61.6562$), entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna; concluyendo:

Por consiguiente, la hipótesis general alterna de la investigación “Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018” se acepta e inmediatamente se rechaza la hipótesis nula.

CAPITULO IV
DISCUSION

Después de haber realizado el recojo de los datos, los cuales tuvieron como objetivo reflejar la opinión de los trabajadores administrativo contables de las diferentes Instituciones Educativas Privadas del distrito de Comas. Los cuales respondieron al instrumento utilizado para la investigación, el cual fue la encuesta que conto con 25 preguntas dirigidas al área contable y administrativa de los colegios. Para elegir el objetivo de la encuesta se tuvo que realizar un análisis situacional de una Institución Educativa en particular, la cual fue CEGNE HUMANISMO HUMTEC la cual está ubicada en el campo de acción de la investigación. Este diagnóstico impulso la investigación puesto que se encontró la problemática que radica en la actividad económica de la institución y la cual está presente también en la mayoría de colegios particulares de este distrito. Por lo tanto, se compilo información para poder desarrollar una posible solución a la problemática hallada y así proponer esta alternativa de solución con el fin de contribuir a los intentos por disminuir el índice de morosidad en estas instituciones particulares.

Una vez completado el proceso de recolección de los datos ya se pueden dar a conocer los hallazgos de la investigación. Para iniciar con el proceso de discusión iniciaremos con el objetivo general de la investigación que es; analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas-2018. Iniciando con el proceso se obtuvo la confiabilidad del instrumento a través del estadístico de pruebas dos mitades, una de las pruebas más confiables dado que se haya 3 pruebas específicas dentro de su sistema de control. En la investigación el hallazgo de la confiabilidad fue de 0,899 y 0,801 respectivamente en el Alfa de Cronbach, así mismo Sperman Brown 0,903 y la prueba de dos mitades de Guttman 0,867, siendo el resultado del instrumento altamente confiable. Según los resultados obtenidos, las políticas de crédito y cobranza reducen la morosidad en las instituciones educativas privadas del distrito de comas en el año 2018, debido a que en los resultados obtenidos después de aplicar la prueba de Chi cuadrado a la hipótesis general, donde donde el valor de $X^2_c = 750,104$ y el valor de $X^2_t = 146,5673$, es decir que X^2_c es mayor que X^2_t ($750.104 > 146,5673$), donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5% y 117

grados de libertad, entonces rechazamos la nula y aceptamos la alterna. Así mismo los resultados de la presente investigación guardan relación directa con la opinión de: La opinión de Osore y Suller (2013), concluye que El implementar políticas para la reducción de la morosidad, amplia la posibilidad para el cobro puntual de pensiones. Así mismo modelo de GESTION FINANCIERA incrementa considerablemente la rentabilidad de la institución, dado que se logra una mayor recaudación de pensiones. En caso de los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 1 también se ejecutó la prueba de Chi cuadrado, donde el valor de donde el valor de $X^2_c = 388,368$ y el valor de $X^2_t = 73,3115$, es decir que X^2_c es mayor que X^2_t ($388,368 > 73,3115$), donde se ha considerado un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5% y 52 grados de libertad, entonces rechazamos la nula y aceptamos la alterna. Así mismo los resultados de la presente investigación guardan una relación con la opinión de: La opinión de Barrenzuela y Ramos (2013), La institución cuenta con un manual donde se explica claramente los procedimientos a seguir para realizar las actividades de crédito y cobranza, pero se ejecuta de manera empírica sin personal capacitado. En los resultados obtenidos de la hipótesis específica N° 2 también se ejecutó la prueba de Chi cuadrado, donde el valor de donde el valor de $X^2_c = 414,627$ y el valor de $X^2_t = 61,6562$, es decir que X^2_c es mayor que X^2_t ($414,627 > 61,6562$), donde se consideró un nivel de confiabilidad del 95% con un margen de error del 5% y 45 grados de libertad, entonces rechazamos la nula y aceptamos la hipótesis alterna, por ende concluimos que; efectivamente las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas 2018. Es por esto que se entiende que los resultados de la presente investigación guardan relación con la opinión de: La opinión de Ballena (2017), La empresa si cuenta con un procedimiento adecuado de cobranza, pero se ejecuta sin ningún tipo de orientación específica ni una adaptación a la realidad. Por lo tanto, mejorar este plan será muy beneficioso para la institución.

CAPITULO V
CONCLUSIONES

1. De la presente investigación se puede concluir que, las políticas de crédito y cobranza reducen la morosidad en las Instituciones Educativas Privadas año 2018. Es decir, las políticas de crédito y cobranza son un factor que se debe tomar en consideración si es que existe un índice considerablemente alto de morosidad dentro de la institución. Es por ello que, dentro de las instituciones, se deben proponer la estructuración de estas políticas en base a un análisis en sus cuentas por cobrar, siempre tomando en cuenta en que magnitudes estas afectan a su estabilidad económica.
2. Así mismo se concluye también que, la recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las Instituciones Educativas Privadas año 2018. Es decir, que la institución por medio de una estructuración de nuevas políticas, logre evitar que se atrase la cartera vigente, así como recuperar cartera vencida, pesada y de alto riesgo, va a contribuir considerablemente a disminuir el índice de morosidad dentro de la institución. Logrando así mantener una estabilidad en su liquidez.
3. De igual forma se puede concluir que, las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las Instituciones Educativas Privadas año 2018. Es por esto que se puede decir que la mejor continua de las políticas de crédito y cobranza, permitirá que la institución goce de una estabilidad económica continua y evite riesgos de crédito, demora en pago a proveedores y personal, poca capacidad de endeudamiento y una deficiente rotación de cuentas por cobrar.
4. Por lo tanto, la importancia de tener en cuenta que la morosidad es el inicio de un flujo de problemáticas que nacen de ella, es importante el planteamiento y ejecución de políticas y criterios pre establecidos los cuales van a tener que ser seguidos por los trabajadores del área administrativo contable de la institución para así poder evitar o en todo caso mitigar el daño de las consecuencias nacidas por el alto índice de morosidad.
5. Finalmente se concluye que la morosidad puede generar distintas problemáticas que parten de esta. La falta de capital de trabajo, también el criterio que tienen los administradores de las instituciones para permitir seguir estudiando a alumnos cuyas cuentas de años pasados aún no han sido canceladas. Es por esto que es de suma importancia erradicar el problema de morosidad para evitar mayores riesgos.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

Como resultado de la presente investigación se aportan las siguientes recomendaciones:

Se recomienda a las instituciones educativas privadas que estructuren o en todo caso mejoren sus políticas de crédito y cobranza con la finalidad de mitigar el riesgo de crédito, estabilizar su periodo promedio de cobro, estabilizar su índice de liquidez para que de esta manera en consecuencia se incremente la rentabilidad. Es decir, manejar de manera adecuada sus procedimientos de cobranza preestablecidos.

Es recomendable que el principal objetivo de las políticas de crédito y cobranza que se van a estructurar dentro de las instituciones educativas privadas, tengan como fin la recuperación de la cartera vencida, cartera pesada y cartera de alto riesgo, las cuales representan el mayor riesgo y a su vez el factor más determinante que impulsa la morosidad dentro de la economía de la institución.

Se recomendable que las instituciones educativas privadas que requieran de algún préstamo financiero de corto o largo plazo para inversión en infraestructura, calidad de educación, tecnología; estructuren de ante mano políticas de crédito y cobranza eficientes. Puesto que, la capacidad de endeudamiento de cualquier institución depende de cuan estable es su índice de liquidez, por lo tanto, requieren disminuir su índice de morosidad para poder cumplir con su compromiso de pago y salvaguardar la integridad financiera de la institución, sin afectar a la calidad de educación que ofrece la misma.

Es recomendable que cada institución educativa privada con problemas de morosidad, establezca un procedimiento adecuado de seguimiento al moroso, el cual debe estar preestablecido y se debe seguir conforme a lo planteado por todo el que se haga responsable de la actividad de cobranzas dentro de la institución.

Por último, es recomendable que se tenga en cuenta las consecuencias de no contar con un índice de liquidez estable debido a la morosidad, como pueden ser; la falta de capital de trabajo, la generación de problemas internos por parte de los colaboradores, la falta de oportunidad de financiamiento para mejorar infraestructura, así como la calidad en la educación que ofrece la institución, etc.

CAPITULO VII
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICA

- Alcarria, J. (2009). *Contabilidad Financiera I*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=6m42LTDkhzoC&pg=PA28&dq=definicion+de+ingreso&hl=es&>.
- Arimany, N. (2017). *Master en Contabilidad*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books/>
- Asesor Empresarial (20 de agosto de 2010). *Cuenta 19: Estimación de Cuentas de Cobranza Dudosa*. Recuperado de: http://www.asesorempresarial.com/web/blog_i.php?id=32&id_grupo
- Barajas, A. (2008). *Finanzas para no financistas*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books>
- Barrenzuela y Ramos (2013). “Análisis y propuesta de mejora de los Propuesta de Crédito y Cobranza aplicando métodos de calidad con la finalidad de disminuir el índice de incobrabilidad de una institución que otorga crédito educativo ubicado en la ciudad de Guayaquil” (Tesis para optar por el título profesional de Ingeniero en Auditoría y Contaduría Pública). Recuperado de: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/24989>
- Bastra, J. (2018). “Propuesta para disminuir el índice de morosidad según modelo de gestión amistosa de cobranzas en el colegio Adventista El Porvenir” (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1485/Junior_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Bullvant, G. (2010). *Credit Management*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books>
- Brachfield, J. (2008). *Memorias de un cazador de morosos*. Barcelona: Gestión 2000
- Brachfield, J. (2009). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit editorial
- Brachfield, J. (2010). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. España: Profit
- Brachfield, J. (2013). *Análisis del moroso profesional*. España: Profit.

- Carlos, V. (07 de agosto del 2013). *Crédito, Políticas de crédito, PYME*. Recuperado de: <https://creditocobranza.wordpress.com/2013/08/07/las-politicas-de-credito-y-cobranza/>
- Corona, E., Bejarano, V. y Gonzales, J. (2014). *Análisis de estados financieros individuales y consolidados*. Recuperado de: [https://books.google.com .pe/books](https://books.google.com.pe/books)
- Conexión ESAN (4 de agosto de 2017). *Las herramientas de gestión de la cobranza*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/08/las-herramientas-de-gestion-de-la-cobranza/>
- Demetrio (2016). *Diccionario de Contadores*. Lima: Editora FECAT E.I.R.L.
- El nuevo diario (22 de febrero del 2013). *La morosidad: ¿Qué la origina?* Recuperado de: <https://www.elnuevodiario.com.ni/economia/278396-morosidad-que-origina/>
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° Ed.) México: McGraw-Hill.
- Huamán, A (2017). *“Incidencia de la Comunicación 360° como estrategia para reducir el índice de Morosidad en los Pagos Académicos de los Alumnos de la Universidad Alas Peruanas Filial Cajamarca”* (Tesis para optar por el Grado Académico de Maestro en Ciencias) Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1037/INCIDENCIA%20DE%20LA%20COMUNICACION%20360%C2%B0%20COMO%20ESTRATEGIA%20PARA%20REDUCIR%20EL%20%C3%8DNDICE%20DE%20MOROSIDAD%20EN%20LOS%20PAG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Levy, L. (2008). *Planeación financiera en la Empresa Moderna*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&pg=PA212&dq=que+es+politica+de+cobros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjXr52Ss6_dAhWvxVkJHdCsBmQQ6AEIJjAA#v=onepage&q=que%20es%20politica%20de%20cobros&f=false

- Ministerio de Educación (2017). *Boletín Estadístico 2017*. UGEL 04. <https://www.ugel04.gob.pe/organizacion/asesoria/area-de-planificacion-y-presupuesto/4298-boletin-estadistico-2017/file>
- Molina, V. (2005). *Estrategia de cobranza en épocas de crisis*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA1&dq=Politica+de+cobranza&hl=es&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q=Politica%20de%20cobranza&f=false
- Monokroussos, P. y Gortsos, C. (2017). *Non-Performing loans and Resolving Private Sector Insolvency*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id>
- Morales, J. y Morales, A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria
- Olsina, X. (06 de abril del 2009). *Gestión de tesorería*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=YDc_DT6pRnYC&pg=PA31&dq=POPOLITI+DE+COBROS+IMPORTANCIA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj16MXM9bPdAhVP3lMKHacWC6kQ6AEINzAD#v=onepage&q=POLITICA%20DE%20COBROS%20IMPORTANCIA&f=false
- Osores y Suller (2013). *“Modelo de Gestión Financiera Para Reducir la Morosidad en el C.P San Juan Bosco S.A.C”* (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público) Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2451/Osores%20Aquino%20%20Suller%20Arce.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, D. (2018). *“Propuesta de mejora de proceso de cobranza para reducir la morosidad en la Institución Educativa José Pardo”* (Tesis para optar por el título de Contador Público) Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1501/Dina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Reina, O. (2012). *“Diseño de un Modelo de Gestión de Cobranza para disminuir el Índice de Morosidad en los estudiantes de la Universidad de Sipán SAC”* (Tesis para optar por el

título profesional de Contador Público) Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2839/Tesis%20Reina%20Iliquin%20Oscar%20Israel.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Ruiz, M. (2017). *“Propuesta de un plan de Gestión de Cobranza para disminuir el índice de Morosidad en los Estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R. LTDA Chiclayo-2017”* (Tesis para optar por el título profesional de Contador Público). Recuperado de:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4412/Ru%C3%ADz%20Ba>

Parrales, C. (2013). *“Análisis del índice de Morosidad en la cartera de créditos del IECE-GUAYAQUIL y Propuesta de Mecanismo de Prevención de Morosidad y técnicas eficientes de Cobranzas”* (Tesis para optar por el título profesional de Magister en Administración de Empresas) Recuperado de:
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/12345689/5322/1/UPSGT000458.pdf>

Saucedo, H. (2019). *Auditoría Financiera del Capital de trabajo en PYMES*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=eD2dDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Pedrosa, J. (13 de octubre de 2016). *Morosidad*. Recuperado de
<http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Tomás, J. Y Batlle, J. (2008). *Como prevenir la morosidad*. (3° Ed.) Barcelona: Gestión 2000.

Villaseñor, E. (2013). *Elementos de administración de crédito y cobranza*. (4° Ed.). México: Editorial trillas.

CAPITULO VIII

ANEXO

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA PARA LA MOROSIDAD DE LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE COMAS – 2018.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><u>GENERAL</u></p> <p>¿Cómo las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas - 2018?</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.</p>	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas en el distrito de comas – 2018.</p>	<p>POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - CONDICION DE CREDITO - PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO - RIESGO DE CREDITO - FRACCIONAMIENTO - CONCEPTO DE COBRANZA - COBRANZA PREVENTIVA - COBRANZA DUDOSA - CASTIGO DE CUENTAS POR COBRAR - CARTERA VIGENTE - CARTERA VENCIDA - CARTERA PESADA - CARTERA DE ALTO RIESGO 	<ol style="list-style-type: none"> 1. TIPO DE ESTUDIO El tipo de estudio a realizar es aplicado, porque se investigará en relación a una situación de la realidad y para ser aplicada a la sociedad. 2. DISEÑO DE ESTUDIO El tipo de diseño a realizar es no experimental, porque no manipularemos las variables. <p>POBLACIÓN</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. TIPO DE MUESTRA La muestra de la investigación estará constituida por 10 instituciones privadas de comas. TAMAÑO DE MUESTRA Se utilizará el muestro probabilístico, subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos. 4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS Variable 1: POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia. Variable 2: MOROSIDAD Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta Instrumento: El instrumento será el cuestionario que es de elaboración propia.
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿Cómo la recuperación de cartera permitirá reducir la morosidad en las instituciones privadas en el distrito de comas - 2018?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Analizar si la recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones privadas en el distrito de comas – 2018.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>La recuperación de cartera permite reducir la morosidad en las instituciones privadas en el distrito de comas – 2018.</p>	<p>MOROSIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - FACTORES INTERNOS - FACTORES EXTERNOS - SEGUIMIENTO DEL MOROSO - LA CULTURA DEL NO PAGO - INGRESOS - UTILIDADES - PERDIDA - RATIO DE MOROSIDAD - RATIO DE LIQUIDEZ - CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO - PERIODO PROMEDIO DEL NO PAGO - ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR - PERIODO DE CUENTAS POR COBRAR 	
<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>¿Cómo las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas de comas - 2018?</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Analizar si las políticas de crédito y cobranza permitirán reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas de comas – 2018.</p>	<p><u>ESPECIFICO</u></p> <p>Las políticas de crédito y cobranza permiten reducir el índice de morosidad en las instituciones educativas privadas de comas – 2018.</p>			

Anexo 2

CUESTIONARIO

TESIS: Políticas de Crédito y Cobranza para reducir la Morosidad en las Instituciones Educativas Privadas del distrito de Comas - 2018	
OBJETIVO: Analizar si las Políticas de crédito y cobranza permitirán reducir la morosidad en las Instituciones Educativas Privadas en el distrito de Comas - 2018	
1. GENERALIDADES: Esta información será utilizada en forma confidencial, anónima y acumulativa; por lo que agradeceré proporcionar informaciones veraces, solo así serán realmente útiles para la presente investigación.	IMPORTANTES: El presente Cuestionario está dirigida al área administrativa contable de la Institución Educativa
2. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO	
2.1 Área donde labora	
3. DATOS DEL INFORMANTE	
3.1 ¿Cuál es el cargo que desempeña en su empresa?	
Administración () Contabilidad ()	
3.2 Tiempo de Servicio en el cargo actual:	

POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA					
MARQUE CON ASPA (X) SEGÚN CREA CONVENIENTE					
PREGUNTAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	1.Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Indiferente	4.En acuerdo	5.Totalmente de acuerdo
Es importante que las condiciones del crédito esten claramente estipuladas dentro de las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa.					
El proceso de otorgamiento de crédito debe estipular los parámetros y factores para realizar la prestación del servicio educativo a los alumnos por ende estos deben estar plasmados en las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa.					
El riesgo de crédito se ve reducido mediante la estructuración y aplicación de unas políticas de crédito y cobranza efectivas.					
El fraccionamiento de la deuda tiene como fin de recuperar un promedio de cartera vencida por lo tanto debe estar estipulado dentro de las políticas de crédito y cobranza.					
La cobranza preventiva es parte esencial dentro de los procedimientos estipulados en las políticas de crédito y cobranza.					
La cobranza dudosa es base de análisis para la realización y ejecución de las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa.					
Los conceptos de cobranza deben estar claramente estipulados en las políticas de crédito y cobranza de la institución educativa.					
El castigo de cuentas por cobrar es el procedimiento final a ejecutarse cuando las políticas de crédito y cobranza no fueron eficientes dentro de la institución educativa.					

Es importante darle seguimiento a la cartera vigente de padres de familia por medio de las políticas de crédito y cobranza.					
Es análisis de la cartera vencida permite estructurar los procedimientos para su recuperación los cuales están dictados en las políticas de crédito y cobranza.					
La cartera pesada de la institución educativa debe ser recuperada por medio de la ejecución de las políticas de crédito y cobranza.					
La cartera de alto riesgo comprendida por todos los padres que ya no tienen vínculo con la institución educativa se puede recuperar por medio de la ejecución de las políticas de crédito y cobranza.					

MOROSIDAD					
PREGUNTAS	NIVEL DE CONOCIMIENTO				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	En acuerdo	Totalmente de acuerdo
Se debe considerar que los factores internos propios de la institución educativa pueden llegar a generar morosidad dentro de ella.					
Los factores externos a la institución educativa son los principales generadores de morosidad dentro de ella.					
El seguimiento del moroso permite a la institución educativa proporcionarse de información con la cual puede reducir el índice de morosidad.					
La cultura del no pago es un hábito presente en los padres de familia que genera morosidad a la institución educativa.					
Los ingresos en las instituciones educativas se ven directamente afectados por la morosidad presente por parte de los padres de familia.					
Las utilidades se ven directamente afectadas por la morosidad presente en la institución educativa.					
Las pérdidas para la institución educativa pueden llegar a ser considerables si no se erradica el problema de morosidad.					
El ratio de morosidad dentro de la institución educativa es elevado dado a la falta de pagos por parte de los padres de familia.					
El ratio de liquidez que muestra si la institución educativa puede cumplir con sus obligaciones de pago a corto plazo, se ve afectado por la morosidad presente en ella.					
La capacidad de endeudamiento de la institución educativa presenta un mayor riesgo si se tiene un nivel de morosidad alto en la actualidad.					
La rotación de cuentas por cobrar se ve afectada directamente por la demora en los pagos de los padres de familia lo cual genera morosidad dentro de la institución educativa.					
El periodo de cuentas por cobrar es alto debido a la morosidad que presenta la institución educativa.					
El periodo promedio de pago a proveedores se puede ver afectado por el alto nivel de morosidad dentro de las instituciones educativas.					

ANEXO 3
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: IBARRA FRETTEL, WALTER

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de 9no ciclo de la Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Bachiller en Contabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE COMAS - 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,


Firma
Apellidos y nombre:
Santiago Navarrete Jesús Renato
D.N.I: 77910095

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Ibarra Freije Walter Gregorio

DNI: 06048255

Especialidad del validador: Dr. CONTABILIDAD

30 de 11 del 2018



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: CABRERA ARIAS, LUIS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de 9no ciclo de la Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Bachiller en Contabilidad.

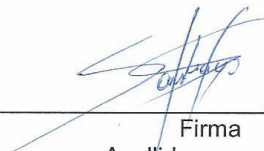
El título nombre de mi proyecto de investigación es: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE COMAS - 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre:
Santiago Navarrete Jesús Renato

D.N.I.: 77910095

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: CABRERA ARIAS LUIS MARTÍN

DNI: 08870041

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

23 de ABRIL del 20 19



Firma del Experto Informante.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: *Diaz Piaz, Donato*

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de 9no ciclo de la Escuela de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima norte requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el Bachiller en Contabilidad.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS DEL DISTRITO DE COMAS - 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Apellidos y nombre:
Santiago Navarrete Jesús Renato
D.N.I.: 77910095

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Díaz Donats

DNI: 08467350

Especialidad del validador: Substancias

02 de MAYO del 2019



Firma del Experto Informante.

ANEXO 4

MATRIZ DE DATOS

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Numérico	8	0	Es importante que las condiciones del cr...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Numérico	8	0	El proceso de otorgamiento de crédito de...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Numérico	8	0	El riesgo de crédito se ve reducido media...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Numérico	8	0	El fraccionamiento de la deuda otorgado ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Numérico	8	0	La cobranza preventiva es parte esencial ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Numérico	8	0	La cobranza dudosa es base de análisis ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Numérico	8	0	Los conceptos de cobranza deben estar ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Numérico	8	0	El castigo de cuentas por cobrar es el pro...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Numérico	8	0	Es importante darle seguimiento a la cart...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Numérico	8	0	Es análisis de la cartera vencida permite ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Numérico	8	0	La cartera pesada de la institución educat...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Numérico	8	0	La cartera de alto riesgo comprendida por...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Numérico	8	0	Se debe considerar que los factores inter...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Numérico	8	0	Los factores externos a la institución edu...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Numérico	8	0	El seguimiento del moroso permite a la in...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Numérico	8	0	La cultura del no pago es un hábito prese...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Numérico	8	0	Los ingresos en las instituciones educativ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Numérico	8	0	Las utilidades se ven directamente afecta...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Numérico	8	0	Las pérdidas para la institución educativa ...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Numérico	8	0	El ratio de morosidad dentro de la instituc...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Numérico	8	0	El ratio de liquidez que muestra si la insti...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Numérico	8	0	La capacidad de endeudamiento de la ins...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Numérico	8	0	La rotación de cuentas por cobrar se ve af...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	p24	Numérico	8	0	El periodo de cuentas por cobrar es alto d...	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	p25	Numérico	8	0	El periodo promedio de pago a proveedores	{1, Totalmente en desacuerdo}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos **Vista de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 5

MATRIZ DE APLICACION

*SPSS Políticas X ciclo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: p1 4 Visible: 25 de 25 variables

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5
2	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
6	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
7	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5
10	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
11	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5
12	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	5
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4
15	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
16	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5
22	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
23	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	4	5	3	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ANEXO 6

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2 . (Continuación)

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
30	59,7022	56,3325	53,6719	50,8922	46,9792	43,7730	40,2560	37,9902	36,2502	34,7997	33,5302	32,3815	31,3159	30,3073	29,3360
31	61,0980	57,6921	55,0025	52,1914	48,2319	44,9853	41,4217	39,1244	37,3591	35,8871	34,5981	33,4314	32,3486	31,3235	30,3359
32	62,4873	59,0461	56,3280	53,4857	49,4804	46,1942	42,5847	40,2563	38,4663	36,9730	35,6649	34,4804	33,3809	32,3394	31,3359
33	63,8694	60,3953	57,6483	54,7754	50,7251	47,3999	43,7452	41,3861	39,5718	38,0575	36,7307	35,5287	34,4126	33,3551	32,3358
34	65,2471	61,7382	58,9637	56,0609	51,9660	48,6024	44,9032	42,5140	40,6756	39,1408	37,7954	36,5763	35,4438	34,3706	33,3357
35	66,6192	63,0760	60,2746	57,3420	53,2033	49,8018	46,0588	43,6399	41,7780	40,2228	38,8591	37,6231	36,4746	35,3858	34,3356
36	67,9850	64,4097	61,5811	58,6192	54,4373	50,9985	47,2122	44,7641	42,8788	41,3036	39,9220	38,6693	37,5049	36,4008	35,3356
37	69,3476	65,7384	62,8832	59,8926	55,6680	52,1923	48,3634	45,8864	43,9782	42,3833	40,9839	39,7148	38,5348	37,4156	36,3355
38	70,7039	67,0628	64,1812	61,1620	56,8955	53,3835	49,5126	47,0072	45,0763	43,4619	42,0450	40,7597	39,5643	38,4302	37,3354
39	72,0550	68,3830	65,4753	62,4281	58,1201	54,5722	50,6598	48,1263	46,1730	44,5395	43,1053	41,8040	40,5935	39,4446	38,3354
40	73,4029	69,6987	66,7660	63,6908	59,3417	55,7585	51,8050	49,2438	47,2685	45,6160	44,1649	42,8477	41,6222	40,4589	39,3353
45	80,0776	76,2229	73,1660	69,9569	65,4101	61,6562	57,5053	54,8105	52,7288	50,9849	49,4517	48,0584	46,7607	45,5274	44,3351
50	86,6603	82,6637	79,4898	76,1538	71,4202	67,5048	63,1671	60,3460	58,1638	56,3336	54,7228	53,2576	51,8916	50,5923	49,3349
55	93,1671	89,0344	85,7491	82,2920	77,3804	73,3115	68,7962	65,8550	63,5772	61,6650	59,9804	58,4469	57,0160	55,6539	54,3348
60	99,6078	95,3443	91,9518	88,3794	83,2977	79,0820	74,3970	71,3411	68,9721	66,9815	65,2265	63,6277	62,1348	60,7128	59,3347
70	112,3167	107,8079	104,2148	100,4251	95,0231	90,5313	85,5270	82,2553	79,7147	77,5766	75,6893	73,9677	72,3583	70,8236	69,3345
80	124,8389	120,1018	116,3209	112,3288	106,6285	101,8795	96,5782	93,1058	90,4053	88,1303	86,1197	84,2840	82,5663	80,9266	79,3343
90	137,2082	132,2554	128,2987	124,1162	118,1359	113,1452	107,5650	103,9040	101,0537	98,6499	96,5238	94,5809	92,7614	91,0234	89,3342
100	149,4488	144,2925	140,1697	135,8069	129,5613	124,3421	118,4980	114,6588	111,6667	109,1412	106,9058	104,8615	102,9459	101,1149	99,3341
120	173,6184	168,0814	163,6485	158,9500	152,2113	146,5673	140,2326	136,0620	132,8063	130,0546	127,6159	125,3833	123,2890	121,2850	119,3340
140	197,4498	191,5653	186,8465	181,8405	174,6478	168,6130	161,8270	157,3517	153,8537	150,8941	148,2686	145,8629	143,6043	141,4413	139,3339
160	221,0197	214,8081	209,8238	204,5300	196,9152	190,5164	183,3106	178,5517	174,8283	171,6752	168,8759	166,3092	163,8977	161,5868	159,3338
180	244,3723	237,8548	232,6198	227,0563	219,0442	212,3039	204,7036	199,6786	195,7434	192,4086	189,4462	186,7282	184,1732	181,7234	179,3338
200	267,5388	260,7350	255,2638	249,4452	241,0578	233,9942	226,0210	220,7441	216,6088	213,1022	209,9854	207,1244	204,4337	201,8526	199,3337
250	324,8306	317,3609	311,3460	304,9393	295,6885	287,8815	279,0504	273,1944	268,5987	264,6970	261,2253	258,0355	255,0327	252,1497	249,3337
300	381,4239	373,3509	366,8439	359,9064	349,8745	341,3951	331,7885	325,4090	320,3971	316,1383	312,3460	308,8589	305,5741	302,4182	299,3336
500	603,4458	593,3580	585,2060	576,4931	563,8514	553,1269	540,9303	532,8028	526,4014	520,9505	516,0874	511,6081	507,3816	503,3147	499,3335
600	712,7726	701,8322	692,9809	683,5155	669,7690	658,0936	644,8004	635,9329	628,8157	622,9876	617,6713	612,7718	608,1468	603,6942	599,3335