

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED - PUNO 2024**

PRESENTADA POR:

KATHIA NICOLLE URIARTE HERRERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2024



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



6.21%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 11 NOV 2024, 12:24 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

● IDENTICAL
0.86%

● CHANGED TEXT
5.34%

Report #23648277

KATHIA NICOLLE URIARTE HERRERA // ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED - PUNO 2024 RESUMEN La investigación busca determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. Tiene como problema general ¿Como las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023?, para ello se hace un estudio de las estrategias de gestión en cobranzas y su correlación con la morosidad para así alcanzar el objetivo. Se utilizó los métodos método analítico, método descriptivo, método deductivo, diseño No experimental, nivel Correlacional y de tipo sustantiva, de alcance cuantitativo, la muestra representativa estuvo constituida por 34 Trabajadores de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced Puno. Los resultados se reflejan en el cuestionario, en base a las dos variables, siendo la confiabilidad del instrumento en base la estadística Alfa de Cronbach, con un resultado de 0,952 para las variables estrategias de gestión en cobranzas y morosidad la conclusión principal confirma que. Las estrategias de gestión en cobranza inciden positivamente en los factores que actúan en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. entre la gestión en cobranza y

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS
TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA NUESTRA SEÑORA DE LA MERCED-PUNO 2024**

PRESENTADA POR:

KATHIA NICOLLE URIARTE HERRERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

PRIMER MIEMBRO

:


M. Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERENISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:


Mg. LUIS ALBERTH ROSSEL BERNEDO

Área: Ciencias económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Línea de investigación: Negocios, Administración

Puno, 12 de noviembre del 2024

DEDICATORIA

A Jaime Uriarte Velazco y Maria Herrera Verastegui; ya que fueron quienes me dieron la oportunidad y apoyo para culminar mi carrera profesional, a mi hermano por ser un gran apoyo a lo largo de mis estudios superiores, y a toda mi familia por ser una gran guía en lo intelectual y personal.

A mis distinguidos jurados, por ser eje fundamental en el desarrollo de esta investigación, quienes con su ayuda y observaciones me ayudaron a mejorar y aprender más acerca de esta investigación así como también en contribuir con las mejoras de la institución a la cual se realizó la investigación.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por ser eje fundamental en el desarrollo de todo este proyecto, a mi asesor de tesis Mg. Alberth Rossell Bernedo por ser una guía y apoyo en el desarrollo y redacción de mi tesis, a mi universidad por acogerme durante estos años y permitirme llegar a ser una buena profesional.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	6
ÍNDICE DE FIGURAS	7
ÍNDICE DE ANEXOS	8
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1. Pregunta de Investigación General	19
1.1.2. Preguntas de Investigación específicas	19
1.2. ANTECEDENTES	19
1.2.1. Nivel internacional	19
1.2.2. Nivel nacional	22
1.2.3. Nivel local	24
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	26
1.3.1. Objetivo General	26
1.3.2. Objetivos Específicos	26

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	27
2.1.1. Definición Variable estrategias de gestión en cobranzas	27
	3

2.1.2. Teorías Variable estrategias de gestión en cobranzas	27
2.1.3. Dimensiones variable estrategias de gestión en cobranzas	30
2.1.4. Definición Variable Morosidad	32
2.1.5. Teorías Variable Morosidad	33
2.1.6. Dimensiones de morosidad	33
2.2. MARCO CONCEPTUAL	35
2.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	41
2.3.1. Hipótesis general	41
2.3.2. Hipótesis específicas	41
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1. ZONA DE ESTUDIO	42
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	42
3.2.1. Población	42
3.2.2. Muestra	43
3.2.3. Muestreo	43
3.2.4. Unidad de Análisis	43
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	43
3.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de información	43
3.3.2. Técnicas de análisis y Procesamiento de datos	44
3.3.3. Método de análisis de datos	45
3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	45
3.4.1. Matriz de Operacionalización de variables	46
3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	48
3.5.1. Enfoque de investigación	48
3.5.2. Tipo de Investigación	48
3.5.3. Nivel de investigación	48
3.5.4. Diseño de Investigación	49

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO	50
4.2. INFERENCIA ESTADÍSTICA	61
4.2.1. Alfa Cronbach	61
4.2.2. Prueba de Normalidad	62
4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN Y REGRESIÓN.	63
4.4. DISCUSIÓN	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	82

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Operacionalización de variables	46
Tabla 02: Estrategias de gestión en cobranza y morosidad	50
Tabla 03: Socialización de cobranza e indicadores de morosidad	53
Tabla 04: Escala Gestión de cobro social económico actitudinal institucional	55
Tabla 05: Flujo de cobro e indicadores de morosidad	57
Tabla 06: Segmentación y los indicadores de morosidad	59
Tabla 07: Alfa de Cronbach	61
Tabla 08: Escala de medida Alfa de Cronbach	61
Tabla 09: Prueba de Normalidad	62
Tabla 10: Correlación entre estrategias de gestión en cobranza y la morosidad	64
Tabla 11: Correlación entre socialización de cobranza y la morosidad	65
Tabla 12: Correlación entre gestión de cobro y morosidad	67
Tabla 13: Correlación entre flujo de cobro y la morosidad	68
Tabla 14: Correlación entre la segmentación y el indicador de morosidad.	69

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Estrategias de gestión en cobranza	51
Figura 02: Morosidad	51
Figura 03: Socialización de cobranza	53
Figura 04: Gestión de cobro	56
Figura 05: Flujo de cobro	58
Figura 06: Segmentación	60

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz de consistencia Estrategias de cobranza y su incidencia en la morosidad de la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno 2023	82
Anexo 02: Cuestionario	83
Anexo 03: Data empleada	87
Anexo 04: Autorización	90
Anexo 05: Fotografías y evidencias	91

RESUMEN

La investigación busca determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. Tiene como problema general ¿Como las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023?, para ello se hace un estudio de las estrategias de gestión en cobranzas y su correlación con la morosidad para así alcanzar el objetivo. Se utilizó los métodos método analítico, método descriptivo, método deductivo, diseño No experimental, nivel Correlacional y de tipo sustantiva, de alcance cuantitativo, la muestra representativa estuvo constituida por 34 Trabajadores de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced Puno. Los resultados se reflejan en el cuestionario, en base a las dos variables, siendo la confiabilidad del instrumento en base la estadística Alfa de Cronbach, con un resultado de 0,952 para las variables estrategias de gestión en cobranzas y morosidad la conclusión principal confirma que. Las estrategias de gestión en cobranza inciden positivamente en los factores que actúan en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. entre la gestión en cobranza y morosidad, representado a través de la correlación de Pearson con un coeficiente de 0.821, que enfatiza la necesidad en estrategias de cobranza eficientes. lo que a su vez mejora su salud financiera general. La significancia estadística de los resultados refuerza la necesidad de que las empresas no solo la adopten, sino que también perfeccionen sus métodos de cobranza, garantizando así una gestión financiera más eficiente y sostenible a largo plazo.

Palabras clave: Cobranza, Deuda, Gestión, Mora, Morosidad.

ABSTRACT

The research seeks to determine how collection management strategies affect the reduction of delinquency in the private educational institution Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. The general problem is: How collection management strategies affect the reduction of delinquency in the private educational institution Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023, for which a study of collection management strategies and their correlation with delinquency is carried out in order to achieve the objective. The methods used were Analytical Method, Descriptive Method, Deductive Method, Non-experimental design, Correlational level and substantive type, quantitative scope, the representative sample consisted of 34 workers of the educational institution Nuestra Señora de la Merced Puno. The results are reflected in the questionnaire, based on the two variables, being the reliability of the instrument based on the Cron Bach Alpha statistic, with a result of 0.952 for the variables management strategies in collections and delinquency the main conclusion confirms that. The collection management strategies have a positive impact on the decrease of delinquency in the private educational institution Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. between collection management and delinquency, represented through Pearson's correlation with a coefficient of 0.821, which emphasizes the need for efficient collection strategies, which in turn improves its overall financial health. The statistical significance of the results reinforces the need for companies to not only adopt, but also improve their collection methods, thus ensuring more efficient and sustainable financial management over the long term.

Keywords: Collection, Debt, Management, Delinquency, Delinquency.

INTRODUCCIÓN

Dado que el crédito es ahora la práctica financiera más frecuentemente concedida entre las entidades, la cuestión de los impagos es cada vez más frecuente. Puertas & Martí, 2013). Analizando otra perspectiva, se encontró que, en 2017, la tasa de morosidad promedio en Guatemala como Panamá, Chile, Colombia Argentina, Perú y Brasil fue de 2,5%. Promedio a nivel de Latinoamérica (Bobadilla, 2019).

Perú ha experimentado una estabilidad económica en los últimos diez años, lo que ha permitido a su población manejar mayores niveles de endeudamiento. Esto ha hecho posible que los ciudadanos gestionen su deuda de manera más eficaz; sin embargo, el impago, Por otro lado, de igual manera es conocida la presencia de la falta de una cultura de pago, lo que hace que el índice de morosidad sea considerado o catalogado como un problema mayor con los que se enfrentan las empresas. La creciente prevalencia de la morosidad es una verdad que las instituciones educativas conocen bien. Para los negocios del rubro educación repercuten en la rentabilidad y estabilidad financiera como negocios. Según Pisco et al., (2021) indica que se cree que la morosidad se refiere a la falta de compromiso de quien recibe el servicio educativo respecto a su obligación de depósito hacia la institución educativa.

Para Moncada y Rodríguez (2018), el motivo más común de impago son las insolvencias transitorias, que se producen cuando una empresa se declara insolvente temporalmente y no puede pagar a sus acreedores a pesar de tener más activos que pasivos en el momento del impago. Las insolvencias definitivas, en cambio, se producen cuando los pasivos de una empresa se sobreponen sobre su activo y la situación de criticidad es irreversible. La institución educativa se ve obligada a cerrar, declararse en quiebra y cesar su actividad (González, 2012).

Al respecto, Hurtado (2019) e considera que una persona es morosa si incumple o pospone los pagos, por diversas razones, entre ellas, insuficiencia de fondos o de otros

métodos de pago dentro de los plazos especificados; negligencia; o circunstancias imprevistas. (Hurtado Mamani, 2019).

Asimismo, según la resolución 572-97 remitida Superintendencia encargada de Banca y Seguros (SBS), los deudores son categorizados como normales, potencialmente problemáticos, deficientes, dudosos y generadores de pérdidas cuando el receptor del servicio identificado como moroso no ha efectuado ningún pago por un ciclo superior a 4 meses. Cabe señalar que el receptor del servicio moroso es un accesorio al servicio o persona jurídica que ha firmado el contrato con la institución educativa para obtener enseñanza. (César & Mamani, 2022).

Concretamente, en las empresas dentro del rubro educación, la mora tiene punto de partida cuando el compromiso de crédito con la institución que brinda el servicio, por parte del encargado del alumno en la familia se concibe como impagado. Este contrato vendría a ser un importe total que se fracciona en un total promedio de diez cuotas, denominado también pago o mensualidad, que son cronogramadas por la empresa del sector educativo con anticipación a la suscripción del acuerdo contrato con el tutor del alumno o integrante del grupo familiar a cargo, que es quien no hace el desembolso. Los autores mencionan que el acrecentamiento del índice de morosidad en el 2020 evidenció un aumento del 80% respecto al 2019, cifra refrendada por expertos e informes como datos de entidades públicas a cargo del Ministerio de Educación. Así, durante los años o períodos 2016 – 2020 la situación dentro de la I. E. Adventista del Chiclayo, ha evidenciado usuarios del servicio de educación en condición de mora, ubicándose así dentro de las estadísticas presentadas por el Minedu, lo que puede desencadenar e interferir en el compromiso de una buena y óptima rentabilidad de la empresa y el desequilibrio en sus estados de situación financiera (Huamán et al., 2022).

La morosidad trasciende a ser un conflicto recurrente en las empresas educativas del sector privado, afectando directamente su estabilidad financiera y la eficiencia y eficacia del servicio brindado. Nuestra Señora de la Merced como Institución Educativa Particular,

en la ciudad de Puno, tiene en común este problema. Durante el año 2024, la institución ha experimentado un acrecentado crecimiento en los factores referentes a la morosidad, que viene causando preocupación dentro de la comunidad educativa y ha puesto en riesgo la sostenibilidad de la institución a largo plazo.

La tesis orientada a la evaluación de Estrategias de cobro y su repercusión en el índice de morosidad reflejada en la empresa Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno 2024, se ve justificada de manera legislativa, dado a que la ejecución la tesis investigada es jurídicamente, refrendada por la Constitución Política del Perú, (2002). Artículo 13.- La educación y su libertad, el desarrollo integral del ser humano es el objetivo de la educación. La libertad de educación está reconocida y protegida por el estado. La investigación también identificará y desarrollará la variable independiente y sus efectos con la variable X que repercute o genera efecto la otra y tendrá que dar respuesta a las siguientes preguntas: ¿Por qué? ¿Por qué? y ¿Quién sale ganando?

El aporte social en la comunidad educativa se da al reducir la morosidad a través de estrategias efectivas de cobranza, la tesis garantizando un ambiente educativo más estable y recursos financieros adecuados para el funcionamiento óptimo de la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced, al funcionar óptimamente beneficia a los padres de familia con el servicio y a los profesores como personal administrativo y asistencial que desempeña labores en la institución. Fomenta de la responsabilidad económica frente a deudas a los padres o jefes de familia sobre su cultura de ejecutar y cumplir sus obligaciones financieras como económicas, en la sostenibilidad financiera de la institución educativa, asegurando su continuidad y ofreciendo una educación de con óptimos estándares a los estudiantes de la región de Puno.

El aporte económico optimización en el manejo en finanzas de la empresa educativa: Al analizar cada estrategia y gestión del cobro como de su significancia en la morosidad, la tesis puede proporcionar recomendaciones para optimizar la gestión de los pagos de los padres o encargados del estudiante, lo que contribuiría a una mayor estabilidad

económica de la institución y a la continuidad de sus servicios educativos, al utilizar de manera más eficiente sus recursos financieros, destinándolos a mejorar la calidad educativa y las instalaciones, puede reducir los factores financieros adyacentes al manejo del cobro y la recuperación de deudas, lo que se traduce en un ahorro que puede ser reinvertido en el mejoramiento en los estándares de los servicios educativos.

El aporte en el campo de la investigación, Aplicación de metodologías de investigación, la tesis utiliza un enfoque denominado cuantitativo por diversos autores y trasciende con un diseño no experimental correlacional para estudiar la relación donde se confrontan las estrategias en gestión de cobro y los factores de morosidad, lo que demuestra la aplicación de metodologías de investigación rigurosas en el campo de la gestión financiera educativa. La tesis sienta las bases y punto de partida para próximas tesis que profundicen en el tema y exploren otras variables relacionadas, como el impacto de la morosidad en la calidad educativa o en la sostenibilidad financiera de los colegios.

En este contexto, esta tesis tiene como mira, analizar la incidencia de cada uno de los mecanismo o métodos de recuperación de deuda en la morosidad de la I. E. Particular Nuestra Señora de la Merced durante el año 2024. Se busca identificar las estrategias y mecanismos de cobro más efectivos para bajar los índices de morosidad y mejorar la gestión de cobranza de la institución.

Para ello, se realizará un análisis riguroso de las estrategias de cobranza implementadas por la institución, así como de las variables que este repercute en la morosidad de los tutores o representantes de familia. Se emplearán herramientas para recabación de datos, como encuestas y análisis de documentación, para obtener una data precisa sobre las impresiones o percepciones como las experiencias de los trabajadores involucrados.

Los resultados de esta investigación sentarán las bases para proponer recomendaciones y estrategias que permitan a la I. E. que brinda el servicio de educación Particular Nuestra Señora de la Merced para así mejorar sus procesos de cobranza y reducir los

niveles de morosidad. Además, se espera que este estudio contribuya a la creación de cognición en el campo de la gestión financiera de instituciones educativas privadas y esperemos que sirva como referencia para próximas tesis en la materia.

En resumen, esta investigación aborda un problema relevante y de gran impacto en el ámbito educativo, con el fin de proponer soluciones concretas que permitan a la Institución que brinda los servicios de educación Particular Nuestra Señora de la Merced fortalecer su estabilidad financiera y asegurar la optimización permanente en los estándares en el servicio académico orientado a los alumnos.

La tesis presentada lleva dentro de su estructura los siguientes Ítems:

En el capítulo primero desarrolla el marco de la introducción, dando a conocer la situación a nivel global, dentro del país y en la región de Puno, de la tesis analizando las estrategias de cobranza y la repercusión en los indicadores de morosidad de la Institución que brinda los servicios de Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno 2024

En el segundo capítulo el tema de investigación se aborda. La explicación del tema, Investigación general Investigación particular Objetivos generales conjuntamente con los específicos, la Justificación y cada una de sus importancias como impactos en lo social económico e investigación.

El acápite denominado capítulo tercero, se refiere al análisis y pesquisa documental que se refleja en el Marco Teórico, en donde se aborda y trabajan teorías existentes sobre la gestión de cobros y mora, Concluye este parte evidenciado las normativa y situación teórica como el marco conceptual para tener claro los propósitos de cada uno de los objetivos planteados.

En el capítulo cuarto, hacemos alusión a la metodología de pesquisa empleada y utilizada para cada objetivo; es decir, no solo métodos si no también, técnicas y procedimientos de investigación utilizados, tanto en su conjunto la población, y

específicamente muestra investigada, cada técnica empleada e instrumentos de ejecución de investigación como la modalidad de procesamiento de la estadística.

La descripción del capítulo quinto refleja la cronología en la ejecución de la propuesta de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la economía a nivel mundial está pasando por la peor crisis financiera que se haya producido desde la gran depresión de los años treinta del siglo XX (Ocampo, 2009).

La crisis que vivimos en la actualidad es diferente a las anteriores. No es una crisis financiera que esté provocando tensiones de liquidez. Entendemos que se trata de una crisis económica derivada de una serie de factores acontecidos tras la pandemia del Covid-19, que han generado importantes desequilibrios entre la oferta y la demanda y que han complicado el comportamiento natural de los mercados (Del Barrio, 2023).

Morosidad dentro del sector educativo y en la prestigiosa Institución Privada Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024. Es un problema que afecta al equilibrio financiero de la institución y su forma de hacerle frente al cumplir con sus obligaciones con terceros, La morosidad se debe a los escasos métodos efectivos de cobro de la deuda, lo que impide a la empresa educativa recuperar los pagos adeudados por parte de los tutores o encargados de familia.

Si la situación no se corrige generaría los siguientes riesgos

Pérdida de ingresos: Para los acreedores, el no cobro de deudas puede resultar en una pérdida de ingresos esperados, lo que afecta la rentabilidad como a la liquidez y la posibilidad en oportunidades de inversión de la empresa o entidad financiera.

Costos adicionales: El no cobro de deudas puede generar costos adicionales para los acreedores, como el pago de intereses de mora, honorarios legales y otros gastos asociados con el proceso de cobranza.

Impacto en la reputación: La falta de cobro de deudas puede afectar la reputación de la entidad acreedora, ya que puede percibirse como una falta de diligencia en la gestión financiera y en el cumplimiento de compromisos.

Riesgo de insolvencia: Si el no cobro de deudas se convierte en una práctica habitual, la entidad acreedora corre el riesgo de enfrentar problemas de insolvencia, lo que puede poner en peligro su viabilidad a largo plazo.

Frente a este problema se deben tomar medidas para aminorar o erradicar La morosidad en la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno es menester brindar las condiciones como control al pronóstico se plantea lo siguiente:

Definir claramente las condiciones de pago: Proporcione una política de pago de cuotas que describa los términos del contrato entre el colegio o la escuela y los tutores o representantes y padres. Los padres deben recibir esto para ayudarles a no endeudarse, analizando la disponibilidad de cada familia de la siguiente manera, examine la situación financiera y el pasado de cada familia para averiguar qué condiciones y opciones de pago desean. Esto permite actuar con rapidez, manteniendo un control estricto de los pagos, vigilando los pagos para saber quién utiliza los métodos de pago más populares. Conociendo los intereses y el comportamiento de los padres puede ayudarle a desarrollar tácticas de cobro eficaces. Actuando con prontitud ante los pagos atrasados, si uno de los padres no efectúa los pagos en la fecha prevista, notifíquese de inmediato el atraso y averigüe si es posible negociar la deuda.

Reconocer a los padres que deben dinero, diferentes padres tienen diferentes razones para retrasar los pagos. Al reconocer estas variaciones, se pueden determinar los escenarios de morosidad con los que está tratando la escuela y establecer intervenciones específicas. Creando un procedimiento de gestión de cobros, elaborando una estrategia detallada que incluya, entre otras cosas, las fechas de vencimiento, los métodos de

comunicación, los términos de las conversaciones y la documentación del proceso, poniendo en marcha un software de cobro, utilizando un sistema para agilizar y automatizar el proceso de cobro, desde la gestión de los casos de morosidad hasta el envío de recordatorios.

Formar al equipo de cobros, ofreciendo a los gestores la formación necesaria para que puedan resolver los impasses de forma amigable, crear acuerdos de pago e interactuar con los padres morosos. Cumplir las normas y leyes, evitando cualquier tipo de coacción, publicidad o intimidación durante el proceso de cobro y respete la ley en todo momento, promoviendo la intimidad y el diálogo, fomentando la cercanía entre la familia y la escuela trabajando por objetivos comunes, mejorando la comunicación para garantizar la puntualidad en los pagos.

1.1.1. Pregunta de Investigación General

¿Cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024?

1.1.2. Preguntas de Investigación específicas

¿Cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024?

¿De qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024?

¿En qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024?

¿Cómo la segmentación incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. Nivel internacional

A nivel internacional, según Vieira de Melo Coronel (2019) en su tesis titulada “Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza

del Valle". El reto de la investigación se define como un análisis descriptivo y exploratorio. El método de investigación consistirá en el análisis cuantitativo para las variables e indicadores relacionados con la evolución crediticia de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, así como el análisis cualitativo para la identificación, evaluación y descripción de elementos. El estudio utilizará fuentes secundarias de información, ya que se basará en los datos que poseen las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4 en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y en el Banco Central del Ecuador. Se llegó a las siguientes conclusiones: El consumo de los hogares, particularmente de la clase media, ha sido un pilar fundamental para mantener el crecimiento del PIB; sin embargo, su contribución está condicionada a la disponibilidad de dinero en la economía, por lo que, si el circulante se contrae, los problemas de sobreendeudamiento que actualmente vive un segmento de la población se harán aún más evidentes. Y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria no ha definido una norma específica para que las cooperativas de ahorro y crédito promuevan programas de educación financiera, por lo que se otorgan créditos a personas que en su mayoría desconocen los beneficios, costos, derechos y obligaciones en la administración del dinero que se les presta, y los incumplimientos y retrasos en los préstamos, en algunos casos, se basan en la falta de importancia del asociado.

Según Lobo B et al (2018) en su artículo titulado "Desafios do ensino médio no brasil: iniciativas das secretarias de educação". Tuvo como objetivo elaborar un diagnóstico de las reglas educacionales del grado académico secundario, en particular de las reglas curriculares, a partir de datos del Distrito Federal y de ciertos los estados en Brasil, que en su mayoría se encargan de ofrecer este nivel de enseñanza. Para recabar los datos se emplearon los siguientes métodos, documentos, leyes oficiales y cuestionarios enviados a los equipos responsables de la enseñanza media en cada secretaría educacional de los departamentos; y recibir apreciaciones de manera presencial en profundidad desarrolladas a una muestra de diez secretarías del total de 27 existentes en el país. En última instancia, el tesista llega a la conjetura que una fracción significativa de

los estudiantes de secundaria sigue sin matricularse en formación profesional, y que ningún estado de la encuesta dio prioridad a ningún grupo concreto de personas, como los más desfavorecidos socioeconómicamente. Así pues, la diversificación de la oferta puede ser negativa, dependiendo de cómo se lleve a cabo y el aumento de la desigualdad social y educativa.

Según De Siqueira (2018) en la tesis titulada “Crédito dirigido y desarrollo económico una evaluación de la política crediticia crédito brasileño”. Para evaluarlos, construimos un modelo de equilibrio general con agentes heterogéneos y restricciones crediticias, que incorpora reglas de focalización que buscan replicar las políticas practicadas en Brasil. Con el apoyo de técnicas recientes de solución numérica para modelos dinámicos, ajustamos el modelo a los datos de crédito y empleo por empresa y examinamos el efecto de eliminar las políticas de focalización. El modelo predice que la extinción de los programas de crédito focalizados generaría varios efectos positivos, como un aumento del producto y la productividad, una reducción de la desigualdad y la inclusión financiera. Luego examinamos las variaciones en las políticas de focalización, evaluando los impactos de centrarse más en los empresarios más pobres o más productivos. Aunque estos cambios pueden generar mejoras, nuestros resultados indican ganancias menores que la mera eliminación de programas de focalización. Los resultados obtenidos sobre la extinción de la focalización crediticia corroboran la evaluación de trabajos previos sobre el tema. El fin del crédito focalizado generaría ganancias de productos, reduciría la desigualdad y el tamaño promedio de las empresas, además de aumentar la productividad, la inclusión financiera de las empresas y el bienestar. Tales resultados se deben al cierre de empresas improductivas que sólo existían gracias al acceso al crédito focalizado, la reducción del tamaño de las empresas que operaban en una escala mayor que la óptima y la reducción de las tasas de interés después del final de los programas de focalización, que hace que las empresas que no se benefician del crédito dirigido tengan menos restricciones crediticias.

1.2.2. Nivel nacional

A nivel nacional, según Urbina (2019) en su tesis titulada “Sistema de control interno y las cuentas por cobrar en la Asociación de Productores de uva de mesa del Perú – San Isidro 2018”. El estudio empleó un enfoque denominado por diversos autores como cuantitativo, de tipo identificado como aplicado, diseño descriptivo simple, metodología configurada como no experimental y de corte transversal para investigar la relación entre el mecanismo de control interno y la cobro en la Asociación de manejo de Uva de Mesa del Perú, ubicada en el distrito de San Isidro-2018. La población estuvo conformada por gerentes, administradores, contadores, auxiliares contables, auxiliares financieros y practicantes. La muestra también se basa en este mismo conjunto de individuos. Un cuestionario fue el instrumento empleado en la encuesta, que sirvió para usarse como de recopilación de información, Se ha demostrado que al aplicar la disminución en riesgos repercute en las deudas por cobrar de la empresa, permitiendo una mejor gestión de los cobros a largo plazo, que suponen un riesgo para el negocio", señala el autor para concluir. De este modo se eliminarían los riesgos de liquidez y de préstamos financieros. De igual forma según antecedentes a nivel nacional, según Geldres et al. (2019) en la tesis titulada “Aplicación del control interno para mejorar el proceso de cobranza de la Asociación Civil Educativa Sigma en el ejercicio 2018”. Con un enfoque específico en demostrar cómo los componentes y principios del modelo COSO 2013 pueden ser aplicados para mejorar el proceso de cobranza, este estudio utiliza un método aplicado, transversal, cualitativo, de nivel descriptivo, diseño no experimental y deductivo para identificar las consecuencias que pueden surgir de la inadecuada implementación y supervisión del control interno dentro de una institución. Además de utilizar un muestreo no estadístico adrede, se empleó como técnica la encuesta a los seis trabajadores en la Asociación Civil Educativa Sigma. Al final, el investigador llegó a afirmar que la supervisión y el control inadecuados del ciclo de cobro condujeron a una toma de decisiones inadecuada, lo que repercutió en la partida de deudores de los estados financieros.

También a nivel nacional, según Gil & Zelada (2018) en su investigación y tesis titulada “La Morosidad como incidencia en la Situación Económica de la I. E. Privada Bilingüe “Los Andes”, ciudad de Trujillo, periodo 2016-2017”. Centrando su objetivo en ilustrar el índice de morosidad en las circunstancias económico-financieras del colegio privado bilingüe “Los Andes” de Trujillo durante los años 2016-2017; manejando un enfoque desarrollado cuantitativamente, de tipo considerado como aplicada configurado como diseño descriptivo simple, no experimental, transversal. Con una población integrada por tutores o Padres. Por otro lado, como muestra se tiene configurado a este mismo grupo de personas. La herramienta usada para recoger los datos es una encuesta, teniendo el instrumento de recolección a un cuestionario. Se analizó la mora en cada etapa educativa, como cantidad en alumnos con padres morosos, como unidad monetaria soles a mediante la inferencia documental, luego se pesquisaron los factores internos como externas que dieron lugar a la morosidad dentro del colegio, con este fin, se hizo la entrevista a trabajadora asistente en secretaria de la empresa, donde una de las principales causas cargan sobre sus hombros los encargados de subvencionar la enseñanza es que tiene otras deudas y el descuido de sus obligaciones.

De igual forma a nivel nacional, según Guevara (2018) en la tesis titulada “conjunto de mociones de gestión orientado a la cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo”. Orientado en la meta de sugerir mociones y estrategias para el crecimiento de la recaudación de deudas en educativa Deportivo Adeu de la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque. convertido en un diseño de características no experimentales, transversal configurado como descriptivo, característica de tipo proyectivo. La muestra estuvo integrada por la participaron de 141 padres de familia siendo este el total y de igual manera el director de la I.E., quienes respondieron las preguntas de la encuesta. Finalmente, el autor concluyó que, las estrategias o mecanismo en la gestión de cobranza que son propuestos tienen como fin, habilitar el área de recuperación de la deuda, formación al personal en materia de cobros de deudas, emplear todas las estrategias como incidir en la comunicación con el cliente,

envió de mensajes, empleo del medio de Gmail o correos, empleado de los medios sociales más empleados desarrollar un programa de concientización; estas estrategias incidirán en que la empresa tenga una mayor gestión de cobranza.

De igual forma según A nivel nacional, según Zumaeta (2019) en la tesis titulada “Estrategias financieras para reducir el índice de morosidad en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – Chiclayo – 2017”. Centrando su en identificar estrategias financieras idóneas para bajar los índices de morosidad; con una modalidad de tipo descriptiva – y orientación propositiva, transversal y diseño no experimental, se tiene a la población donde se identificó 35 trabajadores de la empresa, los cuestionarios que respondieron un cuestionario con 21 cuestiones bajo la escala de Likert. Finalmente, el autor concluyó que, los mecanismos para bajar el índice de morosidad en la I.E. Virgen del Carmen – Chiclayo – 2017 tendrán como alternativa mejorar la cartera de inversiones. De igual manera una mejora en el manejo de inversiones para así cumplir con los proveedores, ajustar la pérdida de valor monetario en frente a la inflación nacional, analizando permanentemente los equipos, muebles o enseres que cumplieron su vida útil y podrían generar conflictos de sistemas o en los procesos. búsqueda en que inversiones se debe inyectar capital. Poner la mira en el extranjero como nuevo mercado.

1.2.3. Nivel local

Quispe (2018) en su tesis titulada “Morosidad, gestión de cobranza y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Electro Puno S.A.A. - sede Juliaca, periodo 2016” Los objetivos del presente estudio fueron evaluar y analizar las circunstancias de morosidad y gestión en la cobranza de los usuarios de Electro Puno S.A.A., así también saber cómo estos factores afectaron la rentabilidad de la empresa en su sede de Juliaca en el año 2016; cuenta con el diseño del método científico no experimental y al ser en un único tiempo el tipo transversal descriptivo se hizo uso los métodos siguientes, tanto descriptivo como analítico, con una muestra de 96, empleando la técnica acopiar datos se tuvo en cuenta la inferencia documentaria financiera, entrevista, aplicación de encuestas, la observación directa, y resultando ratios. Finalmente, el autor concluyó que, al cierre del

2016, Electro Puno S.A.A. La Sede Juliaca contaba con 316,103 de clientes identificados como morosos, con un monto total de S/. 41,661. 207.40. dando y reflejándose en un indicador de morosidad de 30,29%, es decir, el porcentaje de usuarios que no pagan. La rentabilidad de la empresa se ve directamente impactada por este porcentaje, ya que se evidencia que sus categorizaciones de morosidad son relativamente bajas en razón a la falta de manejo administrativo y políticas en cobranza. Adicionalmente, la empresa cuenta con un gran número de usuarios morosos, lo cual tiene repercusión directa en la generación de valor de la empresa. Así, uno puede inferir que un alto porcentaje de usuarios morosos de Electro Puno S.A.A. tiene un claro efecto notable en la utilidad de la empresa. La sede de Electro Puno S.A.A. Está ubicada en Juliaca.

Jallo (2020) en su tesis titulada “evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la financiera MIBANCO - Agencia Puno, periodos 2014 – 2018” El estudio tuvo como propósito principal analizar la gestión crediticia en el otorgamiento de crédito en la morosidad de la Financiera Mibanco A. Puno. Es una investigación con enfoque cuantitativo, proceso deductivo, investigación de tipo descriptivo y diseño de investigación no experimental. Las técnicas de recolección de datos son la evaluación de expedientes crediticios, técnicas de procesamiento de datos y la observación, que permitió analizar la documentación existente referente al otorgamiento de créditos. La muestra utilizada es de 27 analistas por año y 380 expedientes de 2014 a 2018. Los hallazgos podrían mostrar que de acuerdo con el análisis realizado con base en los resultados de la evaluación de expedientes de crédito, según el Cuadro 18, el sobreendeudamiento es el principal factor económico de la cartera morosa de las pequeñas y microempresas con 31% y 28%, como lo indica el Cuadro 16 durante los últimos 5 años, El Cuadro 20 muestra que el comportamiento de la morosidad de los clientes de Financiera Mibanco Agencia Puno se debe a factores como el sobreendeudamiento, disminución de las ventas, problemas con la mercadería, ineficiencia También es atribuible a la mala evaluación crediticia de los propios analistas de crédito, que se produce cuando no cumplen con sus pagos, provocando el tema de la morosidad.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

Determinar de qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

Determinar en qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024.

Determinar cómo la segmentación incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Definición Variable estrategias de gestión en cobranzas

Es nuestra primera variable que son denominadas gestión de cobros, que son las actividades de gestión y administrativas tanto financieras relacionadas con la gestión de cobros, que son el producto de una transacción comercial o económica. De ello se encargan las organizaciones financieras, que también gestionan los efectos que le entregan sus clientes. (BBVA, 2022).

2.1.2. Teorías Variable estrategias de gestión en cobranzas

La importancia en la cobranza de cuentas por cobrar acreedores de la empresa Crédito Innovación Andina servicio de la Cooperativa de Ahorro y en el ámbito del cobro. Nos refleja los crecientes índices de morosidad y los valores en alza de las deudas de la cartera deudores que tienen contratos con la empresa en el rubro financiero han guiado el desarrollo de la solución. A la fecha, las empresas de Ahorro y Crédito gestionan la data y el control de cada acción emprendida durante el proceso de recuperación de deudas, normalmente a mano. Esto provoca con frecuencia pérdidas de información, una cartera obsoleta y retrasos en la ejecución de las operaciones. Como resultado, los créditos que se conceden no siempre tienen el efecto deseado, ya que se crea un desequilibrio en las cuentas y el importe previsto no se reembolsa finalmente en el plazo acordado. En tal sentido, durante la tesis actual desarrollada se realizó una inferencia útil y de menester importancia de una data para el sistema de recuperación de la deuda. Ello

permitirá gestionar mejor los recursos, de modo que cada caso pueda abordarse con la mayor eficacia posible. De igual modo da soporte las acciones que se lleven a cabo durante el proceso, dando autoridad a los clientes deudores entre sí. Dará la opción de respaldar las medidas que se tomen durante la ejecución para conseguir el resultado deseado, que es la devolución del préstamo (Velasteguí & Sánchez, 2017).

Gestión de cobranza Importancia

Cualquier empresa que conceda préstamos o suministre bienes o servicios a crédito tiene que tener un departamento de cobros o personal cualificado para gestionar esta operación. Para que la empresa sea solvente y pueda cobrar créditos con eficacia, no debe haber problemas de liquidez. En este documento se explica con más detalle el proceso de cobro de una empresa y el valor de una gestión de cobro eficaz cuando se trabaja con un particular o una empresa para cobrar un bien o servicio que se ha dado a crédito o para cobrar un préstamo que se ha aprobado. El servicio de cobro puede ser gestionado internamente por miembros del personal con experiencia en recuperación y gestión de cobros, pero también puede contratarse externamente. Una ventaja de este último escenario es que mantiene desocupado al factor humano de la firma. Que no se distraen de sus actividades principales (Moonflow, 2023).

Sujetos de la gestión de costos de producción

Los sujetos en cuestión son los que se integran en las etapas de toma de decisiones y de producción. Es fundamental empezar por ver las conexiones entre los subsistemas empresariales, ya que entre estos sujetos se encuentran los gestores o delegados en los ámbitos administrativo, financiero y productivo, que necesitan conocer los costes de producción para tomar decisiones. Los tres subsistemas o actores que componen las empresas productivas -finanzas, contabilidad y administración- servirán de base para esta estrategia. Estos subsistemas están conectados con la necesidad de información, que la contabilidad de costes cubre, y es aquí donde tienen un impacto directo en la gestión de los tres subsistemas (Casanova et al., 2020).

Mala la gestión de cobranza de una empresa

Las técnicas de cobro ineficaces pueden dar lugar al desarrollo de tácticas costosas e incorrectas para su empresa. A continuación, se exponen algunos ejemplos de técnicas ineficaces de gestión y desarrollo de cuentas por cobrar y sus consecuencias: Refinanciar, renovar o ampliar créditos sin que el cliente haya pagado el último; esto podría agravar el estado de la cartera a corto plazo, sobre todo si no está respaldado por una investigación exhaustiva.

Utilizar productos o artefactos como medio de pago puede resultar confuso para los gestores y generar importantes gastos administrativos y de almacenamiento. También puede dar a los clientes la falsa impresión de que se están pagando sus responsabilidades.

Orientar subjetivamente las gestiones de cobro; por ejemplo, tratando a algunos clientes como perdedores absolutos o rogándoles que paguen.

Contratar empresas de recobro sin haber analizado su experiencia, técnicas de contacto, reputación y el sistema de gestión de cobros que utilizan (Moonflow, 2023).

Buenas prácticas de cobranza

1. Realiza acciones preventivas

Prevenir la morosidad y cobrar el importe pendiente es la línea de actuación ideal para la operación de cobro de una empresa. ¿Cómo mantener entonces una óptima data base operativa de las cuentas por recuperar? Antes del desembolso, es crucial informar al cliente de todos los requisitos para obtener el crédito que usted le está proporcionando como parte del procedimiento de cobro. En el ciclo de cobranza y recepción de la lista de mora, deben establecerse fechas de pago de mutuo acuerdo. Responda con prontitud a las quejas y reclamaciones; algunos clientes descontentos tienen tendencia a cometer delitos como venganza por una mala experiencia que tuvieron con un producto o servicio. Reconocer y honrar a los clientes que realizan sus pagos en el plazo previsto.

2. Diseña una buena estrategia de cobranza

Identifique si la colección se gestionará interna o externamente y cómo podemos tomar medidas para fomentar que los miembros del personal reciban la formación adecuada

como parte del proceso de gestión de la colección de carteras. A modo de ejemplo: Examine y especifique el proceso que utilizará para la recogida. Asegúrese de contratar y formar al personal si decide crear una unidad interna de cobros. Si esto no es posible, quizá sea mejor asignar el trabajo a agencias de cobro externas, o a organizaciones de cobro especializadas, con sistemas eficaces de gestión de cobros. Considere la posibilidad de integrar un programa de gestión de cobros para automatizar las tareas y reducir las tasas de error. Considere la posibilidad de implantar un sistema de incentivos para los gestores de cobros. Podría ofrecerles incentivos en función de un flujo de cobro que funcione bien.

3. Ten una buena base de datos de tus clientes

Los sistemas de cobro online para empresas vienen con una base de datos actualizada y bien organizada, que es esencial para una gestión eficaz del cobro a los clientes. Al implantar estos sistemas, podrá optimizar y agilizar sus actividades de cobro. Las siguientes cualidades del sistema de gestión de cobros perfecto:

Facilita el seguimiento tanto de los consumidores habituales como de los morosos.

Elaborar informes precisos y lúcidos.

Que le proporcione un registro de las acciones emprendidas.

Debe ofrecerle diversas vías de cobro (Moonflow, 2023).

2.1.3. Dimensiones variable estrategias de gestión en cobranzas

Socialización de cobranza

Enviar recordatorios suaves para el pago que estaba vencido; para muchas personas, esto sería suficiente para hacer el pago ahora mismo. Si tardan varios días, habrá que tomar medidas y enviar una carta o mensaje exigiendo el dinero y amenazando con acciones legales si no pagan.

Discuta un calendario de pagos con los clientes que no pagan: Es posible que un cliente acabe pidiéndote que rebajes el calendario de pagos, pero asegúrate de dejarlo todo muy claro, incluidos los plazos de pago (utiliza la opción de pago periódico) y la petición por

escrito. Y hasta que se abone el importe total, realice las ventas que haga con esos consumidores utilizando efectivo o pago por adelantado (Contable, 2021).

Gestión de Cobro

Una serie de pasos coordinados que, cuando se aplican adecuada y oportunamente, pueden utilizarse para revertir la deuda concedida en este caso a los padres de familia.

Para ejecutar la cobranza y revertir la cartera, las deudas se reflejarán en activos con liquidez. Del mismo modo, es menester cuidar a los que reciben el servicio para mantener su interés y su disposición a entablar nuevas conversaciones (Robles, 2012).

Establecer un vínculo con los padres de familia es el objetivo de la gestión de cobros, que les permite beneficiarse de los productos y mantenerse al día en sus pagos. (Sala, 2015)

También puede describirse "son las secuencias y procesos en la gestión establece como fin recuperar la deuda por el servicio prestado y recuperar deudas del préstamo y a la vez, cuidar la relación de cliente y ofertante del servicio", según las definiciones dadas (Díaz & Flores Enríquez, 2021).

Flujo de Cobro

Dan fe de que se trata de un procedimiento difícil, que requiere una reflexión cuidadosa porque las medidas que deben tomarse varían en función de la falta de pago concreta que se esté manejando. En razón a la actual situación económica, las personas son más propensas a endeudarse y a retrasarse en el pago de sus préstamos, lo que las hace más vulnerables a las responsabilidades. El "proceso de cobro" que existía antes ha quedado eclipsado por los diversos métodos de cobro que se utilizan hoy en día. Esto se debe a que algunas organizaciones han adoptado métodos injustos para acelerar los cobros y regular estrictamente los pagos, lo que lleva a que algunos agentes de cobro realicen la gestión con abusos, ofensas y amenazas. El procedimiento a través del cual se hace efectivo el pago de una compra, o la prestación de un servicio, el pago de una cuenta por pagar, etc., en mi opinión, se conoce como sistema de cobro. Este puede ser realizado por la misma empresa que necesita cobrar desde un lugar específicamente habilitado para este tipo de cosas, o puede estar ubicado en otra organización. En las

direcciones indicadas para el pago de la cantidad especificada, se encuentra un cobrador persona a persona. Se requiere iniciativa y mantenimiento del orden para gestionar con éxito las finanzas de una empresa, lo cual no es tarea sencilla. Para mejorar la gestión del proceso de cobro, los expertos aportan sus claves. El factoring, otro nombre del sistema de cobro, es la opción para financiación asignada a una a otra entidad con más experiencia y vendría a ser una forma fantástica de satisfacer las demandas financieras de las pequeñas y medianas empresas. La cobranza de los clientes de contratas se entrega a la empresa contratada como parte del sistema de cobro, lo que le permite gestionar el cobro utilizando mecanismos convenientes, al tiempo que se adhiere a las directrices y normativas de la entidad especializada. Dado que este modelo es gestionado por una organización especializada, proporciona una mayor garantía y eficacia operativa (Velasquí & Sánchez, 2017).

Segmentación

Los segmentos de mercado nos dicen que son los grupos de personas, empresas u organizaciones que suelen responder de forma similar a determinadas acciones de marketing, porque tienen características homogéneas en cuanto a deseo de preferencia de compra en el uso de productos, pero distintas de las que tienen otros segmentos que pertenecen al mismo mercado. El Cliente es una persona, empresa u organización que desea adquirir o comprar de forma voluntaria un producto y/o servicio que necesita o desea para sí mismo o para otras personas, empresas u organizaciones, (Velasquí & Sánchez, 2017).

2.1.4. Definición Variable Morosidad

Se representa cuando un deudor no cumple los pagos programados de manera oportuna determinada es la variable dependiente de la investigación. A partir de ese momento, si se cumplen los requisitos legales, el deudor puede pasar a engrosar una lista permanente de morosos (BBVA, 2022).

2.1.5. Teorías Variable Morosidad

Morosidad y su repercusión en la ganancia de valor de unas instituciones educativas regulares

Las empresas deben reducir la morosidad para evitar la disminución de sus ingresos, y la educación se ve envuelta de una serie de problemas como es la morosidad. Por ello, el objetivo del estudio fue conocer cómo afecta los indicadores de morosidad a la ganancia de valor renta, de la I.E. Adventista Chiclayo. Para este estudio se empleó una técnica descriptiva, transversal y de métodos mixtos, utilizando un cuestionario procesado en SPSS sobre una muestra de dos profesionales. Uno de los hallazgos fue que los problemas financieros de la I.E. se debían al mal manejo de sus recursos por parte de sus clientes. Adicionalmente, con una correlación Rho de Spearman de 1.000, se demostró que los índices de morosidad tienen influencia en el índice de renta de la I.E. Adventista Chiclayo, así como en la capacidad de la empresa hacer frente a sus deberes con terceros y brindar servicios de alta calidad (Huamán Espinoza et al., 2022).

La rentabilidad es el poder de producir utilidad o beneficios suficientes en relación con los recursos utilizados. Una firma es viable cuando sus ingresos superan sus egresos; un departamento o división de una firma es lucrativo cuando sus percepciones de dinero superan sus costes. Un consumidor es rentable cuando sus ventas superan sus gastos. Por lo tanto, una medida de rentabilidad evalúa la relación entre la cantidad de dinero generada y capitales utilizados para crear valor el beneficio o la ganancia (Muñoz Tavella, 2022).

2.1.6. Dimensiones de morosidad

Causas de morosidad Institucional

Dentro de sus dimensiones se tiene las causas de morosidad.

Razones de impagos cargables a terceros. Se trata de otros agentes que entran a tallar en algún momento de la transacción económica. Los desacuerdos o falencias más comunes son:

- No cumplimiento empresa notificadora.
- Errores del encargado o responsable de la empresa.
- Fallas de la empresa financiera.

Razones de impago de facturas de las que es responsable el acreedor. Ejecución inadecuada de los procesos administrativos o comerciales en la firma acreedora, que dan lugar a la respuesta opositiva del cliente que impide el pago de las facturas. Los problemas técnicos, comerciales, administrativos, logísticos y de transporte, y de atención al cliente son los más frecuentes relacionados con la calidad de los servicios (González, 2012).

Morosidad de raíz social

- Motivos de impago atribuibles a partes externas. Se trata de partes interesadas externas que intervienen en la actividad empresarial en algún momento. Los errores más comunes son: - errores de las agencias de transporte; - errores de los representantes o agentes comerciales; - errores de las entidades bancarias.

La gran parte de los impagos de los deudores son deliberados, pero hay que distinguir entre dos tipos de deudores con malas intenciones: los morosos profesionales, también conocidos como defraudadores, que nunca cumplen con sus deberes de pagar a menos que se vean obligados a ello, y los que juegan al juego financiero, atraso el desembolso de la factura el mayor tiempo posible antes de abonarla.

- Motivos de impago que son culpa del deudor.
- Particulares (clientes privados que piden un crédito para uso doméstico o hacen una compra a plazos) (González, 2012).

Morosidad económica

Hay diversas circunstancias que pueden desembocar en la falta de cumplimiento de mensualidades, dando lugar a varios tipos de morosos:

Dentro de ellos los desafortunados económicamente hablando, cuentan con la predisposición de hacer el pago, pero no disponen de fondos en el momento de hacerlo. Una opción inteligente para los morosos de este tipo podría ser refinanciar su préstamo con el banco.

Los que desean pagar, pero no pueden hacerlo por circunstancias imprevistas se conocen como morosos circunstanciales. Borrarán la deuda en cuanto se resuelva este problema. (BBVA, 2022).

Tipos de morosidad Actitudinal

A diferencia del grupo anterior, los morosos intencionales son capaces de efectuar los pagos, pero no tienen intención de hacerlo. En consecuencia, intentan evitar a toda costa el cumplimiento de la deuda adquirida retrasando el pago todo lo posible.

Morosos con falta de organización: tienen la intención de cumplir con sus responsabilidades, pero a menudo no son conscientes de los pagos que tienen que hacer ni de cuándo vencer. Simplemente no pagan porque son ignorantes y no gestionan bien sus finanzas (BBVA, 2022).

Grado de morosidad

El tercer componente, el rendimiento del capital, indica que en los mercados más concentrados puede haber un mayor porcentaje de créditos morosos. El índice Herfindahl y el porcentaje de préstamos de cada banco sobre el total de préstamos del sistema se han utilizado como indicadores de concentración en este estudio (Aguilar & Camargo, 2004).

2.2. MARCO CONCEPTUAL

- Acreedor: Un particular, banco u otra empresa que concede un crédito (BBVA, 2022).
- Activo: Cualquier bien con valor patrimonial, como una vivienda o acciones, que puede convertirse en efectivo (BBVA, 2022).

- Amortización negativa: se produce cuando la amortización de un préstamo es inferior al tipo de interés, lo que eleva el saldo pendiente del préstamo (BBVA, 2022).
- Amortización: La disminución metódica y progresiva de una deuda mediante pagos recurrentes de capital e intereses (BBVA, 2022).
- Ampliación de pago: Un plan de amortización que garantiza que los préstamos estudiantiles se saldan en un plazo de 25 años. Puede tener pagos fijos o escalonados.(Moonflow, 2023).
- Aplazamiento: Una medida que te permite reducir o detener temporalmente el importe adeudado de tus préstamos federales para estudiantes durante un periodo de tiempo predeterminado. Los intereses acumulados durante este periodo no son exigibles a los prestatarios. Véase también tiempo de gracia (Moonflow, 2023).
- Asesores de inversión (Investment Advisors, IA): Personas u organizaciones que gestionan las carteras de valores de sus clientes y ofrecen asesoramiento sobre inversiones. Los asesores de inversiones tienen un deber fiduciario para con sus clientes, lo que significa que los intereses de sus clientes siempre tienen prioridad sobre los suyos propios. En función del volumen de activos gestionados, los asesores de inversiones deben registrarse en la Comisión del Mercado de Valores de EE.UU. (SEC) o en el Departamento de Protección e Innovación Financiera de California (Moonflow, 2023).
- Capital: este término suele referirse al importe total de un préstamo, pero también puede referirse al saldo restante. con mayor frecuencia, hace referencia al monto inicial de un préstamo, pero también puede referirse al monto todavía adeudado de un préstamo. (Moonflow, 2023).
- Cargo financiero: también conocido como “honorario financiero”, es el costo adicional por utilizar créditos o ampliaciones de crédito que, por lo general, es una comisión establecida como fijo o el porcentaje (interés) de los montos prestados (Moonflow, 2023).

- Cargo por servicio: También llamada "comisión de financiación", es el gasto adicional en que se incurre al utilizar el crédito o las ampliaciones de crédito. Suele consistir en una comisión fija o en un porcentaje con intereses de los fondos prestados (Contable, 2021).
- Certificados de depósito: Son inversiones a corto o medio plazo (normalmente de uno a cinco años) que los bancos y las cooperativas de crédito conceden a un tipo de interés superior al de las cajas de ahorro normales (Contable, 2021).
- Cesación de pagos: La falta de voluntad de devolver una deuda de acuerdo con las condiciones de un contrato de crédito o préstamo. Cuando un préstamo se define de esta manera, el acreedor tiene derecho a exigir el pago íntegro de la suma restante (Contable, 2021).
- Comisión: Importe total de las comisiones cobradas por determinados fondos de inversión. Existen dos tipos de comisiones: las comisiones iniciales, que se pagan en el momento de la compra de participaciones, y las comisiones finales, que se pagan en el momento de la venta de participaciones. En algunos fondos de inversión se cobran tanto comisiones iniciales como finales (Contable, 2021).
- Consignatario: Alguien que firma la solicitud de préstamo además del prestatario principal. El consignatario es responsable del reembolso del préstamo en caso de impago del prestatario principal (Contable, 2021).
- Consulta de saldo: Característica fundamental del sistema bancario que permite a los usuarios consultar el saldo de sus cuentas por teléfono o en un ordenador (Contable, 2021).
- Costo Activo: Este término describe los costes en los que incurre la empresa con la esperanza de obtener beneficios dentro de un ciclo de beneficios específico, como la compra de bienes (BBVA, 2022).
- Costo de oportunidad: costo de no inversión, sin aprovechar otras oportunidades en favor de otra (Contable, 2021).

- Costo de Pérdida: gastos realizados por la empresa que no se traducen en los ingresos previstos, como cuando se incendia un coche no asegurado o bienes obsoletos (BBVA, 2022).
- Costo Gasto: Son desembolsos financieros que, en un plazo determinado, permiten a la empresa generar ingresos y beneficios. Algunos ejemplos son los salarios pagados al personal no operativo, la publicidad y la depreciación de equipos (BBVA, 2022).
- Cronograma de amortización: un programa que muestra periódicamente las cantidades adeudadas en concepto de principal e intereses. Debe indicarse el importe del principal pendiente que queda después de pagar cada cuota (Contable, 2021).
- Cuenta de operaciones: una cuenta bancaria que puede utilizarse para pagar a otra persona. El tipo más popular es la cuenta corriente, que permite extender cheques o retirar dinero de la cuenta y dárselo a otra persona mediante una tarjeta de débito (Contable, 2021).
- Dinero virtual: El término "dinero digital" se refiere a una representación digital de valor que puede utilizarse como depósito de valor, unidad de cuenta o medio de intercambio. Se utiliza generalmente para el seguimiento, almacenamiento y envío de pagos en línea. Tenga en cuenta que el dinero virtual no está reconocido como moneda de curso legal en Estados Unidos y no está respaldado por ningún gobierno o banco central (Contable, 2021).
- Fraude financiero: delito consistente en mentir y engañar para obtener dinero o beneficios económicos (Contable, 2021).
- Ganancia (o pérdida) de capital: discrepancia entre los precios de adquisición y venta de una inversión. Las plusvalías y minusvalías suelen tener complejas ramificaciones fiscales (Contable, 2021).
- Gravamen: La propiedad objeto de una deuda tiene un propietario legítimo en el prestamista. El prestamista puede embargar y vender la propiedad (vehículo, casa, etc.) para recuperar el préstamo si no se paga (Contable, 2021).

- Interés compuesto: intereses calculados sobre el capital inicial, teniendo en cuenta todos los intereses devengados hasta una fecha determinada (Contable, 2021).
- Interés simple: interés que sólo depende del importe inicial del préstamo o del importe de la inversión, en lugar de la deuda o los intereses devengados. En un préstamo con interés simple, la cuota mensual se destina a pagar primero los intereses y el saldo restante a amortizar el principal. Para evitar que se acumulen intereses, éstos se pagan íntegramente cada mes (Contable, 2021).
- Interés: Tipo de interés asociado al uso del crédito o al mantenimiento de efectivo en caja. El interés es un coste que soporta el prestatario en una relación prestatario/prestatario y que produce un beneficio para el prestamista. El interés puede indicar una ganancia para la cuenta del depositante en una relación entre el depositante y la institución financiera (Contable, 2021).
- Mora: una circunstancia en la que el pago de la deuda de un prestatario, ya sea de una cuenta de tarjeta de crédito, hipoteca u otro préstamo, está atrasado o se ha retrasado. No es lo mismo que un impago (véase "Impago" más arriba), ya que la mayoría de los prestamistas no consideran que un préstamo está en mora hasta que ha transcurrido cierto tiempo (Contable, 2021).
- Pago estándar: Para amortizar un préstamo al tipo de interés actual en un plazo determinado, es necesario pagar cuotas mensuales iguales (Contable, 2021).
- Pago final: total de la suma adeudada al concluir el préstamo (Contable, 2021).
- Pasivo: La suma que se debe a un prestamista en términos de finanzas personales. Los pasivos suelen incluir deudas de tarjetas de crédito, préstamos escolares, hipotecas y empeños (Contable, 2021).
- Patrimonio neto: porcentaje de un activo que queda después de restar el pasivo (Contable, 2021).
- Período de gracia: permite a los prestatarios reducir el importe de sus pagos mensuales o dejar de pagar temporalmente durante un periodo de tiempo

predeterminado. En todos los tipos de préstamo, los intereses acumulados durante este periodo corren a cargo del prestatario (Contable, 2021).

- Plan de pago en cuotas: un calendario que obliga al prestatario a efectuar pagos regulares en momentos predeterminados a lo largo de la duración del préstamo (DFPI, 2023).
- Quiebra: incapacidad de un individuo o grupo para saldar sus deudas pendientes. El procedimiento de solicitud comienza con una que se presenta en nombre de los acreedores o, más frecuentemente, por el deudor (DFPI, 2023).
- Refinanciar: pedir un nuevo préstamo para devolver el primero. Normalmente, el objetivo de esto es conseguir tipos de interés más bajos. El plazo de amortización también se reajusta al refinanciar. Un cliente tiene la opción de pasar de un préstamo a cuatro años a un préstamo a diez años con cuotas mensuales y tipos de interés reducidos. Le advertimos de que algunos préstamos nuevos podrían no ser beneficiosos para el prestatario. Siempre que un prestamista ofrezca servicios de refinanciación, asegúrese de comprobar su licencia (DFPI, 2023).
- Riesgo de liquidez: Peligro que surge cuando un banco o una empresa no dispone de suficiente capital, efectivo o activos líquidos para cubrir gastos imprevistos. Por ejemplo, cuando un banco es incapaz de satisfacer las necesidades de efectivo de depositantes o deudores, o cuando a una persona o empresa le resulta difícil liquidar sus activos sin sufrir una pérdida sustancial (DFPI, 2023).
- Valor neto: el valor total de los activos de una persona o empresa menos todos los pasivos y deudas. Si alguien debe más dinero del que tiene en efectivo y otros activos, eso puede ser perjudicial (DFPI, 2023).
- Valor tiempo del dinero: noción de que, debido a su poder adquisitivo potencial, el dinero de hoy vale más que la misma cantidad en el futuro (DFPI, 2023).
- Vencimiento: cuando un bono, pagaré u otro tipo de inversión vence y debe pagarse a los acreedores o inversores (DFPI, 2023).

2.3. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Hipótesis general

Las estrategias de gestión en cobranza inciden positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

2.3.2. Hipótesis específicas

La socialización de cobranza incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

La gestión de cobro incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

El flujo de cobro incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

La segmentación incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

La investigación se llevó a cabo en la Región de Puno, ubicada en el extremo sudeste del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich (BCRP, 2021).

La Orden de la Merced es una comunidad religiosa fundada el 10 de agosto de 1218 en Barcelona, España, por San Pedro Nolasco. Su objetivo inicial fue rescatar a los cristianos cautivos bajo el dominio musulmán, promoviendo la devoción a la Virgen María. Los miembros de esta orden se dedicaron a visitar y redimir cautivos, enfrentando el riesgo de perder su fe cristiana. A lo largo de los siglos, los mercedarios también se involucraron en la educación, estableciendo colegios en diversas ciudades peruanas como Cusco, Arequipa y Lima. En 1926, se realizó una ceremonia en Puno para fomentar la devoción a la Virgen María de la Merced y al Señor de la Sentencia, destacando su labor educativa y religiosa en el país (Merced, 2024).

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. Población

Se determinó que 34 trabajadores administrativos coordinadores y coordinación de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced, tomándose esta cantidad como población.

Se solicitó la información de trabajadores de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced, proporcionado por Mesa de partes de la Institución.

3.2.2. Muestra

Para la precisión de la muestra, se usó el método no probabilístico.

El tamaño de la muestra está conformado por el total de la población con 34 trabajadores administrativos coordinadores y coordinación de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced.

3.2.3. Muestreo

No probabilístico

3.2.4. Unidad de Análisis

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

La presente investigación es de nivel "descriptivo-correlacional", con diseño ex post facto y basándose en el método científico. Se trata de un diseño de investigación "no experimental", ya que no existe la manipulación de variables, la recopilación de datos es transversal con un nivel descriptivo. Los métodos utilizados para la investigación son el "Método Analítico" y el "Método Descriptivo"

a) El enfoque analítico fue empleado para examinar y analizar el uso de tecnologías tanto de información y comunicación. Tras plantear el problema, se realizó un estudio y análisis lo más objetivo y ordenado posible sobre la morosidad y su relación con las estrategias de cobranza.

b) El método descriptivo consistió en la descripción de los resultados obtenidos a partir de encuestas realizadas a trabajadores. Este método permitió detallar las características para "Determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023."

3.3.1. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Técnicas de recolección de datos

La información que se recopiló, desempeñó un papel crucial en la ejecución de este proyecto de investigación. Se dispuso de esta información para lograr los objetivos

predeterminados y para validar las hipótesis planteadas, con el empleo de diversas técnicas.

- Encuesta

Instrumentos

- Cuestionario

o Se emplearon instrumentos validados donde atribuimos la elaboración al tesista (Ramírez, 2020).

3.3.2. Técnicas de análisis y Procesamiento de datos

Se empleó como herramienta para el análisis estadístico el software spss con el cual se obtuvieron los indicadores de confiabilidad, normalidad de la información para posteriormente obtener la correlaciones respectivas, por otro lado se empleó la media aritmética para el desarrollo de los resultados descriptivos para así representarlos mediante tablas con porcentajes y gráficos para su mayor comprensión.

Cada uno de los resultados obtenidos tiene como origen la siguiente estructura en su recolección de datos.

- o En primer lugar, se solicitó permiso al director de la institución educativa de la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, y a los Trabajadores de la institución educativa Nuestra Señora de la Merced individualmente para conllevar el instrumento y a cabo la aplicación de los instrumentos.
- o En segundo lugar, se elaboraron las guías de cuestionario y análisis documental, las cuales se utilizarán para recopilar información.
- o En tercer lugar, se validaron los instrumentos mediante la inferencia de maestros en el tema.
- o En cuarto lugar, se aplicaron los instrumentos a la muestra de estudio.
- o En quinto lugar, se recopilaron datos resultantes de la ejecución de los instrumentos.
- o En sexto lugar, se analizaron e interpretaron los datos numéricos recopilados a través de la ejecución de los instrumentos para cumplir con los objetivos establecidos.
- o Finalmente, se elaboraron las conclusiones de la investigación.

3.3.3. Método de análisis de datos

La información recopilada en esta investigación se desarrolló y presentó en el programa estadístico SPSS Statistics V 27-28, donde se mostrarán gráficos y tablas que describen los resultados. La plataforma SPSS ofrece una amplia variedad de algoritmos de análisis estadístico moderno, accesibles para cualquier usuario o investigador, lo que la convierte en una aplicación idónea para abordar diversos niveles de complejidad. La confiabilidad de una medición o instrumento se puede expresar de diferentes formas, como coeficientes de precisión, estabilidad, equivalencia, homogeneidad o consistencia interna, pero todos se basan en diversos coeficientes de correlación (Tachiiri & Ohta, 2004).

3.4. IDENTIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Indicadores: Variables “X” Estrategias de gestión en cobranzas

- SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA
 1. Compromiso de pago
 2. Información de pagos
 3. Comunicación
- GESTIÓN DE COBRO
 1. Departamento de cobranza
 2. Gestión de cobro
- FLUJO DE COBRO
 1. Dificultades en el pago de pensiones
 2. Facilidades de pago
 3. Notificaciones de su deuda

SEGMENTACIÓN

1. Criterio de segmentación
2. Clasificación de cartera
3. Personal calificado

Indicadores: Variable “Y” MOROSIDAD

- SOCIAL

1. Publicidad
2. Distanciamiento
3. Beneficios de pago
4. Cultura de pago

- ECONÓMICO

1. Falta de liquidez
2. Pago puntual y sus beneficios
3. Capacidad de pago
- 4.-Reportes de deudas

ACTITUDINAL

1. Servicio de atención
2. Importancia de los hábitos de consumo
3. Sanciones y facilidades
4. Valores personales
5. Aceptación de interés por mora

INSTITUCIONAL

1. Fraccionamientos
2. Exigencia de deuda
3. Alternativa de contingencia
4. Planes de prospección
5. Programas de sensibilización
6. Estrategias de recuperación de deudas

3.4.1. Matriz de Operacionalización de variables

Tabla 01: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONE S	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE E "X"	Está definida como el desembolso económico o	SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA	1.-Órdenes de pago 2.-Fraccionamiento de deuda 3.-Organización de notificaciones

	<p>esfuerzo financiero necesario para alcanzar objetivos operativos específicos. Estos objetivos pueden abarcar diversas actividades, como la remuneración del personal de producción, la adquisición de materias primas, el proceso de elaboración de productos, su comercialización, brindar servicios, la obtención de financiamiento, así como el manejo administrativo específico como general de la empresa (Arias, 2022).</p>		<p>4.-personal 5.-Actualización de notificaciones</p>
<p>ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN COBRANZAS</p>		<p>GESTIÓN DE COBRO</p>	<p>1.-Comunicación con el usuario 2.-Cultura de pago 3.-Acción de persuasión 4.-Reporte de deuda</p>
		<p>FLUJO DE COBRO</p>	<p>1.-Reportes 2.-Análisis de reportes 3.-Ajustes de estrategia 4.-Proyección de meta 5.-Mecanismos de gestión 6.-Desempeño</p>
<p>VARIABLE DEPENDIENTE" Y"</p>		<p>SEGMENTACIÓN</p>	<p>1.-Criterio de segmentación 2.-Clasificación de cartera 3.-Personal calificado</p>
<p>MOROSIDAD</p>	<p>Definido como morosidad el estado en el que se encuentra la persona que no cumple o dilata la realización de los pagos, donde los motivos pueden ser: carencia de liquidez u otra forma de pago en los tiempos establecidos, falta de responsabilidad o</p>	<p>SOCIAL</p>	<p>1.-Publicidad 2.-Distanciamiento 3.-Beneficios de pago 4.-Cultura de pago</p>
		<p>ECONÓMICO</p>	<p>1.-Falta de liquidez 2.-Pago puntual y sus beneficios 3.-Capacidad de pago 4.-Reportes de deudas</p>

contingencias

situacionales

(Hurtado Mamani,
2019).

ACTITUDINAL

1.-Servicio de atención
2.-Importancia de los hábitos de
consumo 3.-Sanciones y
facilidades 4.-Valores personales
5.-Aceptación de interés por mora

INSTITUCION

AL

1.-Fraccionamientos 2.-Exigencia
de deuda 3.-Alternativa de
contingencia 4.-Planes de
prospección 5.-Programas de
sensibilización 6.-Estrategias de
recuperación de deudas

Nota. Matriz detallada de las variable y dimensiones empleadas

3.5. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

3.5.1. Enfoque de investigación

En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños mensurables para evaluar la validez de las hipótesis planteadas en un contexto específico o para presentar pruebas concretas en apoyo de los principios rectores de la investigación (Hernandez et al., 2006).

3.5.2. Tipo de Investigación

Investigación sustantiva representada en cuadros y diagramas que muestran las conexiones entre dos o más conceptos, variables o categorías en un momento determinado. En ocasiones, únicamente en términos de correlación, y otras veces en términos de vínculos causales. (Hernandez et al., 2006)

3.5.3. Nivel de investigación

La tesis se configura en la categoría de nivel Correlacional que está dirigida a responder las causas de eventos físicos sociales, su interés se centra en conocer por qué ocurre un fenómeno, Son más estructurados y profundizados que los demás niveles de estudio (Charaja, 2011).

3.5.4. Diseño de Investigación

Dado que en este estudio no se realizan experimentos con variables, la investigación se define por un diseño no experimental, en el que las variables no se manipulan intencionalmente. Dicho de otro modo, se trata de estudios en los que las variables independientes no se modifican a propósito para ver cómo afectan a otras variables. En un estudio no experimental, se observan situaciones preexistentes que el investigador no ha inducido a propósito, en lugar de crear una situación nueva. Dado que las variables independientes y sus efectos ya se han producido, en la investigación no experimental no pueden controlarse ni afectarse activamente. Por el contrario, surgen orgánicamente.

La investigación se caracteriza por tener un diseño transeccional o transversal, donde los datos se recaban en un único punto temporal para describir variables y evaluar su incidencia e interrelación como si relación en ese instante específicamente. Este enfoque busca capturar una instantánea de lo que está ocurriendo en ese momento (Hernández et al., 2006).

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN, ANÁLISIS y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

Determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024.

Tabla 02: Estrategias de gestión en cobranza y morosidad

ESCALA	ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN COBRANZA	DE EN MOROSIDAD
5.-SIEMPRE	38.45%	24.50%
4.-CASI SIEMPRE	37.15%	34.86%
3.-A VECES	12.75%	20.49%
2.-CASI NUNCA	7.41%	15.43%
1.-NUNCA	4.25%	4.71%
Total, general	100.00%	100.00%

Nota. Análisis porcentual de estrategias de gestión en cobranza y la morosidad

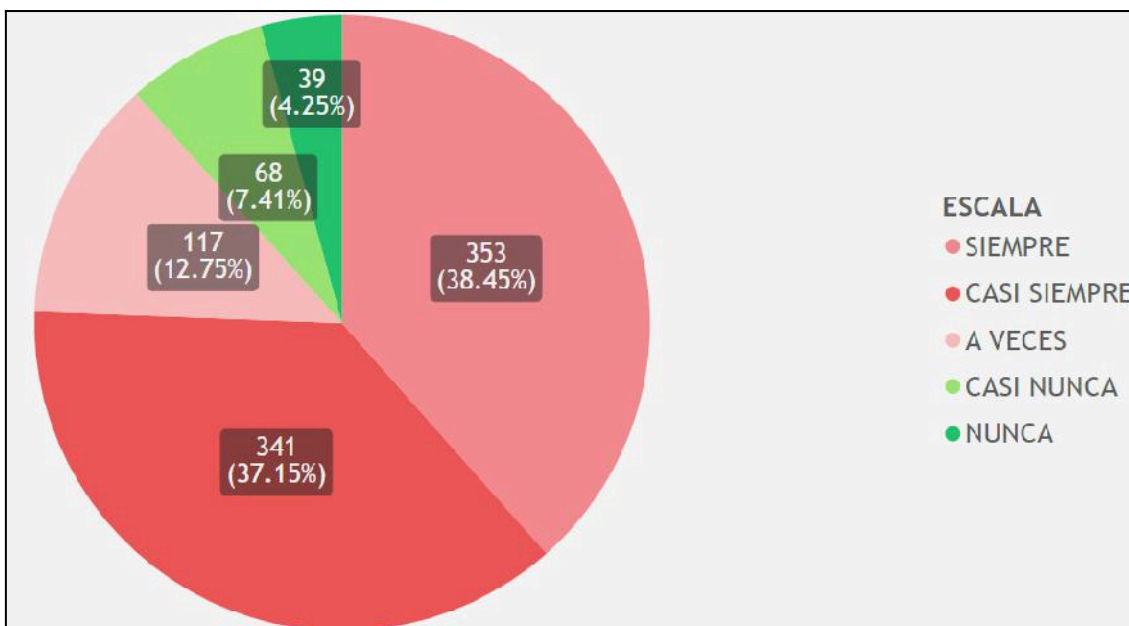


Figura 01: Estrategias de gestión en cobranza

Nota. Porcentaje de la gestión en cobranza

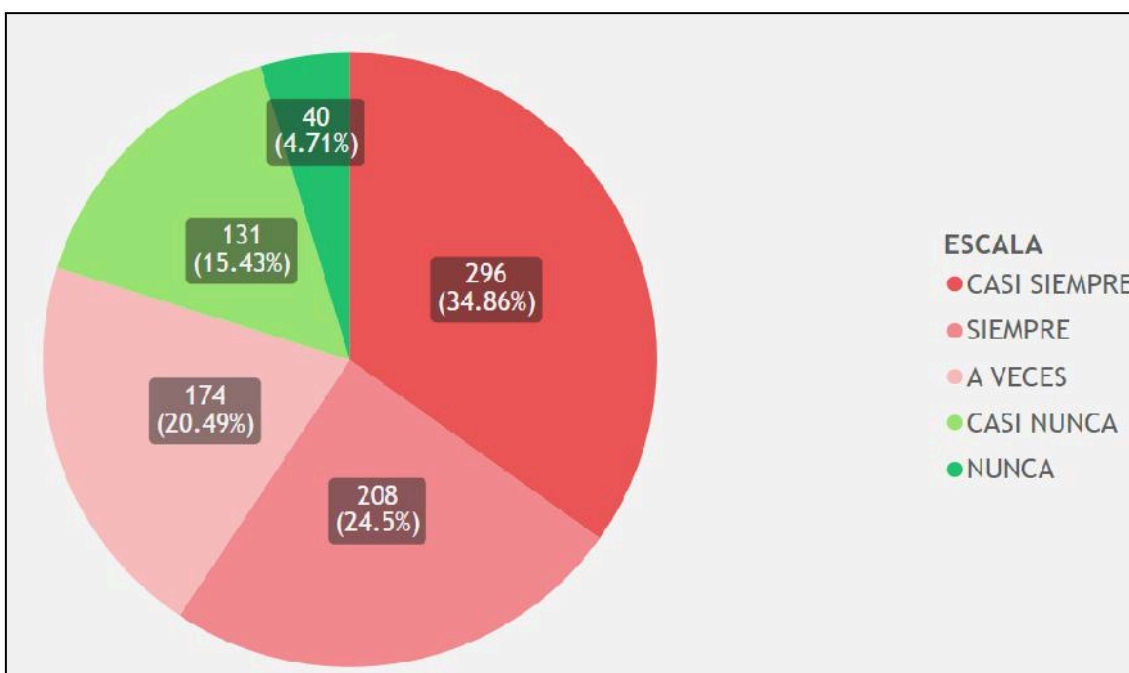


Figura 02: Morosidad

Nota. Porcentaje total según los indicadores de Morosidad

La tabla 2, Figura 1 y 2, se presentan una relación entre las estrategias de gestión en cobranza y los niveles de morosidad en una escala del 1 al 5, donde se observa que un 38.45% de los encuestados aplica estrategias de cobranza de manera constante con la

escala de siempre, pero a pesar de esta alta frecuencia, la morosidad en este grupo es del 24.50%, lo que indica que la implementación de estas estrategias no está logrando reducir significativamente la morosidad. Por otro lado, un 37.15% de los encuestados utiliza estas estrategias casi siempre, grupo dentro de la escala que presenta la mayor tasa de morosidad con un 34.86%, sugiriendo que la regularidad en el uso de estas tácticas no es suficiente para abordar problemas subyacentes en la cobranza. En contraste, aquellos que aplican estrategias a veces (12.75%) tienen una morosidad del 20.49%, lo que podría indicar que una menor frecuencia en la aplicación de estrategias puede estar relacionada con un enfoque más flexible o adaptativo a las circunstancias del cliente. Los grupos que casi nunca (7.41%) o nunca (4.25%) utilizan estas estrategias muestran tasas de morosidad más bajas (15.43% y 4.71%, respectivamente), lo que sugiere que tal vez un enfoque menos agresivo o más personalizado podría ser más efectivo en ciertos contextos. En conjunto, estos datos revelan una paradoja: a pesar del compromiso con las estrategias de cobranza, la morosidad sigue siendo elevada, lo que plantea la necesidad de revisar y ajustar las tácticas actuales, así como considerar factores externos que puedan estar influyendo en la capacidad de pago de los clientes.

Determinar cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 03: Socialización de cobranza e indicadores de morosidad

ESCALA	SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA	SOCIALIZACIÓN SOCIAL	INDICADORES ECONÓMICOS	ACTITUDINAL	INSTITUCIONAL
5.-SIEMPRE	47.48%	15.88%	12.32%	35.71%	29.83%
4.-CASI SIEMPRE	17.65%	40.59%	35.96%	27.73%	36.97%
3.-A VECES	9.24%	22.35%	22.66%	18.91%	18.91%
2.-CASI NUNCA	19.75%	1.18%	28.57%	15.97%	13.87%
1.-NUNCA	5.88%	20.00%	0.49%	1.68%	0.42%
		100.00			
Total general	100.00%	%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota. Porcentajes de Socialización de cobranza e indicadores de morosidad en relación a los indicadores de morosidad

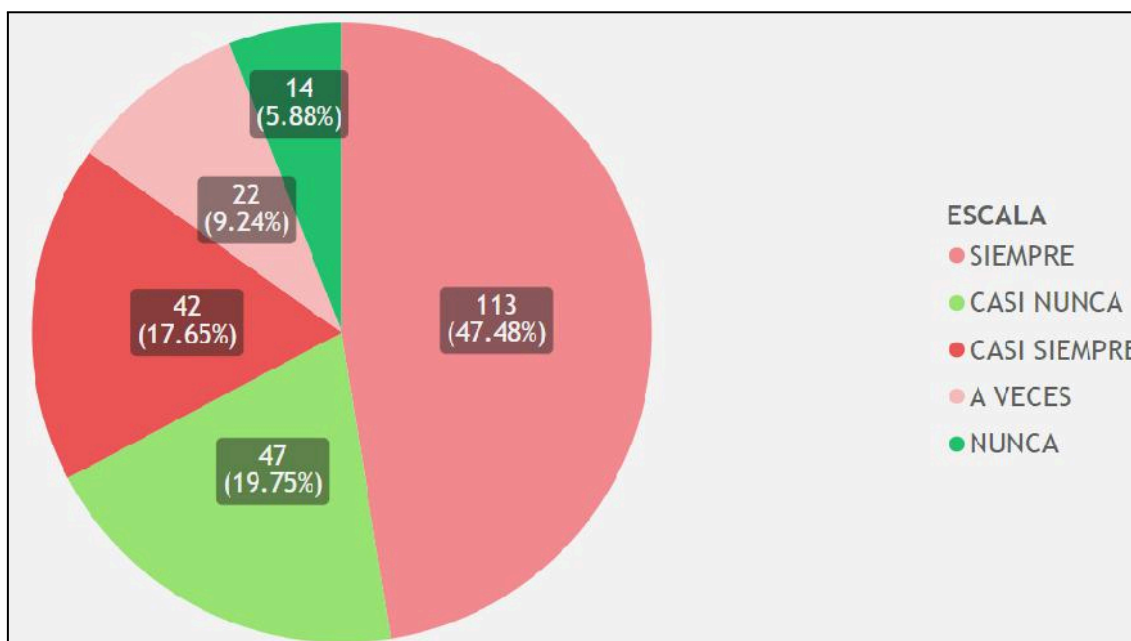


Figura 03: Socialización de cobranza

Nota. Porcentajes de Socialización de cobranza.

La tabla 3 y Figura 3 que relacionan la socialización de cobranza con los factores de morosidad revela patrones significativos en la percepción y efectividad de las estrategias

de cobranza en función de diferentes dimensiones. En el nivel más alto de socialización, "Siempre" (47.48%), se observa que solo un 15.88% considera que esto impacta positivamente en la morosidad social, lo que sugiere que, a pesar de la frecuencia en la cobranza, su efectividad es limitada en este ámbito. Por otro lado, el 40.59% de los encuestados indica "Casi Siempre" en cuanto a la socialización, reflejando una mayor preocupación por el contexto social, aunque esta percepción no se traduce en una reducción efectiva de la morosidad económica, donde solo un 12.32% considera que la cobranza es efectiva. En términos actitudinales, un 35.71% reporta una alta socialización, pero solo un 27.73% ve resultados positivos, lo que indica que las actitudes hacia el pago son complejas y pueden estar influidas por factores externos como la situación económica personal. Finalmente, el factor institucional muestra un 29.83% en "Siempre", sugiriendo que las estructuras organizativas tienen un papel importante, aunque también se refleja un bajo impacto en la morosidad general. En conjunto, estos datos evidencian que, si bien hay una alta frecuencia en las acciones de cobranza, su efectividad varía considerablemente según el contexto social y económico de los deudores, lo que implica la necesidad de estrategias más adaptadas a las realidades de los clientes para mejorar los índices de recuperación y reducir la morosidad.

Determinar de qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 04: Escala Gestión de cobro social económico actitudinal institucional

ESCALA	GESTIÓN DE			ACTITUDINA	INSTITUCIONA
	COBRO	SOCIAL	CONÓMICO	L	L
5.-SIEMPRE	23.04%	15.88%	12.32%	35.71%	29.83%
4.-CASI SIEMPRE	47.06%	40.59%	35.96%	27.73%	36.97%
3.-A VECES	14.22%	22.35%	22.66%	18.91%	18.91%
2.-CASI NUNCA	4.90%	1.18%	28.57%	15.97%	13.87%
1.-NUNCA	10.78%	20.00%	0.49%	1.68%	0.42%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota. Porcentajes de gestión de cobro e indicadores de morosidad en relación a los indicadores de morosidad

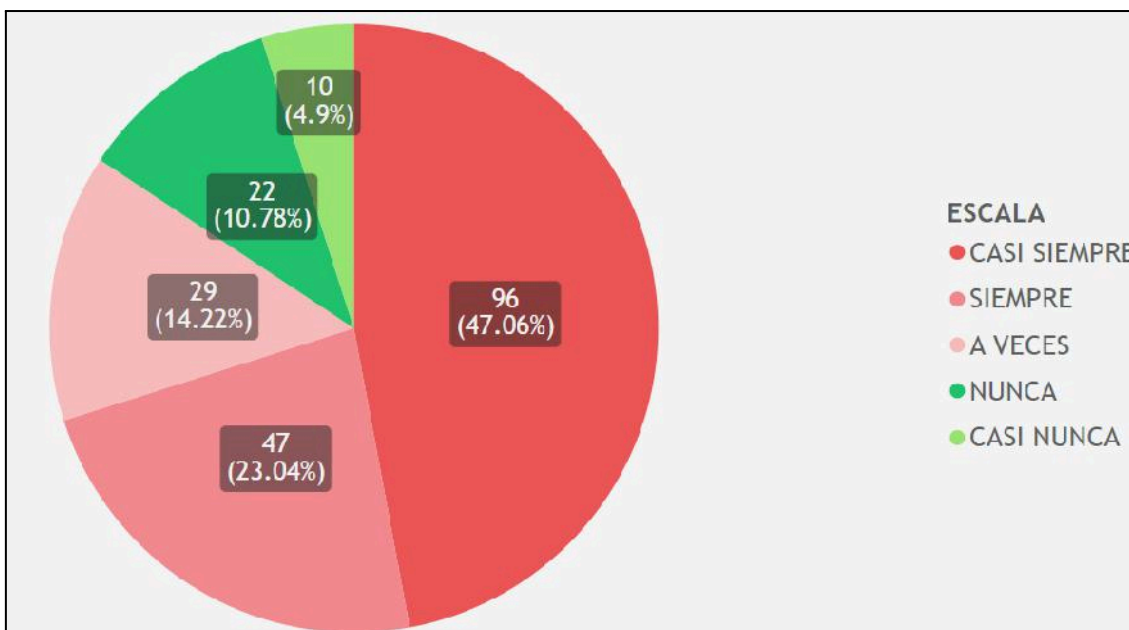


Figura 04: Gestión de cobro

Nota. Porcentajes de gestión de cobro.

La tabla 4 e Figura 4 que relacionan la gestión de cobro con los indicadores de morosidad en sus dimensiones social, económico, actitudinal e institucional revela patrones significativos en la percepción y efectividad de las estrategias de cobranza. Con un 23.04% de los encuestados indicando que siempre gestionan el cobro, se observa que esta práctica se asocia con un 35.71% en la dimensión institucional, lo que sugiere que una gestión de cobro proactiva puede estar vinculada a un mejor manejo institucional. Por otro lado, el 47.06% que casi siempre gestiona el cobro muestra un alto porcentaje en las dimensiones social (40.59%) y actitudinal (36.97%), indicando que la gestión de cobro no solo se ve influenciada por factores económicos, sino también por actitudes y relaciones sociales en la cobranza. En contraste, aquellos que nunca gestionan el cobro presentan un 20% en la dimensión social, lo que sugiere una falta de conexión o compromiso en este aspecto. Estos resultados destacan la importancia de integrar estrategias de cobranza que consideren no solo los aspectos económicos, sino también las actitudes y contextos sociales e institucionales, lo cual podría mejorar significativamente la recuperación de deudas y reducir la morosidad. Por lo tanto, es

esencial que las organizaciones evalúen y ajusten sus enfoques de gestión de cobro para abordar estos factores interrelacionados y optimizar sus resultados financieros.

Determinar en qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 05: Flujo de cobro e indicadores de morosidad

ESCALA	FLUJO				
	DE COBRO	SOCIAL	ECONÓMICO	ACTITUDINAL	INSTITUCIONAL
5.-SIEMPRE	33.19%	15.88%	12.32%	35.71%	29.83%
4.-CASI SIEMPRE	50.00%	40.59%	35.96%	27.73%	36.97%
3.-A VECES	15.13%	22.35%	22.66%	18.91%	18.91%
2.-CASI NUNCA	1.68%	1.18%	28.57%	15.97%	13.87%
1.-NUNCA	0.00%	20.00%	0.49%	1.68%	0.42%
		100.00			
Total general	100.00%	%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota. Flujo de cobro en porcentajes e indicadores de morosidad

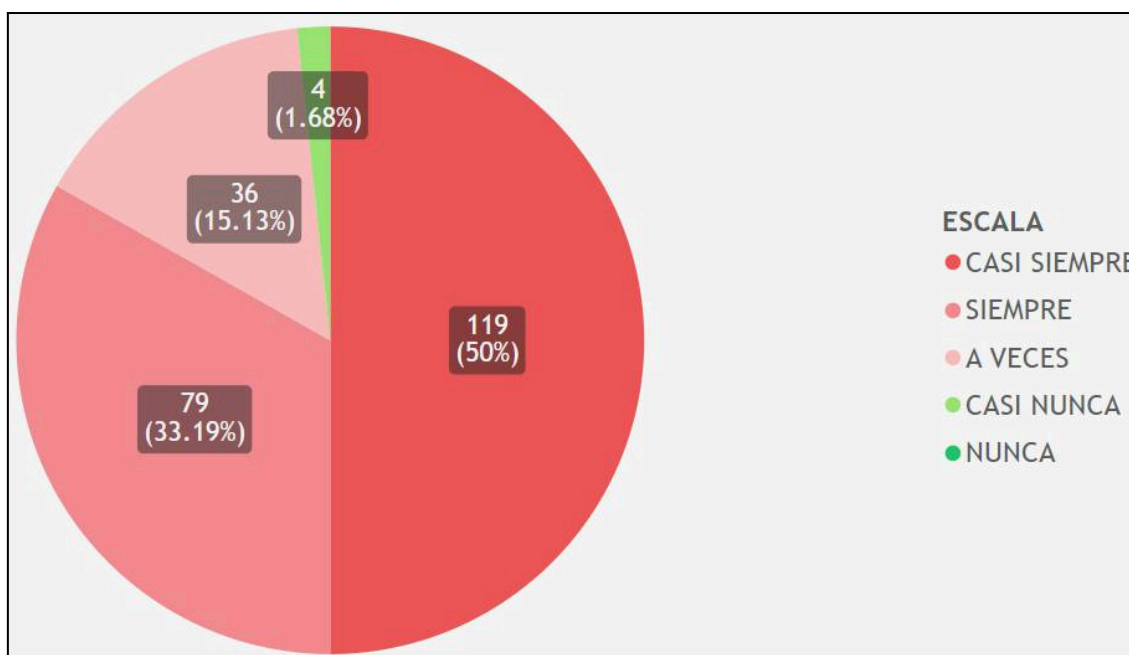


Figura 05: Flujo de cobro

Nota. Flujo de cobro en porcentajes según escala

La tabla 5 y Figura 5 que relaciona el flujo de cobro con los factores de morosidad social, económico, actitudinal e institucional proporciona una visión integral sobre cómo las estrategias de cobranza impactan en la capacidad de recuperación de deudas. En el nivel más alto de flujo de cobro, "Siempre" (33.19%), se observa que solo un 15.88% considera que esto es efectivo en la dimensión social, lo que sugiere que, aunque las acciones de cobranza son frecuentes, su impacto en la morosidad social es limitado. Por otro lado, un notable 50% de los encuestados indica "Casi Siempre" en cuanto al flujo de cobro, lo que podría reflejar una percepción positiva sobre la efectividad de estas acciones, especialmente en el contexto económico, donde el 35.96% reconoce su relevancia. Sin embargo, la respuesta "A Veces" (15.13%) indica que aún existe un porcentaje significativo que no percibe un flujo constante y efectivo en la cobranza. En cuanto a la morosidad institucional, el 29.83% considera que las estrategias se aplican siempre, lo que puede sugerir una buena estructura organizativa para manejar las cuentas por cobrar. Sin embargo, el hecho de que un 20% nunca perciba un flujo efectivo resalta la necesidad de mejorar las técnicas y herramientas utilizadas en el proceso de

cobranza. En resumen, aunque hay una alta frecuencia en la implementación del flujo de cobro, su efectividad varía considerablemente según los diferentes factores de morosidad, lo que implica que las empresas deben adaptar sus estrategias para abordar cada dimensión y así optimizar la recuperación de sus créditos.

Determinar cómo la segmentación incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 06: Segmentación y los indicadores de morosidad

ESCALA	SUMA	DE			INSTITU
	SEGMENTACIÓN	SOCIAL	ECONÓMICO	ACTITUDINAL	CIONAL
5.-SIEMPRE	47.90%	15.88%	12.32%	35.71%	29.83%
4.-CASI SIEMPRE	35.29%	40.59%	35.96%	27.73%	36.97%
3.-A VECES	12.61%	22.35%	22.66%	18.91%	18.91%
2.-CASI NUNCA	2.94%	1.18%	28.57%	15.97%	13.87%
1.-NUNCA	1.26%	20.00%	0.49%	1.68%	0.42%
Total general	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota. Flujo de cobro en porcentajes según escala

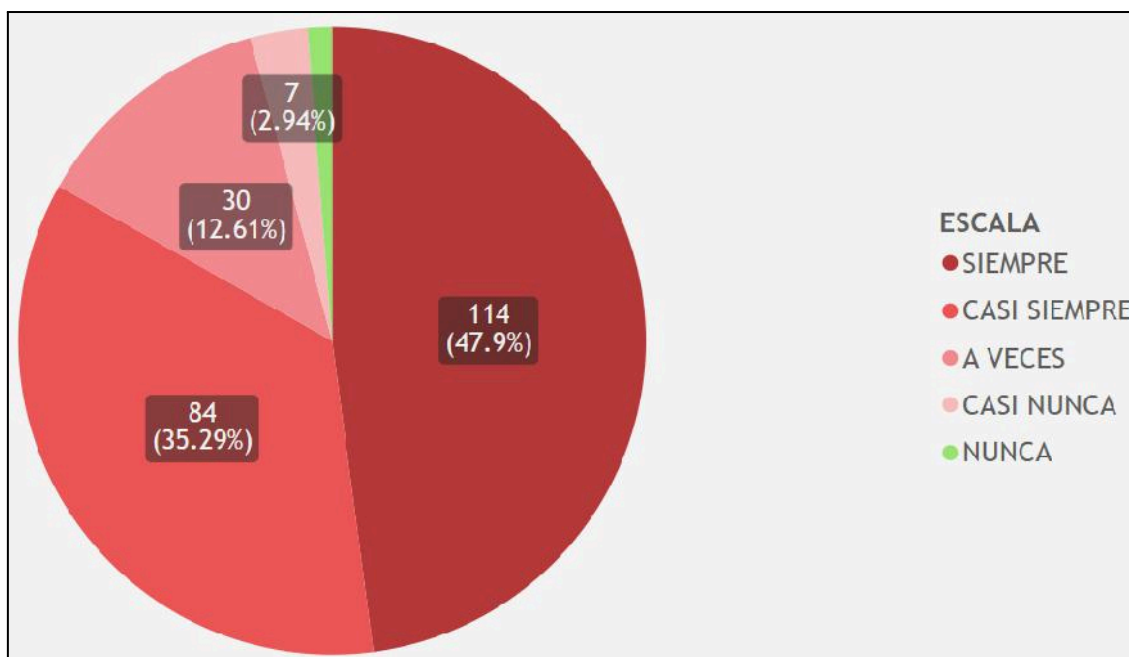


Figura 06: Segmentación

Nota. Segmentación en porcentajes según escala

La tabla 6 y Figura 6 que relaciona la segmentación como estrategia de gestión de cobranza con los indicadores de morosidad en sus dimensiones social, económica, actitudinal e institucional muestra patrones significativos en la percepción de la efectividad de esta estrategia. Un 47.90% de los encuestados afirma que siempre aplican segmentación, lo que se correlaciona con un 35.71% en la dimensión institucional, sugiriendo que una gestión de cobranza bien segmentada puede estar asociada con un manejo institucional efectivo. Además, el 35.29% que casi siempre utiliza segmentación también refleja altos porcentajes en las dimensiones social (40.59%) y actitudinal (36.97%), indicando que la segmentación no solo se basa en criterios económicos, sino que también considera actitudes y relaciones sociales, lo cual es crucial para mejorar la recuperación de deudas. En contraste, aquellos que nunca utilizan segmentación presentan un 20% en la dimensión social, lo que sugiere una desconexión con las relaciones interpersonales y un enfoque menos efectivo en la cobranza. Estos resultados resaltan la importancia de implementar estrategias de segmentación que aborden no solo los aspectos económicos, sino también las actitudes y contextos sociales e

institucionales, lo cual podría optimizar significativamente los resultados en la gestión de cobranza y reducir los niveles de morosidad. Por lo tanto, es esencial que las organizaciones evalúen y ajusten sus enfoques de segmentación para maximizar su efectividad en la recuperación de cuentas por cobrar.

4.2. INFERENCIA ESTADÍSTICA

4.2.1. Alfa Cronbach

Tabla 07: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.952	52

Nota. Alfa de Cronbach de las 52 preguntas

Alfa Cronbach representada por (α), un coeficiente empleado y diseñado para medir la fiabilidad de una escala de la encuesta aplicada con 0,952, ubicado en nivel de fiabilidad en la primera escala como excelente.

Tabla 08: Escala de medida Alfa de Cronbach

	Nivel de	Valor de Alfa de
Índice	fiabilidad	Cronbach
1	Excelente]0.9, 1]
2	Muy bueno]0.7, 0.9]
3	Bueno]0.5, 0.7]
4	Regular]0.3, 0.5]
5	Deficiente	[0, 0.3]

Nota. Escala del Alfa de Cronbach

El valor del coeficiente Alfa de Cronbach debe ser alto para determinar la consistencia interna de una escala utilizada en una investigación. Aunque no existe un valor mínimo definido para este coeficiente, la literatura indica que un valor mínimo aceptable debe ser de 0,70 entre los intervalos de 0 y 1. Los valores menores a 0 significan una baja

consistencia interna en la escala utilizada. Los valores de alfa se sitúan normalmente entre 0,80 y 0,90. En cuanto al análisis de datos, se aplicó la media aritmética y técnicas para tabular y expresar porcentualmente los resultados, lo que permitió analizar e interpretar los datos. Se utilizó el tratamiento estadístico descriptivo para la tabulación de datos expresados porcentualmente y el análisis e interpretación de los datos se realizó mediante tablas, figuras y detalles porcentuales que ayudaron a una mejor interpretación de los datos. El valor máximo esperado es de 0,90 y, por encima de este valor se considera que existe redundancia o duplicación, porque califica ítems con el mismo constructo de elemento, y deben ser eliminados. (Cascaes et al., 2015)

4.2.2. Prueba de Normalidad

Si, $N > 50$ entonces empleamos el estadístico de Kolmogórov - Smirnov

“HO”: La distribución no es normal.

“H1”: La distribución es normal.

Tabla 09: Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ESTRATEGIA S DE GESTIÓN EN COBRANZA MOROSIDAD	.121	34	.200*	.949	34	.116
	.132	34	.142	.912	34	.010

Nota. Esto es un límite inferior de la significación verdadera. a. Corrección de significación de Lilliefors

Prueba de Shapiro-Wilk: Se empleó y usó la prueba de normalidad del estadístico Shapiro-Wilk para ver si los resultados se ajustan a una distribución no normal o normal.

El p-valor resultante de esta prueba se comparó con un nivel de significancia predefinido para determinar si se rechaza o no la hipótesis nula de normalidad (Alberto Luzuriaga Jaramillo et al., 2023).

Interpretación: Con una muestra de treinta y cuatro encuestados en la correlación de las dos variables, conforme a la Prueba de Shapiro-Wilk, demuestra Sig variable estrategias de gestión en cobranza $p = 0,116 > 0,05$ sig reflejando una distribución normal de los datos y morosidad $P = 0,010 > 0,05$ Sig representa normalidad en la información en ese entender para efectos de determinar la correlación entre la variable independiente y dependiente emplearemos la correlación de Pearson.

4.3. ANÁLISIS DE CORRELACIÓN Y REGRESIÓN.

OG: Determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2024.

H1: Las estrategias de gestión en cobranza inciden positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Ho: Las estrategias de gestión en cobranza no inciden positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 10: Correlación entre estrategias de gestión en cobranza y la morosidad

			Correlaciones		
			ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN MOROSIDAD COBRANZA		
ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN COBRANZA	DE EN	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1		.821** <.001
		N	34	34	
		Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.821** <.001	1	
		N	34	34	

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla de correlaciones muestra una relación significativa entre las estrategias de gestión en cobranza y la morosidad, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.821. Este valor indica una correlación positiva alta, lo que sugiere que a medida que las estrategias de gestión en cobranza se vuelven más efectivas, la morosidad disminuye en razón a que la investigación realizada cuenta con factores que reducen la morosidad al hacer una introspección a nivel social, económico, actitudinal e institucional con una significancia bilateral, con un valor p menor a 0.001, que es menor al 0.05 que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula valor que da fuerza y robustez en esta relación, indicando que es altamente improbable que el resultado se deba al azar.

Con un tamaño de muestra de 34, ambos conjuntos de datos ofrecen una base sólida para afirmar que las prácticas implementadas en la gestión de cobranza tienen un impacto directo y positivo en la reducción de la morosidad. Este hallazgo resalta la importancia de adoptar y optimizar estrategias efectivas en el proceso de cobranza, ya que no solo facilitan la recuperación de créditos, sino que también contribuyen a mejorar

la salud financiera general de las organizaciones. En conclusión, la alta correlación observada subraya la necesidad de que las empresas enfoquen sus esfuerzos en perfeccionar sus métodos de cobranza para mitigar el riesgo de morosidad y asegurar una gestión financiera más eficiente.

OE1: Determinar cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Hi: La socialización de cobranza incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Ho: La socialización de cobranza no incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 11: Correlación entre socialización de cobranza y la morosidad

			Correlaciones	
			SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA	MOROSI DAD
SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	1	.604**	<.001
		N 34	34	
MOROSIDAD	Correlación de Pearson Sig. (bilateral)	.604**	1	
		<.001	N 34	34

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla de correlaciones revela una relación significativa entre la socialización de cobranza y la morosidad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.604. Este valor indica una correlación positiva moderada, lo que sugiere que a medida que se incrementa la socialización en los procesos de cobranza, también tienden a aumentar los factores que reducen la morosidad, aunque no de manera tan pronunciada como en otras correlaciones más fuertes. La significancia bilateral, con un valor p inferior a 0.001, que

nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, se confirma que esta relación es estadísticamente significativa y poco probable que sea producto del azar.

Con un tamaño de muestra de 34, los resultados son lo suficientemente sólidos para inferir que la forma en que se socializa el proceso de cobranza puede influir en los niveles de morosidad observados. Este hallazgo sugiere que, aunque la socialización puede ser un componente importante en las estrategias de cobranza, su implementación debe ser cuidadosamente gestionada para evitar un efecto adverso sobre el cumplimiento de pago por parte de los clientes. En resumen, la correlación moderada observada enfatiza la necesidad de equilibrar las tácticas de socialización con enfoques más directos y efectivos para minimizar la morosidad y asegurar una recuperación más eficiente de las cuentas por cobrar.

OE 2: Determinar de qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Hi: La gestión de cobro incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Ho: La gestión de cobro no incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 12: Correlación entre gestión de cobro y morosidad

Correlaciones			
		GESTIÓN DE COBRO	DE MOROSIDAD
GESTIÓN DE COBRO	Correlación de Pearson	1	.711**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	34	34
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	.711**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	34	34

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla de correlaciones presenta una relación notable entre la gestión de cobro y la morosidad, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.711. Este valor indica una correlación positiva alta, lo que sugiere que a medida que se mejora la gestión en el proceso de cobro, la morosidad tiende a disminuir de manera significativa en razón a que incrementan los factores que reducen la morosidad. La significancia bilateral, con un valor p inferior a 0.001, que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la nula, valor refuerza la validez de esta relación, indicando que es altamente improbable que este resultado sea fruto del azar.

Con un tamaño de muestra de 34, los datos proporcionan una base sólida para concluir que las prácticas efectivas en la gestión de cobro tienen un impacto directo y positivo en la reducción de la morosidad. Este hallazgo subraya la importancia de implementar estrategias robustas y bien estructuradas en el proceso de cobranza, ya que no solo facilitan la recuperación de créditos, sino que también contribuyen a mejorar la salud financiera general de las organizaciones. En resumen, la fuerte correlación observada destaca la necesidad urgente de que las empresas enfoquen sus esfuerzos en optimizar

sus métodos de gestión de cobro para mitigar el riesgo de morosidad y asegurar una gestión financiera más eficiente y sostenible.

OE3: Determinar en qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Hi:El flujo de cobro incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Ho:El flujo de cobro no incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Tabla 13: Correlación entre flujo de cobro y la morosidad

Correlaciones			
		FLUJO DE COBRO	DE MOROSIDAD
FLUJO DE COBRO	Correlación de Pearson	1	.791**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	34	34
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	.791**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	34	34

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla de correlaciones muestra una relación significativa y fuerte entre el flujo de cobro y la morosidad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.791. Este valor indica que existe una correlación positiva alta, sugiriendo que a medida que el flujo de cobro se vuelve más efectivo, la morosidad tiende a disminuir por la mejora en los factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales. La significancia bilateral, con un valor p inferior a 0.001, que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, respalda la robustez de esta correlación, indicando que es poco probable que este resultado sea producto del azar.

Con un tamaño de muestra de 34, los datos son suficientes para afirmar que una gestión adecuada y eficiente del flujo de cobro tiene un impacto directo en la reducción de la morosidad. Este hallazgo resalta la importancia de establecer procedimientos claros y efectivos en el proceso de cobranza, ya que no solo facilitan la recuperación de créditos, sino que también contribuyen a mejorar la salud financiera general de las organizaciones. En conclusión, la alta correlación observada enfatiza la necesidad urgente de que las empresas optimicen sus estrategias relacionadas con el flujo de cobro para mitigar el riesgo de morosidad y asegurar una gestión financiera más eficiente y sostenible a largo plazo.

OE4. Determinar cómo la segmentación incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

Hi:La segmentación incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023

Ho:La segmentación no incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023

Tabla 14: Correlación entre la segmentación y el indicador de morosidad.

Correlaciones			
		SEGMENTACIÓN	MOROSIDAD
SEGMENTACIÓN	Correlación de Pearson	1	.699**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	34	34
MOROSIDAD	Correlación de Pearson	.699**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	34	34

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla de correlaciones presenta una relación entre las variables segmentación y morosidad, ambas con un tamaño de muestra de 34 observaciones. La correlación de Pearson calculada es de 0.699, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte

entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que a medida que los niveles de segmentación como factor que reduce la morosidad aumenta, también se observa un incremento en los niveles de morosidad. La significación bilateral es menor a 0.001, inferior a 0.05, que nos permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula lo que implica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, lo que significa que hay una probabilidad inferior al 0.1% de que esta relación haya surgido por azar. Esta alta significación refuerza la validez del resultado y sugiere que la relación entre la segmentación y la morosidad es robusta y confiable. En el contexto del análisis, esto podría implicar que las estrategias de segmentación tienen un impacto considerable en los niveles de morosidad, lo cual podría ser relevante para la toma de decisiones en áreas como la gestión financiera o el marketing. En conclusión, los resultados indican no sólo una asociación clara entre las dos variables, sino también la necesidad de explorar más a fondo cómo estas interacciones pueden influir en prácticas empresariales y políticas de crédito.

4.4. DISCUSIÓN

OG: Determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023. La correlación muestra una relación significativa entre las estrategias de gestión en cobranza y la morosidad, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.821. Este valor indica una correlación positiva fuerte, lo que sugiere que a medida que las estrategias de gestión en cobranza se vuelven más efectivas, la morosidad tiende a disminuir. La significancia bilateral, con un valor p menor a 0.001, refuerza la robustez de esta relación, indicando que es altamente improbable que el resultado se deba al azar. Con un tamaño de muestra de 34, ambos conjuntos de datos ofrecen una base sólida para afirmar que las prácticas implementadas en la gestión de cobranza tienen un impacto directo y positivo en la reducción de la morosidad, resultados que concuerdan con Quispe (2018) quien atribuye la morosidad a la falta de manejo administrativo y políticas en cobranza de acuerdo a los datos al cierre del 2016, Electro Puno S.A.A. La

Sede Juliaca contaba con 316,103 de clientes identificados como morosos, con un monto total de S/. 41,661. 207.40. dando y reflejándose en un indicador de morosidad de 30,29%, es decir, el porcentaje de usuarios que no pagan. en razón a la falta de manejo administrativo y políticas en cobranza.

OE 01:Determinar cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

La tabla de correlaciones revela una relación significativa entre la socialización de cobranza y la morosidad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.604. Este valor indica una correlación positiva moderada, lo que sugiere que a medida que se incrementa la socialización en los procesos de cobranza, también tiende a aumentar la morosidad, aunque no de manera tan pronunciada como en otras correlaciones más fuertes. La significancia bilateral, con un valor p inferior a 0.001, confirma que esta relación es estadísticamente significativa y poco probable que sea producto del azar. Con un tamaño de muestra de 34, los resultados son lo suficientemente sólidos para inferir que la forma en que se socializa el proceso de cobranza puede influir en los niveles de morosidad observados quien concuerda con el tesista Geldres et al. (2019) el autor concluyó que, las estrategias o mecanismo en la gestión de cobranza que son propuestos tienen como fin, emplear todas las estrategias como incidir en la comunicación con el cliente, envió de mensajes, empleo del medio de Gmail o correos, empleo de los medios sociales más empleados desarrollar un programa de concientización; estas estrategias incidirán en que la empresa tenga una mayor gestión de cobranza.

OE 02:Determinar de qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

La tabla de correlaciones presenta una relación notable entre la gestión de cobro y la morosidad, evidenciada por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.711. Este valor indica una correlación positiva fuerte, lo que sugiere que a medida que se mejora la gestión en el proceso de cobro, la morosidad tiende a disminuir de manera significativa.

La significancia bilateral, con un valor p inferior a 0.001, refuerza la validez de esta relación, indicando que es altamente improbable que este resultado sea fruto del azar. Con un tamaño de muestra de 34, los datos proporcionan una base sólida para concluir que las prácticas efectivas en la gestión de cobro tienen un impacto directo y positivo en la reducción de la morosidad. Concordando con el autor Jallo (2020) quien refiere que la mala gestión de cobros tiene la supervisión y el control inadecuados del ciclo de cobro condujeron a una toma de decisiones inadecuada, lo que repercutió en la partida de deudores de los estados financieros.

OE 03:Determinar en qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

La tabla de correlaciones muestra una relación significativa y fuerte entre el flujo de cobro y la morosidad, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.791. Este valor indica que existe una correlación positiva considerable, sugiriendo que a medida que el flujo de cobro se vuelve más efectivo, la morosidad tiende a disminuir notablemente. La significancia bilateral, con un valor p inferior a 0.001, respalda la robustez de esta correlación, indicando que es poco probable que este resultado sea producto del azar. Con un tamaño de muestra de 34, los datos son suficientes para afirmar que una gestión adecuada y eficiente del flujo de cobro tiene un impacto directo en la reducción de la morosidad. Concordando que el flujo de ciclo de cobro requiere una permanente supervisión según Geldres et al. (2019) el autor concluyó que, Al final, el investigador llegó a afirmar que la supervisión y el control inadecuados del ciclo de cobro condujeron a una toma de decisiones inadecuada, lo que repercutió en la partida de deudores de los estados financieros.

OE 04:Determinar cómo la segmentación incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.

La tabla de correlaciones presenta una relación entre las variables segmentación y morosidad, ambas con un tamaño de muestra de 34 observaciones. La correlación de Pearson calculada es de 0.699, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte

entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que a medida que los niveles de segmentación aumentan, también se observa un incremento en los niveles de morosidad. La significación bilateral es menor a 0.001, lo que implica que esta correlación es estadísticamente significativa al nivel del 1%, lo que significa que hay una probabilidad inferior al 0.1% de que esta relación haya surgido por azar. Esta alta significación refuerza la validez del resultado y sugiere que la relación entre la segmentación y la morosidad es robusta y confiable. En el contexto del análisis, esto podría implicar que las estrategias de segmentación tienen un impacto considerable en los niveles de morosidad, nuestros hallazgos concuerdan con la teoría de focalización de De Siqueira (2018) quien en sus resultados sobre la extinción de la focalización crediticia corroboran la evaluación de trabajos previos sobre el tema. El fin del crédito focalizado generaría ganancias de productos, reduciría la desigualdad y el tamaño promedio de las empresas, además de aumentar la productividad, la inclusión financiera de las empresas y el bienestar. Tales resultados se deben al cierre de empresas improductivas que sólo existían gracias al acceso al crédito focalizado, la reducción del tamaño de las empresas que operaban en una escala mayor que la óptima y la reducción de las tasas de interés después del final de los programas de focalización, que hace que las empresas que no se benefician del crédito dirigido tengan menos restricciones crediticias.

CONCLUSIONES

PRIMERA. – Se determinó la fuerte correlación entre las estrategias de gestión en cobranza y la morosidad, con el valor de 0.821, correlación positiva alta que destaca la relevancia de implementar prácticas efectivas en el proceso de cobranza. Este hallazgo sugiere que, al optimizar las estrategias de gestión en cobranza, para que así las organizaciones puedan mejorar sus controles disminuir la cartera morosa, en virtud a que la variable morosidad investiga los factores que reducen la morosidad a nivel social, económico, actitudinal e institucional, que a su vez mejora su salud financiera general.

SEGUNDA. - Se determinó una correlación moderada entre la socialización de cobranza y la morosidad validando nuestra hipótesis específica, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.604, correlación positiva moderada indica que, aunque la socialización puede desempeñar un papel en el proceso de cobranza, su acrecentamiento está ligado a los factores que disminuyen la morosidad en sus distintas dimensiones que son social, económico, actitudinal e institucional

TERCERA. -Se determinó la fuerte correlación de 0.711 catalogada como positiva alta entre la gestión de cobro y la morosidad resalta la importancia crítica de implementar prácticas efectivas en el proceso de cobranza. Este hallazgo sugiere que, al mejorar las estrategias de gestión, mejoraran y se incrementan los factores que reducen la morosidad en sus diversos segmentos que son social, económico, institucional y actitudinal garantizando así una recuperación más eficiente de créditos y minimizando el riesgo de morosidad.

CUARTA. – Se determinó una alta correlación positiva alta de 0.791 entre el flujo de cobro y la morosidad variable del tercer objetivo que subraya la importancia crítica de

implementar estrategias efectivas en la gestión del cobro. Este hallazgo indica que una mejora en el flujo de cobro está directamente relacionada con una disminución significativa de la morosidad que tiende a disminuir por la mejora en los factores sociales, económicos, actitudinales e institucionales.

QUINTA. -Se determinó el análisis de la correlación entre las variables segmentación y morosidad, con un coeficiente de correlación de 0.699 que sugiere una conexión robusta. Este hallazgo implica que un aumento en los niveles de segmentación está asociado con un incremento de los factores que reducen la morosidad.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. - Para maximizar la efectividad de las estrategias de gestión en cobranza y reducir la morosidad, es fundamental que la dirección realice una revisión exhaustiva de sus prácticas actuales. De esta introspectiva surge la implementación de un sistema de análisis de datos que permita identificar patrones en el comportamiento de pago de los clientes, lo que facilitará la personalización de las estrategias. Además, se debe proporcionar capacitación continua al personal encargado de la cobranza para asegurar que estén al tanto de las mejores prácticas y técnicas más efectivas. La adopción de tecnología, como software especializado en gestión de cobranza, también puede optimizar el proceso y mejorar la comunicación con los clientes. Finalmente, establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) ayudará a monitorear las estrategias implementadas y a realizar ajustes proactivos cuando sea necesario.

SEGUNDA. - Se recomienda llevar a cabo una evaluación crítica de las estrategias actuales para identificar cuáles son efectivas y cuáles podrían estar causando efectos adversos. crear acuerdos de pago e interactuar con los padres morosos. Promoviendo la intimidad y el diálogo, fomentando la cercanía entre la familia y la escuela empleando las tecnologías de comunicación digital, trabajando por objetivos comunes, mejorando la comunicación para garantizar la puntualidad en los pagos.

TERCERA. - Para mejorar la gestión de cobro y reducir los niveles de morosidad, las organizaciones deben centrarse en implementar prácticas efectivas y bien estructuradas. Esto implica realizar auditorías periódicas del proceso actual para identificar ineficiencias y áreas que requieran mejoras. La capacitación del personal es esencial; deben estar equipados con habilidades en negociación y técnicas modernas para abordar a los

clientes morosos. Además, adoptar herramientas tecnológicas que faciliten el seguimiento y gestión del cobro permitirá a las empresas ser más proactivas. Establecer procedimientos claros y estandarizados asegurará que todos los empleados sigan las mismas pautas, lo que contribuirá a una comunicación coherente con los clientes. Una cultura organizacional que valore el cumplimiento y el respeto hacia los clientes puede fortalecer las relaciones con el cliente.

CUARTA. - Para optimizar el flujo de cobro y disminuir la morosidad, es esencial que las organizaciones establezcan procedimientos claros y eficientes en cada etapa del proceso de cobranza. Se recomienda realizar un análisis exhaustivo del flujo actual para identificar cuellos de botella o ineficiencias, implementando mejoras donde sea necesario. La integración multicanal en la comunicación con los clientes a través de correos electrónicos, mensajes SMS y llamadas telefónicas donde se puede aumentar la tasa de respuesta y facilitar el cumplimiento. Además, definir políticas claras sobre plazos y métodos de pago desde el inicio ayudará a gestionar mejor las expectativas del cliente.

QUINTA. - Se recomienda que las organizaciones revisen y ajusten sus estrategias de segmentación para mitigar el impacto de la morosidad, enfocándose en identificar y analizar los segmentos que contribuyen más significativamente a este fenómeno; además, es crucial implementar un sistema de monitoreo continuo que evalúe la efectividad de dichas estrategias, así como fomentar la capacitación del personal en gestión financiera y marketing para asegurar una comprensión integral de la relación entre segmentación y morosidad, lo que permitirá tomar decisiones más informadas y optimizar recursos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, G., & Camargo, G. (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. *Quality*, 1, 1–108.
<https://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- BBVA. (2022). Qué es la morosidad y cuáles son sus consecuencias. may, 16–19.
<https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/>
- BCRP. (2021). Caracterización del Departamento de Puno. *Análisis Económico Regional*, 2, 15.
<https://www.google.com/maps/place/Puno/@-15.0833935,-70.421316,7.75z/data=!4m5!3m4!1s0x915cc50c7ad1a787:0x772bc030ccdd9916!8m2!3d-15.234875!4d-70.050314>
- Bobadilla, E. (2019). En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú. 1–9.
<https://gestion.pe/publiirreportaje/2018-aumento-morosidad-crediticia-peru-255634>
- Casanova, Núñez, Liberio, Navarrete, Cecilia, Z., & Proaño, G. E. A. (2020). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas Cost management as a tool of profitability in small and medium enterprises. 41, 287–298.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n50p20>
- Cascaes, F., Gonçalves, E., Valdivia, B., Grazielle, B., Da Silva, T., Soleman, S., & Da Silva, R. (2015). Estimadores de Consistencia Interna en las Investigaciones en Salud: El uso del Coeficiente Alfa. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 32(1), 129–138.
- César, J., & Mamani, M. (2022). Análisis económico y financiero de una empresa prestadora de servicios enfatizado en la cartera morosa de clientes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 4662–4680.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1825

Charaja, F. (2011). Investigacion-Mapic-Charaja (p. 406).

Constitución política del Perú, R. del peru. (2002). Constitución política del Perú. Allpanchis, 34(59/60), 245–253. <https://doi.org/10.36901/allpanchis.v34i59/60.570>

Contable, G. (2021). Gestión de cobros. 1–8.

Coronel, M. A. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Universidad Andina Simón Bolívar, 95.

De Siqueira, S. M. S. (2018). Crédito dirigido y desarrollo económico : una evaluación de la política crediticia crédito brasileño.

Del Barrio, Z. G. A. (2023). Perspectivas de La Economía Mundial 2023. 1–89.

DFPI, D. O. F. P. & I. (2023). Glosario de términos financieros. 1–15. <https://dfpi.ca.gov/glosario-de-terminos-financieros/>

Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2021). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Maya - Revista de Administración y Turismo, 1(1), 56–68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>

Geldres, F. E. G., & Marsano, M. V. G. (2019). FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS CONTABILIDAD Programa Especial de Titulación : “ APLICACIÓN DEL CONTROL INTERNO PARA MEJORAR EL PROCESO DE COBRANZA DE LA ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA SIGMA EN EL EJERCICIO 2018 ” Para obtener el Título Profesional de C.

Gil, R. J. E., & Zelada, L. M. (2018). La Morosidad y su incidencia en la Situación Económica-Financiera de la Institución Educativa Privada Bilingüe “Los Andes”, ciudad de Trujillo, periodo 2016-2017. Proceso de Gestion de Compras de La Empresa Cencosud S.A. Metro, 1, 67.

- González, I. (2012). Morosidad en las Entidades Financieras. Universidad de Zaragoza, 45.
- Guevara, P. H. M. (2018). Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la Institución Educativa Deportivo ADEU, Chiclayo PRESENTADA.
- Hernandez, Fernandez, Lucio, & Baptisa. (2006). Metodología de la Investigación.
- Huamán Espinoza, C. H., Córdova Llacsahuache, A., Romero-Carazas, R., & Apaza Romero, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. Revista Ñeque, 5(12), 296–306. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Hurtado Mamani, J. (2019). GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER FLEMING DE LA CIUDAD DE TACNA PERIODO 2014 - 2017.
- Jallo, V. (2020). Evaluación de la gestión crediticia y su influencia en la morosidad de la financiera MIBANCO - AGENCIA PUNO, periodos 2014 - 2018. Importancia De La Evaluación Del Desempeño Laboral, 12.
- Merced, L. (2024). Reseña historica la Merced. 24–25.
- Moonflow. (2023). ¿Qué es gestión de cobranza? Definición e importancia. 1–8.
- Ocampo, J. A. (2009). Impactos de la crisis financiera mundial sobre América Latina. Revista de La CEPAL, 2009(97), 9–32. <https://doi.org/10.18356/341cc175-es>
- Pisco, L., Miranda, C., Zapana, E., & Lupaca, Y. (2021). Gestión financiera y morosidad De, el sector educativo privado en tiempos Ben, COVID–19. Caso: Institución educativa Carson Science School. [http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/De%0ABitstream/handle/654321/6291/Art 5.%0APdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bdigital2.ula.ve:8080/xmlui/De%0ABitstream/handle/654321/6291/Art%205.%0APdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Puertas Medina, R., & Martí Selva, M. L. (2013). ANÁLISIS DEL CREDIT SCORING.

Quispe, M. M. M. (2018). MOROSIDAD, GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELECTRO PUNO S.A.A. - SEDE JULIACA, PERIODO 2016. Tesis, 1–168.

Ramírez, L. (2020). Gestión de cobranza y su influencia en la morosidad de pagos de los usuarios de Sedalib S.A., Trujillo - 2020. 237.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/990/1/TL_SamillanAraujoAmericoJesús_GonzalesFalenGianniJorge.pdf.pdf%0A

Robles, C. (2012). Fundamentos de administración financiera.

Sala, G. (2015). Gestión de un pequeño comercio.
<https://books.google.com.pe/books?id=b7JCQAAQBAJ>

Tachiiri, K., & Ohta, I. (2004). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbac. Confiabilidad y Coeficiente Alpha de Cronbac, 3, 1547–1550.
<https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>

Urbina, C. C. L. (2019). Sistema de control interno y las cuentas por cobrar en la asociación de productores de uva de mesa del Perú – San Isidro 2019.
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1207>

Velasteguí, L. E., & Sánchez, I. C. (2017). La gestión de cobranza y la automatización por una base de datos. 1(1), 1–68.

Zumaeta, H. S. R. (2019). INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR Autor (es): Bach .
Zumaeta Huilca Segundo Roberto Asesor: Mg . Suarez Santa Cruz Liliana del Carmen Línea de Investigación :

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia Estrategias de cobranza y su incidencia en la morosidad de la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno 2023

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS: ¿Cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023?</p> <p>¿De qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023?</p> <p>¿En qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar cómo las estrategias de gestión en cobranza inciden en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS: Determinar cómo la socialización de cobranza incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p> <p>Determinar de qué manera la gestión de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p> <p>Determinar en qué medida el flujo de cobro incide en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL: Las estrategias de gestión en cobranza inciden positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS: La socialización de cobranza incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p> <p>La gestión de cobro incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p> <p>El flujo de cobro incide positivamente en la disminución de la morosidad en la institución educativa particular Nuestra Señora de la Merced, Puno 2023.</p>	<p>V. I. estrategias de gestión en cobranzas</p>	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN sustantiva</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN Método Analítico, Método Descriptivo, Método Deductivo</p> <p>POBLACIÓN 34</p> <p>MUESTRA 34</p> <p>TÉCNICAS encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS cuestionario</p>

Nota: Elaboración propia.

Anexo 02: Cuestionario

Instrumento de investigación de Estrategias de cobranza y su incidencia en la morosidad de la Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno 2024

PREGUNTAS		S	CS	A V	C N	N
-----------	--	---	----	--------	--------	---

VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN COBRANZAS

DIMENSIÓN 1: SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA

1	¿Preparan las órdenes de ejecución y de pago?	S	CS	A V	C N	S
2	¿Es claro el fraccionamiento de deuda de los usuarios morosos?	S	CS	A V	C N	S
3	¿Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normatividad vigente y cuenten con información clara y precisa?	S	CS	A V	C N	S
4	¿Preparan los documentos de notificación, con anticipación?	S	CS	A V	C N	S
5	¿Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto?	S	CS	A V	C N	S
6	¿Cuenta con personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas?	S	CS	A V	C N	S
7	¿Se ingresa a la base de datos la notificación levantada en campo?	S	CS	A V	C N	S

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE COBRO

8	¿Se comunica por algún medio al usuario moroso para orientar, informar o recordarle sus obligaciones de pago?	S	CS	A V	C N	S
9	¿Se efectúan visitas a los usuarios morosos para orientar, informar o recordar sus obligaciones de manera personal?	S	CS	A V	C N	S
10	¿Se sensibiliza a los usuarios morosos para que efectúen el pago de sus obligaciones pendientes?	S	CS	A V	C N	S
11	¿Existe un programa de educación sobre cultura de pago para el usuario moroso?	S	CS	A V	C N	S
12	¿Se utilizan acciones persuasivas para inducir al pago puntual de la deuda de pago?	S	CS	A V	C N	S
13	¿Realizan reporte periódico de la evolución de la cartera morosa?	S	CS	A V	C N	S

DIMENSIÓN 3: FLUJO DE COBRO

14	¿Se generan reportes sobre el avance del proceso de cobranza?	S	CS	A V	C N	S
15	¿Se analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza?	S	CS	A V	C N	S
16	¿Se analizan los resultados de las estrategias del proceso de cobranza?	S	CS	A V	C N	S
17	¿Se efectúan ajustes a las estrategias del proceso de cobranza?	S	CS	A V	C N	S
18	¿Se proyectan metas de recuperación de pagos de deudas morosas?	S	CS	A V	C N	S
19	¿Se proponen mecanismos de innovación para la gestión de cobranza morosa?	S	CS	A V	C N	S
20	¿Se monitorea el desempeño de los responsables del proceso de cobranza morosa?	S	CS	A V	C N	S

DIMENSIÓN 4: SEGMENTACIÓN

21	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de usuario moroso?	S	CS	A V	C N	S
22	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda pendiente de pago?	S	CS	A V	C N	S
23	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda morosa?	S	CS	A V	C N	S
24	¿Se efectúa clasificación de cartera por tipo de usuario moroso?	S	CS	A V	C N	S
25	¿Se efectúa clasificación de cartera por tipo de deuda morosa?	S	CS	A V	C N	S
26	¿Se efectúa clasificación de cartera por antigüedad de la deuda morosa?	S	CS	A V	C N	S
27	¿Se cuenta con personal calificado para realizar el trabajo de segmentación y clasificación de cartera?	S	CS	A V	C N	S

VARIABLE 2: MOROSIDAD

DIMENSIÓN 3: SOCIAL						
1	¿Existe suficiente publicidad en medios de comunicación que informan acerca del pago de deudas morosas?	S	CS	A V	C N	S
2	¿La empresa dispone de Portal Electrónico, en donde publica la regularización de las deudas?	S	CS	A V	C N	S
3	¿Considera que la distancia entre los domicilios y las oficinas de cobranza es factor influyente de impedimento para el pago de la deuda?	S	CS	A V	C N	S

4	¿Establecen beneficios de pago para otorgar la regularización de las deudas?	S	CS	A V	C N	S
5	¿Considera que los usuarios carecen de cultura de pago?					
DIMENSION 3: ECONOMICO						
6	¿La principal causa del no cancelar el servicio educativo es la falta de liquidez por parte del usuario moroso?	S	CS	A V	C N	S
7	¿La situación económica actual es la causa que impide el pago de su deuda morosa?	S	CS	A V	C N	S
8	¿Considera que el pago del servicio de educación lo realizan de manera oportuna?	S	CS	A V	C N	S
9	¿Dan a conocer si existen beneficios para el pago oportuno de la deuda morosa?	S	CS	A V	C N	S
10	¿Consideran que los ingresos económicos de los usuarios morosos no le permiten tener capacidad de pago para cancelar sus deudas pendientes?	S	CS	A V	C N	S
11	¿Cuentan con personal encargado de generar reportes de deudas en forma oportuna?	S	CS	A V	C N	S
DIMENSIÓN 3: ACTITUDINAL						
12	¿Considera que el servicio de atención que brinda la empresa es el idóneo?	S	CS	A V	C N	S
13	¿Promocionan la importancia de un óptimo servicio educativo?	S	CS	A V	C N	S
14	¿Dan a conocer a los usuarios las sanciones a las que podría estar afecto en caso de no pagar de manera puntual el servicio educativo?	S	CS	A V	C N	S
15	¿Dan a conocer al usuario moroso sobre la existencia de facilidades de pago?	S	CS	A V	C N	S
16	¿Considera que los usuarios son responsables y puntuales con sus obligaciones?	S	CS	A V	C N	S
17	¿Aceptan los usuarios los intereses de mora que deben pagar por el incumplimiento de su obligación?	S	CS	A V	C N	S
DIMENSIÓN 4: INSTITUCIONAL						
18	¿Cómo es la comunicación con la persona encargada del cobro?	S	CS	A V	C N	S
19	¿A través de qué medios de comunicación le gustaría que les brinden la información referente a los pagos de pensiones?	S	CS	A V	C N	S

20	¿Conoce usted las consecuencias que se generan en el incumplimiento de las pensiones?	S	CS	A V	C N	S
21	¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?	S	CS	A V	C N	S
22	¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?	S	CS	A V	C N	S
23	¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?	S	CS	A V	C N	S
24	¿Usted tiene la intención de conocer cuánto es el saldo de la deuda por pensiones?	S	CS	A V	C N	S

Anexo 03: Data empleada

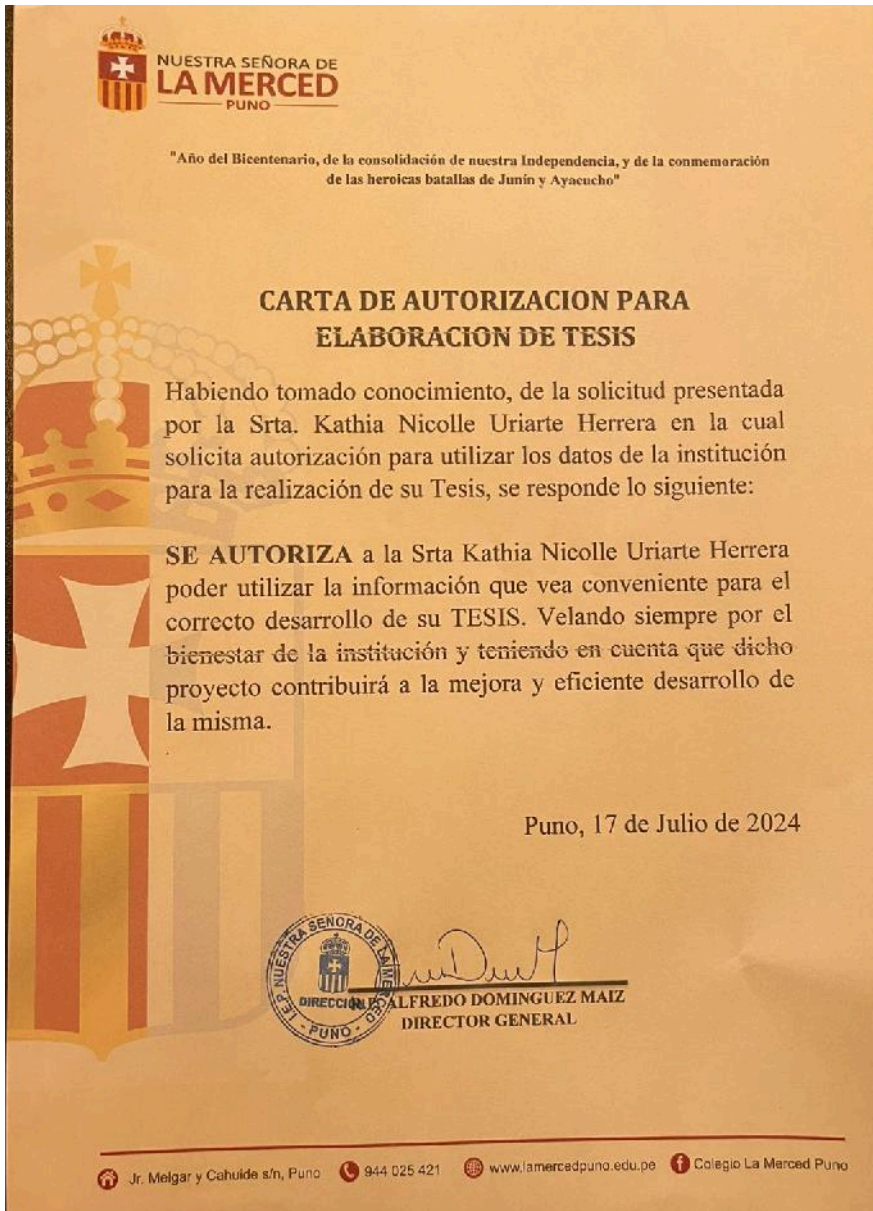
VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN COBRANZAS																											
	D1: SOCIALIZACIÓN DE COBRANZA						D2: GESTIÓN DE COBRO						D3: FLUJO DE COBRO						D4: SEGMENTACIÓN								
	EGC 01	EGC 02	EGC 03	EGC 04	EGC 05	EGC 06	EGC 07	EGC 08	EGC 09	EGC 10	EGC 11	EGC 12	EGC 13	EGC 14	EGC 15	EGC 16	EGC 17	EGC 18	EGC 19	EGC 20	EGC 21	EGC 22	EGC 23	EGC 24	EGC 25	EGC 26	EGC 27
1	5	5	5	5	2	2	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	2	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	2	1	5	5	1	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	4	2	1	4	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	2	2	4	5	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	2	2	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	2	1	4	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
10	5	5	5	5	2	1	4	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	2	2	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	2	4	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	2	1	3	4	1	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	2	1	5	5	1	4	3	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	2	1	4	5	1	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	2	2	3	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	2	2	3	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	4	2	2	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	4	5	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	5	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
24	5	5	5	5	2	2	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
25	5	5	4	5	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
26	5	5	4	5	2	2	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
27	5	5	5	5	2	2	3	5	2	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28	4	5	4	4	3	2	3	5	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4


29	5	4	3	5	2	2	3	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	
30	4	4	4	4	1	1	3	4	1	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	
31	4	4	4	4	3	2	3	4	1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2	
32	4	2	1	4	2	1	5	5	1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4
33	4	3	2	3	2	2	1	5	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	
34	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

VARIABLE 2: MOROSIDAD																												
D1: SOCIAL					D2: ECONÓMICO							D3: ACTITUDINAL							D4: INSTITUCIONAL									
	M ₀₁	M ₀₂	M ₀₃	M ₀₄	M ₀₅		M ₀₆	M ₀₇	M ₀₈	M ₀₉	M ₁₀	M ₁₁		M ₁₂	M ₁₃	M ₁₄	M ₁₅	M ₁₆	M ₁₇	M ₁₈		M ₁₉	M ₂₀	M ₂₁	M ₂₂	M ₂₃	M ₂₄	M ₂₅
1	5	1	3	4	4		4	3	2	4	4	2		5	5	5	5	2	3	1		2	3	5	4	4	4	4
2	5	1	4	4	4		5	3	2	5	4	2		5	5	5	5	2	3	3		2	3	5	4	4	4	4
3	5	1	3	3	4		4	4	2	5	5	2		5	5	5	5	2	3	3		2	3	5	4	5	5	5
4	2	1	3	3	4		4	3	2	5	5	5		5	5	2	5	2	4	2		2	4	5	4	4	4	4
5	4	1	4	4	4		3	4	2	4	4	2		5	5	5	5	2	3	4		2	3	5	4	4	4	4
6	5	1	4	4	4		4	3	2	5	4	2		5	5	5	5	2	4	1		2	4	5	4	4	4	4
7	5	1	4	5	5		4	4	2	5	4	2		5	5	5	5	2	4	2		2	5	5	4	4	4	4
8	5	1	3	4	4		4	4	2	4	4	2		5	5	4	4	2	3	3		2	4	5	4	5	5	5
9	5	1	3	4	4		4	3	2	5	4	2		5	5	5	5	2	4	3		2	4	5	4	5	5	5
10	2	1	4	4	4		4	4	2	5	4	2		5	5	5	5	2	3	3		2	5	5	5	5	5	5
11	5	1	3	3	4		5	3	2	5	4	2		5	5	4	5	2	3	5		2	5	5	4	4	4	4
12	5	1	4	4	4		4	3	2	4	4	2		5	5	5	5	2	5	5		2	3	5	5	5	5	5
13	5	1	4	3	4		3	3	2	4	4	2		5	5	5	5	5	3	2		5	4	5	5	5	5	5
14	4	1	3	4	3		4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	3	2		4	4	4	4	4	4	4
15	5	1	4	4	4		4	4	2	4	4	2		5	5	5	5	2	3	3		2	3	5	5	5	5	5
16	5	1	4	5	4		3	3	2	5	5	2		5	5	5	5	2	3	3		2	5	5	5	5	5	5
17	5	1	3	5	4		4	3	4	4	4	2		5	5	5	5	2	3	3		2	3	5	5	4	5	5
18	5	1	3	4	4		3	3	2	4	5	2		5	5	4	4	2	4	4		2	5	5	4	4	5	5
19	5	1	3	3	4		3	3	2	4	3	2		5	5	4	4	2	3	3		2	3	5	4	4	3	4
20	5	1	3	3	4		4	3	2	5	3	2		5	5	5	5	2	3	3		2	3	5	4	4	3	4
21	5	1	3	3	4		4	3	2	4	5	2		4	5	5	5	5	3	2		2	3	5	4	4	4	4
22	4	1	3	3	4		3	3	2	4	3	1		4	5	5	2	2	3	2		2	3	5	3	4	3	4
23	4	1	4	3	5		4	3	2	4	4	2		4	4	4	3	4	3	3		2	3	5	4	4	3	4
24	4	1	3	4	4		3	3	2	4	4	2		4	4	4	4	2	3	3		2	3	5	4	4	3	3
25	4	1	3	4	4		4	4	2	4	3	2		4	4	4	4	2	3	3		2	3	4	3	4	4	4
26	4	1	4	3	4		4	3	2	4	4	2		4	4	4	4	2	3	4		2	3	4	4	4	4	4
27	4	1	4	4	4		4	3	2	4	4	2		4	4	4	4	2	3	1		2	3	4	4	4	3	4
28	4	1	3	3	4		3	3	2	4	5	2		4	4	4	4	2	3	2		2	3	5	4	4	3	3

29	4	1	3	4	4		4	3	2	4	4	2		4	4	4	4	2	3	1		2	3	4	4	4	3	3
30	3	1	3	4	3		3	3	3	4	3	2		4	4	4	4	2	3	3		2	4	4	3	3	3	3
31	3	1	3	3	4		4	3	2	3	4	2		4	4	4	4	2	3	3		2	3	4	3	3	3	3
32	3	1	4	3	3		4	3	3	4	3	2		4	4	4	3	2	3	3		2	4	4	3	4	3	3
33	1	1	4	4	4		3	3		3	3	2		5	4	4	4	2	4	4		2	3	4	1	3	2	2
34	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	3		5	5	5	5	5	5	5

Anexo 04: Autorización



 **NUESTRA SEÑORA DE
LA MERCED**
PUNO


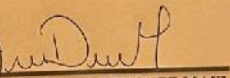
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"





**CARTA DE AUTORIZACION PARA
ELABORACION DE TESIS**

Habiendo tomado conocimiento, de la solicitud presentada por la Srta. Kathia Nicolle Uriarte Herrera en la cual solicita autorización para utilizar los datos de la institución para la realización de su Tesis, se responde lo siguiente:

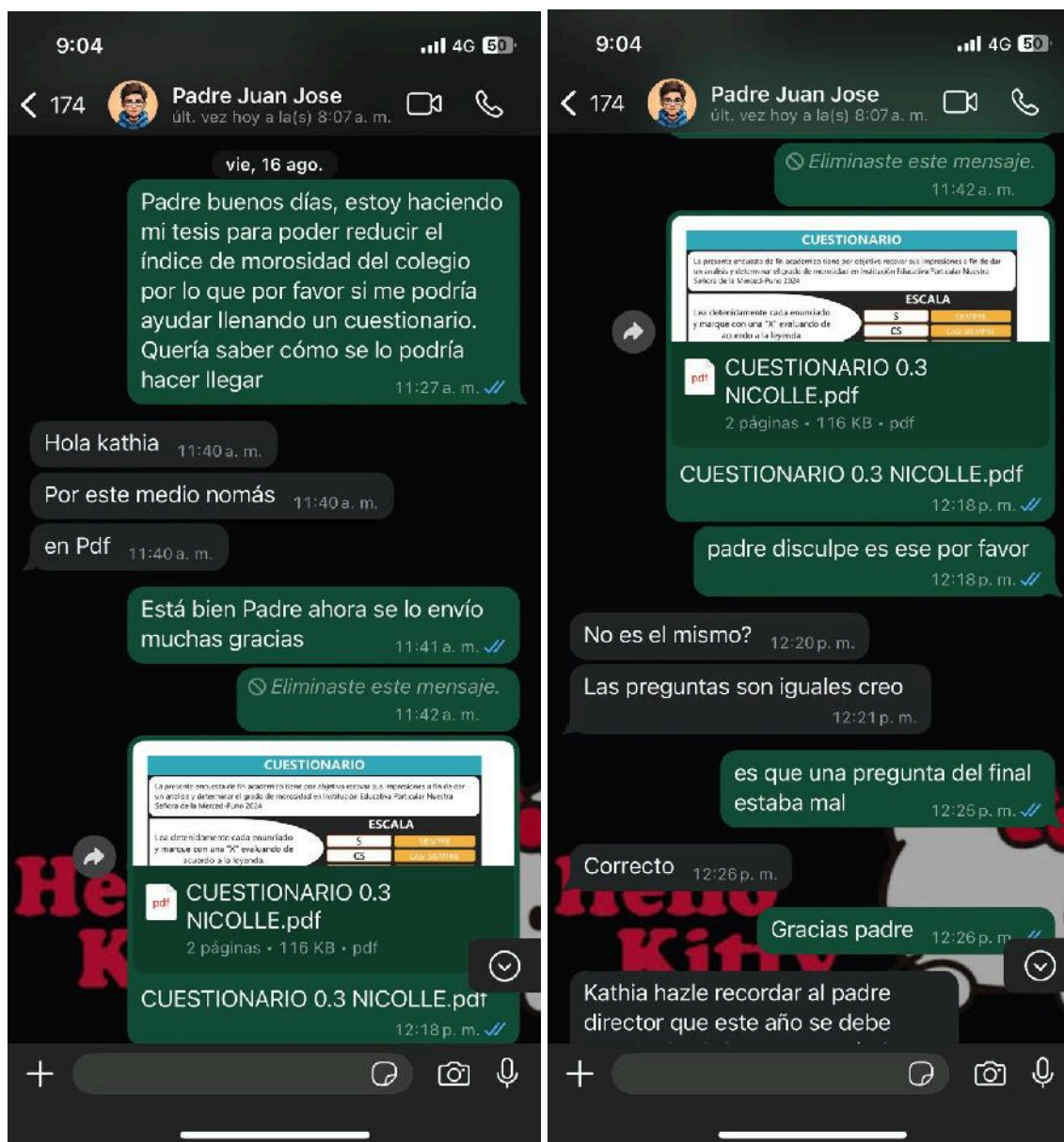
SE AUTORIZA a la Srta Kathia Nicolle Uriarte Herrera poder utilizar la información que vea conveniente para el correcto desarrollo de su TESIS. Velando siempre por el bienestar de la institución y teniendo en cuenta que dicho proyecto contribuirá a la mejora y eficiente desarrollo de la misma.

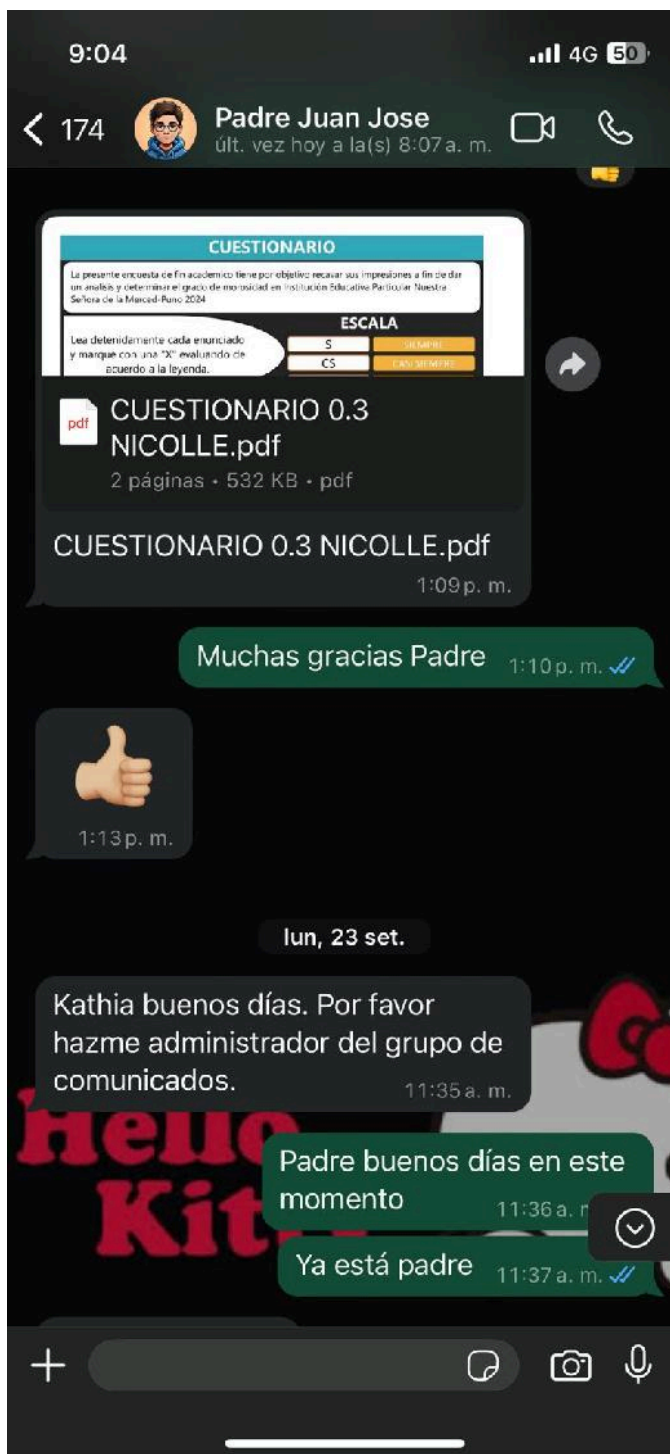
Puno, 17 de Julio de 2024

 
ALFREDO DOMINGUEZ MAIZ
DIRECTOR GENERAL

 Jr. Melgar y Cahulde s/n, Puno  944 025 421  www.lamercedpuno.edu.pe  Colegio La Merced Puno

Anexo 05: Fotografías y evidencias





9:04 4G 50

CUESTIONARIO 0.3 NICOLLE.pdf

1 de 2 **CUESTIONARIO**

La presente encuesta de fin académico tiene por objetivo recavar sus impresiones a fin de dar un análisis y determinar el grado de morosidad en Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced-Puno 2024

ESCALA

Lea detenidamente cada enunciado y marque con una "X" evaluando de acuerdo a la leyenda.

CARGO: SUB DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

S	SIEMPRE
CS	CASI SIEMPRE
AV	A VECES
CN	CASI NUNCA
N	NUNCA

Leyenda: "S":Siempre, "CS":Casi Siempre,"AV":A Veces "CN":Casi Nunca "N":Nunca

VARIABLE 1: ESTRATEGIAS DE GESTIÓN EN COBRANZAS

DIMENSION 1: SOCIALIZACION DE COBRANZA

1	¿Preparan las órdenes de ejecución y de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
2	¿Es claro el fraccionamiento de deuda de los usuarios morosos?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
3	¿Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normatividad vigente y cuentan con información clara y precisa?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
4	¿Preparan los documentos de notificación, con anticipación?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
5	¿Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
6	¿Cuenta con personal suficiente para realizar las notificaciones por zonas?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	CS	CN	N
7	¿Se ingresa a la base de datos la notificación levantada en campo?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N

DIMENSION 2: GESTIÓN DE COBRO

8	¿Se comunica por algún medio al usuario moroso para orientar, informar o recordarle sus obligaciones de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
9	¿Se efectúan visitas a los usuarios morosos para orientar, informar o recordar sus obligaciones de manera personal?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	CS	AV	N
10	¿Se sensibiliza a los usuarios morosos para que efectúen el pago de sus obligaciones pendientes?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
11	¿Existe un programa de educación sobre cultura de pago para el usuario moroso?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
12	¿Se utilizan acciones persuasivas para inducir al pago puntual de la deuda de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
13	¿Realizan reporte periódico de la evolución de la cartera morosa?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N

DIMENSION 3: FLUJO DE COBRO

14	¿Se genera reportes sobre el avance del proceso de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
15	¿Se analizan los reportes sobre el avance del proceso de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
16	¿Se analizan los resultados de las estrategias del proceso de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
17	¿Se efectúan ajustes a las estrategias del proceso de cobranza?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
18	¿Se proyectan metas de recuperación de pagos de deudas morosas?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
19	¿Se proponen mecanismos de innovación para la gestión de cobranza morosa?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N

20 ¿Se monitorea el desempeño de los responsables del proceso de cobranza morosa?

		<input checked="" type="checkbox"/>	S	AV	CN	N
--	--	-------------------------------------	---	----	----	---

DIMENSION 4: SEGMENTACION

21	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de usuario moroso?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	CS	AV	N
22	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda pendiente de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	S	CS	AV	N
	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda?	<input checked="" type="checkbox"/>				

9:05

4G 50

CUESTIONARIO 0.3 NICOLLE.pdf

16	¿Se analizan los resultados de las estrategias del proceso de cobranza?	S	<input checked="" type="checkbox"/>	AV	CN	N
17	¿Se efectúan ajustes a las estrategias del proceso de cobranza?	S	<input checked="" type="checkbox"/>	AV	CN	N
18	¿Se proyectan metas de recuperación de pagos de deudas morosas?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
19	¿Se proponen mecanismos de innovación para la gestión de cobranza morosa?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N

20	¿Se monitorea el desempeño de los responsables del proceso de cobranza morosa?	S	<input checked="" type="checkbox"/>	AV	CN	N
----	--	---	-------------------------------------	----	----	---

DIMENSION 4: SEGMENTACION

21	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de usuario moroso?	S	CS	AV	<input checked="" type="checkbox"/>	N
22	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta el tipo de deuda pendiente de pago?	S	CS	AV	<input checked="" type="checkbox"/>	N
23	¿Se realiza segmentación teniendo en cuenta la antigüedad de la deuda morosa?	S	CS	AV	<input checked="" type="checkbox"/>	N
24	¿Se efectúa clasificación de cartera por tipo de usuario moroso?	S	CS	<input checked="" type="checkbox"/>	CN	N
25	¿Se efectúa clasificación de cartera por tipo de deuda morosa?	S	CS	<input checked="" type="checkbox"/>	CN	N
26	¿Se efectúa clasificación de cartera por antigüedad de la deuda morosa?	S	<input checked="" type="checkbox"/>	AV	CN	N
27	¿Se cuenta con personal calificado para realizar el trabajo de segmentación y clasificación de cartera?	S	CS	<input checked="" type="checkbox"/>	CN	N

VARIABLE 2: MOROSIDAD

DIMENSION 3: SOCIAL

1	¿Existe suficiente publicidad en medios de comunicación que informan acerca del pago de deudas morosas?	S	CS	AV	<input checked="" type="checkbox"/>	N
2	¿La empresa dispone de Portal Electrónico, en donde publica la regularización de las deudas?	S	CS	AV	CN	<input checked="" type="checkbox"/>
3	¿Considera que la distancia entre los domicilios y las oficinas de cobranza es factor influyente de impedimento para el pago de la deuda?	S	CS	AV	CN	<input checked="" type="checkbox"/>
4	¿Establecen beneficios de pago para otorgar la regularización de las deudas?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
5	¿Considera que los usuarios carecen de cultura de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N

DIMENSION 3: ECONOMICO

6	¿La principal causa del no cancelar el servicio educativo es la falta de liquidez por parte del usuario moroso?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
7	¿La situación económica actual es la causa que impide el pago de su deuda morosa?	S	CS	<input checked="" type="checkbox"/>	CN	N
8	¿Considera que el pago de la deuda lo realiza de manera oportuna?	S	CS	AV	CN	<input checked="" type="checkbox"/>
9	¿Dan a conocer si existen beneficios para el pago oportuno de la deuda morosa?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
10	¿Consideran que los ingresos económicos de los usuarios morosos no le permiten tener capacidad de pago para cancelar sus deudas pendientes?	S	CS	<input checked="" type="checkbox"/>	CN	N
11	¿Cuentan con personal encargado de generar reportes de deudas en forma oportuna?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N

DIMENSION 3: ACTITUDINAL

12	¿Considera que el servicio de atención que brinda la empresa es el idóneo?	S	<input checked="" type="checkbox"/>	AV	CN	N
13	¿Promocionan la importancia de un óptimo servicio educativo?	S	<input checked="" type="checkbox"/>	AV	CN	N
14	¿Dan a conocer a los usuarios las sanciones a las que podría estar afecto en caso de no pagar de manera puntual el servicio educativo?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N
15	¿Dan a conocer al usuario moroso sobre la existencia de facilidades de pago?	<input checked="" type="checkbox"/>	CS	AV	CN	N



CUESTIONARIO

La presente encuesta de fin académico tiene por objetivo recabar sus impresiones a fin de dar un análisis y determinar el grado de morosidad en Institución Educativa Particular Nuestra Señora de la Merced -Puno, 2023

¿Preparan las órdenes de ejecución y de pago?

SIEMPRE CASI SIEMPRE VECES

CASI NUNCA NUNCA

¿Es claro el fraccionamiento de deuda de los usuarios morosos?

SIEMPRE CASI SIEMPRE VECES

CASI NUNCA NUNCA

¿Verifican que los formatos estén elaborados de acuerdo a la normatividad vigente y cuenten con información clara y precisa?

SIEMPRE CASI SIEMPRE VECES

CASI NUNCA NUNCA

¿Preparan los documentos de notificación, con anticipación?

SIEMPRE CASI SIEMPRE VECES

CASI NUNCA NUNCA

¿Organizan las notificaciones por zonas, para ser más eficiente y en un plazo corto?

