



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P 10 de  
Octubre de Ciudad de Dios, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Quilcate Silva, Angie Gianela (ORCID: 0000-0002-8100-6855)

**ASESORES:**

MBA. Aguilar Chávez, Pablo Valentino (ORCID: 0000-0002-8663-3516)

Dra. Otiniano León, Mabel Ysabel (ORCID: 0000-0002-0637-6717)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Marketing

**CHEPÉN – PERÚ**

2021

## **Dedicatoria**

Esta investigación va dedicada principalmente a mis abuelos Paula Alcántara y Máximo Silva, quienes tuvieron plena confianza en mis capacidades y formaron parte de mi educación, a mi madre por ser quien impulsó mis metas, me brindó seguridad y es el pilar de mi vida, a mi padre y hermano por motivarme a seguir adelante sin rendirme.

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiarme, cuidar de mí y permitirme llegar hasta este momento.

Un sincero agradecimiento a mi asesor MBA. Pablo Aguilar Chávez por su gran labor e infinitas enseñanzas y a Lic. Luis Valdivieso Merino, quien guio el inicio de mi vida universitaria.

Agradecer además a la I.E.P “10 de octubre” por proporcionar la información para el desarrollo de esta investigación.

Y agradecer a los docentes que fueron parte de mi formación, a la Universidad Cesar Vallejo por las oportunidades, las herramientas de estudio y por seguir fomentando la innovación y creatividad de sus estudiantes.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de contenidos .....	iii
Índice de tablas.....	iv
Índice de figuras.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	1
III. METODOLOGÍA .....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	8
3.2. Variables .....	9
3.3. Población y muestra.....	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez .....	10
3.5 Procedimientos .....	10
3.6 Método de análisis de datos.....	10
3.7 Aspectos éticos .....	11
IV. RESULTADOS .....	12
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES.....	21
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS .....	24
ANEXOS.....	29

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Probabilidad de riesgo según los factores seleccionados.....</i>	11
<b>Tabla 2</b> <i>Nivel de ingresos de los clientes de la institución educativa.....</i>	12
<b>Tabla 3</b> <i>Ingresos destinados para la educación de los clientes de la institución educativa .....</i>	12
<b>Tabla 4</b> <i>Perfil del cliente con menor y mayor riesgo de morosidad .....</i>	14
<b>Tabla 5</b> <i>Coeficientes del modelo de regresión logística para evaluar el riesgo de morosidad.....</i>	15
<b>Tabla 6</b> <i>Porcentaje de correcta estimación del modelo de regresión logística.....</i>	15

## Índice de figuras

<b>Figura 1:</b> <i>Distribución porcentual según la condición de morosidad de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios.....</i>	33
<b>Figura 2:</b> <i>Distribución porcentual según la edad de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	34
<b>Figura 3:</b> <i>Distribución porcentual según el género de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	34
<b>Figura 4:</b> <i>Distribución porcentual según el número de hijos de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	34
<b>Figura 5:</b> <i>Distribución porcentual según el estado civil de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	35
<b>Figura 6:</b> <i>Distribución porcentual según el nivel de educación de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	36
<b>Figura 7:</b> <i>Distribución porcentual según el lugar de procedencia de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	37
<b>Figura 8:</b> <i>Distribución porcentual según la zona de procedencia de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	36
<b>Figura 9:</b> <i>Distribución porcentual según los ingresos monetarios de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	38
<b>Figura 10:</b> <i>Distribución porcentual según la situación laboral de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	38
<b>Figura 11:</b> <i>Distribución porcentual según el dinero destinado para los estudios de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.....</i>	39

## **Resumen**

La presente investigación buscó determinar los factores asociados a la morosidad en clientes de la institución educativa ubicada en Ciudad de Dios, se consideró un estudio con enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con diseño no experimental, aplicado a una muestra de 65 padres de familia con hijos estudian en la institución ya mencionada. Se aplicó cuestionarios a la totalidad de la muestra, tras la recolección de los datos de información y análisis descriptivo, se encontró que el modelo de regresión logística utilizado para la investigación presentó un 94.2% de certeza, garantizando mejores resultados. Asimismo, se identificaron ciertos caracteres que pueden ser influyentes a la condición de moroso.

Palabras clave: Factores, morosidad, educación

## **Abstract**

The present research sought to determine the factors associated with delinquency in clients of the educational institution located in Ciudad de Dios, it was considered a study with a quantitative approach, applied type, with non-experimental design, applied to a sample of 65 parents with children studying at the aforementioned institution. Questionnaires were applied to the entire sample, and after the collection of data and descriptive analysis, it was found that the logistic regression model used for the research presented 94.2% certainty, guaranteeing better results. Likewise, certain characteristics were identified that can be influential to the delinquent condition.

Keywords: Factors, delinquency, education.



## I. INTRODUCCIÓN

La economía es un factor muy importante en el crecimiento de un país u organización, pues es considerada como el motor de crecimiento y desarrollo; por lo mismo, en situación de crisis económica y social, que se viene presentando; reducir el impacto de la morosidad es uno de los principales objetivos.

En este contexto, debido a la crisis que atraviesa el mundo; en argentina surgieron algunas de las características específicas que incluyen variables personales (tales como: edad, nacionalidad, sexo, educación, estado civil) y características del hogar (tales como: zona de residencia, situación económica, personas por hogar), para explicar el comportamiento de clientes, en relación a pagos y los problemas que influyen en la demora de los mismos (Golman y Bekerman, 2021). Por su parte, las organizaciones peruanas no son ajenas a este tipo de situación; y uno de los sectores que resalta es de educación. Giovanni Arias, gerente general del sistema de gestión de la calidad educativa (SGCE) mencionó que, alrededor de 24 mil son las instituciones educativas privadas que posee el Perú (Gestión,2019), un importante número que es aporte a la economía del país, por ello, propone múltiples formas de gestionar la reducción del índice de morosidad que se presentan a lo largo de un ejercicio económico. Según un informe del Grupo Educación al Futuro (GEF), el 49% de colegios privados subirá sus pensiones en un 6% (RPP, 18 de enero, 2021); por ello muchos de los padres no podrán solventar un gasto elevado, por ende, acceder a una educación de nivel para los menores de casa. La morosidad es la demora en los pagos; el padre moroso pagará de algún modo esa deuda, pero la institución no puede esperar a que eso ocurra, porque ellos deben cumplir con sus obligaciones con los docentes u otros administrativos de la organización.

Este tipo de organizaciones, se encuentran establecidas también, en el Centro poblado menor Ciudad de Dios, considerado como una oportunidad para una educación de calidad de los habitantes de la localidad. Por consiguiente, destacamos la presencia de la I.E.P 10 de octubre, una organización enfocada a la

enseñanza y formación de niños y jóvenes desde el año 1999. Sin lugar a dudas una de las principales instituciones de la localidad gracias a los logros y reconocimientos obtenidos a lo largo de su vida institucional. Sin embargo, como cualquier organización depende de los ingresos económicos que pueda generarse por el desarrollo de su actividad, sin lugar a dudas existen factores; tales como, demográficos, geográficos y económicos; que podrían estar ligados a la existencia de un índice de morosidad, limitando los esfuerzos para el crecimiento en la institución.

En este sentido, la presente investigación planteó la pregunta, ¿Cuáles son los factores asociados a la morosidad en clientes de la Institución Educativa Particular “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021?

Por lo expuesto, se justifica teóricamente al realizarse con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre los diversos factores que puede influir en el crecimiento de la morosidad en el sector educativo, cuyos resultados podrán presentarse como propuestas, para mejorar la segmentación del mercado que se pretende alcanzar sin presentar problemas de morosidad. Además, presenta una justificación práctica ya que existe la necesidad, por parte de los colegios privados, el conocer e identificar las características específicas de un potencial cliente moroso, que pueda afectar los fines de la organización. Asimismo, se justifica por su utilidad práctica porque servirá de apoyo para futuras investigaciones, al haber usado instrumentos para recolectar datos que contribuyan al tema de interés.

Para la siguiente investigación se buscó el siguiente objetivo principal: determinar los factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P “10 de Octubre” Ciudad de Dios; y de manera específica: identificar qué factores demográficos minimizan el riesgo de morosidad, identificar qué factores geográficos minimizan el riesgo de morosidad, identificar qué factores económicos minimizan el riesgo de morosidad y realizar el perfil del cliente con mayor riesgo de morosidad en los clientes de la I.E.P 10 de Octubre y realizar el perfil del cliente con menor riesgo de morosidad en clientes de la I.E.P 10 de Octubre.

## II. MARCO TEÓRICO

Tras la revisión de investigaciones desarrolladas en distintos países del mundo, se encontró a Chandia, M. y Carrasco, G. (2015), que en su investigación *factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario*, se estudió el análisis de los agentes que inciden en la morosidad de los deudores de créditos universitarios, para decretar un perfil. Fue un estudio de tipo cuantitativo, que permitió analizar datos de manera numérica, además tuvo como población de estudio a la población universitaria perteneciente a la sede Concepción y Chillán, específicamente de alumnos egresados durante el año 2012 y financiaron sus estudios con el fondo de crédito universitario, con una base constituida por 869 datos. Los principales resultados fueron que existían distintos tipos de morosos, clasificándolos en tipo A, B, C y D cada uno de ellos con sus propias características. Además, se concluyó que, a pesar que dentro de la muestra son una población pequeña, son los varones quienes presentan la mayor situación de morosidad, en su mayoría provienen de colegios particulares.

Por su parte, Quezada (2020), en su investigación *la morosidad en la situación económica financiera de una institución educativa privada*, llevada a cabo en el distrito La Esperanza; tuvo como objetivo establecer los efectos en la situación económica financiera de la morosidad. Asimismo, se identificó que fue un estudio de tipo aplicada, ya que se enfocó en encontrar las razones de la existencia de morosidad en la institución Salesiano San Carlos, quien a su vez compuso la población de dicho estudio, por otro lado, la composición de su muestra fue la institución educativa privada Salesiano San Carlos, de los ejercicios 2015-2016; el instrumento empleado fue la ficha de registro de datos. Los hallazgos principales fueron que el índice de morosidad de la institución estaba por encima del 26%, lo que catalogan de alto por referencias anteriores que indicaban que debería ser menor a 15%. Finalmente se concluyó que, el incremento de la morosidad se debía a que la organización no contaba debidamente con protocolos y políticas para la cobranza, sin embargo, poseía circulante para que cumpliera con sus obligaciones.

En una investigación de Bernal y Edquen (2017), respecto a *factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad*, desarrollado en el colegio Simón Bolívar, de la región San Martín; tuvo como objetivo principal determinar la relación de los factores socio - económicos con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar. Fue un estudio de tipo correlacional, ya que busca dar a conocer la relación de los factores con la morosidad, la población estuvo constituida por responsables financieros morosos del colegio Simón Bolívar que son en total 300 (clientes morosos), utilizando un instrumento conocido como cuestionario, aplicado a cada uno de los miembros de la población muestral compuesta por 169. Los principales resultados se enfocan a las variables demográficas como: el género, la edad, estado civil, religión, procedencia; así como a económicos, sociales y culturales. Se concluyó que por su parte el factor económico presenta una relación positiva media con la morosidad con un 60.2%; por su parte el social presenta una relación positiva media en un 54.4% y finalmente que el cultural tiene una relación positiva media en un 53.5%.

Chambi. (2020), en su estudio "*Factores externos y la morosidad de la facultad de ingeniería y arquitectura*", llevada a cabo en la universidad peruana unión en el año 2019. Cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre los factores externos y morosidad de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura. Fue un estudio de tipo descriptivo correlacional, y la población de estudio fueron los estudiantes de la facultad de ingeniería y arquitectura, conformada por una muestra de 100 estudiantes, utilizó como instrumento la encuesta. Los principales resultados estuvieron enfocados a la información sociodemográfica, factores económicos, factor cultural y factor financiero. Concluyó que cuanto mayor sea la percepción de los factores externos, menos será la morosidad de los estudiantes; de manera contraria que cuando la percepción de los factores externos sea menor, la morosidad será mayor. Ello significa que en cuanto una de las variables aumente, la otra disminuirá.

Burgos y Vigo. (2018), en su investigación de *factores demográficos, geográficos y económicos asociados a la morosidad en clientes de la empresa*

*multinivel CAED E.I.R.L - UNIQUE, elaborado en la provincia de Pacasmayo*, la cual tuvo como objetivo determinar los factores demográficos, geográficos y económicos relacionados a la morosidad en clientes de la empresa multinivel. Fue un estudio de tipo correlacional multivariado, no experimental, donde la población fue 616 clientes que realizaron sus compras de la campaña 9, con una muestra de 163 hombres y mujeres clientes; el instrumento empleado fue la ficha de recolección de datos. Los principales resultados estuvieron relacionados con el demográfico, donde la educación secundaria y superior aminoran el porcentaje de riesgo de morosidad, al igual que el lugar de procedencia lo hace en un 77%. Concluyendo así que dentro de los factores demográficos que ayudan a minimizar riesgos de morosidad se encuentran la edad y la educación.

Por otro lado, Cáceres (2018), en su estudio sobre *gestión financiera y morosidad en las instituciones educativas privadas de nivel secundaria del distrito de Independencia*. Tuvo como objetivo determinar de qué manera la gestión financiera influye en la morosidad de las instituciones educativas particulares. Fue un estudio de tipo descriptivo-correlacional, ya que explicó características, grado de relación de los fenómenos en observación, teniendo una población muestral de 42 instituciones educativas privadas; utilizando como instrumento el cuestionario. Los principales resultados estuvieron enfocados la rentabilidad de la empresa y su liquidez, a sus cronogramas de pagos y la eficacia de los mismos, donde un 73,81% indicó su falta de cumplimiento; por otra parte, el 66.67% mostró que establecer los índices de morosidad son esenciales para mejorar la gestión financiera. Se concluyó que la relación entre las dos variables es significativa, ello viene perjudicando económica y financieramente a la misma por lo que se deben establecer modelos de gestión.

Guevara. (2020), en su investigación respecto a *factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la financiera Ed pyme Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018*, se enfocó en determinar la influencia de los factores económicos, sociales y culturales en la morosidad de la financiera. Fue un estudio de tipo descriptivo con un enfoque cuantitativo, no experimental, teniendo

una población muestral de 70 clientes morosos de los créditos; empleando como instrumento el cuestionario para la recolección de datos. Los principales resultados fueron que el 81% de los encuestados señalan que el nivel de ingresos es un factor que conlleva a incurrir en morosidad, al igual que el periodo de crédito y la tasa de interés. Se concluyó así que los factores que causaban morosidad en la financiera eran el nivel de ingresos, la actividad económica, el nivel de instrucción, el estado de salud y las costumbres.

Pun. (2020), en su estudio sobre *estrategias de cobranza a clientes morosos*, realizado en la caja municipal de ahorro y crédito Piura de Pucallpa. Tuvo como objetivo de investigación determinar las estrategias de cobranza que se podrían aplicar a los clientes morosos de la caja antes mencionada. Fue un estudio de tipo descriptivo, aplicada, donde la muestra estuvo constituida por 72 clientes; empleando como instrumento el cuestionario para la recolección de datos relevantes a la investigación. Los principales resultados fueron principalmente enfocados a la segmentación de los clientes deudores, donde el 23.61% señalan que siempre tienen deudas antiguas; también a la mención de las alternativas de cobranza a los clientes y a los beneficios por los pagos puntuales. Se concluyó así que del total de clientes morosos siempre tienen presente los beneficios de pagos puntuales, así como las alternativas de cobranza y la organización debía de trabajar en la aplicación de estrategias de cobros.

Respecto a las variables de estudio de esta investigación se observa la morosidad, término que muchas veces causa confusión, sin embargo, en principio la morosidad es la condición atribuida a quien no cumple, se retrasa al efectuar los pagos o que los realiza con lentitud (Mamani, 2019), y a su vez, el cliente moroso es la consecuencia inmediata de lo anterior, denominado así por ser la persona que no cumple con sus pagos por falta de dinero en el tiempo o fechas establecidas con anterioridad (Acuña, 2020). Tomando en cuenta al estudio de las variables permitió expresar que demográficas, son aquellas características que permiten describir y dividir a la población, de modo que sea uniforme; tales como: edad, sexo, hijos, número de hijos; por su parte las geográficas son factores que caracterizan y

permiten la división territorial de países, regiones, ciudades, provincias, zona, etc. y las variables económicas hace referencia a características propias que describen cierta situación de la economía en el hogar (Burgos y Vigo, 2018). Además, para el estudio se utilizó el modelo de regresión logística expresado por (Walter y Samuel, 2015), como un método que actualmente se ha convertido muy útil para el análisis de datos, utilizándose en predicciones de los resultados o para la formulación de una variable categórica (con 2 o más categorías) en base a variables independientes. La ecuación del modelo es:

$$\ln \frac{p_i}{1 - p_i} = \beta + \beta x + \beta x + \dots + \beta x$$

Donde:

$p_i$ : probabilidad de ocurrencia de un evento

$\beta$ 's: coeficiente del modelo de regresión logística

$X$ 's: variables independientes

Además, Sea:

$$\frac{p(x)}{1 - p(x)} = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k$$

Donde:

$$\frac{p(x)}{1 - p(x)}$$

Es el odds (probabilidad existente), el cual es un indicador que estima el valor en que es más o poco probable que ocurra un evento (que un cliente sea moroso).

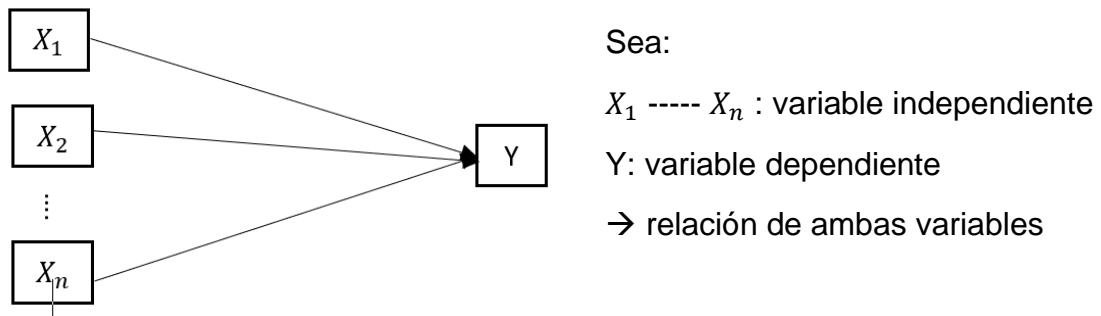
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

(Hernández, 2014) el término diseño hace referencia a la elaboración de un proceso cuyo propósito es responder al planteamiento del problema en base a la información obtenida. Asimismo, un diseño no experimental, trata de observar un fenómeno o suceso en su estado natural para luego ser analizado.

Por lo expuesto, esta investigación se desarrolló con un diseño no experimental, ya que se realizó sin adulterar las variables y los datos recolectados sirvieron sólo para ser observados y analizados. Por otro lado, fue una investigación transversal ya que se realizó en un solo tiempo, y sólo se realizó una medición, recolectando la información en el presente.

Además, tuvo un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, con nivel correlacional multivariado, ya que se plantea la existencia de una relación entre una variable dependiente y dos o más independientes.





### **3.2. Variables y operacionalización**

- **Variable dependiente**

#### **Morosidad**

Díaz (2014) citado por Quintana, (2018) señala que la morosidad es la acción de no cumplir con los pagos en el tiempo y fecha establecida, es decir, deudor que paga a destiempo pero que en algún momento lo hace.

- **Variable independiente**

#### **Factores demográficos**

Es así que Burgos y Vigo (2018) expresan que son aquellas características que describen o dividen a una población, de manera que se pueda diferenciar.

#### **Factores geográficos**

Según Burgos y Vigo (2018) son aspectos que facilitan la división territorial de una determinada zona.

#### **Factores económicos**

Peñafiel (2015) citado por Chambi, (2020) define esta variable como una actividad con tendencia a describir aspectos monetarios dentro de una organización o ingresos de las familias, además definen la situación financiera.

### **3.3. Población y muestra**

- **Población**

El presente estudio contó con una población de 139 padres de familia (clientes) que registraron pagos de mensualidades en la institución educativa particular 10 de octubre en el año 2021.

- **Muestra**

Estuvo constituida por 69 padres de familia de la institución educativa particular 10 de octubre los cuales realizaron sus pagos de mensualidades en el presente año.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos y validez**

- **Técnica**

Young (2015), señala que el objetivo de la encuesta es realizar un conjunto consecutivo de preguntas, con el fin de recolectar la información requerida de una población determinada o señalada por el investigador. Por ello, se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos.

- **Instrumento**

Meneses (2016), logra definir al cuestionario como a un instrumento útil para la recolección de datos en diversas investigaciones cuantitativas, además podríamos decir que es una herramienta necesaria si el investigador desea recoger información mediante preguntas específicas y estructuradas su población o muestra seleccionada. Por lo expuesto, para esta investigación se utilizó el cuestionario como instrumento para la recolección de datos.

- **Validez**

Para el desarrollo de la investigación la validación de instrumentos estuvo a cargo de 3 docentes expertos, de la Universidad César Vallejo, a fin de respaldar el cuestionario que usado en la recolección de datos.

- **Confiabilidad**

La investigación no requirió de evaluación de confiabilidad, debido a que las escalas son nominales.

### **3.5 Procedimientos**

La investigación se llevó a cabo bajo las coordinaciones directas con la institución, garantizando así el acceso a la información necesaria para el alcance de

los objetivos. Asimismo, la recolección de datos se realizó mediante el uso de los instrumentos antes mencionados. Con la información que se obtuvo de los clientes se procedió a tabular en hoja de Excel, para luego ser analizados. Además, se utilizó el programa SPSS para procesar algunos de los datos.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Para el estudio de la variable se usó tablas de frecuencia, gráficos estadísticos, asimismo se complementó la investigación con el uso de la regresión logística, obteniendo así los datos para su análisis y estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

Esta investigación se llevó a cabo bajo los conceptos de conducta responsable en investigación, respetando los principios y normas éticas por lo que se garantiza la buena manipulación de información recopilada, rechazando cualquier hecho relacionado a la mala conducta científica. Además, se respetaron los lineamientos presentados por la Universidad César Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### Objetivos específicos

OE1: Identificar qué factores demográficos minimizan el riesgo de morosidad

OE2: Identificar qué factores geográficos minimizan el riesgo de morosidad

OE3: Identificar qué factores económicos minimizan el riesgo de morosidad

Tabla 1

*Probabilidad de riesgo según los factores seleccionados*

Factores	Odds Ratio
Edad	0.776
Nro de hijos	0.197
Nivel educativo	0.430
Ingresos	5.986
Situación laboral	0.000
Dinero para educación	12.295

*Nota: Datos obtenidos de la muestra*

### Interpretación:

En la tabla 1, se observa que los factores ingresos y dinero para educación (5.986 y 12.295 respectivamente) aumentan el riesgo de morosidad de los clientes, sin embargo, uno de los resultados muy particulares se estudia dentro de los clientes que laboran, el OR=0.00, el cual refleja que dicha condición no implicará riesgo alguno.

**Objetivo específico 5:** Realizar el perfil del cliente con menor riesgo de morosidad en clientes de la I.E.P 10 de Octubre

Tabla 2

*Nivel de ingresos de los clientes de la institución educativa*

	Clientes	%
600-800	25	36.2
800-1000	16	23.2
1000-1200	28	40.6
Total	69	100.0

*Nota: Datos obtenidos de la muestra*

Tabla 3

*Ingresos destinados para la educación de los clientes de la institución educativa*

	Clientes	%
100-300	49	71.0
300-500	16	23.2
500-700	4	5.8
Total	69	100.0

*Fuente: Datos obtenidos de la muestra*

### **Interpretación**

En la tabla 2, se muestran las estadísticas obtenidas de la muestra de estudio, dónde se evidencia que un 36.2% de los clientes que si trabajan ganan menos del salario mínimo, sin embargo, en la tabla 3, el 71% de los clientes indican que el dinero destinado para la educación varía entre los 100 y 300 soles, deduciendo que, a menores ingresos y dinero para la educación, mayor será la condición de riesgo de morosidad que representen.

**Objetivo específico 4:** Realizar el perfil del cliente con mayor riesgo de morosidad en los clientes de la I.E.P 10 de Octubre

Tabla 4  
*Perfil del cliente con menor y mayor riesgo de morosidad*

Factores	Odds Ratio	Aumenta el riesgo	Disminuye Riesgo
Edad	0.776		-22.45%
Nro de hijos	0.197		-80.31%
Nivel educativo	0.430		-57.01%
Ingresos	5.986	498.58%	
Situación laboral	0.000		-100.00%
Dinero para educación	12.295	1129.47%	

*Nota: Datos obtenidos de la muestra*

### Interpretación

En la tabla 4 se observan los factores que protegen y disminuyen el riesgo a adquirir dicha condición, permitiendo clasificar quizás a la totalidad de muestra, también se observa a las variables que aumentan el riesgo de morosidad, los ingresos y el dinero para la educación, 5 veces más propenso y 12 veces respectivamente.

**Objetivo general:** Determinar los factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P “10 de octubre” Ciudad de Dios.

Tabla 5  
*Coefficientes para evaluar riesgo de morosidad*

	B	Error	Wald	Sig.
Constante	8.222	7.581	1.176	0.278
X1: Edad	-0.254	0.261	0.946	0.042
X2: Nro de hijos	-1.625	1.640	0.982	0.077
X3: Nivel educativo	-0.844	1.850	0.208	0.352
X4: Ingresos	1.789	1.648	1.179	0.693
X5: Situación laboral	-20.448	4789.983	0.000	0.001
X6: Dinero para educación	2.509	4.015	0.390	0.856

*Nota: Datos obtenidos de la muestra*

Modelo estimado de regresión logística para evaluar el riesgo de morosidad:

$$\ln \frac{(pi)}{1 - pi} = 8.222 - 0.254X_1 - 1.625X_2 - 0.844X_3 + 1.789X_4 - 20.448X_5 + 2.509X_6$$

### Interpretación

En la anterior tabla 5, se detalla los coeficientes de relación logística con las variables que se correlacionan a la condición morosidad. Aquellos coeficientes que cuentan con signo negativo manifiestan la reducción del riesgo de morosidad, mientras que los señalados con positivos acrecientan el riesgo. En la columna Sig., se detalla el grado de importancia de cada variable en el modelo de regresión logística que explica la condición de morosidad, siendo la situación laboral y el dinero destinado a educación los factores más importantes para identificar el riesgo.

Tabla 6  
*Porcentaje de correcta estimación del modelo de regresión logística*

		Pronosticado	
		Cliente no moroso	Cliente moroso
Condición real	Cliente no moroso	64 (92.80%)	1 (1.4%)
	Cliente moroso	3 (4.30%)	1 (1.4%)
Correcta estimación			94.2%

*Nota: Datos obtenidos de la muestra*

### **Interpretación**

En la tabla 6, se evidencia una comparación entre morosidad pronosticada por el modelo de regresión logística con la condición real de los clientes, resultando un porcentaje de 94.2% de correcta estimación, el cual se interpreta como aquel porcentaje de certeza del modelo. Asimismo, se puede distinguir que la mayoría de clientes correctamente estimados pertenecen a clientes no morosos, por lo que, se puede deducir que el modelo sirve para identificar específicamente a clientes bajo esa condición.



## V. DISCUSIÓN

Esta investigación es importante ya que los resultados permiten identificar los factores (características) que son determinantes de una posible morosidad de los clientes dentro de la I.E.P “10 de octubre” de Ciudad de Dios, 2021; asegurando mejor estabilidad organizacional, a opinión de Vásquez (2020) la morosidad en los colegios privados, en cuanto al pago de las pensiones sigue en aumento desde el 2017; convirtiendo esta investigación de mayor relevancia, además; se detalló la forma en que una variable dependiente se puede relacionar a varias independientes, de tal forma que una pueda influir en la otra, por los mismo, a continuación, se presentan las siguientes discusiones.

En base a los resultados obtenidos y las investigaciones estudiadas, se logró identificar algunos de los determinantes demográficos que reducen el riesgo de morosidad en los clientes; edad, sexo, número de hijos, estado civil y nivel educativo, son algunos de los cuales fueron sujeto de estudio, y como resultado se observa en Tabla 7 que, todos ellos brindan protección a la variable, es decir, al momento no participan como principales factores para que un cliente adquiera la condición de moroso frente a los demás; lo mismo ocurre con los autores (Bernal y Edquen, 2017) que en su estudio para buscar aspectos que influyan en la morosidad, detallan que dentro de los principales hallazgos se tiene a variables demográficas (edad, género, etc.), las que de igual manera influyen en minimizar el riesgo de morosidad dentro de una organización, ambas investigaciones concuerdan que, aunque la participación de las características antes mencionadas no suelen adquirir significancia, por lo general colaboran a controlar el aumento del riesgo de morosidad.

Además, se determinó los factores geográficos que reducen el riesgo de morosidad, los cuales son lugar de procedencia y zona, donde se tuvo como resultado que, son características que no influyen a la causa, sin embargo, son sujeto de estudio para afianzar los datos y obtener resultados precisos. (Burgos y Vigo, 2018) en su investigación también tomaron en cuenta dichos factores, sin

embargo, se concuerda que no afecta el riesgo de morosidad en los clientes, por lo mismo, son datos referenciales del estudio. Lo mencionado anteriormente comprueba lo dicho por (Chandia y Carrasco, 2015), donde señalan la existencia de una clasificación para los diferentes estados o nivel de morosidad, la importancia de poder establecer un patrón de conducta o de la serie de características a tomar en cuenta hace que la institución se encuentre siempre alerta, anticipando los efectos.

Por otro lado, se determinó los factores económicos que reducen el riesgo de morosidad y de los resultados del estudio se obtuvo que ingresos, situación laboral y gastos en la educación son los que mayor participación tienen para que un cliente adquiera condición de moroso, por su parte, los ingresos y dinero para la educación aumentan el riesgo, mientras que la situación laboral no implica riesgo alguno dentro del estudio, tal como se detalla en la Tabla 6, por su parte (Guevara, 2020) en su investigación señala que el 81% del total de su muestra están de acuerdo con que los ingresos son un factor que conlleva a incurrir en morosidad, es decir, que se depende en su mayoría de la cantidad de dinero percibido para subsistir, el pagar deudas a tiempo, evitando adquirir condición de moroso. Es así que (Quezada, 2020) menciona la importancia de la estabilidad económica para el buen desarrollo y rentabilidad de una organización, si bien en esta oportunidad hablamos de personas, se trata de una economía que se desarrolla de manera interna y sigue patrones organizacionales, entendiendo que mientras existan ingresos, las probabilidades de incurrir en morosidad son cada vez menores, y si se habla de ingresos, es preciso mencionar la investigación de (Sánchez, 2021) donde explica que los segmentos que más dificultades presentan al pagar son C y D, al ser clientes ubicados en lo último de la cadena económica.

De acuerdo al modelo realizado, se puede identificar el perfil de un cliente con menor y mayor riesgo de morosidad, este último determinado de acuerdo al nivel de ingresos, los cuales tienen 5 veces más riesgo de generar morosidad, y al dinero destinado para la educación, 12 veces más riesgo frente a las demás características; en tanto los de menor riesgo, se representan en factores como, edad, número de hijos, nivel educativo y situación laboral; puesto que ellos

representan al sector de protección para asegurar que los clientes incurran en morosidad. De lo anterior, se puede asegurar la importancia de conocer a tu cliente, para ofrecer así medidas de prevención al aumento de morosidad, tal como lo expresa (Cáceres, 2018) en su investigación que explica la importancia de las políticas de cobranza adecuadas en las organizaciones, es decir, todos estos resultados y características clasificadas deben ser utilizadas en las posibles decisiones, ya que el modelo cuenta con una certeza significativa. Además, los resultados de (Pun y Rojas, 2020) en su investigación, tiene similitud a la mencionada anteriormente, donde se explica que en la mayoría de clientes la deuda acreditada es por atraso al pago, concluyendo en la importancia de las recompensas por pagos a tiempo y los procedimientos de cobranza en una organización; ello derivado del perfil ya atribuido según el estudio.

Asimismo, se pudo resaltar que; los principales factores que influyen en la morosidad están divididos en grupos, tales como, demográficos, geográficos y económicos; siendo este último quien mayor participación tiene en la I.E.P 10 de Octubre, Ciudad de Dios; tal es el caso de (Burgos y Vigo, 2018), que en su investigación Factores demográficos, geográfico y económicos asociados a la morosidad en clientes de la empresa multinivel CAED E.I.R.L - UNIQUE, Provincia Pacasmayo, pudo determinar que son aquellos factores semejantes a la investigación los que influyen en que un cliente adquiera la condición de moroso, no todos en la misma magnitud pero cada uno en su proporción. Si bien, los estudios son de instituciones diferentes, las investigaciones concuerdan en que ambos tienen una correcta estimación, siendo que, esta investigación presenta un 94.2% de certeza que el modelo realizado permitirá identificar a los clientes no morosos, los que se representan en mayor porcentaje (Tabla 8), por su parte en el estudio de (Burgos y Vigo,2018) representa un 82.8% de correcta estimación. Asimismo, (Altuve y Hurtado, 2018), señalan que el principal determinante de una morosidad se encuentra reflejado en la economía y en su estabilidad, expresada tanto en su nivel microeconómico, como en el macroeconómico, afianzando los resultados obtenidos en que son los factores económicos los que mayor riesgo pueden disponer para que un cliente pueda atribuir la condición de moroso; a su vez

(Chambi, 2020), detalla en su estudio los factores que en el momento fueron participes, factores económicos, culturales y sociodemográficos, detallando la relación que existía entre aquellos factores y el aumento de la variable morosidad, y es que al aumentar la percepción del ambiente externo estudiado, los clientes morosos aumentaban también, resultados que son compartidos con la presente investigación y que representan una respuesta a nuestro objetivo general antes planteado: determinar los factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P “10 de Octubre” Ciudad de Dios.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se identificó algunos de los factores demográficos resaltantes y con relevancia que caracterizan a los clientes de la institución en estudio; dentro de los cuales fueron utilizados la edad, sexo, hijos, número de hijos, estado civil y nivel educativo, cada uno permite agrupar a los clientes de manera uniforme, se evidencia además que la organización cuenta con un número de clientes apto para clasificar y evitar las situaciones de riesgo en las que podría caer al presentar deudas o pagos fuera de tiempo, al crear un desequilibrio dentro de los planes organizacionales o toma de decisiones de la empresa.
2. Se identificó, además, que dentro de las generalidades que permiten clasificar a los clientes de la institución se encuentran las geográficas, tal como: procedencia y zona, las cuales dejaron en evidencia que no intervienen en las decisiones de pago o contribuyen a que los padres dejen de cumplir sus obligaciones financieras para con la institución educativa, por lo que no son relevantes en el estudio.
3. Se identificó factores económicos que repercuten en la existencia de clientes morosos dentro de la organización, situación laboral, ingresos y gastos para la educación son las características seleccionadas para el estudio, de las que cuales, son las dos últimas quienes más involucradas están en que los clientes adquieran condición de moroso, se explica que mientras los padres cuentan con ingresos, y distribuyan el dinero de manera equitativa para sostener la educación en el hogar no presentaran inconvenientes para realizar sus pagos a tiempo, descartando los factores externos que imposibiliten esta acción.
4. Por otra parte, se realizó el perfil de cliente propenso a la morosidad, los de mayor riesgo son aquellos que no tienen ingresos y por ende no destinan un dinero para la educación, ambos factores son considerados de protección ya

que son los que garantizan que la organización no presentara inconvenientes al momento de la cobranza de pensiones escolares.

5. Además, se realizó el perfil del cliente que representan el menor riesgo a la morosidad; edad, nivel educativo y situación laboral, esto para conocer a quienes no representan un peligro constante a deuda y realizar el plan de toma de decisiones en base a los perfiles ya trazados por la institución.
6. Se determinó la existencia de características que influyen en el entorno para que las personas reciban la condición de morosos, dentro de los factores encontrados están los demográficos, geográficos y económicos; si bien cada uno contribuye de manera diferenciada en que los clientes no cumplan sus pagos, evidencia la importancia y rol de ciertas fuentes externas e internas que pueden generar morosidad dentro de las instituciones, tal como se expone anteriormente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones expuestas con anterioridad, se recomienda a la institución realizar estudios exhaustivos respecto a los factores y causas de que los clientes demoren en realizar sus pagos de mensualidades, es muy importante que se controle la existencia de deudas, por ende la institución debe estudiar a sus clientes para manejar las posibles situaciones futuras de exceso de clientes morosos o desequilibrio financiero, ya que toda organización privada presenta un financiamiento que en su mayoría está representado por las matrículas y mensualidades escolares asignadas.

A la empresa, diseñar e implementar un sistema de cobranza, en base a los perfiles de cliente, que permita identificar de manera efectiva y rápida a quienes presentan alguna dificultad para cumplir las fechas de pago, además se garantizará que cada padre conozca o recuerde los plazos establecidos, incluso se recomienda añadir una serie de beneficios a clientes que cumplen con sus pagos, para que sea visto como una oportunidad en vez de una obligación el ser puntual.

Por otro lado, debido a la situación actual de la economía se recomienda a la institución crear y ser la primera en implementar sistemas de créditos, asegurando así tener un mercado ganado, por lo menos 5 años o más dependiendo la edad en que el niño inicia su vida escolar, y fidelizar sus clientes; en una zona donde la principal fuente de ingresos es la agricultura, los créditos son la forma en que los clientes pueden sostenerse y como parte del crecimiento la institución debe analizar las posibilidades y los riesgos mediante un estudio más elaborado, que demuestre su efectividad.

## REFERENCIAS

- ABC Color (01 de noviembre, 2017). "Se registra un 60% de morosidad en colegios". Paraguay: Asunción. Obtenido de: <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/locales/se-registra-un-60-de-morosidad-en-colegios-1645663.html>
- Altuve, J. y Hurtado, A. (2018). *Analysis of the factors that influence the default of the Venezuelan banking system (2005-2015)*. Análisis de Coyuntura. Venezuela: Universidad Central de Venezuela. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/journal/364/36457129005/html/>
- Barrenechea Guerrero, I. (2018). *Estrategias para reducir la morosidad del pago de arbitrios y ejecución del PIA en la Municipalidad de Barranca, Lima 2017*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12913>
- Bastra, J. (2018). "Propuesta para disminuir el índice de morosidad según el modelo de gestión amistosa de cobranzas en el Colegio Adventista "El Porvenir"- Chepén, 2018". Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1485>
- Bekerman, M. y Golman, M. (2021). *¿Qué determina la morosidad en las micro finanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar*. Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana De Economía. DOI: <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.62527>
- Bernal, W. y Edquen, D. (2017). *Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*. Tarapoto, Perú: Universidad Peruana Unión. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1659>
- Buiter, W. (2018). *The Unfortunate Uselessness of Most "State of the Art" Academic Monetary Economics*. *Financial Times*. Obtenido de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2492949](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2492949)



- Burgos, G. y Vigo, M. (2018). *Factores demográficos, geográfico y económicos asociados a la morosidad en clientes de la empresa multinivel CAED E.I.R.L - UNIQUE, provincia Pacasmayo – 2018*. La Libertad, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34094>.
- Burga, H. y Rodrigo, S. (2019). *Cuentas por cobrar y su incidencia en los indicadores de liquidez del centro de aplicación imprenta unión, lima, periodos 2013-2017*. Lima, Perú: Universidad Peruana Unión, Lima. Obtenido de:
- Cáceres, J. (2018). *Gestión Financiera y Morosidad en las Instituciones Educativas Privadas de Nivel Secundaria del Distrito de Independencia, 2018*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35389>.
- Cáceres, M. (2020). *La morosidad, un problema en aumento en el sistema financiero peruano*. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15099>.
- Camacho, J. (2 de marzo de 2018). *Colegios Privados: Entre el 30% y 50% no paga pensiones a tiempo*. Diario El Comercio. Obtenido de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/colegiosprivados-30-y-50-no-paga-pensiones-noticia-501389>
- Chandia, M. y Carrasco, G. (2015). *Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la Universidad del Bío-Bío*. Chile: Universidad del Bío-Bío. Obtenido de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1508>.
- Chambi, J. (2020). *Factores externos y la morosidad de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, de la Universidad Peruana Unión, año 2019*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Colander, D., et al. (2017). *The Financial Crisis and the Systemic Failure of Academic Economics*. Kiel Institute for the World Economy, working paper (1489). Obtenido de: <https://econpapers.repec.org/RePEc:zbw:ifwkwp:1489>

- Consultores, (2 de marzo de 2020). *Técnicas De Recolección De Datos Para Realizar Un Trabajo De Investigación*. Metodología. Online-Tesis. Obtenido de: <https://online-tesis.com/tecnicas-de-recoleccion-de-datos-para-realizar-un-trabajo-de-investigacion/>
- Espinoza, B. (7 de febrero de 2019). *Morosidad en pago de pensiones de colegios privados NSE C y D supera el 60%*. Diario Gestión: Perú. Obtenido de: <https://gestion.pe/economia/morosidadpago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015>
- Freeman, A. (2017). *The Economist of Tomorrow: The Case for a Pluralist Subject Benchmark Statement for Economics*. *International Review of Economics Education*. Obtenido de: <https://ideas.repec.org/a/che/ireepp/v8y2009i2p23-40.html>
- Galbraith, J. (2017). *James Galbraith on Economic Theory as a Disgraced Profession*, ZeroHedge. Obtenido de: <http://www.zerohedge.com/article/james-galbraith-economic-theory-disgraced-profession>.
- Guevara, A. (2020). *Factores económicos, sociales y culturales y su influencia en la morosidad de la Financiera Ed pyme Alternativa S.A. Agencia Chota, 2018*. La Libertad: Universidad Señor de Sipán. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7578>.
- Gestión. (17 de febrero de 2019). *Solo 60 colegios públicos y privados cuentan con certificados de calidad a nivel nacional*. Perú. Obtenido de: <https://gestion.pe/peru/60-colegios-publicos-privados-cuentan-certificados-calidad-nivel-nacional-nndc-258946-noticia/>
- Hernández, R. (2008). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL. México. Obtenido de: ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Instituto Peruano de Economía (18 de abril de 2020). *Informe IPE V: Impacto Del Covid-19 En La Economía Peruana*. IPE. Obtenido de: <https://www.ipe.org.pe/portal/informe-ipe-v-impacto-del-covid-19-en-la-economia-peruana/>.

- Kim, J. Gutter, M. y Spangler, T. (2017). *Review of Family Financial Decision Making: Suggestions for Future Research and Implications for Financial Education*. Journal of Financial Counseling and Planning. DOI: <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1891/1052-3073.28.2.253>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008). *Fundamentos de marketing*. México. Obtenido de: ISBN: 978-970-26-1186-8
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya. Obtenido de: <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario>
- Morales, M. y Vargas, N. (2017). *Identificar los factores externos y su influencia en los índices de morosidad en una empresa comercializadora de productos de electricidad: Estudio de caso, 2016*. Pontificia Universidad Católica del Perú: Lima. Obtenido de: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/10239>
- Prieto, W. et al. (2017). *La ciencia económica en tiempos de crisis*. Apuntes del Cenes. DOI: <https://doi.org/10.19053/01203053.v36.n64.2017.5937>
- Pun, K. y Rojas, J. (2020). *Estrategias de cobranza a los clientes morosos castigados de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura – agencia Pucallpa, 2019*. Pucallpa: Universidad privada de Pucallpa. Obtenido de: <http://repositorio.upp.edu.pe/handle/UPP/185>.
- Quezada, L. (2020). *La morosidad en la situación económica financiera de una Institución Educativa Privada del distrito de La Esperanza*. La Libertad, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55626>.
- Quispe, E. y Tello, L. (2018). *Análisis comparativo de los créditos privado vs. públicos en Ecuador 2012-2016 Beneficios y rentabilidad*. Universidad de Guayaquil: Ecuador.
- RPP. (18 de enero de 2021). *Año escolar 2021: El 49% de colegios privados subirá las pensiones este año*. RPP Noticias. Economía. Obtenido de:

<https://rpp.pe/economia/economia/ano-escolar-2021-el-49-de-colegios-privados-subira-la-pension-en-un-6-este-ano-noticia-1315686?ref=rpp>

Sabki, S., Wong, W., & Regupathi, A. (2019). *Sme liquidity and its determinants*. *International Journal of Business and Society*. Obtenido de: <http://www.ijbs.unimas.my/index.php/content-abstract/current-issue/553-sme-liquidity-and-its-determinants>

Santiago, J. (2019). *Políticas de crédito y cobranza para reducir la morosidad en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Comas – 2018*. Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/62224>.

TV Perú. (26 de noviembre de 2018). *Morosidad por pago de pensiones en colegios privados de Lima es del 50%*. TvPe Noticias. Perú. Obtenido de: <https://tvperu.gob.pe/noticias/locales/morosidad-por-pago-de-pensiones-en-colegios-privados-de-lima-es-del-50>

Quintana, J. (2018). “*Factores de morosidad que inciden en la recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Huaraz en el año 2017.*” Universidad César Vallejo. Obtenido de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28127>

Vásquez, M. (2020) *La morosidad en la situación económica y financiera de un colegio católico de la ciudad de Trujillo en época de crisis*. Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55412>

Vásquez, J. (2019) *Morosidad: Un alarmante problema financiero*, Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2479>

Walter, A. y Samuel, S. (2015). *Applied Logistic Regression*. Wiley. Canada. Obtenido de: ISBN 978-0-470-58247-3

Young, T. (2015). *Research Methods in Intercultural Communication: A Practical Guide, Questionnaires and Surveys*. Oxford: Newcastle University UK. DOI: 10.1002 / 9781119166283.ch11




## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de Operacionalización

Relación	Dimensiones	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicador	Escala
<i>dependiente</i>	Morosidad				sí/no	nominal
<i>independientes</i>	factores demográficos	edad	edad que señala el individuo en el momento que se realizó el estudio	años cumplidos a la fecha de investigación	años cumplidos	razón
		Sexo	condición de masculino o femenino		masculino/femenino	nominal
		Hijos	hijos que dependen económicamente del cliente (padre)		sí/no	nominal
		número de hijos	cantidad de hijos en el hogar		número de hijos	razón
		Estado civil	situación civil del cliente		soltero, casado, viudo, divorciado, conviviente	nominal
		Nivel educativo	nivel alcanzado e indicado por el padre de familia (cliente) a la fecha del estudio.		educación primaria, educación secundaria, educación superior	ordinal
	factores geográficos	Procedencia	subdivisión territorial del distrito de Guadalupe.		Cruce San José, Ciudad de Dios, Pakatnamú, San José de Moro,	nominal

					Limoncarro, Mariscal Castilla	
		Zona	referencia a la ubicación de campo o ciudad		Urbana/rural	nominal
	factores económicos	Ingresos	dinero al mes que recibe el cliente para sustento familiar		soles (s/.)	razón
		Situación laboral	actividad productiva por la que recibe un ingreso		trabaja / no trabaja	nominal
		Gasto en educación	presupuesto del total de ingresos destinado a cubrir gastos educacionales		soles (s/.)	razón

## ANEXO 02: Formato de Cuestionario virtual

<p><b>Factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P 10 de Octubre de Ciudad de Dios - 2021</b></p> <p><b>Morosidad*</b> Señale si presenta deuda de pensión al momento de ser encuestado</p> <p>SI NO</p> <p><b>Edad*</b> Del padre de familia</p> <p>Escriba un número...</p> <p><b>Sexo*</b></p>  <p>Seleccione una respuesta</p> <p>Masculino Femenino</p> <p><b>Mencione la cantidad de hijos del hogar*</b></p> <p>Escriba un número...</p> <p><b>Señale usted su situación civil actual*</b></p> <p>Seleccione una respuesta</p> <p>Casado Soltero</p> <p>Viudo Divorciado</p> <p>Conviviente</p> <p><b>Señale usted su nivel educativo alcanzado*</b></p> <p>Seleccione una respuesta</p> <p>Educación primaria</p> <p>Educación secundaria</p> <p>Educación superior</p>	<p><b>Indique usted su lugar de procedencia*</b></p> <p>Seleccione una respuesta</p> <p>Ciudad de Dios</p> <p>Cruce San José</p> <p>Pakatnamú</p> <p>Limoncarro</p> <p>Mariscal</p> <p>Facio</p> <p><b>Indique la zona en que reside actualmente*</b></p>  <p>Seleccione una respuesta</p> <p>Rural Urbano</p> <p><b>Señale usted el intervalo más cercano a sus niveles de ingresos*</b></p>  <p>Seleccione una respuesta</p> <p>600-800</p> <p>800-1000</p> <p>1000-1200</p> <p><b>Indique usted el estado de su situación laboral*</b></p> <p>Seleccione una respuesta</p> <p>Activo Inactivo</p> <p><b>Señale usted el intervalo más cercano al monto destinado a fines educativos*</b></p> <p>Seleccione una respuesta</p> <p>100-300</p> <p>300-500</p> <p>500-700</p>
--	--





**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:			
Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(s) del instrumento
Dr. Carlos Alberto Rosell Vargas	Docente de Metodología	Cuestionario sobre Morosidad	Quilcate Silva, Angie Gianela
Título del estudio: Factores asociados a la morosidad en clientes de la I.E.P 10 de Octubre de Ciudad de Dios - 2021			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD				OBJETIVIDAD				ACTUALIDAD				ORGANIZACIÓN				SUFICIENCIA				INTENCIONALIDAD				CONSISTENCIA				COHERENCIA				METODOLOGÍA			
				M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B						
Morosidad	Demográficos	Edad del cliente o padre de familia	Edad			X			X			X			X			X			X			X			X			X									
		Sexo del cliente	Sexo	Masculino/Femenino			X			X			X			X			X			X			X			X			X								
		Número de hijos del cliente	Mencione la cantidad de hijos del hogar				X			X			X			X			X			X			X			X			X								
		Estado civil del cliente	Señale usted su situación civil actual	Casado, Soltero, Viudo, Divorciado, Conviviente			X			X			X			X			X			X			X			X			X								
Geográficos	Procedencia del cliente	Indique usted su lugar de procedencia	Ciudad de Dios, Cruce san José, Pakamash, Limoncarró, Maticsal, Esalo			X			X			X			X			X			X			X			X			X									
		Zona	Indique la zona en que reside actualmente	Rural/ Urbana			X			X			X			X			X			X			X			X			X								
Económicas	Ingresos	Señale usted el intervalo más cercano a sus niveles de ingresos	600-800 800-1000 1000-1200			X			X			X			X			X			X			X			X			X									
		Situación Laboral	Indique usted el estado de su situación laboral	Activo/Inactivo			X			X			X			X			X			X			X			X			X								
		Gasto en Educación	Señale usted el intervalo más cercano al monto destinado a fines educativos	100-300 300-500 500-700			X			X			X			X			X			X			X			X			X								

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Chepén	17978745		
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

### ANEXO 04: Muestra

Donde:

N: tamaño de población (N=139)

n: tamaño de muestra

Z	1.96
p	0.78
q	0.22
E	0.07
N	139

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} = \frac{139(1.96^2) * 0.78 * 0.22}{(139 - 1) * 0.07^2 + (1.96^2) * 0.78 * 0.22}$$

Entonces:

n= 68.6162246
n= 69

## Anexo 5: Análisis de encuesta

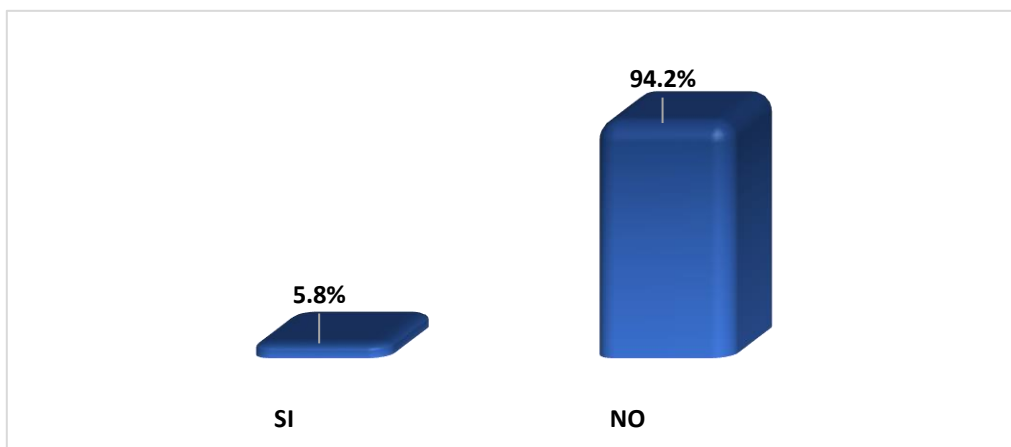


Figura 1: *Distribución porcentual según la condición de morosidad de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.*

Interpretación: Del total de la muestra se logró identificar que el porcentaje de morosidad es el mínimo, con un 5.8%, mientras que los clientes no morosos superan el 94%.

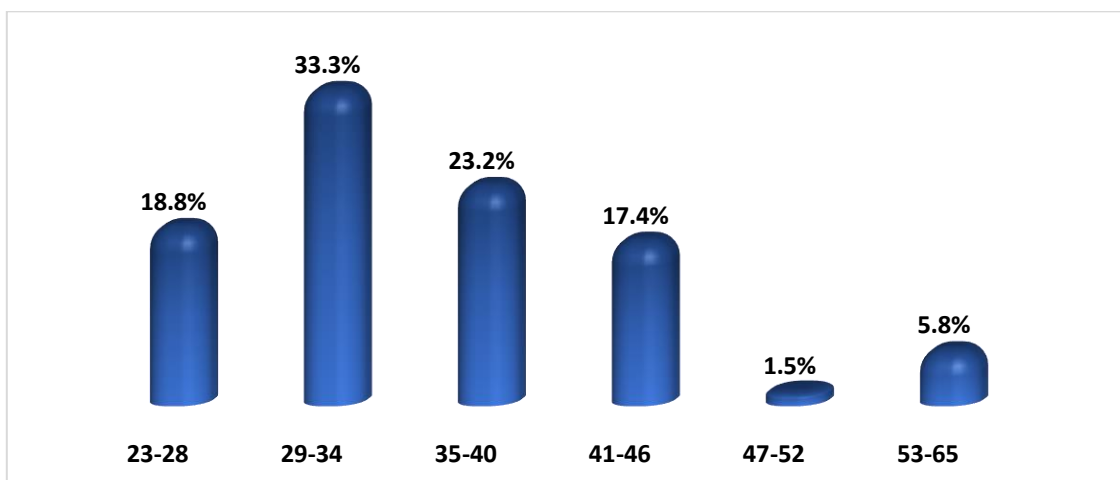


Figura 2: *Distribución porcentual según la edad de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.*

Interpretación: Más del 47% de los clientes parte de la muestra son adultos entre 35 y 65 años de edad, siendo la muestra más joven los de 23 a 28 años con un porcentaje de 18.8%.

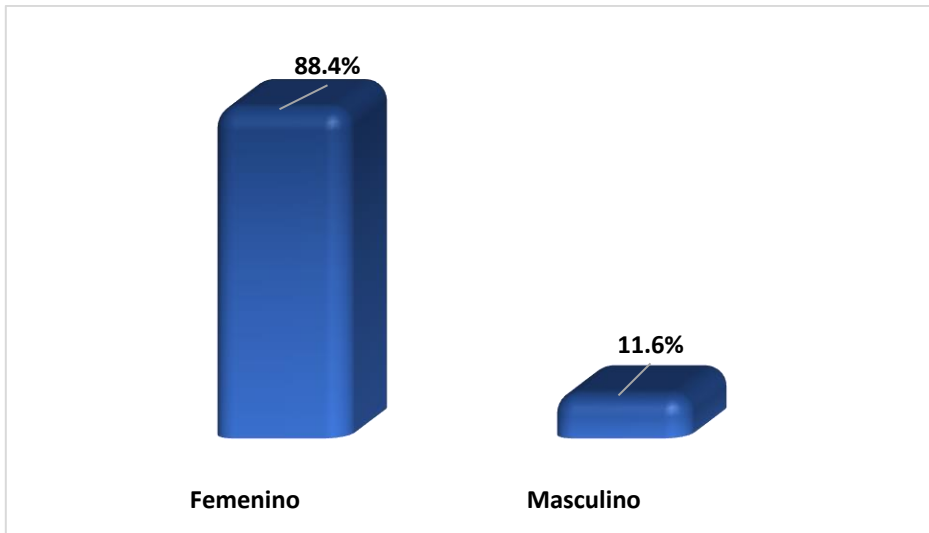


Figura 3: Distribución porcentual según el género de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: Del total de la muestra, sólo un 11.6% de los padres encuestados son del sexo masculino, dejando así un 88.4% de la muestra restante para el sexo femenino.

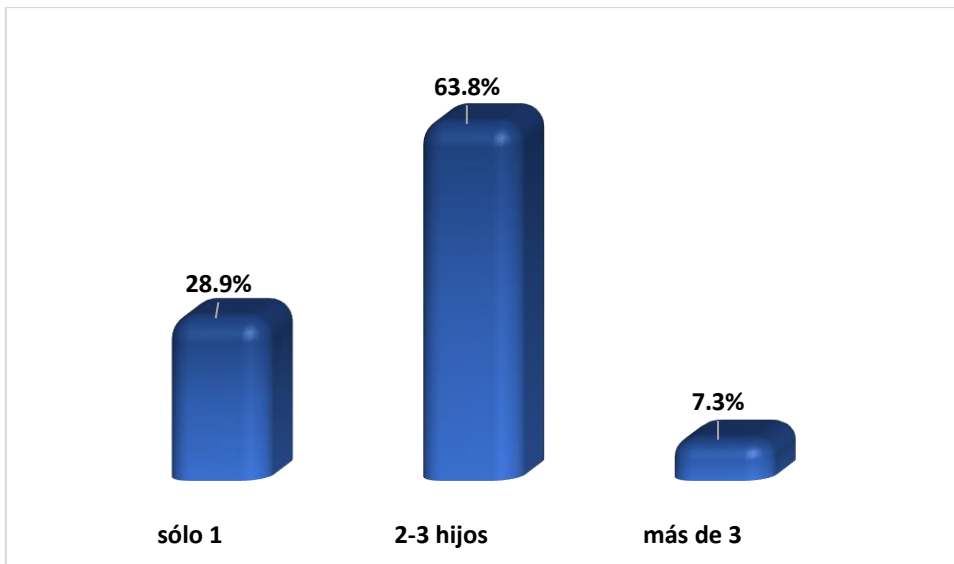


Figura 4: Distribución porcentual según el número de hijos de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: sólo un 7.3% de los encuestados manifestaron que tienen más de un hijo, y por su parte un 63.8% de ellos tienen entre 2 a 3 hijos, siendo este el porcentaje más alto de la muestra.

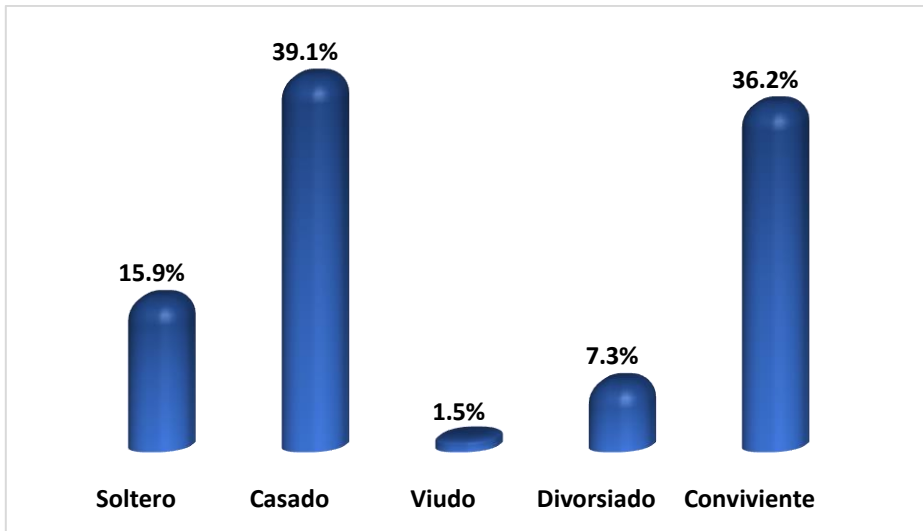


Figura 5: Distribución porcentual según el estado civil de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: Del total de encuestados, un 39.1% manifestaron ser casados, el 1.5% viudos y 59.4% está dividido entre los solteros, divorciados y convivientes.

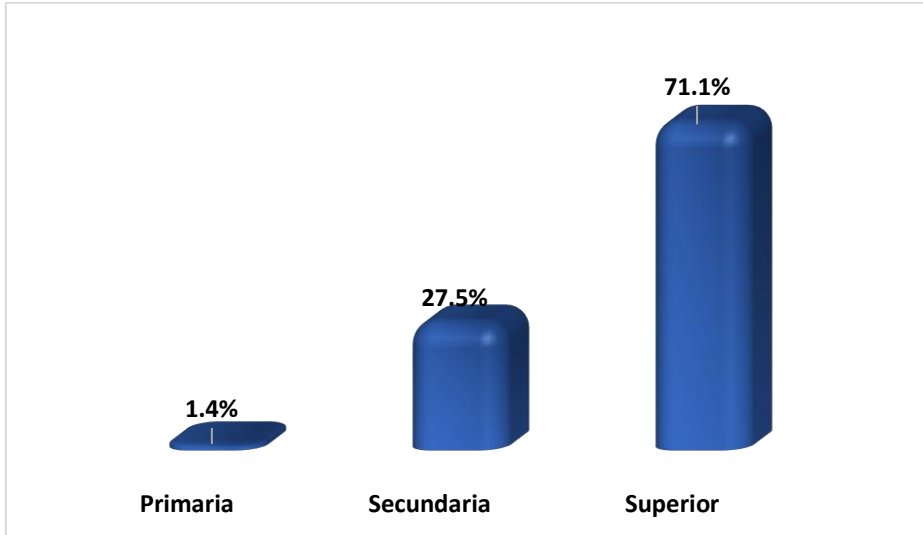


Figura 6: Distribución porcentual según el nivel de educación de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: Un total de 71.1% de los encuestados cuentan con estudios superiores, por su parte, sólo un 1.4% cuentan con estudios de nivel primaria.

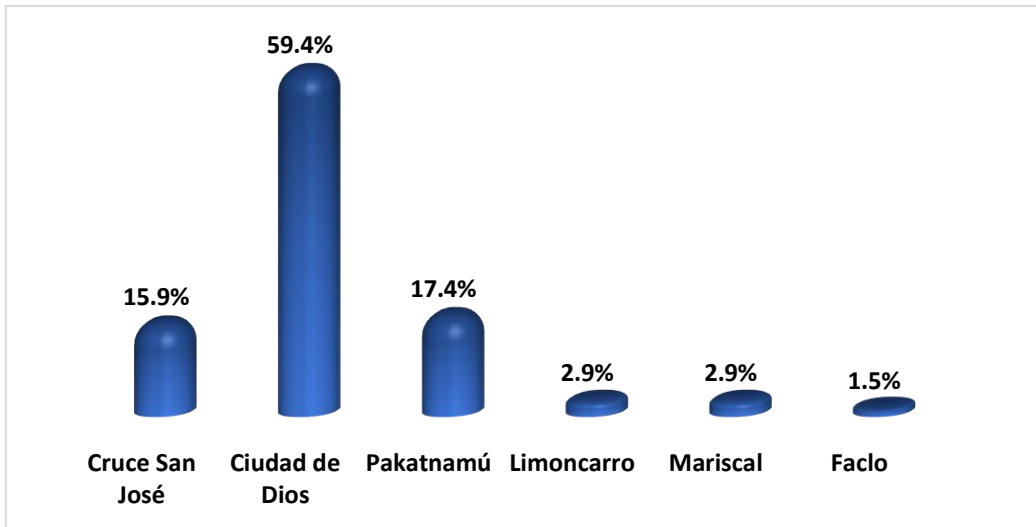


Figura 7: Distribución porcentual según el lugar de procedencia de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: El 92.7% de los encuestados proceden de Ciudad de Dios, Pakatnamú y Cruce San José, y el mínimo de ellos, con un 7.3%, de Limoncarro, Mariscal y Faclo.

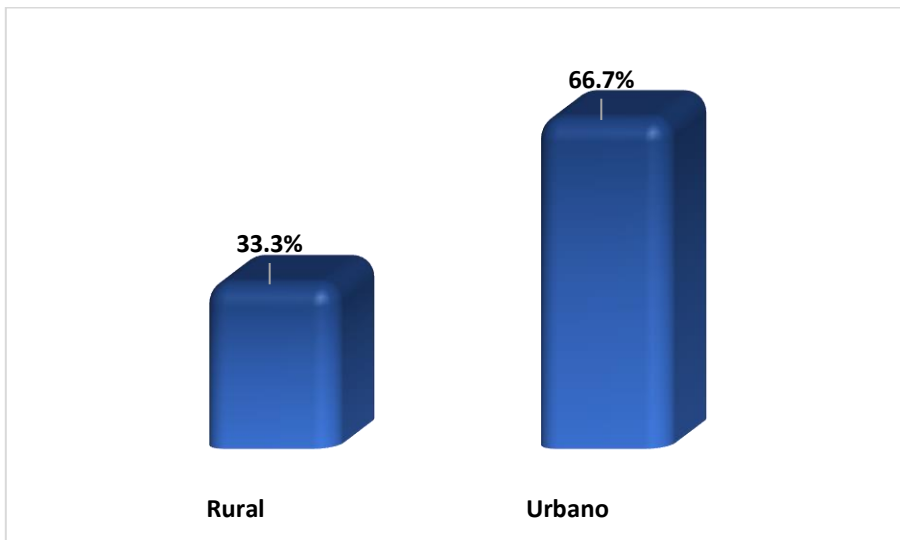


Figura 8: Distribución porcentual según la zona de procedencia de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: Del total de encuestados un 66.7% proceden de zona urbana, y un 33.3% de zona rural.

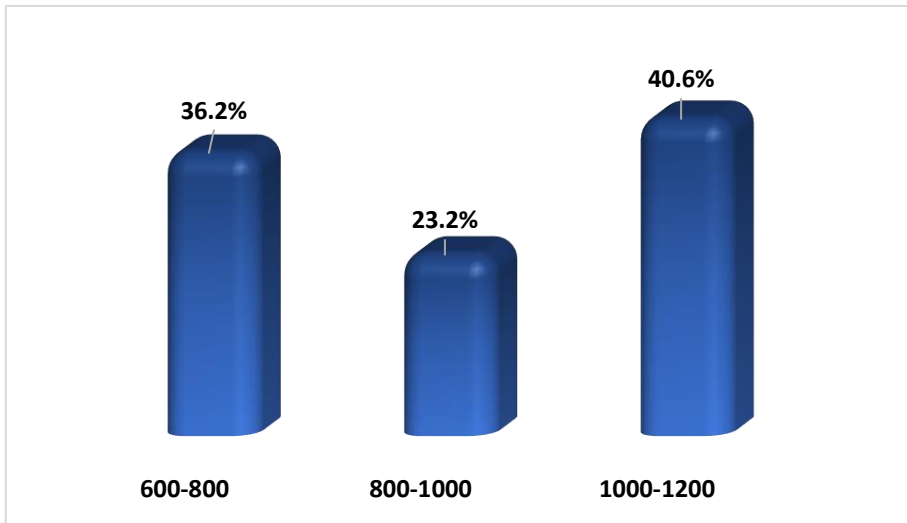


Figura 9: Distribución porcentual según los ingresos monetarios de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: Más del 23.2% presentan ingresos mensuales entre 800 y 1200 soles, dejando al 36.2% con ingresos menores al mínimo, de 600 a 800 soles.

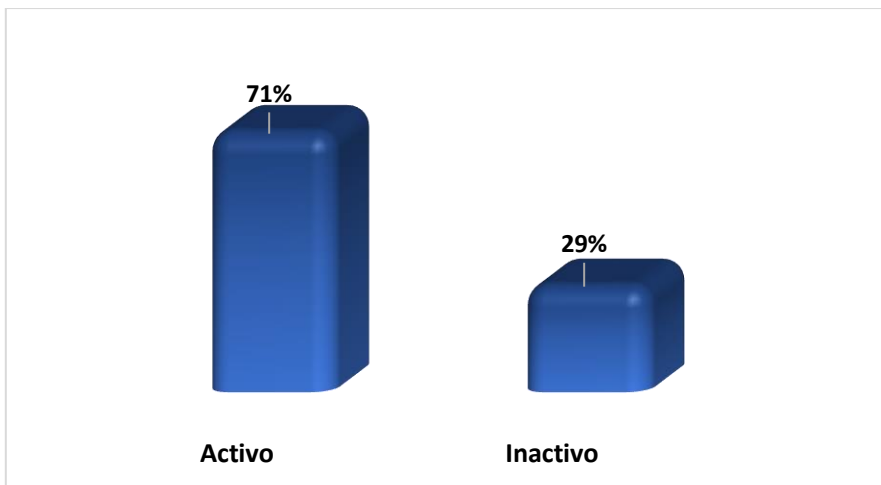


Figura 10: Distribución porcentual según la situación laboral de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.

Interpretación: El 71% de la muestra encuestada manifiesta que se encuentra laborando activamente, mientras que el 29% señala estar sin actividad laboral.

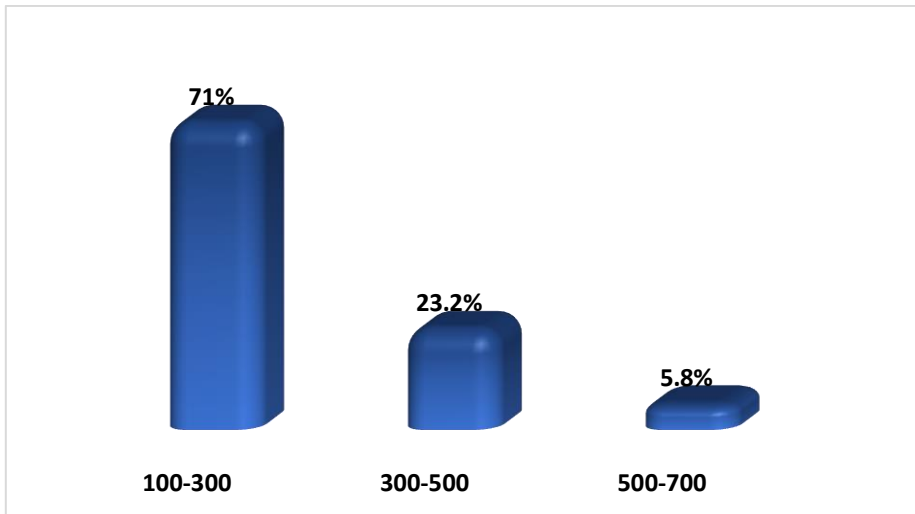


Figura 11: *Distribución porcentual según el dinero destinado para los estudios de los clientes de la I.E.P “10 de Octubre” de Ciudad de Dios, 2021.*

Interpretación: Un 71% de la muestra señala que el dinero destinado para la educación en el hogar está entre 100 a 300 soles, mientras que el 5.8% gasta entre 500 a 700 soles.

ANEXO 06: Carta de Aceptación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Activar V  
Ve a Config

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chepén, 02 de mayo del 2021

**OFICIO No. 022-2021/CCPA-UCVCHEPÉN**

Señora: Ada Iralda Revilla Revilla  
Directora de la Institución Educativa Privada "10 de Octubre"

**Ciudad de Dios. -**

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que la Estudiantes: Angie Gianela, Quilcate Silva DNI 77667894 del IX ciclo de la Carrera Profesional de Administración, están desarrollando el Trabajo de Investigación: **“Factores Asociados a la morosidad en clientes de la Institución Educativa Privada “10 De Octubre” Ciudad De Dios - 2021”**, tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tiene elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, agradezco a usted las facilidades que les han brindado para obtener información y/o aplicar encuestas, y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación, luego de su sustentación.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atte.



Dr. Emilio Soriano Paredes  
Coordinador de la Escuela de Administración  
Filial - Chepén



Ada Iralda Revilla Revilla  
DIRECTORA

**CAMPUS CHEPÉN**  
Panamericana Norte Km. 695 - Chepén  
Tel. (044) 566108

fb/ucv.peru  
@ucv\_peru  
#saliradelante  
**Ucv.edu.pe**