



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la I.E.P  
Santa Isabel de Hungria-Casma,2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORES:**

Paz Lopez, José Enrique (ORCID: 0000-0002-1459-815X)

Vela López, Ingrid Massiel (ORCID: 0000-0001-7173-5504)

**ASESOR:**

Dr. Gutierrez Ulloa, Cristian Raymound (ORCID: 0000-0001-9791-9627)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Finanzas

CHIMBOTE – PERU

2021

## **Dedicatoria**

### **PAZ LÓPEZ JOSÉ ENRIQUE**

A nuestro Señor Padre de Jehová, por darme la oportunidad de vivir, por guiar mi camino que he podido dar y fortalecer e iluminar mi mente.

A mis Padres, hermanos y abuelos por el apoyo en todo momento, consejos que me siguen dando, motivaciones constantes donde me he encaminado un ser apropiada, pero más que todo por su amor y a toda mi familia por todo apoyo brindado.

### **VEGA LOPÉZ, INGRID MASSIEL**

Agradezco a Dios, por abrirme oportunidades a lo largo de mi vida e iluminar mi camino.

A mis padres por haberme forjado como persona e inculcarme valores necesarios para mis logros obtenidos, por sus motivaciones constantes y a toda mi familia por su gran apoyo.

## **Agradecimiento**

### **PAZ LÓPEZ JOSÉ ENRIQUE**

En primer lugar, agradezco a Dios por bendecirme, conducir mi camino y carrera profesional, brindando fortaleza y sabiduría para acabar con triunfo mi meta planteada.

A las personas más apreciadas que son mis Padres, por apoyarme a lograr mi meta propuesta, también por inculcarme valores de manera correcta y ser un ejemplo como persona y profesional.

A los magistrales de la escuela profesional de contabilidad, por compartir sus conocimientos, instrucciones y dedicación en la formación de estudiante y preparación de la profesión.

### **VEGA LOPÉZ, INGRID MASSIEL**

Agradezco a Dios por bendecir mi camino y fortalecer mis valores. A mis padres que representan el motor en mi vida, por hacer posible mi formación profesional, por ser ejemplos admirables en mi vida.

A la escuela profesional de contabilidad, por apoyarme en mi camino universitario y por su dedicación en la formación de cada alumno.

## Índice de contenidos.

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	9
3.1 Tipo de diseño de investigación.....	9
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis 10	
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5 Procedimientos.....	13
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES .....	24
VIII. PROPUESTA.....	25
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	31

## Índice de tablas.

<b>Tabla 3. 1.</b> Distribución de población.....	10
<b>Tabla 3. 2</b> Distribución de población.....	11
<b>Tabla 3. 3</b> Técnicas de Instrumentos de recolección de datos. ....	12
Tabla 4. 1 Entrevista realizada al área de contabilidad de la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría.....	15
<b>Tabla 4. 2</b> Análisis de liquidez de caja de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría.....	18
<b>Tabla 4. 3</b> Análisis de gestión de cobranza en la I.E.P. Santa Isabel de Hungría .....	19
<b>Tabla 4. 4</b> Análisis vertical a los estados de situación financiera de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría.....	20
<b>Tabla 4. 5</b> Análisis vertical a los estados de situación financiera de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría.....	21

## Índice de gráficos.

Gráfico 3. 1. Diseño de la investigación.....	9
---	---

### **Resumen.**

El presente informe de investigación titulado “Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel de Hungria-Casma,2020”. Tiene como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel Hungría-Casma, 2020.

Esta investigación de desarrollo bajo una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo – propositivo. Con un diseño no experimental de corte transversal, realizándose el muestreo no probabilístico, por la que se hizo la evaluación de 2 trabajadores, utilizando la guía de entrevista como instrumento de recolección de datos, sometida a validez de contenido y análisis de confiabilidad. Además, se analizó el reporte de liquidez del periodo 2020

Finalmente se concluye que la gestión de cobranza de las cuentas por cobrar si incide en la morosidad de la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría, donde se observa que las políticas de cobranza existentes no son las más adecuadas para el correcto cobro de pensiones, así mismo no son flexibles ante diversas situaciones que atraviesan los padres de familia.

Palabras claves: morosidad, cuentas por cobrar, liquidez

### **Abstract.**

This research report entitled "Collection management and its incidence in the delinquency of the I.E.P Santa Isabel de Hungria-Casma, 2020". Its general objective is to determine the incidence of collection management in the delinquency of the I.E.P Santa Isabel Hungary-Casma, 2020.

This development research under a methodology of quantitative, descriptive - propositional approach. With a non-experimental cross-sectional design, non-probabilistic sampling was carried out, for which the evaluation of 2 workers was made, using the interview guide as a data collection instrument, subjected to content validity and reliability analysis. In addition, the liquidity report for the 2020 period was analyzed

Finally, it is concluded that the collection management of accounts receivable does affect the delinquency of the Private Educational Institution Santa Isabel de Hungary, where it is observed that the existing collection policies are not the most appropriate for the correct collection of pensions, thus They are not flexible in the face of various situations that parents go through.

Keywords: delinquency, accounts receivable, liquidity



## I. INTRODUCCIÓN.

La llegada del virus al mundo trajo consigo el cierre masivo de centros laborales, recreativos, educativos entre otros, afectando gravemente la economía es así como para mediados del 2020 más de 190 países cerraron sus centros educativos, causando la caída de la rentabilidad en los colegios privados a raíz de la morosidad. (Stinson, 2021)

Según (Infobae, 2021) Las utilidades generadas por los colegios privados a nivel nacional fueron afectados por la pandemia mostrando el 30% de morosidad en pensiones escolares a mediados del 2020 ascendiendo rápidamente al 45% a finales de dicho año, es así como España enfrento una situación crítica a nivel educativo ante esto el estado tomo medidas correctivas mediante un financiamiento con fondos nacionales, sin embargo muchos instituciones se vieron obligados a cerrar sus puertas al no cubrir el pago de los costos básicos del servicio educativo.

En nuestro país la pandemia causo grandes pérdidas económicas en las familias de diferentes horizontes económicos, es así como el nivel de atraso en el pago de cuotas se hizo evidente causando el incremento en los porcentajes de morosidad, siendo sus principales clientes morosos de tipo fortuito, esto significa que la mayoría de padres de familia al quedarse parcialmente sin un puesto de trabajo se vieron en la necesidad evadir el pago, frente a ello se gestionó la cobranza de cuotas en los colegios alargando así el pago y brindando oportunidades y acuerdos con el fin de reducir la morosidad existente (Mondragon, 2019)

Definitivamente la pandemia impacto duramente al sistema educativo en Ancash ante esto se mostró que 2,000 instituciones dejaron de operar debido a los altos niveles de morosidad en las cuotas, y se estima el cierre de un total de 5,000 instituciones, sin duda alguna la I.E.P Santa Isabel de Hungría ubicada en la ciudad de Casma no fue ajena al suceso puesto que durante el periodo 2020 alcanzó grandes porcentajes de morosidad, reduciendo el número de alumnos a causa de traslados a colegios públicos.

Por ende, el presente proyecto tuvo como formulación del problema ¿De qué manera la gestión de cobranza incidió en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel De Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020?, donde también formulamos los problemas específicos los cuales son, ¿Cómo se desarrolló la gestión de cobranza de la I.E.P Santa Isabel De Hungría de la provincia de la Casma durante el periodo 2020?, ¿Cómo se encontró la morosidad en la I.E.P Santa Isabel De Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020?

Este proyecto de investigación se justificará en base al aspecto teórico y práctico, frente al primer aspecto mencionado se toma en cuenta lo siguiente; definiciones, causas y nivel de morosidad, donde se abarca también la gestión de cobranza existente en la institución.

En cuanto al aspecto práctica, tenemos que la implementación de estrategias para la mejora de gestión de cobranza y políticas de cobranza, ayudando así en la reducción de morosidad. En cuanto en la justificación metodológica para este proyecto de investigación se utilizará los instrumentos para recopilación de datos, encuesta, entrevista y documental.

Es por ello que el presente proyecto de investigación tiene como objetivo general: Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020. Así mismo se tiene como objetivos específicos, analizar la gestión de cobranza de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020, analizar el índice de morosidad de las cuentas por pagar de la I.E.P Santa Isabel Hungría-Casma, evidenciar una propuesta de gestión de cobranza integral para la reducción de la morosidad.

Con respecto a nuestra hipótesis general: (Hi): La gestión de cobranza incide en la reducción de la morosidad de la I.E.P. Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020. Hipótesis nula (H0): La gestión de cobranza no incide en la reducción de la morosidad de la I.E.P. Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020. Así mismo se tiene como hipótesis específicas: H1: La gestión de cobranza de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020, se encontró un nivel elevado, H0: La

gestión de cobranza de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020, se encontró en un nivel elevado; H2: El índice de morosidad de las cuentas por cobrar de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020, no se encontró en un nivel elevado

H0: El índice de morosidad de las cuentas por cobrar de la I.E.P Santa Isabel Hungría-Casma 2020, se encontró en un nivel elevado; H3: La incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020, se encontró en un nivel elevado, H0: La incidencia de la gestión de cobranza en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020, no se encontró en un nivel elevado.

## II. MARCO TEÓRICO.

Este trabajo de investigación se afianzará con los antecedentes relacionados a las investigaciones provienen de fuentes virtuales y físicas: como artículos científicos, tesis y trabajos de investigación; entre ellos tenemos:

A nivel internacional, se encontró a (Gonzales & Carrejo, 2018) con su investigación orientada a reducir los altos índices de morosidad de la cartera de los colegios privados de Bogotá, aplicando en la escuela normal superior un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, bibliográfico-documental. Como muestra de estudio se utilizó la revisión documental. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó las fichas bibliográficas de ubicación de información. La investigación abordó a la siguiente conclusión: ejemplo

Tras el estudio realizado, se recomienda la extensión de las actividades educativas, tales como, implementación de un grado inicial, desarrollo de un objeto sociales, reducción de gastos administrativos, promociones externas entre otros con el fin de la reducción de los altos niveles de cartera o morosidad.

(Ramirez, 2020) en su investigación orientada a estrategias de cobranza y la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl, 2019, él estudió siguió el enfoque cuantitativo y fue tipo descriptiva. Como muestra de estudio se utilizó encuestas. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario. La investigación arribo a la siguiente conclusión.

La relación que presenta entre las acciones de cobranza y la morosidad en los responsables financieros de los estudiantes que presentan la condición de que existe una correlación negativa moderada es decir que a mayor uso de acciones de cobranza como son el análisis de caso, contacto con el cliente, diagnóstico, generación de alternativa, obtención del compromiso de pago, cumplimiento del compromiso de pago y el seguimiento de caso entonces menor será la morosidad en el colegio Adventista Fernando Stahl.

A nivel nacional, se encontró a (Alvarado & Zarate, 2018) con su investigación orientada a la Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017, el estudio siguió el enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo, como muestra de estudio se utilizó la revisión documentaria, observación de campo y entrevista. Como información de recopilación de datos se utilizó las fichas de registro de datos, guía de observación y guía de entrevista. La investigación arribó a la siguiente conclusión.

En seguida de efectuar la investigación se pudo concluir que la morosidad transgrede negativamente en el contexto económico de la institución educativa “Amigos de Jesús”, este resultado se obtuvo con un análisis echo a años anteriores donde se observa un incremento de morosidad evidenciando existen más contextos y situaciones para generar morosidad

También se encontró a (Acuña, 2020) en su investigación orientada a la estrategia de gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de colegios privados de Chiclayo 2019, el estudio siguió un enfoque cuantitativo y fue el tipo analítico-descriptivo-propositiva. Como muestra de estudio utilizó el análisis documental, guía de entrevista. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó procedimientos de análisis de datos y criterios éticos. La investigación arribó a la siguiente conclusión.

Estableciendo las líneas de acción respecto proceso de cobranza y su dinámica a su vez que esta sea efectiva, bien recibida por las familias, es importante para las familias debido a que el 70% de estas consideran que aplicar una estrategia en gestión de cobranza puede influir significativamente en el pago de pensiones de familias que tienen retraso

Finalmente, a nivel local se encontró a (Gestión, 2021) en su artículo orientado que los colegios privados solo tienen permitido hacer tres cobros: cuota de ingreso, matrícula, pensión, el artículo siguió un enfoque cualitativo y fue de tipo informativo, bibliográfico-documental. Como muestra el artículo se basa en una revisión documental. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó las

fichas bibliográficas de ubicación de información. El artículo abordó a la siguiente conclusión:

Las disposiciones por parte de la región indican que los colegios privados deben gestionar los cobros anuales, es así como únicamente se asigna el cobro de 3 aspectos necesarios para el desempeño de sus actividades mas no para cobros extraordinarios de diferentes cuentas, de esta manera se planea adquirir el efectivo necesario y evitar un cierre.

Se encontró a RSD (2018) en su artículo donde nos indica que en Chimbote el 70% de padres de familia de colegios privados son morosos, el artículo siguió un enfoque cualitativo y fue de tipo informativo, bibliográfico-documental. Como muestra el artículo se basa en una revisión documental. Como instrumentos de recolección de datos se utilizó las fichas bibliográficas de ubicación de información. El artículo abordó a la siguiente conclusión:

Se experimenta una situación crítica con la llegada de la pandemia puesto que los índices de morosidad se incrementaron a grandes niveles, los colegios privados no ponen en marcha estrategias antes esto debido a que gran parte de alumnos fueron trasladados a colegios públicos al rebasar el límite de pensiones no pagadas, generando así graves problemas para las instituciones y maestros.

La fundamentación científica, técnica y humanista que sustenta las variables, se encuentran respaldado en las siguientes teorías:

Respecto a la variable gestión de cobranza, se muestran las siguientes definiciones:

La NIC 15 se encuentra relacionada con la gestión de cobranza que es ingresos de actividades ordinarias procedentes de contratos con clientes

Gestión, definida por acciones las cuales conllevan a una solución particular e innovadora frente a problemas administrativos, dichas acciones son estimuladas con creatividad rompiendo así paradigmas de administraciones convencionales. (Ortiz & Sara, 2016)

Cobranza, considerada como un trabajo complicado de realizar, puesto a la debida insistencia para el cobro satisfactorio de las deudas existentes (Molina, 2005)

Por consiguiente, la gestión de cobranza es aquella que convierte las cuentas por cobrar en activos líquidos de forma rápida y eficaz creando beneficios en caja y capital de trabajo, cabe aclarar que esto se lograra con un proceso limpio y ordenado, logrando negociaciones y plazos de cobro factibles que servirán como estrategias para el cobro a los clientes, adquiriendo así la recuperación de las cuentas vencidas (Manes, 2016).

Por otro lado los autores (Fayaz & Shah, 2020), nos dicen que la gestión de cobranza representa gran importancia para la realización de los cobros a los clientes, puesto que su correcto desempeño beneficiara a la obtención de liquidez, sin embargo, se afirma la difícil tarea que representa ante situaciones como el Covid-19 la cual hizo de esta una labor compleja en la actualidad por otro lado (Beth & Fine, 2021) afirman las grandes secuelas que generan este echo puesto que se presentaron riesgos que no todas las empresas sobrellevaron, destacando con mayor fuerza la importancia de la gestión de cobranzas

(Sharp & Joyce, 2020), mencionan que la falta de estrategias en el área de cobranza, la falta de control en el equipo de gestión, carencia planificación son las consecuencias de una mala gestión de cobranza.

El análisis de la variable se regirá ante las siguientes dimensiones:

Ratios de liquidez; miden la capacidad que tienen las empresas para sobrellevar sus obligaciones a corto plazo, básicamente engloba todas las cuentas del activo siendo las cuentas por cobrar un factor detonante para el análisis, al ser el medio más rápido para la generación de liquidez. (Arias, 2015)

Ratios de gestión; evaluara el efecto que tienen cada una de las decisiones y políticas de la empresa para el manejo de cobros, capital de trabajo entre otros, de esta manera se medirá la eficiencia para efectuar las operaciones dentro de la empresa. (Castillo, 2020)

Análisis; será desarrollado el análisis vertical y horizontal a los estados de situación financiera de esta manera se obtendrá la evolución de cada una de las cuentas en los últimos años. (Sanches, 2020)

Respecto a la variable morosidad, se muestran las siguientes definiciones:

La NIC 18 se encuentra relacionada con la morosidad que son los ingresos ordinarios relacionado a la actividad económica

En base a la variable morosidad, ocurre cuando se incumple un pago ante un contrato o acuerdo establecido, en el cual el pago está señalado por plazos para su cancelación, los retrasos de dichos pagos generan consecuencias para la empresa, como liquidez, gestión, pérdida de ganancias impidiendo así que la empresa cubra con sus obligaciones a corto plazo. (Quezada, 2020)

Como tal la existencia de morosidad representa un gran riesgo, debido a que los innumerables atrasos conllevan a deudas incobrables representando así pérdidas para la institución, por ende es necesario su reducción o inexistencia. (Pedrosa, 2021)

(Bortz, 2021), se refiere a la morosidad con una respuesta ante un mal manejo de gestión, puesto que existen formas de medirla y prevenirla como tal antes de ocasionar graves riesgos.

El análisis de la variable se basará en la siguiente dimensión:

Incumplimiento de la obligación; para ello se evaluarán todos los factores determinantes para el incumplimiento, como, las políticas de cobranzas, porcentaje de pensiones atrasadas, cantidad de estudiantes morosos, entre otros. (Brachfield, 2013)



### III. METODOLOGÍA.

La presente investigación utilizó la metodología cuantitativa, puesto que, a través de la recopilación de datos, cálculos matemáticos, contables y estadísticos se buscó certificar la hipótesis de investigación (Hernández Sampieri, R., 2018)

#### 3.1 Tipo de diseño de investigación.

##### Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue aplicada, puesto que se buscó resolver el problema de investigación (Hernández Sampieri, R., 2018).

##### Diseño de investigación.

Diseño de investigación fue descriptivo-propositivo, puesto que se buscó especificar las dimensiones de una situación, para después describirlas. Además, fue no experimental de corte transversal, debido a la observación de los fenómenos en su entorno natural, sin manipulaciones, para su análisis y posterior inferencia; y transversal, porque se buscó describir las variables, recopilando datos en un tiempo explícito (Hernández Sampieri, R., 2018)

Por lo tanto, la metodología siguió el siguiente esquema:

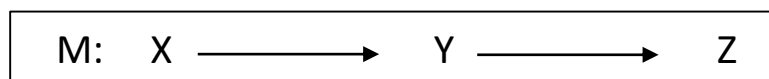


Gráfico 3. 1. Diseño de la investigación

Donde:

M: I. E. P. Santa Isabel de Hungría

X: Variable gestión de cobranza

Y: Variable morosidad

Z: Gestión de cobranza integral

### 3.2 Variables y operacionalización.

**Variable independiente:** Gestión de cobranza

- Ratios de liquidez
- Ratios de gestión
- Análisis vertical y horizontal

**Variable dependiente:** Morosidad

- Incumplimiento de la obligación
- Morosidad en cuentas por cobrar

### 3.3 Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

#### **Población.**

Para este estudio, se seleccionó como población estuvo constituida por toda el área constituida por 33 colaboradores de la empresa IEP Santa Isabel de Hungría cuya característica principal es que son de nivel socioeconómico medio y bajo y residen en el distrito de Casma el área contable, el cual fue estudiado en un mismo lugar y lapso de tiempo, por presentar las características sustanciales al tema de investigación.

**Tabla 3. 1.**

*Distribución de población*

Área de trabajo	Colaboradores				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Recursos humanos	12	36%	15	45%	27	82%
Contabilidad	1	3%	0	0%	1	3%
Secretarios	2	6%	1	3%	3	9%
Gerencia	1	3%	1	3%	2	6%
Total	16	48%	17	52%	33	100%

**Nota.** Registro de colaboradores, período-2021

#### **Muestra.**

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los

componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (Hernández Sampieri, R., 2018)

Por consiguiente, se optó por la selección de una sola persona, elegida como el representante del área, en este caso fue el contador de la empresa, como tal el tipo de muestra es no probabilística, debido a que la selección de elementos de estudio dependió de las características de investigación (Hernández Sampieri, R., 2018)

### **Muestreo.**

Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. "Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población. (Hernández Sampieri, R., 2018)

**Tabla 3. 2**

*Distribución de población*

Condición	Sexo				Total	%
	Hombres	%	Mujeres	%		
Contador	1	50%	0	0%	1	50%
Asistente	0	0%	1	50%	1	50%
Total	1	50%	1	50%	2	100%

**Nota.** *Tabla 1*

### **Criterios de selección.**

### **Criterios de inclusión.**

Se ha considerado sólo a los colaboradores del área contable, que se encuentran en calidad de contratados

### **Criterios de exclusión.**

Se excluyeron las demás áreas de trabajo que no proporcionan información sobre el área contable

### **Unidad de análisis.**

I.E.P Santa Isabel de Hungría

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.**

### **Técnica.**

Se usaron dos técnicas de recopilación de datos, estas fueron la entrevista y el análisis documental, con respecto a la primera técnica, (Hernández Sampieri, R., 2018), muestra una evaluación de los conceptos derivados de un grupo de preguntas de investigación previamente instituidas, mediante la interrogación.

Con respecto a la segunda técnica, (Rubio-Lieners, 2014) indica un proceso intelectual mediante el cual se extrae datos de un documento para el análisis del mismo.

**Tabla 3. 3**

*Técnicas de Instrumentos de recolección de datos.*

Técnica	Instrumento	Utilidad
Entrevista	Guía de entrevista para evaluar la morosidad.	Medir el nivel de morosidad en la empresa
Análisis documental	Reporte de gestión de cobranza	Verificar el nivel de gestión de cobranza

**Nota.** *Marco teórico.*

### **Reporte de gestión de cobranza.**

Para ello se realizó un análisis documental en el que se confirmó el nivel de la gestión de cobranza en la institución educativa, dichos datos fueron obtenidos del periodo 2020.

### **Guía de entrevista.**

Basada en una conversación individualizada únicamente entre el entrevistador y el entrevistado, como tal se consideró 15 ítems, medibles bajo la escala de Likert, con el objetivo de establecer el nivel de morosidad existente en la institución educativa

### **Validez de contenido.**

Radico en el análisis del instrumento usado (Guía de entrevista) mediante el juicio de expertos, con el cual se buscó confirmar la relación de sucesos y la sinergia de las interrogantes con el tema de investigación, dimensiones e indicadores cita, así mismo, se consideró la validez de contenido, por medio de la V de Aiken, con un resultado de 1.00, indicando así una validez fuerte (Hurtado J. , 2012)

### **Confiabilidad.**

Fue determinada a través de una prueba piloto en la cual se consideró a 10 contadores provenientes de diversas instituciones educativas privadas similares a la del estudio. Una vez concretados los resultados se prosiguió con aplicación del Alfa de Cronbach puesto que la variable morosidad fue medida a través de la escala ordinal obteniendo un resultado final de 0.931 determinando una alta confiabilidad.

## **3.5 Procedimientos.**

Se realizó los siguientes procedimientos:

Se solicitó autorización a la institución educativa para recoger información.

Se realizó la entrevista según la hora y fecha acordada con el área contable.

Se dio a conocer el diagnóstico considerando las variables de estudio.

Se propuso la implementación de un sistema de gestión de cobranza integral para la reducción de morosidad.

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

Una vez que te propones reunir datos para el análisis, te ves abrumado por la cantidad de información que encuentras para tomar una decisión clara y concisa. Con tantos datos que manejar, necesitas identificar los datos relevantes para tu análisis para derivar una conclusión precisa y tomar decisiones informadas. Los siguientes pasos sencillos le ayudan a identificar y clasificar sus datos para el análisis.

#### **Se realizó el siguiente análisis descriptivo.**

- Se elaboró los ítems para el instrumento la recopilación de datos
- Se obtuvo la validación y confiabilidad del instrumento de investigación
- Se aplicaron los instrumentos de recolección de datos a la muestra de estudio (entrevista y reporte de gestión de cobranza)
- Se construyeron tablas con su respectivas notas y comentarios
- Se arribó a conclusiones y recomendaciones

### **3.7 Aspectos éticos.**

Teniendo en cuenta el código de ética se respetó la información brindada por la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría para llevar a cabo el trabajo de investigación, así mismo las normas de integridad con el fin de garantizar la autonomía y los lineamientos que regulan las buenas prácticas, asegurando la promoción de los principios éticos, así como también se tuvo responsabilidad y honestidad al derecho intelectual de los autores investigados, manejo de la información, el procesamiento, interpretación, elaboración del informe de investigación.

#### IV. RESULTADOS.

##### Situación actual de la morosidad en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría Casma-2020

Tabla 4. 1

Entrevista realizada al área de contabilidad de la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría

N	Ítem	Punto de atención	Respuesta	Evidencia	Efecto en la institución
<b>Morosidad en cuentas por cobrar</b>					
<b>Índice de morosidad</b>					
1	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?	SIEMPRE	Si, alrededor de la mitad de padres de familia se atrasaron en los pagos con la llegada de la pandemia, muchos trabajos se vieron afectados	registros de cancelaciones de pensiones, registro de pensiones con atrasos largos	los padres de familia optan por una institución estatal, a falta de dinero
2	¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?	A VECES	Si, siempre en cuando se sobrepasen el plazo de tiempo y los retrasos sean constantes se opta por él envió de notificaciones pertinentes para el cobro	registro de cobros, registro de deudas	No cuenta con las disposiciones necesarias para cumplir sus obligaciones
3	¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?	A VECES	Si, siempre en cuando los retrasos sean constantes y sobrepasen el tiempo de espera	seguimiento de cobros	solo contiene seguimiento a las cuentas por pagar recurrentes mas no a las actuales

4	¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?	SIEMPRE	Al no realizar el cobro de las pensiones en su totalidad la Institución carece de liquidez para cubrir sus obligaciones	disminución de caja, análisis de la cuenta cuentas por cobrar	genera multas e intereses por el atraso
---	--	---------	---	---	---

### Políticas de cobranza

#### Seguimiento de cobro

5	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?	A veces	No siempre, se envían esquelas de acuerdo a las deudas	Registro y seguimiento de notificaciones	en ocasiones no se les notifica a padres de familia con retrasos de semanas en cancelaciones de pensiones de esta forma se prologa más el tiempo
6	¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?	A veces	No siempre, los plazos suelen ser cortos	Reglamentos de cobranza	carece de brindar oportunidades más extensas de cobro, por el contrario, limita a los padres de familia a una única fecha de cancelación

#### Métodos de cobro



7	¿Las políticas de cobranza son flexibles ante cualquier situación existente?	A veces	No siempre, porque velan parte de los intereses del colegio	Reglamento de la I.E. es actualizado cada intervalo de 3 años	esto imposibilita que los padres de familia cumplan con sus pagos puesto a que no pueden adaptarse al método de cobro de la I.E.
8	¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?	A veces	no siempre, solo para casos específicos	Reglamentos de cobranza	carece de incentivos para generar una pronta cancelación de deudas o cancelaciones por adelantado
9	¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?	Siempre	Si, con el atraso del pago los alumnos quedaran fuera del plantel educativo	Reglamentos de cobranza, sanciones y beneficios	Los padres de familia al tener en cuenta tal sanción pueden retirar a sus hijos o presentar quejas
10	¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?	Nunca	No, solo se suele brindar plazos para el pago	Reglamento de cobranzas, registro de cobros	Dificulta la cancelación de deudas puesto que son presionados para una fecha en especifica

**Nota.** Entrevista realizada al contador de la I.E.P Santa Isabel De Hungría en el periodo 2020. La mayor parte de las respuestas por parte del contador de la institución (10 respuestas) donde evidencia que la morosidad es un punto que afecta mucho a la entidad ya que se encuentran muchos padres de familia morosos y por la llegada del COVID-19 la tasa de morosidad aumento y mas perjudico a la institución.

**Análisis del sistema de gestión de cobranza en la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría Casma-2020**

Tabla 4. 2

*Análisis de liquidez de caja de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría*

<b>Análisis de liquidez de caja de la I.E.P Santa Isabel de Hungría en el año 2020.</b>			
<b>Ítem</b>	<b>Ratios</b>	<b>2020</b>	<b>Comentario</b>
<b>Gestión de cobranza</b>	Ratio de Liquidez de caja	0.309	Esto significa que los activos corrientes son 0.309 veces más grandes que los pasivos corrientes, por cada S/. 1.00 de deuda, la empresa tiene S/. 0.309 para pagarlo. Cuanto mayor sea el valor de esta relación, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas

**Nota.** Podemos observar análisis de liquidez de caja de la I.E.P Santa Isabel de Hungría en el periodo 2020.

Tabla 4. 3

Análisis de gestión de cobranza en la I.E.P. Santa Isabel de Hungría

Ítem	Ratios	2020	Comentario
Gestión de cobranza	Ratio de gestión	75.023	Significa que la empresa tardara un promedio de 75 días en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo

**Nota.** Podemos observar análisis de ratio de gestión de la I.E.P Santa Isabel de Hungría en el periodo 2020.

Análisis de vertical de la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría  
Casma-2020

**Tabla 4. 4**

*Análisis vertical a los estados de situación financiera de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría*

COLEGIO SANTA ISABEL DE HUNGRIA DEL 01/01 AL 31/12 DEL 2020 Y 2021		
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA		

<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	2020	A. VERTICAL
CAJA Y BANCOS	S/ 7,678.00	8%
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	S/ 38,305.00	41%
CUENTAS POR COBRAR DIVERSOS - TERCEROS	S/ -	0%
MATERIALES AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS	S/ 4,050.00	4%
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>S/ 50,033.00</b>	<b>53%</b>

**ACTIVO NO CORRIENTE**

INMUEBLES, MAQUINARIAS Y EQUIPO	S/ 125,326.00	133%
DEPRECIACIÓN DE 1,2 E IME ACUMULADOS	-S/ 83,303.00	-88%
ACTIVO DEFERIDO	S/ 2,471.00	3%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/ 44,494.00</b>	<b>47%</b>

<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>S/ 94,527.00</b>	<b>100%</b>
-------------------------	---------------------	-------------

**PASIVO CORRIENTE**

SOBREGIROS BANCARIOS	S/ -	0%
TRIB. Y APORT. Y SALUD POR PAGAR	S/ 914.00	1%
REMUNERACION Y PARTICIPACIONES POR PAGAR	S/ 23,930.00	25%
CTA POR PAGAR COMERCIALES - TERCEROS	S/ -	0%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>S/ 24,844.00</b>	<b>26%</b>

**PASIVO NO CORRIENTE**

OBLIGACIONES FINANCIERA	S/ -	0%
PROVISIONES	S/ -	0%
PASIVO DIFERIDO	S/ 7,932.00	8%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>S/ 7,932.00</b>	<b>8%</b>
		0%
<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>S/ 32,776.00</b>	<b>35%</b>

**PATRIMONIO**

CAPITAL	S/ 45,000.00	48%
RESULTADOS ACUMULADOS	S/ 11,253.00	12%
UTILIDAD DE EJERCICIO	S/ 5,498.00	6%
TOTAL PATRIMONIO	S/ 61,751.00	65%

<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	S/ 94,527.00	100%
----------------------------------	--------------	------

Análisis de vertical de la Institución Educativa Privada Santa Isabel de Hungría Casma-2020

**Tabla 4. 5**

*Análisis vertical a los estados de situación financiera de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría*

COLEGIO SANTA ISABEL DE HUNGRIA		
ESTADO DE RESULTADOS DEL 01/01 AL 31/12 DEL 2020 Y 2021		

	2020	A. VERTICAL
VENTAS NETAS	S/ 183,808.00	100%
DESC. REBAJAS Y BONIF. CONCEDIDAS	S/ -	0%
VENTAS NETAS	S/ 183,808.00	100%
COSTO DE VENTAS	S/ -	0%
RESULTADO BRUTO UTILIDAD	S/ 183,808.00	100%
GASTO DE VENTAS	-S/ 115,902.00	-63%
GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	-S/ 62,408.00	-34%
RESULTADO DE OPERACIÓN UTILIDAD	S/ 5,498.00	3%
RESULTADOS ANTES DE PART. UTILIDAD	S/ 5,498.00	3%
RESULTADO ANTES DEL IMP.	S/ 5,498.00	3%
IMPUESTO A LA RENTA	S/ -	0%
RESULTADO DE EJERCICIO UTILIDAD	S/ 5,498.00	3%

**Nota.** Logramos observar el análisis vertical y horizontal de la I.E.P Santa Isabel de Hungría de los periodos 2019 y 2020

### Contrastación de hipótesis

En el estudio se formuló la siguiente hipótesis: La gestión de cobranza incide en la reducción de la morosidad de la I.E.P. Santa Isabel Hungría de la provincia de Casma durante el periodo 2020. Según al estudio realizado en la empresa, se determinó que el sistema de gestión de cobranza tiene efecto positivo frente a la morosidad, lo que se evidencia en tablas.

## V. DISCUSION

Frente a la variable gestión de cobranza (ratios) se muestra que la institución educativa no cuenta con liquidez suficiente para cubrir sus deudas a corto plazo puesto que en el análisis de liquidez de caja se obtuvo un 0.309 de liquidez cuando el resultado óptimo en liquidez es 1

Así mismo para el análisis de gestión de cobranza se obtuvo un resultado de 75 días para efectuarse el cobro de las pensiones, sin embargo, según las políticas de cobro la institución solo debería tardar un mes en efectuar los cobros

Herrera demuestra en su investigación que el correcto uso de las políticas de cobranza influye al aumento de liquidez para las instituciones educativas, cuantas más oportunidades de pago se presenten para los padres de familia se lograra incentivarlos a cumplir con su obligación

Esto solo afirma que la gestión de cobranza es una parte fundamental para el incremento o disminución de la morosidad

Frente a la variable morosidad (entrevista) la entrevista realizada muestra que la institución educativa cuenta con métodos de cobranza poco flexibles ante la situación económica actual de los padres de familia, de igual manera el seguimiento de cobranza es poco eficientes, lo cual genera retrasos en los pagos, así mismo como las medidas a tomar ante el incremento de morosidad

en su investigación señala que el incremento de la morosidad afecta en gran parte el desempeño de las instituciones educativas, puesto que genera el recorte de docentes, personal administrativo, incremento de deudas lo cual puede conllevar al cierre

Es así como se muestra que en efecto la morosidad conlleva a grandes problemas económicos para las instituciones educativas generando hasta el cierre de ellas

Frente a la gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad se demuestra una relación negativa reflejada en una disminución en la liquidez causada por la morosidad la cual fue en aumento durante el periodo 2020 a causa de la inestabilidad económica existete originado por el covid 19

## VI. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos concluir que:

1. El sistema de estrategia para las cuentas por cobrar un valor “regular” de 10 preguntas consultadas al área de contabilidad, la institución contiene con un 50% de sus cuentas por cobrar (tabla 4.1), Mediante capacitación, estrategias, planificación tendrán el manejo y control de mejorar la morosidad, con la finalidad de disminuir la tasa de morosos, y el incremento de pago de pensiones habrá mejora en la rentabilidad.
2. Se explica que el “ratio de caja” (tabla 4.2.), el contexto ideal de los resultados de la empresa cuenta con un ratio de caja de un 0.309, Esto concluyó que los activos corrientes son 0.309 veces más grandes que los pasivos corrientes, por cada S/. 1.00 de deuda, la empresa tiene S/. 0.309 para pagarlo. Cuanto mayor sea el valor de esta relación, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas.
3. Al evaluar el “ratio de gestión” (tabla 4.3) , la situación ideal de los resultados de la empresa tiene 75.023, se concluyó que la I.E.P Santa Isabel De Hungría tardara un promedio de 75 días en convertir sus cuentas por cobrar en efectivo.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda realizar un análisis sobre la morosidad para implementar propuestas de mejora como políticas de cobranza y estrategias de cobro a los padres de familia para poder reducir un porcentaje considerado de la morosidad ya sea a corto o medio plazo.
2. Con el fin de tomar medidas correctivas y reducir del índice de morosidad se recomienda al área de cobranza realizar los reportes mensuales sobre la morosidad de los padres de familia, para ser comunicado al contador.



## **VIII. PROPUESTA.**

Plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la institución educativa particular Santa Isabel de Hungría-Casma

### **Justificación**

La propuesta de un plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la Institución Educativa Particular Santa Isabel de Hungría, se llevó a cabo debido a la percepción que tienen el director, coordinador y contador de la situación financiera por la que pasa la institución educativa, asimismo y principalmente por los resultados obtenidos una vez aplicado el cuestionario de entrevista y el análisis documental, pues el principal diagnóstico o análisis que se hace de los resultados obtenidos es que la institución tiene como principal debilidad un aumento considerable de morosidad, siendo necesario la elaboración de un plan de gestión de cobranza que permita reducir los índices de morosidad y a la vez el incremento de los índices de liquidez del colegio como también fortalecer el servicio que brinda la institución.

### **Objetivo General**

Demostrar que la aplicación de un plan de gestión de cobranza reduce la morosidad en la IEP Santa Isabel de Hungría

### **Objetivos Específicos**

1. Hacer un diagnóstico sobre la rentabilidad de la empresa (áreas y funciones)
2. Diseñar y aplicar un plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad (área y funciones)
3. Evaluar los resultados obtenidos después de aplicar un plan de gestión de gestión de cobranza para la reducción de la morosidad

### **Funciones.**

Área de contabilidad y cobranza

1. Control permanente del proceso de cobro y la información adquirida por el sistema de cobros.
2. Realizar acciones de cobranza con los clientes (notificaciones y avisos)
3. Evaluar los comportamientos mensuales de la morosidad.
4. Supervisar el proceso de cobranza.

### **Colaboradores.**

Las personas responsables que van a intervenir son el jefe del área de cobranza, contador y asistente

### **Incorporación de políticas de cobranza.**

La presente política de cobranza, tiene como intención de implementación, que la empresa pueda contar con estrategias de cobro que les valdrá de ayuda para que los usuarios paguen el servicio a tiempo, como también para reducir la morosidad, ayudando así a incrementar la liquidez a través del cobro de las pensiones atrasadas.

### **Objetivos.**

Implementar las políticas que cobranza a los padres de familia para que se formen soluciones oportunas salvaguardando la liquidez de la empresa.

### **Responsables.**

El acatamiento de estas políticas que se han determinado para el área de cobranza, es responsabilidad de los representantes como son: el contador a cargo de la supervisión del área y el asistente a cargo del seguimiento.

### **Estrategias:**

- Seguimiento y control preventivo mensual de los cobros de pensiones.
- Brindar información a los padres de familia con respecto a las deudas existentes.
- Notificación a los padres de familia morosos.
- Realizar un análisis económico evaluando la liquidez actual en la empresa
- Proporcionar medidas de reprogramación de deudas, fraccionamiento de deuda, plazos más largos y flexibles para los padres de familia.
- Considerar un monto de intereses causado por el atraso en el pago de

pensiones

- No optar por retirar a los alumnos de la institución como medida consecuencia ante el retraso de pagos

### **Recursos.**

Humanos: Jefe del área de cobranza, contador y asistente

Infraestructura: Evaluación de la implementación de Políticas de cobranza en la empresa Institución Educativa Particular Santa Isabel de Hungría

Equipos: Útiles de oficina y escritorio, Laptop.

### **Cronograma de actividades.**

Actividades	Responsable	Participantes	Horas
Remisión de reportes de liquidez a Contabilidad.	Contador	Jefe de área cobranza y asistente del contador	5
Implementación de políticas de cobranza	Contador	Jefe de área cobranza y asistente del contador	4
Enviar mensualmente reportes de deuda a los usuarios morosos	Contador	Jefe de área cobranza y asistente del contador	2

## REFERENCIAS.

- Acuña, V. (2020). *Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la institución educativa privada algarrobos de chiclayo 2019*. pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acu%c3%b1a%20Vallejos%20Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alerta - Función técnica. (2019). [https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/publicacionesnew/boletines/alerta\\_funcion\\_tecnica\\_ene2019.pdf](https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/publicacionesnew/boletines/alerta_funcion_tecnica_ene2019.pdf)
- Alvarado, N., & Zarate, A. (2018). *La morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la institución educativa privada amigos de jesús en la provincia de trujillo – 2017*. trujillo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26602/alvarado\\_gn.pdf?sequence=1&isallowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26602/alvarado_gn.pdf?sequence=1&isallowed=y)
- Arias, A. S. (2015). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/ratios-de-liquidez.html>
- Brachfield, P. (2013). *BRACHFIELD Credit & Risk Consultants*. <https://perebrachfield.com/blog/instrumentos-de-cobro/el-incumplimiento-de-la-obligacion-y-la-indemnizacion/>
- Castillo, O. (2020). *Finanzas Para emprendedores*. <https://finanzasparaemprendedores.com/finanzas/los-ratios-de-gestion/>
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hills.
- Herrera, T. (2020). *estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la institución educativa girasoles school en el distrito de jose leonardo ortiz, en el año 2017*. pimentel. <https://core.ac.uk/download/pdf/288311892.pdf>
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación*. Madrid: Editorial Quirón .

- Hurtado, J. (2019). *Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la institución educativa alexander fleming de la ciudad de tacna periodo 2014 - 2017*. Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/883/1/Hurtado-Mamani-Jorge.pdf>
- Infobae. (2021). Mientras aumenta la morosidad, cómo afrontan los colegios privados la crisis por el COVID-19. *Infobae*. <https://www.infobae.com/america/>
- IPE. (2020). Casi la mitad de colegios en áncash carece de servicios básicos. <https://www.ipe.org.pe/portal/casi-la-mitad-de-colegios-en-ancash-carece-de-servicios-basicos/>
- MAMANI, R. Q. (2017-2018). “*Nivel de morosidad y su incidencia en los resultados financieros de la cooperativa de ahorro y crédito cabanillas mañazo ltda. en los periodos 2017 - 2018*”. Puno.
- Manes, J. M. (2016). *Gestiones estrategicas para Instituciones Educativas*. [https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51\\_LwYC&pg=PA132&dq=gestion+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj59ZjuoK7wAhXIct8KHUwdBvYQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=true](https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51_LwYC&pg=PA132&dq=gestion+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj59ZjuoK7wAhXIct8KHUwdBvYQ6AEwAnoECAUQAg#v=onepage&q&f=true)
- Molina, V. (2005). *Estrategias de cobranza en epocas de crisis*. Mexico.
- Mondragon, N. S. (2019). *Gestión de cobranza para la reducción de la morosidad en la Institución Educativa Privada Antonio Raimondi – Piura, 2019*. Piura. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46754/Salvo\\_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46754/Salvo_MN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed)
- Morales, a., & Morales, A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico. [file:///C:/Users/enriq/Downloads/Credito\\_y\\_cobranza\\_Jose\\_Antonio\\_Morales.pdf](file:///C:/Users/enriq/Downloads/Credito_y_cobranza_Jose_Antonio_Morales.pdf)
- Ortiz, C., & Sara, J. (2016). ¿Que es la gestion de la innovacion y la tecnologia? *Revista de Gestión e Innovación Tecnológica*. [https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/2134/SO\\_AP\\_JTMI.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/2134/SO_AP_JTMI.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

- Pedrosa, S. J. (2021). *Economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Quezada, L. (2020). *La morosidad en la situación económica financiera de una Institución Educativa Privada del distrito de La Esperanza*. Trujillo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55626/Quezada\\_LLIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55626/Quezada_LLIF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, d. (2018). *Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017*. cuzco.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1501/Dina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1501/Dina_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Ramirez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019*. Juliaca.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3416/Fiorella\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3416/Fiorella_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rosmery, A., & Cecilia, B. (2020). *Análisis del índice de morosidad en la Institución Educativa Particular Bagua, en el contexto de la pandemia de la Covid-19, periodo 2019-2020*. Lima.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3984/Rosmery\\_Cecilia\\_trabajo\\_bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3984/Rosmery_Cecilia_trabajo_bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rubio-Lieners, N. (2014). *El análisis documental : Indización y resumen en bases de datos especializadas*.  
[http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis\\_documental\\_indizaci%C3%B3n\\_y\\_resumen.pdf](http://eprints.rclis.org/6015/1/An%C3%A1lisis_documental_indizaci%C3%B3n_y_resumen.pdf)
- Sanches, A. M. (2020). *INEAF*. <https://www.ineaf.es/tribuna/analisis-vertical-y-horizontal-de-los-estados-financieros-parte-i/>
- Scavino, L. B. (2021). *Alerta Económica*. <https://alertaeconomica.com/importancia-de-la-gestion-de-cobranzas/>
- UNESCO. (2020). *La educación en tiempos de la pandemia de COVID-19*. *Cepal*.  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45904/S2000510\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/45904/S2000510_es.pdf)

**ANEXOS**  
**Anexo 1.**

*Matriz de operacionalización de variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de cobranza	Transforma las cuentas por cobrar en activos líquidos de forma rápida y eficaz generando beneficios para los flujos de caja o capital de trabajo (Bortz, 2021)	Se desarrollará por medio del análisis de ratios y estados de situación financiera que evidenciaran el desempeño de gestión	Ratios de liquidez	Liquidez de caja: $\frac{\text{Caja}}{\text{Pasivo corriente}}$	Razón
			Ratios de gestión	Ratios de rotación de cuentas por cobrar: $\frac{\text{Ingresos por servicios}}{\text{Cuentas por cobrar}}$	
			Análisis	Vertical	
Morosidad	La morosidad se da cuando retrasamos el cumplimiento de una obligación, en base al aspecto económico es cuando las cuentas por cobrar sufren un atraso de cancelación (Manes, 2016)	Será ejecutada mediante la revisión de documentos donde se muestren la relación total de padres de familia y el atraso encontrado.	Morosidad en las cuentas por cobrar	Índice de morosidad	Ordinal
			Políticas de cobranza	Seguimiento de cobro	
				Métodos de cobro	

**Nota.** Marco teórico

## Anexo 2.

### *Instrumento de recolección de datos.*

#### 2.1. Guía de entrevista para evaluar la morosidad

Estimado colaborador recibe un saludo cordial, y comunicarte que estamos realizando una investigación en el campo empresarial, con el fin de conocer la realidad de gestión y contribuir a mejorar el servicio y la productividad, por tal motivo pedimos su apoyo respondiendo el cuestionario, su respuesta es anónima y sirve sólo para una cuestión de investigación.

**Instructivo:** Lea atentamente la interrogante y marque la respuesta con una “X”, según el criterio que valores.

**1. Nunca**

**2. A veces**

**3. siempre**

N°	Ítems	Criterios de valoración			Observaciones
		Siempre	A veces	Nunca	
		1	2	3	
	<b>Dimensión: Morosidad en cuentas por cobrar</b>				
	<b>Indicador: Índice de morosidad</b>				
1	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?				
2	¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?				
3	¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?				
4	¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?				
5	¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?				
	<b>Dimensión: Políticas de cobranza</b>				
	<b>Indicador: Seguimiento de cobro</b>				



6	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?				
7	¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?				
8	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				
9	¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?				
	<b>Indicador: Métodos de cobro</b>				
10	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				
11	¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?				
12	¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?				
13	¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?				
14	¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?				
15	¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?				

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario para evaluar la Morosidad
2. **Autores:** Vega López, Ingrid Massiel y Paz López, José Enrique
3. **Objetivo:** Recoger información para diagnosticar la planificación financiera de la I.E.P Santa Isabel de Hungría, de manera general y específica.
4. **Usuario:** Contador de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría
5. **Tiempo:** 30 minutos
6. **Técnica:** Entrevista
7. **Organización de ítems:**

Gestión de cobranza	Morosidad en cuentas por cobrar	Índice de morosidad	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?
			¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?
			¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?
			¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?
			¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?
	Políticas de cobranza	Seguimiento de cobro	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?
			¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?
			Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?
			¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?
		Métodos de cobro	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?
			¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?
			¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?
			¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?
			¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?
¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?			

**Escalas de conversión de intervalo de la variable morosidad y sus dimensiones**

<b>Nivel de competencias emocionales</b>				
<b>Variable</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Morosidad	15	45	31-45	Bueno
			16-30	Regular
			01-15	Deficiente
<b>Dimensiones de estructura contable</b>				
<b>Dimensión</b>	<b>Total de ítems</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Escala</b>	<b>Valoración</b>
Incumplimiento de la obligación	15	45	31-45	Bueno
			16-30	Regular
			01-15	Deficiente

### MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 2)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Gestión de cobranza	Morosidad en cuentas por cobrar	Índice de morosidad	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?				X		X		X		X		
			¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?				X		X		X		X		
			¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?				X		X		X		X		
			¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?				X		X		X		X		
	Políticas de cobranza	Seguimiento de cobro	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?				X		X		X		X		
			¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?				X		X		X		X		

		Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
		¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
	Métodos de cobro	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
		¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?				X		X		X		X	
		¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?				X		X		X		X	
		¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?				X		X		X		X	
		¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?				X		X		X		X	
		¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?				X		X		X		X	

  
**COESI Asesoría Empresarial**  
**CPC Néstor Antonio Del Valle Chang**  
 Matrícula N.º 02-8141

CPC Néstor Antonio Del Valle Chang

DNI: 43589056 **Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-2546-7734>

## DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la morosidad

**OBJETIVO:** Recoger información sobre la planificación financiera, de modo general y específico, de los trabajadores.

**DIRIGIDO A:** Contador de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** CPC Néstor Antonio Del Valle Chang

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Aprobado	Desaprobado
X	



COESI Asesoría Empresarial  
CPC Néstor Antonio Del Valle Chang  
Matrícula Nº 02-8141

---

CPC Néstor Antonio Del Valle Chang

DNI: 43589056

Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2546-7734>

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA LA MOROSIDAD								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
Dimensión: Morosidad en cuentas por cobrar		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador: Índice de morosidad		X		X		X		
1	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?	X		X		X		
2	¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?	X		X		X		
3	¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?	X		X		X		
5	¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?	X		X		X		
Dimensión: Políticas de cobranza		X		X		X		
Indicador: Seguimiento de cobro		X		X		X		
6	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?	X		X		X		
7	¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?	X		X		X		
8	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?	X		X		X		
9	¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Indicador: Métodos de cobro		X		X		X		
10	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?	X		X		X		
11	¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?	X		X		X		
12	¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?	X		X		X		
13	¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?	X		X		X		
14	¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?	X		X		X		
15	¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. CPC Néstor Del Valle Chang**

**ORCID: solicitar**

**Especialidad del validador: Tributación y finanzas**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



COESI Asesoría Empresarial  
CPC Néstor Antonio Del Valle Chang  
Matrícula N° 02-8154

---

CPC Néstor Antonio Del Valle Chang

DNI: 43589056

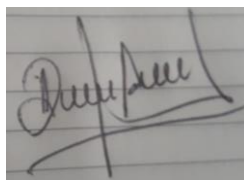
Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-2546-7734>



### MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 2)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Gestión de cobranza	Morosidad en cuentas por cobrar	Índice de morosidad	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?				X		X		X		X		
			¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?				X		X		X		X		
			¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?				X		X		X		X		
			¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?				X		X		X		X		
	Políticas de cobranza	Seguimiento de cobro	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?				X		X		X		X		
			¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?				X		X		X		X		

		Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
		¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
	Métodos de cobro	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
		¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?				X		X		X		X	
		¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?				X		X		X		X	
		¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?				X		X		X		X	
		¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?				X		X		X		X	
		¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?				X		X		X		X	



Mg. Deyssy Melyssa, Alatrística Liñan

DNI: 45488821

Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>

## DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la morosidad

**OBJETIVO:** Recoger información sobre la planificación financiera, de modo general y específico, de los trabajadores.

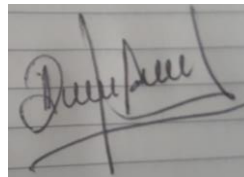
**DIRIGIDO A:** Contador de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Deyssy Melyssa, Alatrística Liñan

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Aprobado	Desaprobado
X	



---

Mg. Deyssy Melyssa, Alatrística Liñan

DNI: 45488821

**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA LA MOROSIDAD								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
Dimensión: Morosidad en cuentas por cobrar		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador: Índice de morosidad		X		X		X		
1	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?	X		X		X		
2	¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?	X		X		X		
3	¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?	X		X		X		
5	¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?	X		X		X		
Dimensión: Políticas de cobranza		X		X		X		
Indicador: Seguimiento de cobro		X		X		X		
6	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?	X		X		X		
7	¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?	X		X		X		
8	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?	X		X		X		
9	¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Indicador: Métodos de cobro		X		X		X		
10	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?	X		X		X		
11	¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?	X		X		X		
12	¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?	X		X		X		
13	¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?	X		X		X		
14	¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?	X		X		X		
15	¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Deyssy Melyssa, Alatrística Liñan**  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>**

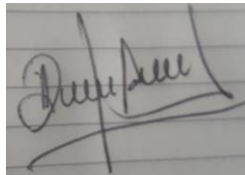
**Especialidad del validador: Tributación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

Mg. Deyssy Melyssa, Alatrística Liñan

DNI: 45488821

**Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3850-2706>**

### MATRIZ DE VALIDACIÓN (VARIABLE 2)

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Gestión de cobranza	Morosidad en cuentas por cobrar	Índice de morosidad	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?				X		X		X		X		
			¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?				X		X		X		X		
			¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?				X		X		X		X		
			¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?				X		X		X		X		
			¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?				X		X		X		X		
	Políticas de cobranza	Seguimiento de cobro	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?				X		X		X		X		
			¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?				X		X		X		X		

		Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
		¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
	Métodos de cobro	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?				X		X		X		X	
		¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?				X		X		X		X	
		¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?				X		X		X		X	
		¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?				X		X		X		X	
		¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?				X		X		X		X	
		¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?				X		X		X		X	




---

DR. Amparo Jiménez Duval  
DNI: 41299986  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1293-173X>

## DATOS DEL EVALUADOR Y VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario para evaluar la morosidad

**OBJETIVO:** Recoger información sobre la planificación financiera, de modo general y específico, de los trabajadores.

**DIRIGIDO A:** Contador de la I.E.P. Santa Isabel de Hungría

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Amparo Jiménez Duval

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:**

**VALORACIÓN:**

Aprobado	Desaprobado
X	



---

DR. Amparo Jiménez Duval  
DNI: 41299986  
Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1293-173X>



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO PARA LA MOROSIDAD								
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
Dimensión: Morosidad en cuentas por cobrar		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Indicador: Índice de morosidad		X		X		X		
1	¿El incremento de morosidad fue causado por la crisis sanitaria en el país?	X		X		X		
2	¿Se optan por tomar medidas frente al incremento de morosidad?	X		X		X		
3	¿Existe un control de los padres de familia con deudas en el colegio?	X		X		X		
4	¿Con qué frecuencia la Institución revisa el monto contenido en caja y bancos?	X		X		X		
5	¿Morosidad provoca retrasos en obligaciones de la empresa?	X		X		X		
Dimensión: Políticas de cobranza		X		X		X		
Indicador: Seguimiento de cobro		X		X		X		
6	¿La Institución se comunica con los padres de familia para solicitar los pagos de las mensualidades pendientes?	X		X		X		
7	¿La institución sigue un procedimiento de las cuentas incobrables?	X		X		X		
8	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?	X		X		X		
9	¿El plazo de espera es el más óptimo para la cancelación de las cuentas por cobrar?	X		X		X		
Indicador: Métodos de cobro		X		X		X		
10	Con qué frecuencia la Institución revisa las cuentas por cobrar?	X		X		X		
11	¿Existen beneficios por la cancelación de pensiones puntuales?	X		X		X		
12	¿Los niños se ven afectados con el atraso del pago de pensiones?	X		X		X		
13	¿La Institución brinda facilidades para fraccionar la deuda de pensiones de mensualidades para que estas sean canceladas?	X		X		X		
14	¿La institución utiliza algún tipo de sanciones para los padres morosos?	X		X		X		
15	¿La institución utiliza medios de cobranza para comunicarle a los padres de familia su retrasado en el pago de la pensión?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Cuestionario aprobado para su aplicación**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Amparo Raquel Jiménez Duval**  
**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1293-173X>**  
**Especialidad del validador: Auditoría y Tributación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



---

DR. Amparo Jiménez Duval  
DNI: 41299986  
**Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1293-173X>**

### Análisis de la validación de contenido a nivel expertos

Del análisis consolidado del coeficiente de validez de contenido a través de la V de Aiken a 3 expertos consultados sobre los ítems propuestos sobre el “La Guía de entrevista sobre Morosidad” no sugiere corrección o eliminación de ítem alguno, por ser  $>0.80$  y  $\leq 1.00$  (1.00). Por lo que se considera que el “La Guía de entrevista sobre Morosidad” posee una fuerte validez de contenido

MOROSIDAD								
Dimensión	Ítems	Criterios	Expertos			Total (S)	V. Aiken	Validez por ítems
			1	2	3			
INCUMPLIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN	item1	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item2	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item3	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item4	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item5	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
	item6	Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item7		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Calidad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item8		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item9		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item10		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item11		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item12		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item13		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
item14		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte

	item15	Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Pertinencia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Relevancia	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
		Claridad	1	1	1	3	1.00	Validez fuerte
Total							1.00	Validez fuerte

Dimensión	Criterios			Puntuación específica
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Morosidad en cuentas por cobrar	1.00	1.00	1.00	1.00
Políticas de cobranza	1.00	1.00	1.00	1.00
Puntuación general	1.00	1.00	1.00	1.00

**Análisis de confiabilidad del instrumento.**  
**“Guía de entrevista para evaluar la morosidad”**

Se aplicó una prueba piloto de “Cuestionario sobre planeamiento tributario” a una muestra no probabilística por conveniencia de 16 trabajadores de una empresa Santa Isabel De Hungría, sin afectar a la muestra de estudio, con el propósito de determinar la confiabilidad del instrumento haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Del análisis realizado se pudo determinar que el cuestionario sobre planeamiento tributario tiene una confiabilidad muy alta, ya que alcanza una puntuación de 0.931.

**Coeficiente de correlación corregido ítem-total**

Ítems	incumplimiento de la obligación
I1	0.872
I2	0.381
I3	0.545
I4	0.450
I5	0.549
I6	0.843
I7	0.804
I8	0.791
I9	0.504
I10	0.886
I11	0.579
I12	0.813
I13	0.728
I14	0.775
I15	0.718

Correlación total	0.683
-------------------	-------

Ítems	incumplimiento de la obligación
I1	0.921
I2	0.934
I3	0.930
I4	0.932
I5	0.930
I6	0.921
I7	0.923
I8	0.923
I9	0.933
I10	0.924
I11	0.929
I12	0.922
I13	0.925
I14	0.923
I15	0.927
Confiabilidad total	0.926

**Coefficiente de confiabilidad corregido ítem-total**

2.2. Reporte de los estados financieros de la  
Institución Educativa Santa Isabel De Hungría

FORMULARIO 0710 RENTA ANUAL 2020

TERCERA CATEGORÍA E ITF

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC:	10321061503	Razón Social:	LOMPARTE MONTEZA ANA MARIA
Periodo Tributario:	202013	Número de Orden:	1001248842
Número de Formulario:	0710	Fecha de Presentación:	01/04/2021 00:50:06

Estado de Situación Financiera (Valor Histórico al 31 de Dic. 2020)					
ACTIVO			PASIVO		
Caja y bancos	359	7,678	Sobregiros Bancarios	401	0
Inversiones al valor razonable y disponibles para la venta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	914
Cuentas por cobrar comerciales – terceros	361	38,305	Remuneraciones y participaciones por pagar	403	23,930
Cuentas por cobrar comerciales - relacionadas	362	0	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	0
Cuentas por cobrar al per, acc. soc, dir. y gerentes	363	0	Ctas por pagar comerciales - relacionadas	405	0
Cuentas por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y gerentes	406	0
Cuentas por cobrar diversas - relacionadas	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	0
Servicios y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	367	(0)	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo Diferido	411	7,932
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>32,776</b>
Productos en proceso	371	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Materias primas	372	0			
Materiales auxiliares, suministros y repuestos	373	4,050			
Envases y embalajes	374	0			
Existencias por recibir	375	0	Capital	414	45,000
Desvalorización de existencias	376	(0)	Acciones de inversión	415	0
Activos no corrientes mantenidos para la venta	377	0	Capital Adicional positivo	416	0
Otros activos corrientes	378	0	Capital Adicional negativo	417	(0)
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Excedente de revaluación	419	0
Activos adquiridos en arrendamiento financiero	381	0	Reservas	420	0



**Estado de Situación Financiera**  
**(Valor Histórico al 31 de Dic. 2020)**

Inmuebles, maquinaria y equipo	382	125,326	Resultados Acumulados Positivos	421	11,253
Depreciación de 1, 2 e IME acumulados	383	(83,303)	Resultados Acumulados Negativos	422	(0)
Intangibles	384	0	Utilidad del ejercicio	423	5,498
Activos biológicos	385	0	Pérdida del ejercicio	424	(0)
Depreciación de activos biológicos, amort. y agot. acum	386	(0)	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	425	61,751
Desvalorización de activo inmovilizado	387	(0)			
Activo diferido	388	2,471	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	426	94,527
Otros activos no corrientes	389	0			
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	390	94,527			

Estado de Resultados Del 01/01 al 31/12 de 2020		
Ventas Netas o Ing. por Servicios	461	183,808
Desc. rebajas y bonif. concedidas	462	(0)
Ventas Netas	463	183,808
Costo de Ventas	464	(0)
Resultado bruto Utilidad	466	183,808
Resultado bruto Pérdida	467	(0)
Gastos de Ventas	468	(115,902)
Gastos de Administración	469	(62,408)
Resultado de operación Utilidad	470	5,498
Resultado de operación Pérdida	471	(0)
Gastos Financieros	472	(0)
Ingresos Financieros Gravados	473	0
Otros Ingresos gravados	475	0
Otros Ingresos no gravados	476	0
Enajen. de val. y bienes del Act. F.	477	0
Costo enajen. de val. y bienes A.F.	478	(0)
Gastos diversos	480	(0)
Resultado antes de part. Utilidad	484	5,498
Resultado antes de part. Pérdida	485	(0)
Distribución legal de la renta	486	(0)
Resultado antes del imp. Utilidad	487	5,498
Resultado antes del imp. Pérdida	489	(0)
Impuesto a la Renta	490	(0)
Resultado del ejercicio Utilidad	492	5,498
Resultado del ejercicio Pérdida	493	(0)

### Anexo 3.

### Constancia de autorización de la investigación.



EL DIRECTOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SANTA ISABEL DE HUNGRÍA DE CASMA, QUE  
SUSCRIBE

#### HACE CONTAR

Que PAZ LÓPEZ, José y VEGA LÓPEZ, Ingrid, estudiantes del IX ciclo de la escuela de contabilidad de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO de la SEDE de CHIMBOTE, realizarán una ENTREVISTA GUIADA y el análisis del ESTADO DE RESULTADOS de su PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO: "Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la I.E.P Santa Isabel de Hungria-Casma,2020. La investigación se desarrollará durante los meses de enero a diciembre del 2021 y se ha otorgado plena AUTORIZACIÓN para desarrollarla. Se expide la presente CONSTANCIA a solicitud de los interesados fines que estimen convenientes.

Casma, 01 de junio de 2021



Esteban Arias Vera

Director



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

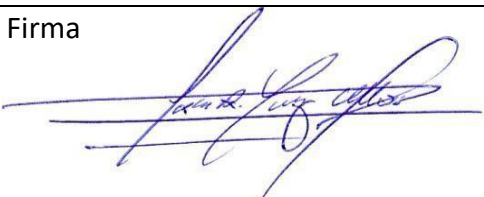
Yo, Cristian Raymound Gutiérrez Ulloa, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo de la Sede de Chimbote, asesor de la Tesis Titulada:

“Gestión de Cobranza y su Incidencia en la Morosidad de la I.E.P Santa Isabel De Hungría, Casma - 2020” de las autoras López Vega, Massiel Ingrid y Paz López José Enrique, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender el trabajo de investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Chimbote, 17 de enero de 2022.

Apellidos y Nombres del Asesor: Gutiérrez Ulloa, Cristian Raymound	
DNI: 41056767	Firma 
ORCID: <a href="https://orcid.org/0000-0001-9791-9627">https://orcid.org/0000-0001-9791-9627</a>	