



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN FINANZAS**

Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Finanzas**

AUTORA:

Huamani Lorenzo, Marlene Elizabeth (orcid.org/0000-0001-7133-230X)

ASESOR:

Dr. Esquivel Castillo, Luis Alejandro (orcid.org/0000-0003-2665-497X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Financiamiento

LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÙ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía, por no abandonarme nunca. Mi hijita, por ser mi fortaleza de seguir superándome. A mis Padres y hermanos, por apoyarme siempre para cumplir mis metas y sueños.

Agradecimiento

Ante todo, estoy muy agradecida con Dios, por guiarme siempre. Gracias a mi hijita y mi familia por ser mi fortaleza y mi soporte de seguir con mi carrera.

Agradezco también, al Dr. Luis Esquivel y el Dr. Haro Homero, por compartir sus conocimientos e impulsarnos a lograr terminar nuestro trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización del estudio	15
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Resultado de validez del instrumento de estrategias de cobranzas	17
Tabla 2.	Resultado de validez del instrumento de morosidad	18
Tabla 3.	Estadística de fiabilidad de los instrumentos	18
Tabla 4.	Confiabilidad del instrumento para estrategias de cobranza	20
Tabla 5.	Resultado de la variable: Estrategias de cobranza	20
Tabla 6.	Descripción de las dimensiones de la variable: Estrategias de cobranza	21
Tabla 7.	Resultado de la variable: Morosidad	22
Tabla 8.	Descripción de las dimensiones de la variable: Morosidad	22
Tabla 9.	Determinar la relación que existe entre las estrategias de Cobranzas y la morosidad	23
Tabla 10.	Determinar la relación que existe entre las acciones de Cobranzas y la morosidad	24
Tabla 11.	Determinar la relación que existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad	25
Tabla 12.	Determinar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la morosidad	27
Tabla 13.	Prueba de Normalidad	28

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre las estrategias de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021. Asimismo, se consideró una investigación cuantitativa de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, así también, se utilizó encuestas, una muestra de 80 colaboradores entre personal docentes y administrativos, dichas encuestas fueron elaboradas con la finalidad de recoger información relacionada a la morosidad que afecta la economía a la institución. Las muestras fueron preparadas mediante Rho de Spearman teniendo un valor de 0.924, el resultado significativo de 0.0000 dicho resultado concluye que si existe correlación entre las estrategias y la morosidad. Por lo tanto, se concluye que los resultados obtenidos permitieron saber que la institución debe aplicar adecuadamente las estrategias para mejorar la recaudación de las cobranzas, como también, se requiere que el personal encargado de las cobranzas esté capacitado para realizar sus gestiones eficaces, para ello también, deben motivar e incentivar a sus clientes para su cumplimiento de pagos de pensiones. Dicha investigación tiene la finalidad, recuperar el incremento de liquidez para cumplir las obligaciones de pagos y sus responsabilidades con terceros.

Palabra clave: estrategias de cobranzas, acciones, tipos e implementaciones de cobranzas.

Abstract

The present investigation had general objective, to determine the relationship between collection strategies and delinquency in a Private Educational Institution, Surco, Lima - 2021. Likewise, descriptive quantitative research was considered, with a non-experimental design, as well as surveys, a sample of 80 collaborators between teaching and administrative staff, these surveys were prepared with the purpose of collecting information related to delinquency that the economy affects the institution. The samples were prepared by Spearman's Rho having a value of 0.924, the significant result of 0.0000 said result concludes that there is a correlation between strategies and delinquency. Therefore, it is concluded that the results obtained allowed knowing that the institution must adequately apply the strategies to improve the collection of collections, as well as, it is required that the personnel in charge of collections be trained to carry out their effective efforts, for this Also, they must motivate and encourage their clients to comply with pension payments. The purpose of this investigation is to recover the increase in liquidity to meet the payment obligations and its responsibilities with third parties.

Keyword: collection strategies, actions, types and implementations of collections.

I. INTRODUCCIÓN

La situación de la pandemia Covid-19, ha generado crisis económicas en todos los sectores en los diferentes países del mundo, no solo afectó las finanzas de las entidades como las empresas e instituciones educativas privadas, sino también, ha generado un gran impacto en el cierre de algunas organizaciones y de esta manera, la disminución de las actividades laborales, y por ende, la reducción de las horas de trabajos, a ello, se incrementó la desocupación laboral y así, ocasionando el desempleo de muchos trabajadores. De acuerdo, a un informe elaborado por la Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2020), la pandemia de la Covid-19, ha causado una crisis en todos los ámbitos de las organizaciones del mundo.

Así, en el sector educación, esta emergencia ha provocado el cierre de las actividades presenciales o suspensión de clases en las instituciones educativas en más de 190 países con la finalidad de prevenir la extensión de este virus. Por otro lado, esta crisis sanitaria, conlleva a que los colegios privados implementen herramientas tecnológicas para poder llevar a cabo las clases a distancia.

De esta manera, se puede decir que el sector educativo no es ajeno a esta problemática, ya que esta pandemia ha provocado el cierre de muchas instituciones educativas, y que, en otros casos, sino cerraron, tuvieron problemas para el cobro de las pensiones, lo que generó un incremento de morosidad en estas instituciones privadas. De lo dicho, Mondragón (2020) nos dice, que la pandemia ha causado grandes pérdidas en la economía del país como también de las familias. Según el autor, los colegios gestionaron las cobranzas otorgando plazos y mediante acuerdos alargando los pagos con el fin de disminuir la morosidad.

Asimismo, la Revista Internacional de Educación para la Justicia Social (2020), comentó referente a la situación de la pandemia Covid.19, especialmente que afecta a los niños. Hace referencia que los colegios y los padres de familias deben actuar y así, no se vea truncado el crecimiento de la educación. El cierre de los colegios está ocasionando un mayor aislamiento social para los niños y afectando su desarrollo. (p.9). Por ello, la mayoría de las instituciones privadas se vieron obligadas a aplicar descuentos especiales a las mensualidades, como también, otorgando becas completas a los padres de familia más afectados por la pandemia debido a desempleo o cierre de negocios.

De otro lado, la institución educativa privada, Surco, Lima - 2021, sujeto de estudio, aplicó el método del descuento, aplicando becas a las pensiones, ya que esta reducción de ingreso afectó la estabilidad en el mercado. La problemática de la morosidad, a la ya existente antes de la crisis, generó efectos mayores a la económica. Así, fue necesario realizar una buena estrategia para reducir la morosidad y enfrentar la problemática para mantener su nivel de solvencia adecuada en su economía actual. Es sabido, que el incumplimiento de pagos por pensiones afecta a la liquidez caja, como también, al presupuesto mensual, por ello, cuando la cobranza es menor que los egresos impiden realizar o cumplir con las obligaciones, los trabajos que se planifica efectuar para la mejoría de la Institución.

De esta manera, se analizó la situación de cada padre de familia y aplicó estrategias para reducir la morosidad como, por ejemplo, envíos de comunicados por cartas, correos, llamadas telefónicas, recordatorios de pagos, entre otros. Asimismo, los padres o apoderado del alumnado firman el compromiso del acuerdo, la comunicación constante, y el recordatorio de las deudas, pero a pesar de esto, los padres de familia incumplen con sus acuerdos porque están abalado por la Ley de protección a la economía familiar, quiere decir, los colegios privados no pueden retirar o dejar de prestar el servicio de enseñanza durante el periodo.

De lo anterior, se propuso en la formulación del problema general, como pregunta ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021? Asimismo, se propuso los problemas específicos a) ¿Qué relación existe entre las acciones de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021?, b) ¿Qué relación existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021 ?, c) ¿Qué relación existe entre la implementación de estrategias y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021?

Cabe indicar, la justificación del trabajo de investigación, permitió analizarla existencia de la problemática que presenta las instituciones particulares y específicamente la institución educativa privada, Surco, Lima - 2021, en donde vienen presentando una situación económica causado por un alto porcentaje de la morosidad producto de la pandemia Covid.19. Asimismo, este estudio tiene la justificación teórica donde se muestra los conceptos de las variables de estudios, se

analizó los factores relacionados a la morosidad. Por ello, permitió ejecutar cambios necesarios al problema que se ha desarrollado soluciones. Asimismo, la justificación tuvo como resultados prácticos el porcentaje de la morosidad que afecta la economía de la institución educativa privada y como también, las consecuencias que ha afectado esta situación a raíz de este problema de la pandemia COVID 19, por ello, se ha implementado mecanismos o estrategias en el área de cobranzas. En la justificación metodológica, nos ha permitido elaborar herramientas de gran ayuda para la institución con fin de obtener los porcentajes de morosidad y su implicancia en la situación económica.

Tenemos que indicar que, la presente investigación tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021. Asimismo, entre los objetivos específicos tenemos, a) determinar la relación que existe entre las acciones de cobranzas y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021, b) determinar la relación que existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una I. E. P., Surco, Lima – 2021, y c) determinar la relación que existe entre la implementación de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Se ha considerado la hipótesis de la investigación que la morosidad ha impactado desfavorablemente la económica de una institución educativa privada, Surco, Lima - 2021. Asimismo, en la investigación se formuló la hipótesis general, existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021, y como hipótesis específicas mencionamos, a) existe relación entre las acciones de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021, b) existe relación entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021, y c) existe relación entre la implementación de estrategias y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

El desarrollo del trabajo de investigación, se basa de informaciones de fuentes como tesis, artículos de revistas, trabajos de investigación; llegando como resultado que la morosidad afecta la económica financiera de las instituciones. En el trabajo de investigación se ha considerado antecedentes internacionales y nacionales.

En los antecedentes de nivel nacional tenemos a Ruiz (2017), que tuvo como objetivo plantear estrategias para gestionar la cobranza con una finalidad de obtener un mejor manejo de la gestión, como también, mejorar la rentabilidad. La investigación es de tipo descriptiva con una delineación no experimental. Por lo tanto, como resultado propuso una buena política de cobranza que beneficiará a la Institución. Se concluye que, si se puede determinar la deficiencia que afecta la gestión de cobranzas, que trae consigo la morosidad.

Por otro lado, Jaramillo (2017) establece objetivos donde propone planes de opciones para lograr una mejor efectividad en las cobranzas y los pagos oportunos. El método de análisis es de tipo descriptivo con un diseño correccional. Como resultados obtenidos permitieron un mejor proceso en la cobranza, reglamentos políticas y procesos de control, considerando una buena planificación. Concluyó determinar que, aplicando controles internos les permite cumplir con sus obligaciones.

La investigación desarrollada por Cáceres (2018), plantea objetivos sobre la importancia de aplicar la gestión financiera en la institución educativas privadas con el fin de hacer eficacia la dirección administrativa de los recursos financieros. El estudio tuvo una metodología descriptiva correlacional y como resultado permitirá respaldar las decisiones de gestiones en el proceso de cobranzas. Se concluyó, ejecutar la estrategia que estaría reduciendo la morosidad, por lo que es necesario aplicar una adecuada gestión a la rentabilidad y la liquidez que pueda satisfacer, como también, obtener un buen control de las gestiones de cobranzas.

Asimismo, Quiroz (2018) tuvo como objetivo en ejecutar las herramientas de planificación estratégicos que afecta en la Gestión Financiera. A nivel metodológico, el análisis presenta un estudio correlacional descriptivo y de tipo aplicada. Como resultado, consideró propuestas que facilita una mejor utilización de los recursos económicos y sería beneficioso para la institución. Finalmente concluyó, determinar

que la institución no aplica una adecuada planificación ni uso de herramientas para la gestión financiera.

Por último, Gonzales (2021) cuyo objetivo fue aplicar técnicas como las encuestas, cuestionario, tabla de interpretación, teniendo como resultado positivo que existen problemas en la gestión financiera. El análisis fue descriptivo de diseño no experimental. Concluyo, la realidad de la situación económica financiera se debe a que no cuentan con apropiada gestión de cobranzas, por ello, se plantea ejecutar acciones constantes, estrategias para evitar los problemas de morosidad, ya que incumple con sus obligaciones.

Del mismo modo, tenemos los antecedentes a nivel internacionales, donde consideramos a Cunalema (2017), cuyo objetivo fue determinar que uno de los problemas, es que no aplican los procesos de las cobranzas, por esta razón, propuso el estudio a la gestión de cobranzas y de qué manera influye en la entidad. A nivel metodológico, la presente investigación es descriptiva correlacional. Como resultado tuvo una adecuada gestión de cobranzas, cumplimiento de presupuestos, cumplimiento de servicio, obteniendo como resultados positivos. En su conclusión, determinó aplicando el desarrollo de flujograma para un mejor proceso de cobranza, aplicando reglamentos internos, procesos adecuados para las funciones del área de tesorería.

Según, Avelino (2017) buscó establecer objetivos de plantear, examinar los reglamentos y procedimientos políticas internas, ya que ha observado que la empresa tiene una liquidez capaz de cumplir sus obligaciones interna y externas. Desarrolló un método descriptivo con diseño no experimental y como resultado, el estudio permitió conocer la eficiencia de los procedimientos aplicados. Concluyó que, deben realizar controles adecuados, indicadores, procesos, estrategias para un manejo adecuado de las cobranzas obteniendo informaciones confiables para la toma de decisiones y evitar riesgos que afecte la situación financiera.

La investigación de Tumbaco (2017) presentó objetivos estratégicos para mejorar y tener una adecuada dirección en el área de cobro. El método del análisis es descriptiva correlacional y de esta manera, como resultado determinó que procesos son de mayor consideración para la empresa, por estar azón, se mejoró y se aplicó la adecuada política de cobro. Concluye que, los problemas por cobrar evidencian que el área de cobranza presenta procedimientos inadecuados en las

gestiones, de tal razón, plantea un plan estratégico, procedimientos adecuados en el reglamento de la política de recaudación.

De otro lado, Huamán y Simeón (2018) establecieron objetivos de establecer y presentar instrumentos de cuestionario, encuestas, análisis de datos para hacer un muestreo a instituciones educativas. La metodología de análisis es descriptivo no experimental – cuantitativo. Teniendo como resultado establecer una buena gestión financiera y finalmente concluyó, determinar que se debe moldear las políticas mediante una adecuada estrategia en la gestión de cobranza, mediante una planificación y organización de actividades, un control y gestión de las cobranzas, esto influyó en obtener un resultado positivo en el índice de la morosidad.

Finalmente, Ramírez (2020) cuyos objetivos fueron muestra de estudio, encuestas, utilizando recolección de datos, como cuestionarios validados. El método de investigación es descriptivo no experimental – cuantitativo y como resultado presenta una inadecuada gestión en el área de cobranza. Concluyó, determinar que, aplicándose mayor uso de estrategias, acciones, análisis, contacto con cliente, seguimiento continuo, tipos de cobranzas, menor será la morosidad y cobranzas positivas.

El trabajo de investigación propone diferentes teorías de las variables con el fin de recopilar información y así poder tener las alternativas a los problemas de las morosidades. Se presenta como primera variable la estrategia de cobranza; de acuerdo Cáceres (2018) se refiere a métodos que continua una entidad y que elabora para ser eficaz las cobranzas de los clientes. Por ello, las organizaciones tienen la responsabilidad de cumplir y tener modelos de gestiones que corresponden a las cobranzas de sus clientes, ya que no todas son las ideales para tener o recuperar el capital que fue proporcionado para la gestión. (p.23).

También tenemos a Acción International Headquarters (2008), quién define a las estrategias como mecanismos de cobranzas primordialmente por los siguientes motivos; concentrar en acciones de apoyo y análisis de créditos, el crecimiento en los índices de morosidad. Del mismo modo, tenemos que decir que es importante porque permite el proceso de generar el cobro a los clientes cuyo objetivo es generar rentabilidad. (p.1).

De esta manera, los criterios conceptuales con relación a las estrategias, se refiere a procedimientos, técnicas de cobranzas que permitan gestionar en forma íntegra y efectiva, como también, procesos que complementa al sector de crédito y cobro con el fin de mejorar las comunicaciones con los clientes externos e internos; así también, determinar y atribuir técnicas de control y apoyo en la administración de cobranza y utilizar eficientemente los instrumentos para la realización de cobranzas. (Delaire & Asociados, 2015). Por otro lado, Pérez & Merino (2018) determinan que la cobranza se refiere al acto y el resultado de cobrar, el ingreso corresponde al desarrollo de sus actividades por ventas de un bien o producto al pago de ello.

Según, el Consorcio Consultor en Crédito S.A.S. (2018), las estrategias son acciones, procedimientos de cobranzas que ayuda a reducir la morosidad como también a recuperar las cobranzas vencidas. De mismo, son el conjunto de actividades aplicadas para obtener una cobranza eficaz. De acuerdo, Pérez & Merino (2018) definen las cobranzas en acciones de cobrar y recuperar el efectivo correspondiente al servicio o ventas. Es decir, las cobranzas son actos de obtener dinero con el objetivo de que las cobranzas se transforma en líquido lo más rápido factible.

Para Goliat (2018), quien nos dice que la cobranza es primordial para el logro de algún comercio, asimismo, cualquier venta a crédito, ya sea por la extensión del comercio o negocio, sus ganancias siempre dependerán en especial y frecuente de su capital, es decir, la cobranza es un procedimiento que permite tomar acciones para lograr recuperar los créditos vencidos, por lo que, se obtendrá la liquidez para ejecutar las actividades de inversión.

De igual manera, Levy (2009) define las estrategias de cobranza como un procedimiento para organizar las cobranzas en las entidades y así se podrá disminuir los plazos de cobros. Por lo que, las entidades con este proceso recuperan la cartera vigente y vencida, por ello, que es primordial diseñar el procedimiento aplicando las capacidades en el mercado, de tipo de clientes que tiene la empresa, competitivo, y aplicando sus objetivos y políticas. (Levy, 2009, p. 43).

A continuación, presentamos las dimensiones para nuestra primera variable, como primera tenemos las Acciones de cobranzas, de acuerdo al Consorcio

Consultor en Crédito S.A.S. (2018), nos dice que si las acciones de cobranza son aplicadas adecuadamente estas pueden permitir la disminución de la morosidad. Asimismo, la dirección de la cobranza son conjunto de acciones concurrentes y aplicadas, es así, que se puede recuperar los créditos, sosteniendo en el desarrollo de una mejor capacidad de los clientes en futuros negocios.

Esta primera dimensión se ha considerado indicadores como el Contacto con el cliente, este se refiere a la gestión diaria, táctica y operativa que se mantiene con los clientes. Este indicador es primordial en las entidades, ya que, es el recurso por el cual se puede conocer al cliente deudor moroso, entonces para aplicar una buena estrategia que sea adecuada se debe preguntar: ¿Qué referencia se debe registrar del cliente? ¿Qué acciones ya fueron aplicadas? La relación con el cliente es esencial, directa y persistente, por ello, es fundamental relacionarse con el informe existente del cliente. (Acción International Headquarters, 2008, p.3).

Igualmente, tiene como segundo indicador el Seguimiento del caso, que es una estrategia que se utiliza para disminuir la morosidad y que, además, esta debe llevar un buen control y seguimiento de los clientes morosos, así también, prevenir y disminuir la morosidad en las instituciones. Por ello, es necesario dar soluciones y saber en qué situación se encuentra el cliente como puede ser endeudamiento por falta de ingresos. (Acción International Headquarters, 2008).

De la misma forma, se consideró como segunda dimensión los Tipos de cobranzas; según Émerix (2019) lo define como el proceso de cobrar y mantener el contacto con el cliente. Es decir, es la forma personal que trata de proceder a realizar la cobranza, ya que esto permite observar cómo se encuentra el cliente económicamente.

Para esta dimensión, hemos considerado como primer indicador, las Cobranzas formales; que se realiza por medios de pago, se usan mecanismos donde realiza la transmisión del estado de movimiento o el documento con los movimientos que se recibe el pago usual. Es decir, la entidad ejecuta la cobranza con sus propios medios para la recuperación de la deuda. (EcuRed, 2018). Y, como segundo indicador tenemos la Cobranza preventiva; es cuando se procede a realizar con el envío de avisos recordando a los clientes las fechas de próximos a vencer, cabe indicar, se realiza llamadas telefónicas, y correos. En vista que, no se

haya logrado implementar contacto se debe presentar mediante una carta a su domicilio. (Morales & Morales, 2017, p.153).

Por último, tenemos la tercera dimensión que es la Implementación de estrategias; se define como un proceso o un plan de estrategias de acción, es decir, se compone de varias acciones que ayuda a tomar acciones y conseguir buenos resultados y objetivos. (Significados, 2019).

Esta dimensión contiene indicadores como las Políticas de cobranza; son normas y estrategias aplicadas al cliente para que efectúe sus pagos oportunamente, por lo tanto, se aplican estructuras por la administración de la institución para asegurar que todos los clientes cumplan con las normas establecidas. Implantar políticas adecuadas para los clientes y no descuidando las cuentas de los clientes que si tienen comportamiento de pago puntuales. (Molina,2019, p.81). Y, como segundo indicador tenemos los Procedimientos de cobranza; según Estela (2017) da inicio del cobro de un servicio o ventas, mediante un proceso donde incluye los documentos emitidos y otros. El servicio o ventas procede cuando se hace el cobro y posteriormente se convierte en capital de trabajo, por ello, es importante el proceso de la cobranza para el retorno de la liquidez a menor tiempo. (p.105).

Prosiguiendo, se procede a sustentar la segunda variable la Morosidad; según Quezada (2020) es cuando incumple realizar los pagos ante un acuerdo establecido donde se señala los plazos para su cancelación. Por lo tanto, la demora de los pagos trae consecuencias como: la gestión, pérdidas, falta de efectivo causando que incumpla con sus obligaciones. La conclusión a la que llegó, fue que la segunda variable afectaría la capacidad de la empresa y en consecuencia a la utilidad.

Igualmente, Bortz (2021) señala que la morosidad es riesgo que las personas deben preocuparse en cumplir con sus cuotas por pagar o pagos por realizar. La morosidad es ocasionada por un mal manejo de gestión en la institución, es así, que se debe ejecutar medidas y prevenir antes de ocasionar el riesgo. (p.2). Para Espinoza (2019), la morosidad es el no pago a tiempo por alguna adquisición obtenida, es decir, la morosidad dificulta el pago de las obligaciones que tienen las entidades, a ello, hace que los pagos se retrasen y no cumplir en su fecha oportuna.

Continuando con nuestras teorías de estudio, Jiménez (2017) considera la morosidad como la falta de pago por una deuda, es decir, cuando los clientes no logran cumplir con sus acuerdos de pagos, en este caso, el deudor se define como moroso. Según, Sentís y Torrejón (2016) define la morosidad como un componente de infracción que ocasiona situación económica en las organizaciones, especialmente en las Pymes, siendo las mismas empresas que deben sobre llevar los pagos de manera persistente. Asimismo, Bernal & Edquen (2017) sostienen que la morosidad es simplemente un atraso de unas deudas que no fueron pagadas en su fecha, es decir, son deudas vencidas y este hecho origina un riesgo ya que la falta de liquidez origina cierre de negocios.

Por lo tanto, es inevitable realizar el seguimiento y analizar las deudas ya que depende de este la liquidez del negocio. De otro lado, Camargo (2018) sostiene que la variable dependiente es causada por una mala gestión, es por ello, lo denomina la cartera pesada por el incumplimiento de pago de los clientes. De esta manera, el aumento de la morosidad involucra la sostenibilidad de la empresa.

De igual manera, Sáenz (2018) indica que la morosidad representa el crédito impago de una cartera total, es decir, se realiza del cálculo del índice de la morosidad de una entidad, entonces, el cálculo es menor reflejaría una magnífica situación económica. Esto quiere decir, si los clientes son excelentes pagador, entonces, el cálculo resulta mayor hace referencia que sus clientes evidenciaran la morosidad permanente. Por lo tanto, la morosidad se mide por números de deudas que refleja en las entidades, como también, en las entidades educativas donde se identifica que los clientes dejan de pagar las mensuales.

En un trabajo realizado por Wolfgang (2017) define la morosidad como la escasez o ausencia de los pagos y tiene como resultado que induce la mora, es decir, causa endeudamiento por falta de liquidez, como también, afecta la situación económica que impiden que se logre hacer frente los pagos de sus obligaciones. Por ello, la mora provoca la falta de ingresos y como resultado pierden o reduce su rentabilidad.

Por consiguiente, para este estudio tenemos la primera dimensión la Tipología, que se puede definir como aquellos que no cumple con sus pagos o falta de puntualidad, es decir, son los deudores que tienen saldo pendiente por pagar. (Real Academia Española, 2019).

Por lo tanto, esta primera dimensión tiene indicadores la Morosidad Fortuitos, se refiere a los clientes que tienen la intención de pagar, por motivo de falta de ingreso no logran pagar su deuda porque no tienen liquidez. Por ello, estarían cancelando cuando tienen liquidez. (Conexión Esan, 2017). De acuerdo, Jiménez (2017) son aquellos deudores que no logran cancelar sus obligaciones en los tiempos fijado, ya que no cuentan con liquidez preciso ni cuentan con otra modalidad de pago.

También se consideró la Morosidad Intensionales, para Jiménez (2017), son morosos que, si pueden cancelar, pero no desean hacerlo. De tal manera, aprovechan no realizar los pagos durante todo el tiempo que ellos desean. Según, Inter Cobros Grupo (2017) pueden pagar su deuda, pero no lo realizan, asimismo, se puede decir que son aquellos deudores que finalmente pagan su deuda y también los que jamás pagan

Cabe indicar, que como segunda dimensión tenemos las Causas de morosidad, según Ferro (2020) expresa los motivos más generales de la institución una persona que tenga sus obligaciones dentro de una corporación financiera. Asimismo, el desarrollo de apreciación imperfecto, es decir, no referirse con los datos preciso y la evaluación respecto a los cliente y suceso crediticio. Para poder resolver las causas que puede conducir a llevar a una institución o persona a la insolvencia, se debe ejecutar la definición de la insolvencia, es decir, es la suficiencia para ejecutar y hacer frente a las obligaciones. Por otro lado, lo referencia por la falta de incumplimiento de sus obligaciones al vencimiento de sus acuerdos acordados, ya que por retrasos estaría generando intereses adicionales por días de vencimiento. (p.20).

En nuestra segunda dimensión se consideró como primer indicador los Factores internos, que dependen de la administración de la institución, es decir, todos los elementos como métodos, políticas, procedimientos, puedan ejecutar una mejor verificación y supervisión que les permita aplicar estrategias. (Ortiz y Velásquez, 2016). Asimismo, se consideró como segundo indicador los Factores externos; se refiere que no dependen la administración de la institución, es decir, se originan en el entorno externo de la institución. (Valle, 2019).

Por último, tenemos la tercera dimensión el Incumplimiento de pago; para Morales (2017), se da el incumplimiento de pago porque no se notifica a tiempo a

los deudores que solicitan de un servicio, es decir, son los deudores morosos considerados como cumplimientos tardíos de sus obligaciones.

De la misma manera, tenemos como primer indicador el Reporte de cartera morosa; según, Cerón, et al. (2017) nos dicen que son los usuarios que no han pagado sus obligaciones a una fecha indicada, es decir, son las personas o entidades que están atrasadas y son considerados como deudores. (p.8). Finalmente, vamos a considerar como segundo y último indicador el Vencimiento de pago, son fechas que se acuerdan para el cumplimiento de sus pagos cuando se han obtenido créditos o préstamos. (Cáceres 2018).

III. METODOLOGÍA

Según, Iglesias y Cortes, (2004) señalan la metodología como un proceso eficiente y eficaz para conseguir los resultados que uno desea. Asimismo, definen la metodología de investigación como ciencia que proporciona al investigador procesos que permiten dirigir de modo eficiente, es decir, está conformado por unas series de secuencias y procesos para el objetivo del estudio. (p.8).

Por otro lado, González (2016) define la metodología científica a un conjunto de habilidades para establecer el conocimiento con exactitud y validez, sujetas a un suceso histórico y que casualmente podrían ser considerado válido en el futuro.

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente trabajo es de tipo aplicada, ya que busca explicar las consecuencias que genera la morosidad, como también, se desarrolló sus conocimientos sobre las variables. De acuerdo, CRAI (2018) el tipo aplicado es aquel cuyo objetivo es resolver los problemas determinados y utilitarios de la institución, enfocándose en buscar conocimientos para la aplicación y desarrollo al problema. Para Hernández (2018), el tipo de investigación aplicada, es la resolución de los problemas, es decir, busca resolver el diseño de investigación. (Hernández Sampieri 2018).

De igual manera, la investigación es de nivel descriptivo, ya que permite especificar la situación, se utilizó este método con la finalidad de lograr caracterizar una situación precisa y sus características importantes, es decir, describir las cualidades que presenta en sus variables de estudio. Según, Hernández (2017) la descriptiva es identificar las características del estudio y analítica, es decir, va a permitir recolectar la información importante de la organización para interpretar lo estudiado con la realidad planteada.

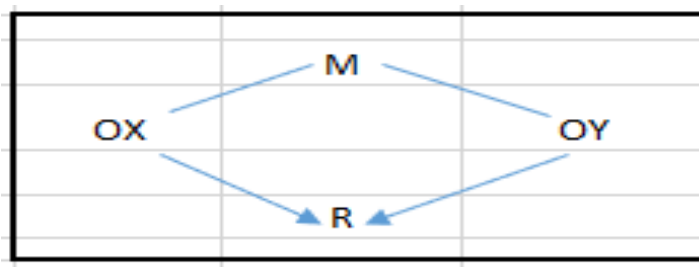
De igual manera, el diseño fue no experimental, caracterizado porque no mostró la intención de manipular ninguna de las variables solo se analiza y se explica las variables en un momento adecuado. De acuerdo, Hernández (2017) no experimental se refiere a la ausencia de uso sobre las variables. De igual manera, Montoya & Cogollo, (2018) definen que la investigación no experimental posee carácter por no manipular alguna de las variables, es decir, no se realiza

manipulación ni se controla las variables. Asimismo, se realiza la observación y luego se analiza las variables sin tener que manipular, ni ser controladas y ni cambiadas. Según, Guevara, (2018) define el diseño como un análisis que se relaciona a base de la descripción de acontecimiento en un tiempo determinado, analizar las incidencias en caso que estas son presentadas.

Por otro lado, la investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, porque se consideró valores numéricos a las observaciones a través de las estadísticas que se da a conocer con la conexión entre las variables de estudio. Para Gallardo (2017), sostiene que el enfoque cuantitativo recopila datos para el analice y constatar la hipótesis que se basa en formatos de cálculos numéricos y las técnicas de análisis estadísticos llegando así comprobar las teorías.

Asimismo, Apuke (2017) señala que la investigación cuantitativa, son recopilación de datos utilizando análisis numéricos con un fin de conseguir y aprobar teorías. De igual forma, es un estudio transversal porque tomaremos datos relacionados de las variables en un lugar y momento dado.

Por lo consiguiente, mostraremos un esquema de la siguiente manera.



Donde tenemos:

M = Muestra

Ox = Estrategia de cobranza

Oy = Morosidad

R = Relación entre variables

3.2 Variables y Operacionalización del estudio

En este trabajo la variable se refiere a la cantidad o magnitud que padece de cambios y análisis para la investigación. Por lo tanto, la operacionalización del estudio contiene las variables cuantitativas como simples y complejas, sin embargo, no pueden tener únicamente variables independientes o dependientes. Según, Silva y Cruz (2020) señalan que la variable está formada por cualidad de medida, como también teórica y lógica del estudio. Por otro lado, Cabezas, Andrade y Torres (2018), indican que las variables pueden ser independiente y dependiente, es decir, la independiente se da cuando el estudio se debe medir y operacionalizar, en cuanto a la variable dependiente se da cuando se operacionaliza, pero no se mide.

Se presenta las siguientes variables aplicadas en la investigación:

Variable independiente: Estrategias de cobranza

Definición conceptual

Según, Hernández (2017) son procedimientos, planificaciones, políticas que determina la administración para mantener y proteger las finanzas de la entidad. Asimismo, son procesos donde se analiza a los clientes, para ejecutar las recaudaciones con la intención de disminuir la morosidad y recuperar los ingresos.

Definición operacional

La estrategia de cobranza, fue realizada por medio de encuesta, como también, se aplicó cuestionario, se utilizó el método Likert donde se recopiló datos e informaciones. Asimismo, esta variable de estrategia de cobranza operacionalmente se define en tres dimensiones: acciones de cobranzas, tipos de cobranzas e implementación de estrategias.

Variable dependiente: Morosidad

Definición conceptual,

La impuntualidad o retraso en sus cumplimiento de pagos u obligaciones. Así también, lo define como los deudores morosos que tienen deudas pendientes. (Gómez, 2017, p.33).

Por su parte, Hurtado (2019) es el incumplimiento de las obligaciones que se

deja pagar en la fecha determinadas, es decir, son retraso de pagos que son considerados moras. En consecuencia, estas moras disminuyen la liquidez, como también, la responsabilidad de hacer frente los pagos u obligaciones.

Definición operacional,

La variable morosidad, fue medida mediante encuestas, como también, se aplicó cuestionarios, se utilizó el método Likert donde se aplicó recopilación de información y datos. Esta variable de morosidad operacionalmente se define en tres dimensiones como son: la tipología, causa de morosidad e incumplimiento de pago.

3.3. Población, muestra y muestreo

Son agrupaciones de componentes parecidos, es decir, conjunto de cosas o seres que tienen cualidades comunes. Asimismo, la población facilitó información para la solución del problema. (Maldonado, 2018). Nuestro trabajo de investigación comprende la característica de población finita, la misma que, estuvo conformado por los miembros o personal de la institución educativa privada, Surco, Lima - 2021, que estuvo compuesta por una población de 100 colaboradores entre docentes y personal administrativos.

Para Navarro y Jiménez (2017), lo definen como el subconjunto de la población, que son elegidos con el fin de mostrar cualidades y semejanzas, la muestra se utilizó con la finalidad de determinar el estudio. El trabajo de estudio, la muestra se trabajó con 80 miembros entre docentes y personal administrativos de la institución.

El autor Robles (2019), señala que el muestreo son técnicas que buscan hacer una estimación de la población seleccionadas, es decir, tanto la muestra como la población deben ser iguales cantidades. En nuestro trabajo de indagación, presentamos el procedimiento de muestreo de modelo probabilístico. En efecto, este modelo nos permite analizar los tipos de información con más probabilidades de aparecer en los valores.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Se aplicó los procedimientos que nos permitió analizar y planificar estrategias para el desarrollo de nuestro trabajo. De tal manera, hemos utilizado la encuesta, la entrevista y la observación. Las técnicas se refieren a encuestas que son procedimientos donde el investigador recolecta los datos variables. Así, esta técnica permitió recolectar la información en base de preguntas. Del mismo modo, estas encuestas fueron elaboradas con preguntas abiertas o cerradas con el objetivo de alcanzar los objetivos que permitió la realización de la investigación. (Valderrama, 2019).

Asimismo, la herramienta que se aplicó para la recolección de información fue mediante cuestionarios. Según, en la información de Bernardo y Calderero (2000), señalan que son recursos que el investigador plantea los problemas y extrae informaciones como: recoger datos, formularios de papel o electrónicos, es decir, los instrumentos indica el tipo de aproximación que establece con la experiencia y las técnicas aplicadas en la investigación.

Para la validación de los instrumentos, se recurrió a expertos en este tema, con grado de Doctorado reconocidos por la SUNEDU, que tienen conocimientos de estas variables. Por otro lado, López (2019), define como el instrumento de validación al resultado que mide la variable y la relación entre ellas.

Tabla 1

Resultado de validez del instrumento de Estrategias de cobranzas

Experto	Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Dr. Luis Esquivel Castillo	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Elmer B. Salazar Salazar	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Carlos A. Delgado Céspedes	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración propia

Tabla 2*Resultado de validez del instrumento de Morosidad*

Experto	Grado académico	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad
Dr. Luis Esquivel Castillo	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Salazar Salazar Elmer B.	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable
Dr. Carlos A. Delgado Céspedes	Doctor	Hay suficiente prueba	Aplicable

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la Confiabilidad de nuestro estudio, fueron los resultados de cálculos estadísticos que debe generar confianza y para ello se aplicó el Alfa de Cronbach. Según, López (2019) se refiere al grado adecuado para medir la variable, lo que significa, que el instrumento que se aplicó a un grupo de personas para obtener el resultado.

Para el resultado de la confiabilidad se aplicó la fórmula alfa de Cronbach, obteniendo así la siguiente información:

Tabla 3*Estadística de fiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N° Items
Estrategias de cobranza	,902	15
Morosidad	,836	16

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración propia.

Para el cálculo de la fiabilidad se aplicó las variables para las pruebas, logrando obtener los resultados de alfa de Cronbach. Asimismo, los instrumentos son confiables, de tal manera, se puede emplear para el presente trabajo de investigación.

3.5. Procedimiento

El trabajo realizado se procedió en primer lugar, determinar el título del trabajo de investigación y se consideró las líneas de investigación. En segundo lugar, se elaboró la matriz de operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores. En tercer luego, se hizo los cuestionarios y las encuestas que se aplicó particularmente en la institución educativa privada, Surco, Lima – 2021. El cuarto lugar, los datos conseguidos u obtenidos fueron tabulado en hoja de trabajo Excel.

Por último, la información obtenida fue procesados y finalmente los resultados se realizó en el sistema S.P.S.S. para una mejor presentación de las tablas y análisis e interpretación, por lo que, permitió establecer conclusiones y recomendaciones necesarias. Hacen referencia que el procedimiento de investigación, solo se miden en una ocasión mas no en varias. Por ello, solo se ejecuta en un momento determinado y no existe en periodos. (Manterola, Quiroz, Salazar y García, 2019).

3.6. Método de análisis de datos

Se emplearon hojas de cálculos en el procesamiento del estudio de la información de datos. Por ello, se aplicó el método de análisis estadísticos mediante Excel y el sistema S.P.S.S. que facilitó el resultado del análisis. Por lo tanto, los resultados de los cuestionarios ayudaron a interpretar y analizar el estudio. Cabe señalar, que es importante plantear el procedimiento que se necesita para realizar una cuantificación, es decir, permite analizar el comportamiento de las variables obteniendo conclusiones sobre la hipótesis planteada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2017).

3.7. Aspectos éticos

Se ha relacionado los datos citada, referenciada en el formato APA 7, aplicando las normas y reglamentos en todo el desarrollo de la investigación, así también, el cuestionario se ha desarrollado teniendo en cuenta la confidencialidad y protegiendo al participante. Asimismo, se ha respetado las normas y lineamiento ético dadas o indicados por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Los análisis descriptivos alcanzados en este trabajo, se presenta mediante la preparación de encuestas y entrevistas, dicha información se elaboró a través de tablas con el objetivo de determinar la relación entre las estrategias de cobranzas y morosidad que afecta la económica de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Resultados descriptivos

El análisis de la variable estrategias de cobranza y sus dimensiones.

Tabla 4

Confiabilidad del instrumento para estrategias de cobranza

Variable	Alfa de Cronbach	Nº de elemento
Estrategia de cobranza	,902	15

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración del programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Conforme se percibe el valor de alfa de Cronbach de la primera variable, el cual el resultado nos da un 0,902, esto significa que entre más cerca este de uno, nos dice el grado de confiabilidad es alto, entonces podemos decir, que el instrumento aplicado para conocer la apreciación de la estrategia de cobranza tiene un grado de confiabilidad que es perfectamente válido.

Tabla 5

Resultado de la variable: Estrategias de cobranza

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Descontento	3	4%
Eficiente	20	25%
Satisfecho	57	71%
Total	80	100%

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Podemos remarcar que, la gran mayoría de las personas encuestadas para nuestro estudio, se ubican en el rango de satisfechos con un 71%. Sin embargo, también podemos señalar, que un 25% de los colaboradores se hallan en el nivel eficiente y un 4% los encuestados se encuentran en el nivel descontento, lo que nos indica, que existe un pequeño problema en las estrategias de cobranza.

Tabla 6

Descripción de las dimensiones de la variable: Estrategias de cobranza

Rango	Acciones de cobranzas		Tipos de cobranzas		Implementación de estrategias	
	F	%	F	%	F	%
Descontento	3	4%	7	9%	8	10%
Eficiente	23	29%	19	24%	26	33%
Satisfecho	54	67%	54	67%	46	57%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Podemos observar que la dimensión acciones de cobranzas, el 67% de los encuestados están satisfechos, además se observa el 29% de los encuestados se encuentran en el rango eficiente y el 4% opinan que están descontento. Asimismo, con relación a nuestra dimensión tipos de cobranzas, observamos que presenta un 67% de los encuestados están satisfechos, el 24% se hallan en el nivel eficiente y la que presenta menor porcentaje con un rango de 9% señalan que están descontentos. Y, por último, también constatamos que en la dimensión implementación de estrategias, el 57% de los encuestados opinan que están satisfechos, el 33% nos dicen que se encuentran en nivel eficiente y, por último, el 10% opinan que están descontentos.

Resultados descriptivos de la variable morosidad y sus dimensiones.

Tabla 7

Resultado de la variable: Morosidad

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Descontento	3	4%
Eficiente	23	29%
Satisfecho	54	67%
Total	80	100%

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: La tabla 7, nos permite observar, que la mayoría de los encuestados se ubican en el nivel satisfecho con un 67%, es decir, las estrategias contribuyen en el proceso de las cobranzas, por otro lado, el 29% se encuentran en un nivel eficiente y el 4% en el rango total de descontento.

Tabla 8

Descripción de las dimensiones de la variable: Morosidad

Rango	Tipología		Causas de morosidad		Incumplimiento de pago	
	F	%	F	%	F	%
Descontento	3	4%	9	11%	6	8%
Eficiente	27	34%	20	25%	33	41%
Satisfecho	50	62%	51	64%	41	51%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Esta tabla nos permite remarcar, que en la dimensión tipología, el 62% de los encuestados señalan que están satisfechos, además el 34% nos dicen que están eficientes y, por último, el 4% señalan que están descontentos. Por otra parte, la dimensión causas de morosidad tiene un nivel de porcentaje de 64% de satisfechos, el 25% se encuentran en el nivel eficiente y el 11% señalan que están descontento.

Por último, se observa en la dimensión incumplimiento de pago, que el 51% de los encuestados están satisfechos, el 41% se encuentra eficiente, y el 8%, nos dicen que se encuentra descontentos.

Resultados de objetivo general

El objetivo general es determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Tabla 9

Determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad.

		Estrategia de cobranza	Morosidad
Rho de Spearman	Estrategia de cobranza	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,924**
		N	80
Morosidad	Morosidad	Coefficiente de correlación	,924**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	80

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: De acuerdo a lo que muestra la tabla, la correlación que existe relación entre la variable estrategia de cobranza y la variable morosidad, también se muestra el Rho de Spearman es 0.924, es decir, existe una correlación positiva será elevada y una significancia de $0.000 < 0.05$, por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por ello, existe relación entre las variables de la institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Resultado inferencial

Para realizar la comparación de las hipótesis se deben aplicar las dos hipótesis la nula y alternativa. Para ello, se utiliza primero la prueba de Shapiro – Wilk para corroborar la fiabilidad y la normalidad de los datos obtenidos. Asimismo, las pruebas de hipótesis se plantean para determinar si es aceptable o rechazada de acuerdo al resultado de la muestra.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis nula (H_0) = Se rechazó la hipótesis nula, no existe relación entre las variables estrategia de cobranza y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Hipótesis alterna (H_1) = Se aceptó la hipótesis alterna, existe relación entre las variables estrategia de cobranza y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Regla de Decisión

El nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Si el valor de p ($\text{Sig} < \alpha$); por esta razón se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de p ($\text{Sig} < \alpha$); por esta razón se acepta la hipótesis nula.

Resultados de objetivo específico 1

El objetivo específico 01, determinar la relación entre las acciones de cobranzas y la morosidad de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Tabla 10

Determinar la relación que existe entre las acciones de cobranzas y la morosidad.

		Acciones de cobranzas	Morosidad
Rho de Spearman	Acciones de cobranzas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,796**
		N	80
Morosidad	Morosidad	Coefficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	80

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Se percibe la dimensión de las acciones de cobranzas y la morosidad existe una relación. Asimismo, se aprecia el valor de correlación mediante muestra el Rho de Spearman es 0.796, lo que significa que si existe una relación positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, de esta

forma se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la primera dimensión y la variable dependiente de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Prueba de hipótesis específico 1

Hipótesis nula (H₀) = Se rechaza la hipótesis nula, no existe relación entre las acciones de cobranzas y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Hipótesis alterna (H₁) = Se acepto la hipótesis alterna, existe relación entre las acciones de cobranzas y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Regla de Decisión

El nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Si el valor de p (Sig < α); se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de p (Sig < α); se acepta la hipótesis nula.

Resultados de objetivo específico 2

El objetivo específico 2, determinar la relación que existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Tabla 11

Determinar la relación que existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad.

		Tipos de cobranzas		Morosidad	
Rho de Spearman	Tipos de cobranzas	Coeficiente de correlación	1.000	,848**	
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N	80	80	
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,848**	1.000	
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	80	80	

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración de programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Se muestra la correlación entre la dimensión tipos de cobranzas y la variable morosidad, que de acuerdo a la muestra el Rho de Spearman nos arroja un 0.848, lo que nos muestra, que si existe una correlación positiva alta y en consecuencia el nivel de significancia es $0.000 < 0.05$, por ello, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la segunda dimensión y la variable dependiente de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Prueba de hipótesis específico 2

Hipótesis nula (H_0) = Se rechazó la hipótesis nula, no existe relación entre los tipos de cobranzas y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Hipótesis alterna (H_1) = Se aceptó la hipótesis alterna, existe relación entre los tipos de cobranzas y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Regla de Decisión

La tercera hipótesis específica emplea un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$

Si el valor de p ($\text{Sig} < \alpha$); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Si el valor de p ($\text{Sig} < \alpha$); por lo tanto, se acepta la hipótesis nula.

Resultados de objetivo específico 3

El objetivo específico 3, determinar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la morosidad de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Para este último objetivo, se obtuvo los resultados de los 80 encuestados, para ello, se relaciona entre la dimensión implementación de estrategias y la variable dependiente morosidad, los resultados de las encuestas fueron analizados también mediante muestra el valor del Rho de Spearman.

Tabla 12

Determinar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la morosidad.

		Implementación de cobranzas	Morosidad
Rho de Spearman	Implementación de cobranzas	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,840**
		N	80
Morosidad	Morosidad	Coefficiente de correlación	,840**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	80

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Se puede apreciar la relación que existe significativamente entre la dimensión de implementación de cobranzas y la morosidad. De la misma manera, se muestra el valor del Rho de Spearman es 0.840 que significa que si existe una correlación positiva alta y un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, por ello, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la hipótesis nula, es decir existe entre la tercera dimensión y la variable dependiente.

Prueba de hipótesis específico 3

Hipótesis nula (H₀) = No existe relación entre la implementación de estrategia y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Hipótesis alterna (H₁) = Si existe relación entre la implementación de estrategia y la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021.

Regla de Decisión

El nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Si, el valor de p (Sig < α); se rechaza la hipótesis nula.

Si, el valor de p (Sig < α); se acepta la hipótesis nula.

Tabla 13*Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Estrategias de cobranza	0.186	80	0.000
Variable 2: Morosidad	0.183	80	0.000

Nota: Datos tomados de las encuestas. Fuente: Elaboración con el programa SPSS IBM versión 27

Interpretación: Podemos observar que, la prueba de normalidad de las variables se realizó mediante recolección de datos según grado de libertad (gl) es $80 > 50$, es decir, el resultado de datos es mayor que 50, por ello, se utiliza esta prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a, asimismo, nos indica que el valor de significancia (sig) es de $0.000 < 0.05$. Por lo tanto, la hipótesis se elabora con una distribución no paramétrica y se emplea la prueba de correlación de Rhode Spearman.

V. DISCUSIÓN

La discusión, es lo que se interpreta como la comunicación del investigador hacia su lector, respondiendo las preguntas y aprovechando para discutir las consecuencias o resultados de su investigación para futuros investigadores. Asimismo, la discusión de resultado muestra la idea de su conocimiento el de saber el resultado del estudio, para tratar de dar solución a una situación problemática. Para ello, la discusión debe dejar evidencia de los resultados encontrados y de lo no encontrado en la investigación y así también las evidencias de otros autores que han hallado en su investigación. (Eslava & Alzate, 2011, p.21).

De acuerdo, al Editorial Enferm Internsiva (2000) define como la interpretación de los análisis obtenidos o de la hipótesis, pero que ningún modo estos resultados pueden convertirse en narrativa, es decir, el investigador explica o expresa una idea sobre los resultados, así como, de los estudios de los cuantitativos y cualitativos. Por tanto, la discusión se muestra junto con los resultados, y esto debido que la agrupación de información muchas veces debe ser interpretativa. Por otro lado, la discusión tratará la definición de los resultados dependiendo al tipo de estudio, ya que no es lo mismo la descripción o verificación de hipótesis. De igual manera, la discusión proviene exclusivamente de los resultados que debe ser de forma clara y precisa. Para ello, la información obtenida a base de los resultados, se elaborarán recomendaciones y sugerencias en forma teóricas y prácticas para futuras investigaciones. (p.153).

Con referente a la investigación se procedió a realizar el estudio de las estrategias de cobranzas para reducir la morosidad de una institución educativa privada, Surco, Lima – 2021. Se logró desarrollar el trabajo mediante encuestas, haciendo preguntas relacionado a la problemática de la morosidad, para ello, se encuestó a 80 colaboradores de la Institución, asimismo, se aplicó el programa de SPSS para obtener los estudios de las variables y de las dimensiones. Los resultados obtenidos fueron revisados y analizados concluyendo que, si se relaciona las variables, entonces se puede decir, que cuando mayor sea el nivel de la estrategia de cobranza menor será la reducción de morosidad, para lo cual, se presentó propuesta de mejora para dar soluciones a los problemas en el área de cobranzas.

Asimismo, se planteó dimensiones de estrategias con el fin de mejorar el sector de recaudación y evitar el incremento de la morosidad, para ello, se procedió a realizar las encuestas a 80 colaboradores que son personal de la Institución, por lo tanto, se elaboró también los niveles de aprobación, donde se observa la primera dimensión acciones de cobranzas el 4% de los encuestados precisan un nivel de descontento, el 29% determinan un grado eficiente, y el 67% de los encuestados precisan que se encuentran en un nivel satisfecho, así también, el valor de porcentaje por la dimensión tipos de cobranzas muestra el 9% de los colaboradores determinan un nivel de descontento, el 24% de los colaboradores se encuentra en un nivel eficiente, y el 67% de los colaboradores se encuentra en un nivel de satisfecho, por último, la dimensión de implementación de estrategias determinan que el 10% de los colaboradores precisan que se encuentran en un nivel descontento, el 33% de los colaboradores se encuentran en un nivel eficiente y tal como se muestra el resultado del 57% de los colaboradores se encuentran en un nivel satisfecho. Por tanto, podemos decir que los procedimientos de estrategias planteada, sería favorable y muy eficiente para la institución, por ello, se debe llevar buenas gestiones de recaudación de cobro para disminuir la morosidad. De acuerdo, a los resultados obtenidos de los encuestadores se encuentran en un resultado alto satisfactorio.

De esta manera, el resultado tiene similitud con el trabajo de investigación de Shi, Zhu & Yang (2016) hace referencia que la cobranza son proceso de estrategias que permitirá tener un resultado eficiente, asimismo, define que es un derecho del acreedor de una entidad porque presta un servicio o una venta. Por tanto, concluye que el objetivo primordial es aplicar las estrategias para recuperar los cobros de las deudas de los clientes. Asimismo, los aportes semejantes por Pinto (2016) refiere que las morosidades se deben a la falta de pagos de los clientes, y por ello, se produce la ausencia del cumplimiento de las responsabilidades de pagos, ya que afecta las actividades de la organización. El autor Coronel (2016), en su resultado de investigación concluyó que las estrategias de cobranzas se relacionan con la morosidad, obteniendo como resultado el valor de Spearman y un indicador de nivel 0.5, que muestran correlación entre sus variables, entonces, los resultados de investigación guardan semejanza.

Con referencia al objetivo general, se requiere determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021. Según, Hernández (2015) define la estrategia como un procedimiento de acciones que la entidad debe aplicar con el fin de resolver los problemas encontrados, por tanto, dicha aplicación permitirá buenos resultados favorables y así logran sus objetivos y metas establecidas. (p.31). Según, Espinoza (2019) hace referencia que la morosidad es el no pago por algún servicio o venta de un bien en el momento ocurrido, por ello, esto provoca que la entidad tenga problemas para ejecutar con sus compromisos de pagos. Para ello, se discute los resultados obtenidos que se detalla en el objetivo general, del cual, el resultado de la muestra Rho de Spearman es de 0.924, la significancia es ($0.000 < 0.05$), se puede decir, que las variables tienen una relación muy alta positiva, para ello, se dice es aceptable la hipótesis alterna y es rechazada la hipótesis nula. Se concluyó, a mayor planificación de menores serán la morosidad, por tanto, se mejorará el servicio educativo, como también, se cumplirá con las obligaciones de pagos. Podemos decir, si cumple con el objetivo general de la investigación. Del mismo modo, los resultados que presenta en su investigación por Zapata (2019), el cual, concluyó que los procedimientos adecuados de cobranzas reducirán el nivel de morosidad que tiene las empresas. Es decir, cuando los métodos aplicados son aprovechados oportunamente, el porcentaje de morosidad bajaría, pero si, los métodos son mal aplicados se tendrá un porcentaje alto de morosidad.

Por otro lado, el trabajo de estudio de Alvarado & Zarate (2018) se encuentra algo semejante en la investigación, donde concluyó que el retraso de pago perjudica la económica de la entidad a causa de un alto índice de morosidad. Para ello, obtuvo un resultado positivo donde a mayor empleo de estrategia de cobranzas menos será la morosidad, este resultado mejorará la economía de las entidades. De la misma manera, Miranda (2017) en su investigación nos dice que, las estrategias de cobranzas cumplen la correlación con el retraso de las cobranzas de los clientes, pero dichos resultados se deben a una inconsistencia similar a la escasa solvencia de efectivo que perjudica la economía de la entidad, para ello deben de mejorar las estrategias. Después del análisis de trabajo, se determina que, si hay correlación entre las variables, para ello, se debe aplicar y ejecutar adecuadamente.

Con relación al objetivo específico 1, se propuso determinar la relación que existe entre las acciones de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021. Es importante conocer que las acciones de cobranzas son gestiones de procedimientos que ayudará a disminuir la morosidad, pero estas acciones deben ser aplicadas adecuadamente, coordinando con los clientes a fin de cobrar los créditos, de esta forma, se tendrá una buena disposición con los clientes para futuros negocio o convenio. (Consortio Consultor en Crédito S.A.S., 2018). Según, Castañeda y Tamayo (2013) lo relacionan la morosidad como la demora de sus compromisos de pago, así también, la morosidad es cuando no cumple con sus obligaciones por pagar de su deuda. Luego de aplicar los procedimientos, se obtuvo los resultados de la muestra Rho de Spearman el valor es 0.796, donde señala que hay una alta relación entre la primera dimensión y la segunda variable, por lo tanto, el significante es $0.000 < 0.05$. Dichos resultados nos indican que la hipótesis alterna es aceptable valido y la hipótesis nula se procedió al rechazo. En conclusión, determinamos que la aplicación de las acciones de cobranzas mejorará la situación financiera de la institución, siempre y cuando el índice de morosidad sea bajo. De la misma manera, se relaciona con la investigación por Erazo y Sáenz (2018) hace referencia que el análisis de correlación es necesario ya que permite la implementación de gestiones en las organizaciones. Al respecto, los análisis obtenidos por la hipótesis resultan que hay correlación, entonces, los instrumentos utilizados contribuirán al mejoramiento de las gestiones de las instituciones. Según, Farje (2016) en su trabajo de investigación concluyó que es necesario aplicar las acciones como las políticas de cobranzas, que permitirá a las entidades obtener un porcentaje bajo de morosidad y, por consiguiente, aplicar la política adecuada permitirá evitar riesgos de incobrables. Se debe aplicar adecuadamente y oportunamente estas acciones de cobranzas que disminuirá la mora y así mejorará la económica financiera.

Con relación al objetivo específico 2, se sugiere determinar la relación que existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021. Lo definen como procedimientos planteados y se debe utilizar mediante medios disponible para el desarrollo de estos tipos de estrategias, es decir, estas estrategias ayudan a seguir alcanzado sus objetivos planteados y

controlar el retraso de las cobranzas. (EcuRed, 2018). Para Espinoza (2019), expresa que la morosidad tiene efectos como los que pagan a tiempo y a los que no pagan, y a partir de ese momento están en condiciones de morosos, entonces, el retraso de las cobranzas afecta a la empresa incumpliendo sus obligaciones de pago. En el presente objetivo se obtuvo el resultado de un factor de la muestra Rho de Spearman es 0.848 un resultado muy alto positivo, así también el valor significativo es de 0.000 es menor de 0.05, dicho resultados nos permite aceptar la hipótesis alterna y la nula no aceptable. En consecuencia, concluye que, a mayor nivel de tipos de cobranzas como formales y preventivas, se obtendrá una disminución en la morosidad, para ello, se determinó que es importe aplicar este objetivo para mejorar el servicio de cobranzas en la Institución educativa Privada. Quiere decir, que la investigación realizada estaría cumpliendo con el objetivo específico 2. Asimismo, hay semejanza por Contreras Infantes (2017) en su análisis concluyó, que la entidad utiliza diferentes estrategias de cobranzas que se ejecuta en el área encargada de créditos y cobro, el personal del área tiene la responsabilidad de atender a sus clientes. Por lo tanto, se observa que el área se encuentra con exceso de funciones, pero eso no delimita de sus responsabilidades, para ello este proceso sirve para lograr las cobranzas y obteniendo así la reducción de la morosidad. Por otro lado, Salvador (2020) hace referencia en su investigación que el análisis financiero se encuentra relacionado con la morosidad, para ello, concluyó indicando que la gestión financiera es una de los tipos de estrategia para lograr resultados positivos y obteniendo así, un índice bajo de la morosidad. Por tal motivo, resalta que hay una relación entre los componentes mencionados. Cabe indicar que, los tipos de cobranzas se relaciona con la morosidad, para ello, el área responsable debe aplicar adecuadamente las cobranzas con el objetivo de reducir la morosidad.

Finalmente, con respecto al objetivo específico 3, señala determinar la relación que existe entre la implementación de estrategias y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima – 2021. Cabe indicar, la implementación de cobranzas son procedimientos de estrategias que ayudan a al área encargada hacer una buena gestión de cobro con la finalidad de cumplir con sus objetivos. (Significados (2019). El termino morosidad, son designados a los clientes que se

retrasan en sus obligaciones de pago, por último, aquellos clientes pagan sus deudas en su totalidad. Es decir, son deudores retrasado en sus pagos que al final pagan cumpliendo tardío su obligación. (Brachfield, 2014). En el resultado del objetivo específico 3, se observó que, tienen un coeficiente correlacional de la prueba obtenida de Rho Spearman un valor de 0.840, el resultado implica que tienen un alto correlación entre la implementación de estrategias y la morosidad, así también, tienen un valor significativo de $0.000 < 0.05$, por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis alterna valida. Se concluyo que, a más alto el nivel de implementación de estrategias, se tendrá un resultado de reducción en la morosidad, entonces, es necesario aplicar este dicho objetivo para mejoramiento de las cobranzas. Esto quiere decir, que la investigación realizada estaría cumpliendo con el objetivo específico 3. El presente trabajo tiene semejanza con la investigación de Cavero Rueda (2020), en su estudio estrategia concluyó que, al utilizar la implementación de estrategia se obtendrá un mejoramiento en la administración de la empresa, considerando procedimientos que ayudaría a incrementar la rentabilidad, liquidez y así tendrá una disminución en las cuentas deudoras siendo favorable para la entidad cumpliendo con sus compromisos y obteniendo una reducción en sus gastos. Asimismo, los resultados obtenidos en el objetivo específico 3, concuerda con el trabajo de Flores (2018), concluyó que la implementación de estrategias necesita ser reforzado por procedimiento, para ser aplicado adecuadamente para un resultado efectivo, y, por otro lado, se deben establecer o aplicar los procedimientos cobranzas de los clientes y así mejorar la liquidez de la organización. La implementación de las estrategias se relaciona con la morosidad, procedimientos deben aplicarse adecuadamente para mejorar, obtener buenos resultados y con el fin de reducir la morosidad.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Referente al objetivo general presentado, entre la relación de las estrategias de cobranzas y la morosidad, se determinó que existe una correlación con un efecto positivo sobre la variable morosidad, la cual se ha determinado el valor de correlación que muestra el Rho de Spearman es 0.924, y una significancia de $0.000 < 0.05$. En conclusión, si hay correlación positiva muy alta teniendo un impacto favorable, que permitirá que la institución educativa privada pueda ejecutar con sus compromisos de pagos y responsabilidades con terceros.

Segunda: Con relación al primer objetivo específico, se analizó que el estudio muestra que, si existe una relación entre las acciones de cobranzas y la morosidad, teniendo los resultados de los 80 encuestados se determinó, que la muestra de coeficiente tiene un valor Rho de Spearman de 0.796, igualmente, se obtuvo el valor de significativo de 0.000 menor a 0.05. Por último, concluye que entre las acciones y la morosidad existe una correlación positiva, entonces, a mayores procedimientos de acciones de cobranzas menor será la morosidad en la institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

Tercero: La aplicación del segundo objetivo específico, determinó que existe relación entre los tipos de cobranzas y la morosidad, teniendo un resultado de correlación de Rho de Spearman de 0.848, como también se obtuvo el valor significativo de $0.000 < 0.05$, por lo que concluimos que si existe una correlación positiva, entonces, a mayor tipos de cobranzas menor será la morosidad, por tanto, la institución educativa privada podrá hacer frente sus obligaciones y logrará desarrollar u obtener inversiones.

Cuarta: El analice del tercer objetivo específico, la relación que existe entre la implementación de cobranzas y la morosidad, presenta la existencia de una correlación positiva determinando el valor de coeficiente de Rho de Spearman es 0.840 con un valor significativo de $p=0,00$ menor a $\alpha 0,05$, por lo que se concluye, que cuando mayor sea las implementación de cobranzas se tendrá un impacto positivo y como resultado se obtendrá una disminución de la morosidad de los compromisos de pago de los clientes de la institución educativa privada, Surco, Lima – 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general, las estrategias de cobranza se relaciona con la morosidad, entonces se recomienda a la administración de la institución educativa privada, Surco, Lima, que el área responsable de las cobranzas debe aplicar adecuadamente las estrategias como: acciones de cobranzas, tipos de cobranzas e implementaciones de cobranzas, y de esta manera se obtendrá buenos resultados y se evitará ineficiencia en sus gestiones, como también tendrá la finalidad de disminuir la morosidad que afecta la liquidez.

Segundo: Se recomienda a la institución educativa privada, Surco, Lima, desarrollar las acciones de cobranzas capacitando al personal encargado de las cobranzas, para obtener una mejor claridad sobre el manejo de las acciones de estrategias y tomar en cuenta para su elaboración en beneficio de las recaudaciones con el motivo de ejecutar sus obligaciones y con el fin de disminuir la morosidad. Por lo tanto, con estas acciones la comunicación y el seguimiento continuo a los clientes serán adecuado y eficiente para recuperar las cobranzas.

Tercero: De la misma manera, se recomienda elaborar tipos de cobranzas mediante correos electrónicos, WhatsApp, carta de recordatorio, cobranza personalmente, de esta manera servirán para realizar las cobranzas adecuadamente, haciendo un seguimiento continuo y aplicando correctamente las estrategias propuestas, servirán para obtener una buena toma de decisiones , así también recuperar la liquidez para sostener sus obligaciones que tiene que cumplir la institución educativa privada, Surco, Lima. Por otro lado, aplicar adecuadamente los procedimientos de acciones de cobranzas formales con la finalidad de evitar acciones preventivas de notificaciones de deudas.

Cuarta: Asimismo, se sugiere implementar estrategias de cobranzas hacia sus clientes, como acciones adecuadas de descuentos, promociones, fraccionamiento de deudas, estas implementaciones se hagan con la obtención que el cliente se comprometa con sus compromisos de pago y así recuperar las cobranzas atrasadas, con la finalidad de tener un resultado de disminución de morosidad. Estos procedimientos de implementaciones deben estar estipulado en su política interna de cobranzas de la institución.

REFERENCIAS

- Acción International Headquarters. (2008). Mejores prácticas en estrategias de cobranza. Recuperado de: https://sptf.info/images/REC_ESP_Best_Practices_in_Collections_Strategies%20%20_May2021
- Álvaro, 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. Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Andrade, T. & Cabezas D. (2018). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Primera edición electrónica. Octubre de 2018. ISBN: 978-9942-765-44-4. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.espe.edu.ec>
- Apuke, O. (2017). Quantitative research methods: A synopsis approach. Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review, 33(5471), 1-8.
- Avelino, M. (2017). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Adecar Cía. Ltda. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil del Ecuador.
- Bernal & Edquen. (2017). Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión. Recuperado el 22 de octubre de 2019, de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/742>
- Brachfield, P. (2014). Los sinónimos de moroso en los países hispanohablantes. Recuperado el 29 de 10 de 2018, de Brachfield Credit Risk & Consultants: <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/lossinonimos-de-moroso-en-los-paises-hispanohablantes/>
- Cáceres, J. (2018). Gestión Financiera y Morosidad en las Instituciones Educativas Privadas del Distrito de Independencia. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo, Perú.
- Camargo, A. (2018). Consejos para evitar la morosidad. La gaceta de los negocios.
- Cavero, J. (2020). Estrategias De Cobranza Para Reducir La Morosidad de los Clientes de la Empresa Comercial Frio norte E.I.R.L, Chiclayo 2019. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán

- Comisión Económica para América Latina (CEPAL, 2020). La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible en el nuevo contexto mundial y regional Escenarios y proyecciones en la presente crisis.
- Conexión ESAN. (2017). Cinco tipos de clientes morosos. Recuperado el 10 de Julio de 2019, de Conexión ESAN: <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>
- Consortio Consultor en Crédito S.A.S. (2018). Agencia de Cobranza. Recuperado de Consortio Consultor en Crédito S.A.S.: <http://cccsa.com/2018/06/29/agencia-de-cobranza/>
- Contreras, R. (2017). Estrategias De Cobranza Para Disminuir La Morosidad De Los Clientes De La Empresa Despensa Peruana S.A, Chiclayo 2016. Tesis, Universidad César Vallejo, Pimentel, Perú.
- Coronel, L. (2016). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco- Jaén 2015. Tesis, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Cunalema, E. (2017). La gestión de cobranza y la cartera vencida del gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Cevallos Provincia de Tungurahua en el año 2015. Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Ecured. (2018). *ecured@idict.cu*. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Sistema>
- Ecured. (2018). *ecured@idict.cu*. Recuperado de: <https://www.ecured.cu/Sistema>
- Émerix, (2019). Solución Tecnológica líder para la Gestión de Cobranzas y Recupero de Deudas. Chile: Soluciones por industria.
- Erazo, Y., & Sáenz, M. (2018). Análisis financiero del índice de morosidad del crédito educativo otorgado por el Banco del Pacífico en el Ecuador Periodo 2014-2016. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Espinoza, B. (2019). Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C Y D supera el 60%. Gestión.
- El Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI, 2018). Recuperado de: <https://www.upo.es>
- Farje, R. (2016). Mejora del Proceso de cobranzas de la empresa Overall para disminuir los indicadores de morosidad. lima: Universidad Peruana De

Ciencias Aplicadas.

- Ferro, J. (2020). Cobro de morosos, más allá del disfraz. Barcelona.
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. Huancayo: Universidad continental.
- Guevara, H. (2018) Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativo deportivo ADEU Chiclayo. Chiclayo: Universidad de Lambayeque.
- González, E. (2016). El Método Científico. España: Máster en Pericia Sanitaria Sector CET.
- Goliat, E. (2018). Estrategias de Cobranza. Pimentel Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición:2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, F. y Baptista, P. (2017). Metodología de la Investigación. (6ª. ed.) Distrito Federal, México. McGRAW-HILL.
- Hurtado, M. (2019). Gestión de riesgo y su influencia en la morosidad en la Institución Educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014-2017.
- Inter Cobros Grupo. (2017). Impacto de los clientes morosos en tu negocio. Recuperado de: <https://www.grupointercobros.com>
- Iglesias, M. & Cortes, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Ciudad del Carmen, Campeche, México 2004. Universidad Autónoma del Carmen
- Jaramillo, P. (2017). El gobierno local y la seguridad ciudadana en la Municipalidad de Comas 2017. Universidad Cesar Vallejo.
- Jiménez, F. (2017). Using Feedback as evaluation strategy, contributions from a socio constructivist approach. Universidad de Costa Rica. Recuperado de: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v15n1/a35v15n1.pdf>
- Levy, L. (2009). Planeación financiera en la empresa moderna. México. Editorial Fiscales ISEF
- Maldonado, J. (2018). Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario (1ºed). Colombia. Ediciones de la U.

- Miranda, R. (2018) en su tesis: Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao -2017) para Obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración -Universidad Cesar Vallejo
- Montoya, P. & Cogollo, S. (2018). La divulgación científica. Un asunto de transparencia. Fondo Editorial Universidad Católica Luis Amigó, 236-248
- Morales, C. (2017). Factores clave para la gestión de la cadena de abastecimiento. BLOG PERÚ.
- Quezada, L. (2020). La morosidad en la situación económica financiera de una Institución Educativa Privada del distrito de La Esperanza. Trujillo.
- Quiroz, J. (2018). Planeamiento estratégico como instrumento en la gestión financiera en las instituciones educativas particulares del distrito de Carabayllo, 2018. Universidad César Vallejo, Lima-Perú.
- Sáenz, E. &. (2018). Repositorio digital Universidad Central del Ecuador. Recuperado el 21 de octubre de 2019, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15509>
- Salvador, C. (2020). Incidencia de la gestión financiera para reducir la morosidad en la institución educativa particular Montessori International College S.A.C. año., 2018. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Significados. (2019). Significados de acción. Recuperado de: <https://www.significados.com/accion/>
- Shi, Y.; Zhu, C. & Yang, T. (2016). Determinants of Accounts Receivable: Evidence from Equipment Manufacturing Industry in China. Global Journal of Contemporary Research in Accounting, Auditing and Business Ethics, 2 (1), 470-476. Recuperado de http://globalbizresearch.org/files/p664_gjcr_yanping-shi_chengkezhu_ting-yang-39442.pdf
- Ramírez, F. (2020). Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019. Juliaca.
- Real Academia Española. (2019). Diccionario de la lengua española. Recuperado el 15 de Julio de 2019, de Morosidad: <https://dle.rae.es/?id=Pr8X9DK>
- Revista Internacional de Educación para la Justicia Social (2020). Recuperado de: <https://revistas.uam.es/riejs>

- Robles, E. (2018). Políticas de Crédito-cobranza y liquidez en la empresa Olva Courier S.A.C.
- Ruiz, M. (2017). Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.Ltda. Chiclayo – 2017. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo, Trujillo.
- Tumbaco, Z. (2017). Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A. Guayaquil. Universidad de Guayaquil.
- Wolfgang, E. (2017). Quiero un crédito. Como obtenerlo y conservarlo. México: Selector.
- Zapata, L. (2016). El método de evaluación de créditos y la morosidad de Mi Banco, agencia Cerro Mocho, Sullana. Universidad San Pedro, Sullana, Perú

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable 1: Estrategias de cobranza

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Acciones de cobranzas	* Contacto con el cliente * Seguimiento del caso	1 - 6	Descontento Eficiente Satisfecho
Tipos de cobranzas	* Cobranza formales * Cobranza preventiva	7 - 11	
Implementación de estrategias	* Política de cobranza * Procedimiento de cobranza	12 - 15	

Variable 2: Morosidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Tipología	* Fortuitos * Intensionales	1 - 7	Descontento Eficiente Satisfecho
Causas de morosidad	* Factores interno * Factores externo	8 - 12	
Incumplimiento de Pago	* Reporte de cartera morosa * Vencimiento de pagos	13 - 16	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021 ?</p> <p>Problema Específicos ¿Qué relación existe entre las acciones de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021 ?</p> <p>¿Qué relación existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la implementación de estrategias y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021 ?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima-2021.</p> <p>Objetivo Específicos Determinar la relación que existe entre las acciones de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima-2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima-2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la implementación de cobran_ zas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima-2021.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos Existe relación entre las acciones de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021.</p> <p>Existe relación entre los tipos de cobranzas y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021.</p> <p>Existe relación entre la implementación de estrate_ gias y la morosidad en una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021.</p>	Variable: Estrategias de cobranza				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rango
			Acciones de cobranzas	Contacto con el cliente Seguimiento del caso	1 - 6	(5) Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Algo satisfecho	Descontento
			Tipos de cobranzas	Cobranzas formales Cobranza preventiva	7 - 11	(2) Insatisfecho (1) Muy insatisfecho	Eficiente
			Implementación de estrategias	Política de Cobranza Procedimiento de cobranza	12 - 15		Satisfecho
			Variable: Morosidad				
			Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición	Niveles o rango
			Tipología	Fortuito Intensionales	1 - 7	(5)Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Algo satisfecho	Descontento
			Causas de morosidad	Factores internos Factores externos	8 - 12	(2) Insatisfecho (1) Muy insatisfecho	Eficiente
			Incumplimiento de pago	Reporte de cartera morosa Vencimiento de pagos	13 - 16		Satisfecho

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		TECNICAS E INSTRUMENTOS
* Nivel:	Descriptivo	* Población:	Conformado por 100 personas entre administrativos y docentes.	Variable Independiente: Estrategias de cobranza Técnica: Encuesta
* Diseño:	No experimental	* Tipo de muestra:	Modelo de muestreo Probabilismo	Instrumento: Cuestionario
		* Tamaño de muestra:	80 colaboradores	Variable dependiente: Morosidad Técnica: Encuesta
* Enfoque:	Cuantitativo	Para el análisis se utilizó la herramienta de SPSS 27 para las tablas y el alfa Cronbach para la prueba de confiabilidad.		Instrumento: Cuestionario

Anexo 3: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variables:

Variable 1: Estrategia de cobranza

Según, Hernández (2017), son procedimientos, planificaciones, políticas que determina la administración para mantener y proteger las finanzas de la entidad. Asimismo, son procesos donde se analiza a los clientes, para ejecutar las cobranzas con el fin de reducir la morosidad y recuperar los ingresos.

De acuerdo Cáceres (2018), se refiere a métodos que sigue una organización que hace efectivo la cobranza de los clientes. Por ello, las organizaciones tienen la responsabilidad de cumplir y tener modelos de gestiones que corresponden a las cobranzas de sus clientes, ya que no todas son las ideales para tener o recuperar el capital que fue proporcionado para la gestión. (p.23).

Dimensión 1: Acciones de cobranzas

De acuerdo Consorcio Consultor en Crédito S.A.S. (2018), las acciones de cobranza son aplicadas adecuadamente que ayudará a disminuir la morosidad. Asimismo, la dirección de la cobranza son conjunto de acciones concurrentes y aplicadas, es así que se puede alcanzar la recuperación de los créditos, sosteniendo en el proceso una mejor capacidad de los clientes en futuros negocios.

Dimensión 2: Tipos de cobranzas

Según Emerix (2019), lo define como el proceso de cobrar y mantener el contacto con el cliente. Es decir, es la forma personal que trata de proceder a realizar la cobranza, ya que esto ayudará a observar cómo se encuentra el cliente económicamente.

Dimensiones 3: Implementación de estrategias

Se define como un proceso o un plan de estrategias de acción, es decir, se compone de varias acciones que ayudara a tomar acciones y conseguir buenos resultados y objetivos. (Significados, 2019).

Variable 2: Morosidad

Para Espinoza (2019), lo define la morosidad el no pago a tiempo or alguna adquisición obtenida, es decir, la morosidad dificulta el ago de las obligaciones que tienen las entidades, a ello, hace que los pagos se retrasen y no cumplir en su fecha oportuna.

Igualmente, Bortz (2021), señala que la morosidad es riesgo que las personas deben preocuparse en cumplir con sus cuotas por pagar o pagos por realizar. La morosidad es ocasionada por un mal manejo de gestión en la institución, es así, que se debe ejecutar medidas y prevenir antes de ocasionar el riesgo.

Dimensión 1: Tipología

Tipología, que se puede definir como aquellos que no cumple con sus pagos o falta de puntualidad, es decir, son los deudores que tienen saldo pendiente por pagar. (Real Academia Española, 2019).

Dimensión 2: Causas de morosidad

Según Ferro (2020), expresa los motivos más generales de la institución o una persona que tenga sus obligaciones dentro de una corporación financiera. Asimismo, el desarrollo de apreciación imperfecto, es decir, no referirse con los datos preciso y la evaluación respecto a los cliente y suceso crediticio. Para poder resolver las causas que puede conducir a llevar a una institución o persona a la insolvencia, se debe ejecutar le definición de la insolvencia, es decir, es la suficiencia para ejecutar y hacer frente a las obligaciones. Por otro lado, lo referencia por la falta de incumplimiento de sus obligaciones al vencimiento de sus acuerdos acordados, ya que por retrasos estaría generando intereses adicionales por días de vencimiento. (p.20).

Dimensión 3: Incumplimiento de pago

De acuerdo Morales (2017), se da el incumplimiento de pago porque no se notifica a tiempo a los deudores que solicitan de un servicio, es decir, son los deudores morosos considerados como cumplimientos tardíos de sus obligaciones.

Anexo 4. CUESTIONARIOS

Estimados Señor: El presente cuestionario tiene como finalidad la obtención de información de “Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021”.

Por esta razón se le pide que tenga la amabilidad de leer atentamente el siguiente cuestionario y responder objetivamente marcando con un aspa la alternativa que crea conveniente y sólo debe puede marcar una sola alternativa teniendo en cuenta el siguiente esquema:

ALTERNATIVAS	VALOR
Muy satisfecho	5
Satisfecho	4
Algo satisfecho	3
Insatisfecho	2
Muy insatisfecho	1

Anexo 5: CUESTIONARIO SOBRE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

N°	Acciones de cobranzas	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza son eficaces para la Institución?					
2	¿Cree Ud. que la Dirección lleva a cabo un procedimiento adecuado de cobranza?					
3	¿Cree Ud. que los procesos aplicados son planificados por la Dirección?					
4	¿Cree Ud. que los procedimientos se aplican para todos los Padres de Familia?					
5	¿Cree Ud. que los procedimientos deben ser controlados por la Dirección?					
6	¿Consideras que los procedimientos aplicados ayudan a lograr los objetivos de la Institución?					
N°	Tipos de cobranzas	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
7	¿Considera Ud. que deben aplicar las cobranzas formales y preventivas?					
8	¿Considera Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas formales y debe gestionarlo sus propios equipos?					
9	¿Cree Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas preventivas como una estrategia?					
10	¿Cree Ud. que aplicando las formas de cobranzas se logra solucionar los problemas de la Institución?					
11	¿Consideras Ud. que gestionando las formas de cobranzas se recupera las deudas?					
N°	Implementación de estrategias	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
12	¿Consideras que los procedimientos aplicados van a mejorar las cobranzas?					
13	¿Consideras que la Dirección planifica adecuadamente sus políticas internas?					
14	¿Consideras que las estrategias ayudan a que los procedimientos sean factibles?					
15	¿Cree Ud. que los objetivos y metas ayuda a solucionar las necesidades de la Institución?					

Anexo 6: CUESTIONARIO SOBRE MOROSIDAD

N°	Tipología	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera Ud. que las morosidades debilitan los resultados de la Institución?					
2	¿Consideras Ud. que la Dirección debe aplicar acciones para evitar morosidades de cobranzas?					
3	¿Cree Ud. que aplicando estrategia se logra solucionar las morosidades intensionales?					
4	¿Cree Ud. que las morosidades fortuitas son por los problemas que atraviesan los Padres de Familia?					
5	¿Cree Ud. que es importante la comunicación con los Padres de Familia?					
6	¿Cree Ud. que la Dirección debe aplicar medidas que sirva mejorar los procedimientos para evitar la morosidad?					
7	¿Consideras Ud. que los procedimientos ayudan a realizar cambios para el futuro y evitar las morosidades?					
N°	Causas de morosidad	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
8	¿Consideras Ud. que las causas por morosidad se deben a la falta de voluntad de pago?					
9	¿Cree Ud. que la morosidad se debe evitar mediante procedimientos?					
10	¿Cree Ud. que la falta de cobranza afecta o causa liquidez a la Institución?					
11	¿Cree Ud. que las causas de morosidad se deben al incumplimiento de pago por los Padres de Familia?					
12	¿Consideras Ud. que la Institución aplica correctamente sus procedimientos?					
N°	Incumplimiento de pago	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
13	¿Consideras Ud. que los incumplimientos de pago se deben a la falta de voluntad de los Padres de Familia?					
14	¿Cree Ud. que el incumplimiento de Pago son consecuencias de falta de ingresos de los Padres de Familia?					
15	¿Cree Ud. que la Dirección debe formular estrategia para evitar incumplimiento de pago?					
16	¿Cree Ud. que las cobranzas afectan la liquidez financiera de la Institución?					

Anexo 7. CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: LUIS ALEJANDRO ESQUIVEL CASTILLO

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN FINANZAS de la UCV, en la Sede de los Olivos, necesito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el Grado de Maestro en Finanzas.

El título de mi tesis de investigación es: Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

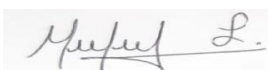
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma



Marlene Elizabeth Huamaní Lorenzo
D.N.I: 09634564

Anexo 8. Certificados de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza son eficaces para la Institución?	✓		✓		✓		
2	¿Cree Ud. que la Dirección lleva a cabo un procedimiento adecuado de cobranza?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que los procesos aplicados son planificados por la Dirección?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. que los procedimientos se aplican para todos los Padres de Familia?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. que los procedimientos deben ser controlados por la Dirección?	✓		✓		✓		
6	¿Consideras que los procedimientos aplicados ayudan a lograr los objetivos de la Institución?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud. que deben aplicar las cobranzas formales y preventivas?	✓		✓		✓		
8	¿Considera Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas formales y debe gestionarlo sus propios equipos?	✓		✓		✓		
9	¿Cree Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas preventivas como una estrategia?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que aplicando las formas de cobranzas se logra solucionar los problemas de la Institución?	✓		✓		✓		
11	¿Consideras Ud. que gestionando las formas de cobranzas se recupera las deudas?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Consideras que los procedimientos aplicados van a mejorar las cobranzas?	✓		✓		✓		
13	¿Consideras que la Dirección planifica adecuadamente	✓		✓		✓		

	sus políticas internas?						
14	¿Consideras que las estrategias ayudan a que los procedimientos sean factibles?	✓		✓		✓	
15	¿Cree Ud. que los objetivos y metas ayuda a solucionar las necesidades de la Institución?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: Dr. En Ciencias económicas

22 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOROSIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Considera Ud. que las morosidades debilitan los resultados de la Institución?	✓		✓		✓		
2	¿Consideras Ud. que la Dirección debe aplicar acciones para evitar morosidades de cobranzas?	✓		✓		✓		
3	¿Cree Ud. que aplicando estrategia se logra solucionar las morosidades intensionales?	✓		✓		✓		
4	¿Cree Ud. que las morosidades fortuitas son por los problemas que atraviesan los Padres de Familia?	✓		✓		✓		
5	¿Cree Ud. que es importante la comunicación con los Padres de Familia?	✓		✓		✓		
6	¿Cree Ud. que la Dirección debe aplicar medidas que sirva mejorar los procedimientos para evitar la morosidad?	✓		✓		✓		
7	¿Consideras Ud. que los procedimientos ayudan a realizar cambios para el futuro y evitar las morosidades?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Consideras Ud. que las causas por morosidad se deben a la falta de voluntad de pago?	✓		✓		✓		
9	¿Cree Ud. que la morosidad se debe evitar mediante procedimientos?	✓		✓		✓		
10	¿Cree Ud. que la falta de cobranza afecta o causa liquidez a la Institución?	✓		✓		✓		
11	¿Cree Ud. que las causas de morosidad se deben al incumplimiento de pago por los Padres de Familia?	✓		✓		✓		
12	¿Consideras Ud. que la Institución aplica correctamente sus procedimientos?	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras Ud. que los incumplimientos de pago se deben a la falta de voluntad de los Padres de Familia?	✓		✓		✓		

14	¿Cree Ud. que el incumplimiento de Pago son consecuencias de falta de ingresos de los Padres de Familia?	✓		✓		✓		
15	¿Cree Ud. que la Dirección debe formular estrategia para evitar incumplimiento de pago?	✓		✓		✓		
16	¿Cree Ud. que las cobranzas afectan la liquidez financiera de la Institución?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Luis Alejandro Esquivel Castillo DNI: 06519111

Especialidad del validador: DOCTOR EN CIENCIAS ECONOMICAS

22 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: ELMER BAGNER SLAZAR SALAZAR

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN FINANZAS de la UCV, en la Sede de los Olivos, necesito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el Grado de Maestro en Finanzas.

El título de mi tesis de investigación es: Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

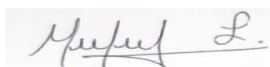
El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma



Marlene Elizabeth Huamaní Lorenzo
D.N.I: 09634564

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza son eficaces para la Institución?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la Dirección lleva a cabo un procedimiento adecuado de cobranza?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que los procesos aplicados son planificados por la Dirección?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que los procedimientos se aplican para todos los Padres de Familia?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que los procedimientos deben ser controlados por la Dirección?	X		X		X		
6	¿Consideras que los procedimientos aplicados ayudan a lograr los objetivos de la Institución?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud. que deben aplicar las cobranzas formales y preventivas?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas formales y debe gestionarlo sus propios equipos?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas preventivas como una estrategia?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que aplicando las formas de cobranzas se logra solucionar los problemas de la Institución?	X		X		X		
11	¿Consideras Ud. que gestionando las formas de cobranzas se recupera las deudas?	X		X		X		
	DIMENSION 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Consideras que los procedimientos aplicados van a mejorar las cobranzas?	X		X		X		
13	¿Consideras que la Dirección planifica adecuadamente sus políticas internas?	X		X		X		
14	¿Consideras que las estrategias ayudan a que los procedimientos sean factibles?	X		X		X		

15	¿Cree Ud. que los objetivos y metas ayuda a solucionar las necesidades de la Institución?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Salazar Salazar Elmer Bagner DNI: 16786640

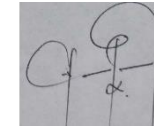
Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación\ Especialidad en Finanzas Avanzadas

22 de mayo del 2022

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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. Elmer Bagner Salazar

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOROSIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	¿Considera Ud. que las morosidades debilitan los resultados de la Institución?	X		X		X		
2	¿Consideras Ud. que la Dirección debe aplicar acciones para evitar morosidades de cobranzas?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que aplicando estrategia se logra solucionar las morosidades intensionales?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que las morosidades fortuitas son por los problemas que atraviesan los Padres de Familia?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que es importante la comunicación con los Padres de Familia ?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la Dirección debe aplicar medidas que sirva mejorar los procedimientos para evitar la morosidad?	X		X		X		
7	¿Consideras Ud. que los procedimientos ayudan a realizar cambios para el futuro y evitar las morosidades?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Consideras Ud. que las causas por morosidad se deben a la falta de voluntad de pago?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la morosidad se debe evitar mediante procedimientos?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la falta de cobranza afecta o causa liquidez a la Institución?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que las causas de morosidad se deben al incumplimiento de pago por los Padres de Familia?	X		X		X		
12	¿Consideras Ud. que la Institución aplica correctamente sus procedimientos?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras Ud. que los incumplimientos de pago se deben a la falta de voluntad de los Padres de Familia?	X		X		X		
14	¿Cree Ud. que el incumplimiento de Pago son consecuencias de falta de ingresos de los Padres de Familia?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que la Dirección debe formular estrategia para evitar incumplimiento de pago?	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que las cobranzas afectan la liquidez financiera de la Institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Salazar, Elmer Bagner **DNI:** 16786640

Especialidad del validador: Doctor en Administración de la Educación\ Especialidad en Finanzas

Avanzadas

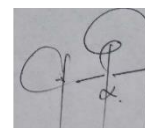
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teóricoformulado.

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

³**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

22 de mayo del 2022



Dr. Elmer Bagner Salazar
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: CARLOS ALBERTO DELGADO CÉSPEDES
Presente

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

Me es muy grato comunicarme con Ud. para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de MAESTRIA EN FINANZAS de la UCV, en la Sede de los Olivos, necesito validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optaré el Grado de Maestro en Finanzas.

El título de mi tesis de investigación es: Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

Firma



Marlene Elizabeth Huamaní Lorenzo
D.N.I: 09634564

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Cree Ud. que los procedimientos de cobranza son eficaces para la Institución?	X		X		X		
2	¿Cree Ud. que la Dirección lleva a cabo un procedimiento adecuado de cobranza?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que los procesos aplicados son planificados por la Dirección?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que los procedimientos se aplican para todos los Padres de Familia?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que los procedimientos deben ser controlados por la Dirección?	X		X		X		
6	¿Consideras que los procedimientos aplicados ayudan a lograr los objetivos de la Institución?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Considera Ud. que deben aplicar las cobranzas formales y preventivas?	X		X		X		
8	¿Considera Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas formales y debe gestionarlo sus propios equipos?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la Institución debe aplicar las cobranzas preventivas como una estrategia?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que aplicando las formas de cobranzas se logra solucionar los problemas de la Institución?	X		X		X		
11	¿Consideras Ud. que gestionando las formas de cobranzas se recupera las deudas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Consideras que los procedimientos aplicados van a mejorar las cobranzas?	X		X		X		

13	¿Consideras que la Dirección planifica adecuadamente sus políticas internas?	X		X		X	
14	¿Consideras que las estrategias ayudan a que los procedimientos sean factibles?	X		X		X	
15	¿Cree Ud. que los objetivos y metas ayuda a solucionar las necesidades de la Institución?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Carlos Alberto Delgado Céspedes DNI: 43694979

Especialidad del validador: Dr. En Gestión y Desarrollo

22 de mayo del 2022

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**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

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE MOROSIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1							
1	¿Considera Ud. que las morosidades debilitan los resultados de la Institución?	X		X		X		
2	¿Consideras Ud. que la Dirección debe aplicar acciones para evitar morosidades de cobranzas?	X		X		X		
3	¿Cree Ud. que aplicando estrategia se logra solucionar las morosidades intensionales?	X		X		X		
4	¿Cree Ud. que las morosidades fortuitas son por los problemas que atraviesan los Padres de Familia?	X		X		X		
5	¿Cree Ud. que es importante la comunicación con los Padres de Familia?	X		X		X		
6	¿Cree Ud. que la Dirección debe aplicar medidas que sirva mejorar los procedimientos para evitar la morosidad?	X		X		X		
7	¿Consideras Ud. que los procedimientos ayudan a realizar cambios para el futuro y evitar las morosidades?	X		X		X		
	DIMENSION 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Consideras Ud. que las causas por morosidad se deben a la falta de voluntad de pago?	X		X		X		
9	¿Cree Ud. que la morosidad se debe evitar mediante procedimientos?	X		X		X		
10	¿Cree Ud. que la falta de cobranza afecta o causa liquidez a la Institución?	X		X		X		
11	¿Cree Ud. que las causas de morosidad se deben al incumplimiento de pago por los Padres de Familia?	X		X		X		
12	¿Consideras Ud. que la Institución aplica correctamente sus procedimientos?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Consideras Ud. que los incumplimientos de pago se deben a la falta de voluntad de los Padres de Familia?	X		X		X		
14	¿Cree Ud. que el incumplimiento de Pago son consecuencias de falta de ingresos de los Padres de Familia?	X		X		X		
15	¿Cree Ud. que la Dirección debe formular estrategia para evitar incumplimiento de pago?	X		X		X		
16	¿Cree Ud. que las cobranzas afectan la liquidez financiera de la Institución?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Carlos Alberto Delgado Céspedes **DNI:** 43694979

Especialidad del validador: Dr. En Gestión y Desarrollo

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

22 de mayo del 2022



FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN FINANZAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de una Institución Educativa Privada, Surco, Lima - 2021", cuyo autor es HUAMANI LORENZO MARLENE ELIZABETH, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 la 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.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESQUIVEL CASTILLO LUIS ALEJANDRO DNI: 06519111 ORCID 0000-0003-2665-497X	Firmado digitalmente por: LAESQUIVELE el 09-08- 2022 08:53:12