

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir el  
índice de morosidad en la I.E. Un Nuevo Pátapo, 2021.**

Tesis que presentan los bachilleres

**OMAR MARTINEZ CERQUIN**

**YEIMY ANALÍ SÁNCHEZ TINOCO**

Para obtener el título profesional de CONTADOR(A) PÚBLICO(A)

ASESOR

**Dr. CPC. Carlos Alberto Olivos Campos**

Lambayeque - Perú

Junio - 2022

**PROPUESTA DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA REDUCIR EL  
ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. UN NUEVO PÁTAPO, 2021.**

Decreto de sustentación N° 0341-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN De  
fecha 06 de Diciembre del 2022.



Omar Martinez Cerquin

Bachiller



Yeimy Analí Sánchez Tinoco

Bachiller



Dr. CPC. Carlos Alberto Olivos Campos

Asesor

Presentada para obtener el título profesional de Contador(a) Público(a).

**Aprobado por el jurado:**



Dr. Mariano Larrea Chucas  
Presidente



Dra. Luisa E. Sevilla Castro  
Secretario



Mg. CPC. Mirtha Fatima Galvez Berrios

Vocal



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**  
**UNIDAD DE INVESTIGACION**



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

Siendo las 11 am del día 22 de diciembre de 2022, se dio inicio a la Sustentación de Tesis en forma virtual, utilizando el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N.º 099-2022-VIRTUAL-UNPRG-FACEAC-D/JGN, de fecha 27 de mayo de 2022 , conformado por:

DR. MARIANO LARREA CHUCAS	Presidente
DRA. LUISA ESPERANZA SEVILLA CASTRO	Secretario
MS. MIRTHA FÁTIMA GÁLVEZ BERRIOS	Vocal
DR. CARLOS ALBERTO OLIVOS CAMPOS	Asesor (a)

Para evaluar el informe de tesis del tesista o de los tesisas:

OMAR MARTINEZ CERQUIN

YEIMY ANALI SANCHEZ TINOCO

Quién o quienes desean obtener su título Profesional de : CONTADOR PUBLICO, con la tesis titulada : “PROPUESTA DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD DE LA I.E. UN NUEVO PÁTAPO 2021”

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución decanal 0341-2022-VIRTUAL- UNPRG-FACEAC-D/JGN de fecha 6 de diciembre de 2022 que autoriza la Sustentación Presencial (Virtual) del Informe de Tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también a utilizar los medios tecnológicos que requiera.

Culminada la exposición del sustentante o los sustentantes, el presidente dispuso la intervención de los señores miembros del jurado, empezando con el señor vocal, luego señor secretario (a) hasta culminar con el señor presidente, en ese orden los jurados plantearon preguntas y observaciones, las cuales fueron absueltas por el/ los sustentantes en forma satisfactoria.

El señor presidente invita al asesor para que exponga lo que considere conveniente respecto de la exposición de la tesis.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. presidente, dispuso que los asistentes incluido el asesor y los tesisas abandonen temporalmente la sala, a fin de que el jurado delibere con plena libertad y pueda calificar la sustentación de la tesis. Los jurados califican de acuerdo a la rúbrica de evaluación de la facultad.

Culminada la deliberación y calificación el sr. presidente autorizo que ingresen a la sala de sustentaciones los tesisas, su asesor y público en general, y autorizó la lectura del acta por parte del señor secretario.

El señor secretario dio lectura al acta señalando que el tesista: OMAR MARTINEZ CERQUIN, ha obtenido 16 puntos equivalentes a bueno quedando expedito para optar el título profesional de CONTADOR PUBLICO

y el tesista: YEIMY ANALI SANCHEZ TINOCO, ha obtenido 16 puntos equivalentes a bueno, quedando expedito para optar el título profesional de CONTADOR PUBLICO.

Si uno o los dos hubieran tenido calificativo desaprobatorio, se anotará, que el o los tesisas (s):

\_\_\_\_\_ ha obtenido \_\_\_\_\_ puntos  
equivalentes a \_\_\_\_\_, por las deficiencias y motivos siguientes:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_:por cuyo motivo se reprogramara la nueva sustentación en una plazo máximo de 60 días hábiles desde la fecha de desaprobación y si volviera a desaprobado en esta segunda oportunidad deberá elaborar otra tesis según lo establecido en el artículo 51 del reglamento.

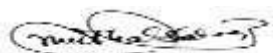
Comunicado el resultado, el señor presidente da por concluido el acto académico a las 12.40 horas del mismo día y en señal de conformidad firman los señores miembros del jurado y asesor.



DR. MARIANO LARREA CHUCAS  
**PRESIDENTE**



DRA. LUISA E. SEVILLA CASTRO  
**SECRETARIO**



MAG.CPC. Gálvez Berrios Mirtha Fátima

MS. MIRTHA FÁTIMA GÁLVEZ BERRIOS  
**VOCAL**



DR. CARLOS ALBERTO OLIVOS CAMPOS  
**ASESOR**

# CONSTANCIA DE CONFORMIDAD Y ORIGINALIDAD DE LA TESIS Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Lambayeque, 03/ octubre / 2022

Señor

**Dr. MARIANO LARREA CHUCAS**

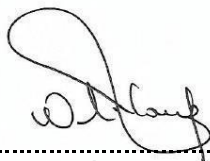
**DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FACEAC – UNPRG**

Por medio de la presente, nosotros los tesisistas y en mi calidad de asesor, hacemos llegar la tesis, desarrollada por:

<b>Estudiante 1:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apellidos y nombres</li><li>• Código / Carrera profesional</li><li>• Celular y Correo electrónico</li></ul>	Martinez Cerquin, Omar. 020150144I 932267198 / <a href="mailto:omartinezc@unprg.edu.pe">omartinezc@unprg.edu.pe</a>
<b>Estudiante2:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Apellidos y nombres</li><li>• Código / Carrera profesional</li><li>• Celular y Correo electrónico</li></ul>	Sánchez Tinoco, Yeimy Analí. 020155038B 935812191 / <a href="mailto:yeimysancheztinoco@gmail.com">yeimysancheztinoco@gmail.com</a>
<b>Título</b>	“PROPUESTA DE CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. “UN NUEVO PÁTAPO”, 2021”
<b>N° y fecha del Decreto de aprobación del proyecto</b>	N° 59-2022-VIRTUAL-UNPRG-U.I/FACEAC 27 de junio del 2022
<b>Asesor (apellidos y Nombres)</b>	Dr. CPC. Olivos Campos, Carlos Alberto.

Damos fe, que la presente tesis:

1. Es un documento original que cumple con los requisitos establecidos por la UNPRG
2. Nuestra tesis es inédita y no se encuentra publicada, parcial ni totalmente, en ningún sitio, ni nacional ni internacional. Autorizamos a la UNPRG a publicarla.
3. No existen conflictos de intereses que puedan afectar el contenido, resultados o conclusiones de la tesis
4. La tesis ha sido desarrollada y aprobada por los autores, bajo la dirección del asesor



Asesor

Dr. CPC. Carlos Alberto Olivos Campos



Bachiller

Martinez Cerquin, Omar



Bachiller

Sánchez Tinoco, Yeimy Analí

## DEDICATORIA

*A Dios, por ser la fuerza espiritual que todos necesitamos para poder salir adelante.*

*A mis padres; Luis Alberto y Lucinda Violeta, por brindarme su amor y por el ánimo para continuar con mis estudios profesionales.*

*A mi hermano; Manuel Alberto, por ser mi inspiración y apoyo constante, a lo largo de la vida y durante este proceso.*

*A mi sobrino; Mathías Nicolás, porque con tu nacimiento llenaste de felicidad nuestras vidas, deseo todo lo mejor para ti.*

**Omar Martinez Cerquin**

*Dedico mi trabajo de investigación a mis padres Marco Aurelio y Maximila, quienes son los principales motores de mis sueños. Por su gran amor y apoyo incondicional; por sus consejos, por los valores inculcados; y por enseñarme a respetar lo que tengo sirviendo de ejemplo de superación, sacrificio y humildad.*

*A mis hermanos; Alicia, Maycol y Edwin, por brindarme su apoyo en incontables oportunidades de la vida y ser partícipes de este logro.*

*A toda mi familia que está siempre presente a mi lado, siendo una motivación constante a lo largo de mi vida.*

**Yeimy Analí Sánchez Tinoco**

## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por bendecirnos e iluminarnos a lo largo de nuestra existencia y ser nuestra fortaleza en aquellos momentos de dificultad en este proceso.*

*A nuestros padres, por brindarnos su amor y por ser un apoyo incondicional en cada paso de este proceso.*

*A nuestro asesor Dr.C.P.C. Carlos Alberto Olivos Campos, por su tiempo, dedicación, por compartir sus enseñanzas y su compromiso con el desarrollo de nuestra tesis.*

*A los profesionales que por primera vez nos brindaron la oportunidad de trabajar en lo que amamos y seguir constantes en este arduo camino.*

**Martínez Cerquin Omar**  
**Sánchez Tinoco Yeimy Analí**

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b> .....	vi
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	vii
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xi
<b>RESUMEN Y PALABRAS CLAVES</b> .....	xii
<b>ABSTRACT AND KEY WORDS</b> .....	xiii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I: OBJETO DE ESTUDIO</b> .....	6
<b>1.- Contextualización del objeto de estudio</b> .....	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	7
<b>1.- Antecedentes internacionales</b> .....	7
<b>2.- Antecedentes nacionales</b> .....	8
<b>3.- Antecedentes locales</b> .....	10
<b>4.- Bases teóricas</b> .....	10
<b>1. Cuentas por cobrar.</b> .....	11
<i>1.1. Definición</i> .....	11
<i>1.2. Objetivo de cuentas por cobrar</i> .....	12
<i>1.3. Relación con el cliente</i> .....	12
<i>1.4. Estrategia de cuentas por cobrar</i> .....	13
<i>1.5. Fases de las cuentas por cobrar</i> .....	13



<i>1.6. Tipos de cuentas por cobrar</i> .....	13
<i>1.7. Sistema de cobranza</i> .....	14
<i>1.8. Sistemas de cobranzas estratégicas para prevención de moras tempranas</i> .....	14
<i>1.9. Políticas de cobranza</i> .....	16
<b>2. Índice de morosidad</b> .....	16
<i>2.1. Definición</i> .....	16
<i>2.2. Niveles de morosidad</i> .....	17
<i>2.3. Motivos de incumplimiento de pago</i> .....	17
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b> .....	18
<b>Diseño metodológico</b> .....	18
<b>Población y muestra</b> .....	18
<b>Población</b> .....	18
<b>Muestra</b> .....	19
<b>Muestreo</b> .....	19
<b>Técnicas de recolección y procesamiento de datos</b> .....	19
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	21
<b>RESULTADOS</b> .....	21
<b>TABLAS Y FIGURAS</b> .....	23
<b>DISCUSIÓN</b> .....	38
<b>CAPÍTULO V: PROPUESTA</b> .....	40
<b>CONCLUSIONES</b> .....	48
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	49
<b>REFERENCIAS</b> .....	50
<b>ANEXOS</b> .....	54
<b>Anexo 01: Matriz de consistencia</b> .....	55

<b>Anexo 02: Operacionalización de variables .....</b>	<b>56</b>
<b>Anexo 03: Informe entregado por la I.E.P. “Un Nuevo Pátapo” .....</b>	<b>57</b>
<b>Anexo 04: Consentimiento informado.....</b>	<b>58</b>
<b>Anexo 05: Encuesta para el director .....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 06: Encuesta sobre el índice de morosidad .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 07: Reporte Turnitin .....</b>	<b>64</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sexo de los tutores de los estudiantes .....	23
Tabla 2: Edad de los tutores .....	24
Tabla 3: Grado de instrucción .....	25
Tabla 4: Fecha de liquidación de pensión .....	26
Tabla 5: Conocimiento de cuándo pagar la pensión. ....	27
Tabla 6: Conocimiento de la fecha límite para liquidación de pensión .....	28
Tabla 7: Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de pensiones por parte de la I.E. ....	29
Tabla 8: Interacción personal encargado del cobro .....	30
Tabla 9: Informan sobre su deuda mediante avisos .....	31
Tabla 10: Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones .....	32
Tabla 11: Dificultad para cancelar las pensiones .....	33
Tabla 12: No le brindan opciones de pago .....	34
Tabla 13: Posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones .....	35
Tabla 14: Existen causas primordiales por las que demora en la cancelación de la pensión .....	36
Tabla 15: Existen factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago .....	37

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo de los tutores de los estudiantes .....	23
Figura 2: Edad de los tutores .....	24
Figura 3: Grado de instrucción .....	25
Figura 4: Fecha de liquidación de pensión .....	26
Figura 5: Conocimiento de cuándo pagar la pensión .....	27
Figura 6: Conocimiento de la fecha para liquidación de pensión .....	28
Figura 7: Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de pensiones por parte de la I.E. ....	29
Figura 8: Interacción personal encargado del cobro .....	30
Figura 9: Informan sobre su deuda mediante avisos .....	31
Figura 10: Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones .....	32
Figura 11: Dificultad para cancelar las pensiones .....	33
Figura 12: No le brindan opciones de pago .....	34
Figura 13: Posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelada de pensiones .....	35
Figura 14: Existen causas primordiales por las que demora en la cancelación de la pensión .....	36
Figura 15: Existen factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago .....	37

## RESUMEN Y PALABRAS CLAVES

El objetivo general de esta investigación es proponer un control de cuentas por cobrar para reducir la morosidad en la institución educativa “Un Nuevo Pátapo”, el mismo que se desarrolló bajo un método descriptivo y proyectivo, en una población de 152 padres de familia de los cuales se trabajó con una muestra de 110 padres de familia, se aplicó una entrevista al director de la I.E. y una encuesta con 12 ítems, que estuvo dirigida a los tutores. Se obtuvieron los siguientes resultados importantes, como son que el encargado no tiene buena relación con los padres de familia, él no les da a conocer la fecha de liquidación de las pensiones, de esta manera la mayoría de padres de familia no conocen cuándo pagar la pensión; el sistema de cobranza es deficiente ya que no utilizan avisos de sus deudas; la política de cobranza que tiene es deficiente debido a que no se notifica de los pagos de pensiones. La conclusión es que se evidencia un nivel elevado de morosidad en todas las dimensiones.

**Palabras claves:** Control de cuentas por cobrar, morosidad, propuesta, clientes, cobranza

## **ABSTRACT AND KEY WORDS**

The general objective of this research is to propose a control of accounts receivable to reduce delinquency in the educational institution "Un Nuevo Pátapo", the same one that was developed under a descriptive and projective method, in a population of 152 parents of the which we worked with one of our 110 parents, an interview was applied to the director of the I.E. and a survey with 12 items, which was addressed to the tutors. The following important results were obtained, such as that the person in charge does not have a good relationship with the parents, because he does not inform them of the date of settlement of the pensions, in this way the majority of the parents do not know when pay the pension; the collection system is deficient since they do not use notices of their debts; its collection policy is deficient because pension payments are not notified. The conclusion is that there is evidence of a high level of delinquency in all dimensions.

**Keywords:** Accounts receivable control, delinquency, proposal, clients, collection.

## INTRODUCCIÓN

En el año 2021, la I.E. “Un Nuevo Pátapo” tuvo dificultades en sus ingresos, dado que los padres suelen pagar con retraso como en toda institución prestadora de servicios educativos y más aún en las condiciones en que quedó la economía después de la pandemia del Covid 19. Sólo se firmaron acuerdos de crédito con un pequeño porcentaje de ellos para desarrollar procesos de cobro, pero pocos padres se adhieren realmente al acuerdo, lo que hace que los ingresos de la empresa sean insuficientes para cubrir los gastos, obligando a la institución a no poder cumplir con los abonos de las remuneraciones que le corresponde al personal.

La I.E “Un Nuevo Pátapo” requiere una cantidad mínima de efectivo en sus fondos fijos para poder hacer frente a las operaciones diarias, como el pago a los proveedores y trabajadores, entre otros gastos. La realidad financiera a largo plazo puede estar supeditada a los ingresos recaudados a corto plazo. La empresa debe adoptar los métodos necesarios para obtener dichos ingresos, para de esa manera impulsar la rentabilidad obtenida a lo largo de cada trimestre.

Según una revisión de créditos durante el periodo de tiempo marzo-diciembre de 2021, los gastos superaron a los ingresos, lo que podría explicarse por el hecho de que la mayoría de los padres se retrasan en los pagos ya que no tienen un ingreso mensual regular de dinero, proveniente de las ventas y/o servicios, incluso muchas familias dependen de las empresas azucareras, las cuales están atravesando una grave crisis a nivel económico. Además, según los informes que nos otorgó la institución, no existen políticas estructuradas de crédito o cobro, por lo cual algunos clientes no pudieron pagar los servicios prestados.

La gestión de los créditos, cuyo objetivo es restablecer el contacto con los clientes, la mayoría de los cuales deberían convertirse en nuestros clientes fieles con el paso del tiempo, ya que son ellos la fuente de ingresos principal para la empresa y además sirven como imán para atraer clientes potenciales.

FICOMSA (2016) puntualiza que la morosidad es una de las más grandes preocupaciones que las empresas encuentran en sus clientes, lo que hace que los empresarios busquen estrategias innovadoras para evitar la liquidación. Numerosas razones contribuyen a que la cartera de clientes de la empresa sea morosa. La morosidad tiene un impacto variado en cada empresa, y el

tamaño de la misma es un factor que puede influir en ello. Como las grandes empresas pueden repartir sus riesgos y tienen más recursos para hacer frente a los infractores de la ley, suelen ser más susceptibles que las pequeñas y medianas empresas. Aunque, la morosidad puede ser un desastre para una pequeña empresa porque ésta no podrá afrontar el asunto en igualdad de condiciones. Dado que su futuro está en peligro, las pequeñas empresas suelen ser prudentes siempre que se realicen préstamos y cobrar su cartera de facturas. El impacto del mercado y de las ventas es otra cuestión importante; dependiendo del estado del mercado, los efectos del impago serán mayores o menores.

La empresa podrá seguir con su actividad habitual si puede compensar rápidamente las pérdidas ocasionadas por el impago de la cartera de clientes haciendo negocios con otros clientes que tengan solvencia con pocas interrupciones o problemas. Este suceso no pasaría, si el entorno de mercado es desfavorable para el empresario y no se pueden realizar nuevas operaciones comerciales. En resumen, el impago en las empresas supone la pérdida no sólo de su inversión, sino también de sus ganancias económicas. A esta cantidad hay que añadir el costo de los recursos utilizados para financiar el préstamo que ya no es recuperable; es decir, el costo que supone para la empresa la financiación del saldo pendiente desde el momento en que se realiza la venta hasta que se registra en los libros como incobrable. Naturalmente, el importe incobrable tendrá menos influencia en las cuentas financieras de la empresa cuanto mayor es la variación del precio de venta y la utilidad. Las PYMES con escasos márgenes de beneficio sufren mucho más que las grandes empresas, que pueden seguir realizando sus operaciones y cubrir las pérdidas que un incobrable representa. Dado que el impacto en su cuenta de resultados sería mayor, las empresas con márgenes de venta extremadamente bajos deberían prestar más atención a los posibles impagos.

Bravo (2017). La morosidad en los sistemas educativos es un hecho típico en la mayoría de las naciones, como el Ecuador; el aumento de la morosidad se atribuye a que los padres del alumno no pagan la manutención de los hijos a tiempo o conforme al acuerdo escrito, lo que hace que se endeuden por otros motivos como el hecho de que algunos padres trasladen a sus hijos a otros estados. El investigador deduce entonces que para evitar lo anterior, será necesario proponer e implementar varias acciones, incluyen tanto la provisión de medios de pago como su instalación, a fin de que la institución educativa logre resultados óptimos y al mismo tiempo se

garantice el buen funcionamiento institucional.

Alarcón (2018) cuenta que el dirigente de la asociación dijo en una declaración: que lo que más angustia a los tutores de los alumnos es el inicio de la escolarización, ya que el gasto puede superar la mitad de los salarios de muchos tutores, y como las escuelas no tienen presupuestos anuales, no todos los instructores disponen de los mismos recursos financieros.

Canales y Simeón (2018) encontraron que las escuelas tenían una población estudiantil diversificada a lo largo de su proceso de estudio sobre la planificación financiera para la disminución de la morosidad en las I.E.P., lo que implicaba que cuando un padre de familia tenía una cuenta por pagar significativa, simplemente cambiaba de institución a su hijo o regresaba a su país natal, ignorando la deuda y evitando un daño futuro. Para ello se decidió gestionar, controlar y aplicar un proceso de cobro judicial.

La educación en todos sus niveles está sufriendo cambios significativos, como es el tema de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, especializada en educación inicial, primaria y secundaria. La institución ha sufrido de manera negativa, presentando dificultades no por un cambio en la filosofía de la enseñanza, si no por la actual pandemia mundial conocida como Coronavirus (Covid19), que ha obligado a establecer nuevos métodos pedagógicos. Como consecuencia, los pagos de los tutores y el número de sus hijos matriculados en la escuela han disminuido, afectando la remuneración o los contratos de los docentes, así como una variedad de otras tareas dentro de la I.E. Por otro lado, solo se recibe financiación dependiendo del número de estudiantes que se matriculen y del número de alumnos que asisten a la institución, lo que representa una incertidumbre significativa de las cuentas por cobrar, que conllevaría a la incapacidad de satisfacer los compromisos a corto plazo o urgentes debido a la falta de dinero.

En el contexto de esta investigación, la institución se enfrenta a los siguientes retos: un porcentaje significativo de pagos de pensiones que se han vencido, la división de las obligaciones permitidas porque el tutor considera que es más fácil pagar en partes, la cancelación sin comparecencia en la I.E., la falta de recordatorios de pago, la falta de estímulos financieros y la ineficacia de las prácticas administrativas institucionales para controlar y gestionar la deuda son otros tantos problemas. Para hacer frente a los problemas de la institución, se propondrá un plan de control de cuentas que incluya técnicas para reforzar el control de recaudación, reducir



significativamente el nivel de morosidad y afianzar las relaciones con los clientes y la cultura de pago.

De esta manera se plantea el subsiguiente problema ¿De qué manera un adecuado control de cuentas por cobrar reducirá el índice de morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo” ?, además que se plantean los problemas específicos: ¿Cuál es la situación actual de la I.E. “Un Nuevo Pátapo” respecto a las cuentas por cobrar?, ¿Cuál es índice de morosidad actual de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”? y ¿Cuáles son las estrategias de control de cuentas por cobrar que se deberán implementar en la I.E. “Un Nuevo Pátapo” ?; teniendo como objetivo general proponer un control de cuentas por cobrar para reducir la morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo” y como objetivos específicos evaluar el control de cuentas por cobrar actual de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, identificar los factores que afectan el índice de morosidad del control de cuentas por cobrar de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, diseñar una propuesta de control de cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”. Ante ello, se presentó por hipótesis el control de cuentas por cobrar mejorará el índice de morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”; es la razón por la que se realizó la presente investigación, se formalizó el análisis de la problemática, la cual se desarrolló en cinco capítulos:

Capítulo I: Se estudia objeto de estudio, donde se enmarcará el contexto de la unidad de análisis de la investigación, además de las particularidades de la problemática de estudio.

Capítulo II: Marco teórico, el cual abarca las teorías de las variables de estudio.

Capítulo III: Metodología desarrollada, en el cual se describe el diseño de contrastación de la hipótesis, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, equipos y materiales; además del procesamiento de datos.

Capítulo IV: Resultados y discusión, en el cual se detalla los resultados obtenidos de los objetivos, así como la discusión de éstos por cada uno de ellos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones, las que se realizarán de acuerdo con cada objetivo de estudio en base a los resultados obtenidos y las recomendaciones para mejorar la situación que se encuentre.

Capítulo VI: Propuesta, en el cual se plantea una propuesta de control de cuentas por cobrar para reducir la morosidad en la institución educativa “Un Nuevo Pátapo”

## **CAPÍTULO I: OBJETO DE ESTUDIO**

### **1.- Contextualización del objeto de estudio**

La presente investigación se ha ejecutado en la I.E.P. “Un Nuevo Pátapo”, que se estableció el 15 de diciembre de 2005, contando con los niveles de jardín de infantes y primaria con la Resolución Directoral No. 5389 por iniciativa de las maestras y hermanas: Teresa y María Elena Gonzáles Bustamante, con la gran motivación de educar niños innovadores, emprendedores e inculcarles valores confiables para un futuro próspero bajo el lema: “Humanizando la educación con valores para una sociedad feliz”.

Segundo Ochoa Dávila estaba al frente de esta institución cuando empezó a funcionar en 2006. El primer claustro de profesores de la escuela estaba formado por los siguientes miembros: Docente Teresa Gonzáles Bustamante, docente Elena Gonzáles Bustamante, docente Eduardo Antonio Cubas Huamanchumo, docente Juan Fernando Gonzáles Mendo, y Cecilia Marivel Gonzáles Villalobos (Q.E.P.D).

Luego, en 2008, la Resolución Directoral N° 1791 estableció el crecimiento del nivel secundario. La I.E.P. "Un Nuevo Pátapo" actualmente cuenta con 273 alumnos en los tres niveles, con una serie de estrategias innovadoras en cada una de las áreas curriculares para que los estudiantes adquieran buenos niveles de comprensión, razonamiento, reflexión, imaginación y creatividad. Además cuenta también con un profesorado altamente calificado para preparar a los alumnos con una sólida base académica, capaz de afrontar los retos y nuevos desafíos que la realidad les impone y lo más importante, el cultivo de valores. Con la ayuda de la aclamada institución preuniversitaria "LUMBRERAS" y bajo la dirección académica del Prof. Filidelfio Altamirano Bustamante, se inició el trabajo de secundaria en 2010. Como resultado, un total de 70 estudiantes fueron aceptados en la universidad más representativa de la región. Con la ayuda de instructores, padres de familia y estudiantes trabajando en conjunto, la I.E. "Un Nuevo Pátapo" cuenta ahora con un centro de cómputo para beneficio de nuestra familia educativa.

El centro educativo "Un Nuevo Pátapo" está situado en el distrito de Pátapo, que forma parte del departamento de Lambayeque y es supervisado por Ugel de Chiclayo, en el norte de Perú.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **1.- Antecedentes internacionales**

En Guayana, Gonzáles y Vera (2018) realizaron una investigación cuyo objetivo fue conocer cómo la liquidez se ve afectada por la gestión de los créditos y de la renta de Hierros San Félix a lo largo del ejercicio 2011. Se trabajó con una población de 5 personas y emplearon métodos de observación y recopilación de datos en un esfuerzo por buscar cambios a través de sus actividades económicas, como el negocio de suministros de edificación, hierro y de ferretería. Dado que la información fue recogida de manera directa de la realidad, el enfoque adoptado fue uno de campo. Se ha demostrado que la gestión de las cuentas de crédito afecta directamente a la liquidez y la rentabilidad. Cuando se establecen límites de crédito superiores a los decididos para cada cliente, hay cuestiones en las que las cuentas por cobrar están al borde del periodo de cancelación estipulado porque una factura no se paga a tiempo.

En la indagación de Carrera (2017) al desconocer la política de crédito, el procedimiento de cobro y el seguimiento de los clientes, una previsión del manejo de las cuentas por cobrar para una sociedad ecuatoriana demuestra que la informalidad en la gestión de cobros hace que la organización sea ineficaz.

En un estudio sobre la creación de estrategias de crédito para mejorar la gestión en Rino, la empresa descubrió que, para aumentar la liquidez, hay que establecer un entorno de trabajo positivo tanto para los clientes como para los empleados. También hay que utilizar el manual de cobros, con evaluaciones periódicas, y ofrecer a los clientes descuentos por pagar a tiempo y evitar la morosidad (Lam y Zaruma, 2017)

Esta investigación ayudará a examinar y evaluar posibles objetivos futuros para reducir la morosidad en esta institución y adquirir un significativo poder económico mediante la aplicación de tácticas de recuperación de la cartera, lo que también ayudará a reducir la cartera atrasada. Estas tácticas también permitirán a la Cooperativa ser líder en el mercado y mantener una posición fuerte.

En el estudio que realizó Roldan (2016) en cuanto a la tasa de morosidad en España, puede ser perjudicial para el funcionamiento óptimo porque las inversiones privadas son demasiado débiles

o se ignoran como resultado de las normas y reglamentos sin ninguna palanca legal ni otro tipo de protección posterior de las deudas vencidas. La reforma de la ley para permitir el pago influiría significativamente y así evitar una importante cantidad de atrasos.

La Revista Académica Internacional de Uganda investigó las razones, los métodos y las prácticas de gestión de la morosidad en los bancos comerciales. Fue posible señalar los principales factores que contribuyen a la morosidad, entre los que se encuentran la debilidad de las circunstancias económicas, la mala selección de clientes, la falta de acciones de seguimiento, una evaluación inadecuada de la capacidad crediticia del cliente y un valor inadecuado del préstamo. (Atukunda, 2014)

Según la publicación brasileña de Administración FACES Journal, la estrategia es esencial para todas las empresas, ya que conecta el mundo interno de la compañía con el entorno en el que opera. Tanto si son proactivas como reactivas, las estrategias de una organización son cruciales para su supervivencia y éxito porque establecen las reglas básicas de la empresa y la ayudan a adecuar sus actividades al entorno en el que opera. (Fernandez y Agapito, 2007)

## **2.- Antecedentes nacionales**

Periche-Delgado y Ramos-Farroñan (2020) hicieron una investigación para describir cómo cambia la morosidad cuando las personas están confinadas en Covid-19. Debido a que la variable que se estudia no será alterada, Tiene un diseño no experimental y adopta un enfoque descriptivo. sobre 44 agencias y oficinas. Se utilizó como herramienta el manual de análisis documental, procesados a través del Software Microsoft Excel. Las principales conclusiones fueron que, entre 2016 y 2020, la morosidad de la empresa mostró una tendencia al alza como consecuencia de cuestiones macroeconómicas y microeconómicas, estas últimas como resultado la crisis financiera mundial provocada por Covid-19. En este sentido, El incumplimiento de los pagos del préstamo en los primeros 30 a 60 días influye en el aumento de la morosidad, producto de los déficits de compra de los clientes y/o cuestiones coyunturales, así como por la actual pandemia de coronavirus, que ha impactado negativamente en la economía de la mayoría de los peruanos.

Quiroz, M. et. al. (2020) realizaron un trabajo de investigación donde el fin de este

estudio fue establecer cómo se relacionan la gestión de las cuentas por cobrar y la gestión de la liquidez de la empresa de la Asociación Educativa Adventista Nororiental. Se creó una técnica que utiliza una metodología cuantitativa y un diseño transversal, correlacional, no experimental. Se creó utilizando datos de una muestra de 43 empleados de ambos sexos, el cuestionario de gestión de cuentas por cobrar y el cuestionario de liquidez fueron las herramientas utilizadas. Se concluyó que el manejo de los créditos no afectó en absoluto a la liquidez de la empresa ASEANOR.

Mantilla y Huanca (2020) han realizado investigaciones con el fin de encontrar la conexión entre las cuentas de crédito y la liquidez de GF Alimentos del Per S.A.C, con sede en el Cercado de Lima. Este estudio emplea el método retrospectivo y una estrategia cuantitativa, empleando las metodologías descriptiva e inferencial. Se determinó que la empresa puede adherirse puntualmente con sus compromisos de corto plazo con terceros sin comprometer sus metas económicas y financieras; además se determinó que está significativamente correlacionada con los índices utilizados para evaluar las cuentas por cobrar.

Nolazco et. al. (2018) emprendió un estudio para ver cómo los estados financieros de la compañía de servicios se veían afectados por la situación de las cuentas por cobrar. Este estudio incluyó un enfoque híbrido, un diseño holístico, una técnica de entrevista y una metodología inductiva y deductiva. Los hallazgos de la mayor parte del activo circulante estaban formados por cuentas por cobrar que corresponde el 16,34% del total del activo en 2016, el 18,30% en 2017, pero que los resultados del año siguiente, 2018, no fueron los mejores al representar el 31,72%. Debido a la falta de proceso en los cobros, el periodo de cobro en 2018 fue de 15,92 veces a lo largo del año, y el cobro se realizó cada 22,62 días.

Núñez, L (2017) concluye que el sistema que tienen es el mayor problema de su investigación sobre el sistema IVRS para mejorar la gestión en una sociedad de Jaén, ya que, en el momento que un cliente pague, lo que conlleva a retrasos administrativos y problemas técnicos como quejas de los usuarios o doble facturación. De ello se desprende la necesidad de crear un manual del proceso de cobro, formación de los consumidores para permitir el desarrollo de un sistema de información para verificar un pago concreto dentro de una relación de cobros, así como mejorar la comunicación interna entre los colaboradores para evitar futuras molestias.

### **3.- Antecedentes locales**

Santamaría (2021) realizó un estudio en Chiclayo con el objetivo principal de sugerir una correcta estrategia de cobro para disminuir el nivel de mora en el establecimiento educativo; este trabajo investigativo se desarrolló bajo el método descriptivo y proyectivo con un diseño no experimental y transversal, utilizándose técnicas como la encuesta y la entrevista, el instrumento que se utilizó constó de 12 ítems que fueron aplicados a 80 apoderados. Los resultados más resaltantes que se obtuvieron fue que la institución educativa tiene deficiencia en la gestión de cobranza, no disponen de canales o procedimientos de cobro que fomenten o ayuden al pronto pago, de esta manera se requiere implementar estrategias para evitar el incremento de morosidad.

Tigre (2020) El objetivo de este estudio es sugerir tácticas de recolección para menorar la evasión fiscal en la Municipalidad Distrital de La Victoria. La entrevista sirvió como herramienta de recogida de datos en un enfoque descriptivo basado en un diseño no experimental. Se determinó que las áreas de recaudación de la Municipalidad Distrital de La Victoria carecen de un perfil actualizado de los contribuyentes del distrito, así como la falta de empleados que informen al personal administrativo sobre el pago de impuestos e incluso la falta de capacitación para notificarles el destino de los impuestos.

En el trabajo realizado por Romero, L. (2019) Dado que en esta evaluación es posible observar un excesivo retraso en los pagos por los clientes de las comunidades remotas, se deduce que las estrategias de cobro de la empresa para disminuir los pagos atrasados de los clientes, en general, de un diseño o plan de cobro centrado en la realidad de sus clientes. Por lo tanto, la evaluación debe ser cuidadosamente especificada antes del pago del préstamo para impedir problemas pendientes y tener en cuenta un mejor pago.

Guevara (2018) al observar las tácticas de gestión de cobro propuestas por el I.E., se sugirieron estrategias para recordarles condiciones de pago por mensaje de texto, evitando los retrasos e intercambio de mensajes con el cobrador. Debido al inadecuado mecanismo de cobro, había mucha morosidad, así como el lugar de pago, dado que, el pago sólo se realizaba en la propia escuela durante las horas en que los instructores trabajaban, esto es un gran inconveniente..

### **4.- Bases teóricas**

## **1. Cuentas por cobrar.**

### ***1.1. Definición***

Ortega, et. al. (2010), enumeran los componentes de las cuentas comerciales por cobrar a terceros por las subcuentas por cobrar a entidades o individuos a los que la empresa vende bienes y presta servicios vinculados a su actividad económica, es decir, que deben a la corporación ya sea por el acto de comprar bienes y/o la prestación de servicios en relación con la operación de la línea de negocio. Por lo tanto, la venta de bienes que no comprenden actividades intrínsecas al tipo de ejercicio no corresponde clasificarse en cuentas por cobrar comerciales -terceros.

Según Meza (2007) Los créditos de una empresa son las sumas que le deben sus clientes. Hay cuentas por cobrar que están vinculadas a las actividades económicas de la empresa y cuentas por cobrar que no están relacionadas con las actividades de la empresa. Para obtener cuentas por cobrar que no son generadas por las operaciones de la empresa se utilizan una serie de actividades, como los préstamos y anticipos que la empresa concede a los trabajadores. La causa de las cuentas por cobrar comerciales son las operaciones cotidianas de la empresa e incluyen los saldos de clientes por ventas a crédito de productos o servicios.

Los créditos que una empresa entrega a sus clientes como contraprestación por la compra de bienes o servicios es llamado cuentas por cobrar. Para la gran cantidad de las organizaciones, estos activos corrientes son inversiones importantes, además de representar un porcentaje considerable de los activos totales; por ello, es fundamental que las empresas mejoren sus procesos de cobro en tiempo y forma, ya que los retrasos excesivos perjudican la liquidez.

Las cuentas por cobrar es una palabra que se refiere a la emisión de crédito empresarial a los consumidores por un tiempo determinado; en general, es un instrumento que es utilizado por la organización para las estrategias de marketing que impulsan las ventas. (Higuerey, 2007)

Aguilar (2013), por su parte, considera que las cuentas por cobrar de una empresa son un indicador de su solvencia general ante un cliente. Además, estas cuentas se utilizan para hacer un seguimiento de los derechos generados por las ventas, que pueden convertirse en efectivo más adelante.



### ***1.2. Objetivo de cuentas por cobrar***

Supone el registro de todas las transacciones relacionadas con la deuda de los clientes, ya estén documentadas por facturas, pagarés u otros documentos derivados de contratos en el mundo empresarial con el fin de realizar una transacción u ofrecer un servicio. Dado que la empresa debe documentar correctamente todas las transacciones relacionadas con estos efectos por cobrar, ya que se consideran activos, también es crucial asegurarse de que no se conviertan en dinero en efectivo al perder su formalidad.

Según, Aguilar (2013) argumenta que la función de las cuentas por cobrar es mantener el control de todas las transacciones provocadas por la deuda de los clientes, ya sea a través de facturas, boletas, recibos u otros papeles utilizados en los cobros originados por la compra de productos y/o servicios prestados. Dado que los citados instrumentos de cobro son un componente del activo de la empresa, ésta debe mantener el control de todas las transacciones que los involucran para evitar su depreciación.

- A. Reducir o prevenir los índices de rotación en las empresas.
- B. Mejorar la relación: Esto se consigue inculcando un sentimiento de importancia en el consumidor, que es fundamental en cualquier empresa.
- C. Recuperar la deuda, facilitando el negocio y minimizando la cantidad adeudada.
- D. Mejorar el modo en que los consumidores ven sus deudas y pagos.
- E. Disminuir el costo del cobro.
- F. Rentabilizar el negocio: configurarlo de forma que se produzca un crecimiento.
- G. Identificar y evitar futuras faltas de pago.

### ***1.3. Relación con el cliente***

Es uno de los aspectos más ventajosos de la gestión empresarial moderna, ya que permite identificar las demandas de los consumidores, sus preferencias y determinadas aptitudes, permite desarrollar una organización de mensajería para tomar decisiones y la actuación que sea

mutuamente beneficioso (Guadarrama y Rosales, 2015)

#### ***1.4. Estrategia de cuentas por cobrar***

Kootz y Weihrich (citados por Rivas, 2014), son todos los actos que hay que planificar y ejecutar, además de dar toda la información sobre cómo será la recaudación por adelantado. Se simplifica hasta el punto de que se asemejan al objetivo a largo plazo de una empresa, para personalizar todos sus servicios, ofreciendo un marco para dirigir asegurando los recursos necesarios para hacerlo.

#### ***1.5. Fases de las cuentas por cobrar***

Según Morales y Morales (2014), los pasos de la recogida son los siguientes:

1) Prevención: Medidas adoptadas antes de la fecha de cobro para evitar el no cumplimiento de pago por parte del cliente y así evitar un aumento a corto plazo de las cuentas por cobrar.

2) Cobro: Cobrar en la fecha acordada o según la promesa de pago, informando previamente a los clientes que serán sus clientes puntuales o morosos. De esa manera se decide efectivamente si se continúa o no con la conexión, ya que se considera que aún siguen siendo unos clientes rentables incluso en mora.

3) Recuperación: Cualquier acción que se realice después de cobrar el dinero, que luego se convierte en un recurso para las diversas operaciones que realiza la empresa. Además, si el cliente incumpla sus obligaciones, es decir, encontrarse en mora; la empresa no lo considera rentable y decide terminar la relación de manera definitiva.

4) Extinción: Tras el cobro, estas cuentas se considerarán liquidadas contablemente sólo si se han pagado, es decir, si se ha realizado el débito correspondiente.

#### ***1.6. Tipos de cuentas por cobrar***

Horngren, et. al. (2010) identifican dos formas principales de las cuentas por cobrar:

Las cuentas comerciales (por cobrar), otro nombre para las cuentas por cobrar, se refiere a

las sumas adeudadas por las ventas a crédito a los clientes. Al combinar todas las cuentas por cobrar a los clientes, sirven como cuenta de control. Una cuenta del libro mayor conocida como cuenta de control recoge las cuentas subsidiarias asociadas. Además, las empresas mantienen un libro mayor para saldos de cuentas pendientes de cada cliente. Este libro mayor de clientes, también conocido como libro subsidiario o auxiliar, proporciona información sobre cada cliente que se resume en la cuenta de control.

Los efectos por cobrar reflejan el derecho a recibir una determinada cantidad de efectivo de un cliente o de otra entidad en el futuro. Por lo general, un efecto por cobrar incluye un cargo por intereses. El deudor de un pagaré se compromete a realizar un pago al acreedor en un momento futuro predeterminado conocido como fecha de vencimiento. Un pagaré es un escrito que sirve como prueba del compromiso y está firmado por el acreedor y el deudor. Los activos corrientes son los pagarés que tienen una fecha de vencimiento de un año o un lapso menor. Los pagarés con vencimiento superior a un año se consideran a largo plazo y forman parte de los activos no corrientes.

Del mismo modo, Aguilar (2013) señala que las siguientes categorías se utilizan para clasificar las deudas por cobrar. Créditos comerciales: comprenden las cuentas de los clientes y se generan en el curso de la venta de bienes y/o prestación servicios en el día a día. Los créditos procedentes de fuentes distintas a las ventas y/o servicios prestados se denominan créditos de otros deudores. Se generan como resultado de diversos procesos para los cuales fueron creadas, incluyendo préstamos a empleados u otros.

### ***1.7. Sistema de cobranza***

Según Montaña (citado por Rivas, 2014), Para tener una contabilidad precisa u organizada es necesario poner en marcha un sistema de recaudación. El objetivo principal de un sistema de recaudación es recuperar los ingresos de la empresa. Es importante destacar que un sistema de recaudación sólido permite a la empresa manejar muy bien su periodo de gestión.

### ***1.8. Sistemas de cobranzas estratégicas para prevención de moras tempranas***

En las primeras etapas de la morosidad, uno de los métodos más eficaces para acrecentar su tasa de recuperación es desarrollar un seguimiento y utilizar estrategias de gestión de la deuda

de inmediato (Barboza, 2013)

a) SMS masivos: Recuerdan a los clientes las fechas de pago y sirve como medida preventiva. Suele enviarse como mensaje de texto a varios números de teléfono móvil o direcciones de correo electrónico de los clientes, conteniendo información sobre el saldo que hay que pagar; de esta forma, al recordar y especificar, actúa como aviso y recordatorio.

b) Autoservicio: Si se implementa una estrategia adecuada, los individuos morosos deben recibir información sobre sus atrasos de manera rápida y sencilla a través de una aplicación de consulta automatizada que esté accesible las 24 horas del día, los siete días de la semana, lo que permite a los trabajadores centrarse en otras tareas que requieren su atención. Así, los morosos tendrán acceso rápido y fácil a la información sobre su saldo y relación de deuda con la institución en cualquier momento, la empresa también está al tanto de las fechas de cumplimiento de cada período previsto para los pagos a plazos y la solicitud de facturas, que pueden ser emitidas a través de una variedad de plataformas electrónicas y en línea.

c) Recados de voz enviados mediante IVRs entrantes: Cumple una función similar a la de los SMS, con la diferencia de que el uso de este sistema permite establecer un CRM o preguntar más por los datos personales de los consumidores. Junto al mensaje automatizado, que puede ser estándar o personalizado para cada cliente, existe otra posibilidad, y es que un colaborador o representante de la entidad se comuniquen con el cliente en ese momento para explicar las diferentes consultas o redirigirlo al sistema automático, que le permite verificar y consultar sus deudas, así como las fechas en las que vencen los plazos de cancelación de las mismas. Entre los diversos beneficios que podemos rescatar con la aplicación de este sistema se encuentran el personal adecuado y capacitado para el óptimo procesamiento de la información personal por hora, así como los gastos mínimos, sin mencionar la corta duración de las llamadas, lo que da a los empleados más flexibilidad para cumplir con tareas especializadas.

d) Marcación predictiva: Esto requeriría la información de contacto del deudor para iniciar las llamadas automáticas y mantener el contacto con el deudor; cuanto mayor sea la tasa de llamadas, mayor será el efecto de aumentar los pagos por parte de los clientes. Éste también es otro método eficaz para recordarles que tienen pendiente por realizar un pago.

### ***1.9. Políticas de cobranza***

J. Brachfeld (citado en Pinedo, 2013) dice que la parte crítica de las políticas de cobranza es reducir unilateralmente los procesos o combinar los criterios para las quejas o reclamaciones presentadas; y gestionar las deudas pendientes.

Según Ettinger y Golieth (2000) las políticas y los procesos de cobro de cada empresa son únicos, lo que garantiza el pago puntual de las cuentas por cobrar; es de vital importancia que el gerente o el gestor financiero garantice que estos procesos se sigan correctamente durante todo el proceso del cobro.

Hay cuatro (4) razones por las que se requiere la recolección.

a. Cuando el pago aún no está resuelto y se acerca la fecha acordada, es decir, cuanto más se retrase el pago, mayor es la posibilidad de que acabe siendo un incobrable y represente una pérdida.

b. Si a un cliente no se le comunican sus deudas en tiempo y forma, experimentaría una cautela maliciosa de seguir comprando, lo que provocaría un aumento de su deuda, que se traduciría en más ventas perdidas por la lentitud del cobro.

c. Una política de cobro debe ser clara para que sus consumidores la entiendan, pero también debe representar el respeto mutuo del acreedor y del cliente, lo que se traduce en una mejor respuesta por parte del cliente.

d. Las políticas de cobro de la empresa, son aquellos aspectos que proporcionan al cliente una percepción de la empresa a la hora de conceder un crédito, ya que se incorporarán normas a seguir que influyen de manera directa en la rapidez de los pagos.

## **2. Índice de morosidad**

### ***2.1. Definición***

Del mismo modo, los índices de morosidad se tienen en cuenta por línea de negocio para llegar a la cartera bruta total. Se trata de la cuantificación de una cartera de créditos o morosos

dentro de la cartera total.

Según Quiroz (2016), En el contexto de la microfinanciación, la morosidad se define como el incumplimiento o devolución tardía del préstamo que se prometieron en una fecha determinada para el desarrollo de la empresa.

De la misma manera, se piensan que es una verdad inimaginable que atenta contra los intereses recaudatorios que se pretenden con la solvencia, ya que no se cumplen las fechas de pago; es decir, es la incapacidad de pago que se traduce en obligaciones para el acreedor (González y García, 2012)

## ***2.2. Niveles de morosidad***

La morosidad se produce como resultado de dificultades específicas internas o externas a las que se enfrentan las personas u organizaciones, como el desempleo, el endeudamiento excesivo o incluso una pandemia que afecte a todo el mundo.

Porcentajes de morosidad: se especifica en normas o criterios de medición y se valora sobre la capacidad de una empresa para amortizar sus costes, ya que el porcentaje "X" indica que es normal, el porcentaje "Y" indica que es peligroso, y así sucesivamente.

## ***2.3. Motivos de incumplimiento de pago***

A menudo, la razón principal de la falta de pago se debe a que los adeudados que necesitan o se benefician de una prestación como la enseñanza no son alertados a tiempo para realizar los pagos de la deuda a tiempo. (Morales, 2017)

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **Diseño metodológico**

Guevara (2018) investiga el tema con una realidad concreta para que el estudio pueda realizarse es descriptiva y proyectiva, ya que se recogieron y analizaron datos sobre el índice de morosidad dentro de la institución educativa “Un Nuevo Pátapo”, para contribuir a su disminución. Descriptiva, que describe la actualidad del objeto de la investigación se explica a través del análisis de varias teorías, y también se exponen las particularidades de la investigación dentro del sistema de gestión de la recolección de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”.

Proyectiva: Porque su objetivo es diseñar un sistema eficaz de gestión de cobros, se establece una alternativa como consecuencia de los hallazgos para lograr una solución a la problemática identificada y al mismo tiempo satisfacer una demanda existente en la región y en toda la institución.

### **Población y muestra**

#### **Población**

La unidad de análisis a considerar en esta investigación corresponde a los padres de familia del nivel secundario “Un Nuevo Pátapo” de la ciudad de Pátapo. En tal sentido, la población estará conformada por 152 padres de familia, del primero a quinto grado de secundaria.

Grado	Cantidad
Primero	45
Segundo	20
Tercero	40
Cuarto	22
Quinto	25
N	152

## Muestra

En esencia, una fracción de la población constituye la muestra. Supongamos que, la población es un subconjunto de los componentes del conjunto cuyos atributos la caracterizan.. (Hernández et al., 2014)

Por razones de inaccesibilidad al total de la población, se trabajará con una muestra de 110 padres de familia y un directivo. Esta estimación se hizo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% utilizando la ecuación estadística de las proporciones de la población.

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

n= Tamaño de la muestra  
 Z= Nivel de confianza deseado  
 p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)  
 q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)  
 e= Nivel de error dispuesto a cometer  
 N= Tamaño de la población

## Muestreo

El muestreo elegido para esta investigación corresponde al probabilístico, de tipo estratificado, puesto que las unidades de análisis se distribuyen en estratos (cinco grados académicos). En este sentido, se aplicó el muestreo estratificado con afijación proporcional

Grado	Nº de sujetos en el estrato	Proporción	Muestra del estrato
Primero	45	29.6 %	33
Segundo	20	13.2 %	14
Tercero	40	26.3 %	29
Cuarto	22	14.5 %	16
Quinto	25	16.4 %	18
N	152	100.0%	110

## Técnicas de recolección y procesamiento de datos

Las técnicas que se empleó son una entrevista al director de la I.E. y además una encuesta, que contiene 12 ítems que se dirigirán a los instructores y ayudarán a recopilar datos



cruciales para el análisis posterior. Además, se empleará la entrevista dirigida al director de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, estará organizada con 12 ítems lo cual permitirá conocer la posición actual de la institución.

Utilizando una escala de Likert, los instrumentos que se utilizaron tuvieron una validez de 1 a 5, donde 1 denota estar muy en desacuerdo y 5 denota estar muy de acuerdo; con la cual conoceremos la situación actual de la institución educativa.

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **RESULTADOS**

Entrevista dirigida al director de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”

1.- ¿Considera importante el pago de pensiones?

Definitivamente que sí es muy importante; puesto que sin ellos no podríamos llevar a cabo ciertos compromisos, ni podríamos realizar o hacer nada, son un componente clave en la vida de la empresa.

2.- ¿Se comunican las fechas de pago de las pensiones a los tutores de los alumnos? ¿En qué oportunidades?

Así es, los días 24 de cada mes y los días 05 del mes siguiente.

3.- ¿Qué motivo considera por la que los padres de familia tardan en realizar sus pagos?

Un primer motivo sería un factor como la salud o el empleo, y el segundo es que, lamentablemente, la gente suele aplazar el pago de sus pensiones hasta el último momento y luego no lo hace.

4.- ¿Se realizan acuerdos de pago de la tutela para extinguir las pensiones de forma realista? ¿En qué momentos?

No se ha generado compromisos de pago.

5.- ¿Cómo cree que es la morosidad el año pasado, en términos de porcentaje?

Calculo que la tasa de morosidad sería de al menos el 40%.

6.- ¿Existe un área de cobranza y/o recaudación en la institución?

En realidad, no existe esa área.

7.- ¿Existe un personal designado únicamente a la gestión de la cobranza?

No hay persona determinada.

8.- ¿Existe un proceso de cobranza y/o recaudación?

A partir del 25 se les hace recordar la deuda de las pensiones, y fechas muy cercanas al fin de mes como el 29 o 30 se les notifica con un mensaje de texto de su deuda pendiente, se registra en un Excel.

9.- ¿Cree que la recuperación de las deudas puede verse obstaculizada por la recopilación inadecuada de información durante el procedimiento de recaudación, gestión y control de los créditos?

Claro que es significativo; si es que lo hubiera se podrían recuperar las deudas pendientes.

10.- ¿Cuál ha sido, en su opinión, el mayor reto del proceso de cobranza de la escuela?

La dificultad fundamental es que los cobros no son gestionados por una sola persona.

11.- ¿Existen métodos de gestión de la cobranza en la institución? ¿Cuáles son?

No, solo se utiliza el método convencional.

12.- ¿Cree que el uso de técnicas de gestión de cobro puede ayudar a reducir la morosidad? ¿Por qué?

Sí, en definitiva, una buena estrategia de gestión de cobros ejerce presión sobre los pagos, lo que permite a los padres gestionar mejor sus presupuestos y contribuye a que la institución pueda cumplir con sus obligaciones financieras.

## TABLAS Y FIGURAS

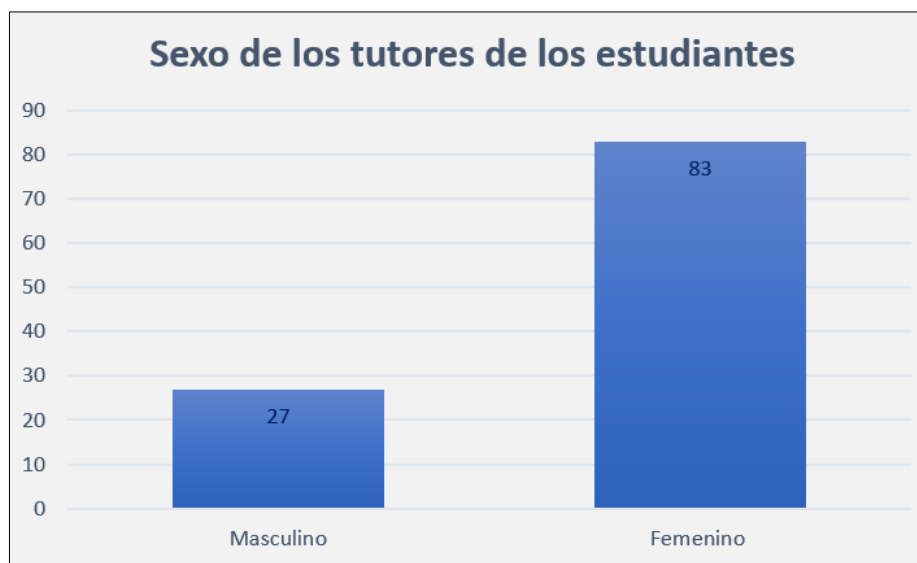
Datos sociodemográficos:

Tabla 1:

*Sexo de los tutores de los estudiantes*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Masculino	27	24.5
Femenino	83	75.5
Total	110	100.0

En la tabla 1, se observa que el 75.5% que equivale a 83 encuestados son mujeres, mientras que el 24.5% que equivale a 27 encuestados son varones.



*Figura 1: Sexo de los tutores de los estudiantes*

Tabla 2:

*Edad de los tutores*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Entre 20 a 25 años	2	1.8
Entre 26 a 35 años	18	16.4
Entre 36 a 45 años	68	61.8
De 46 a más	22	20.0
Total	110	100.0

En la tabla 2, se observa que el 61.8% que equivale a 68 encuestados pertenecen a la edad entre 36 a 45 años; el 20%, que equivale a 22 encuestados pertenecen a la edad de 46 a más; el 16.4% que equivale a 18 encuestados están entre la edad de 26 a 35 años y el 1.8% que son dos encuestados, oscilan entre la edad de 20 a 25 años.

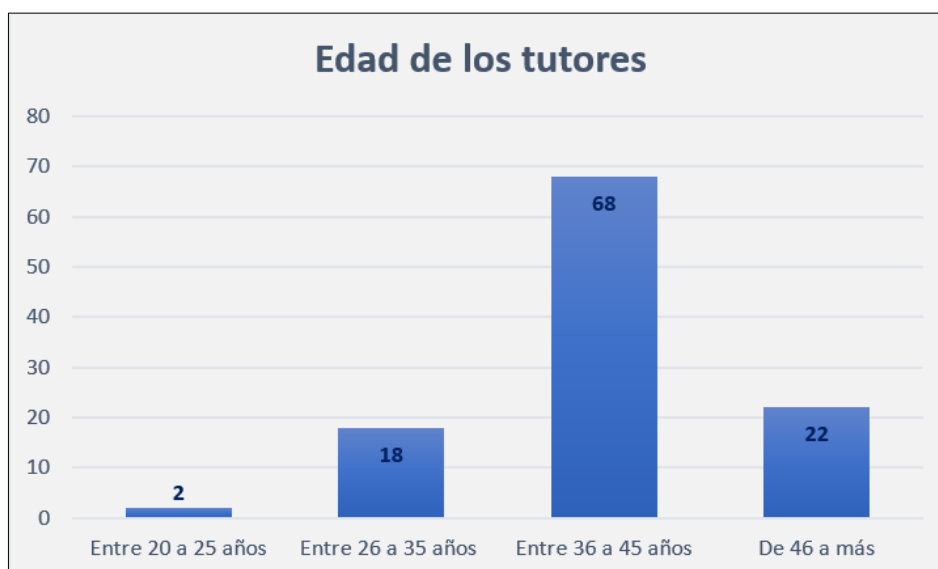
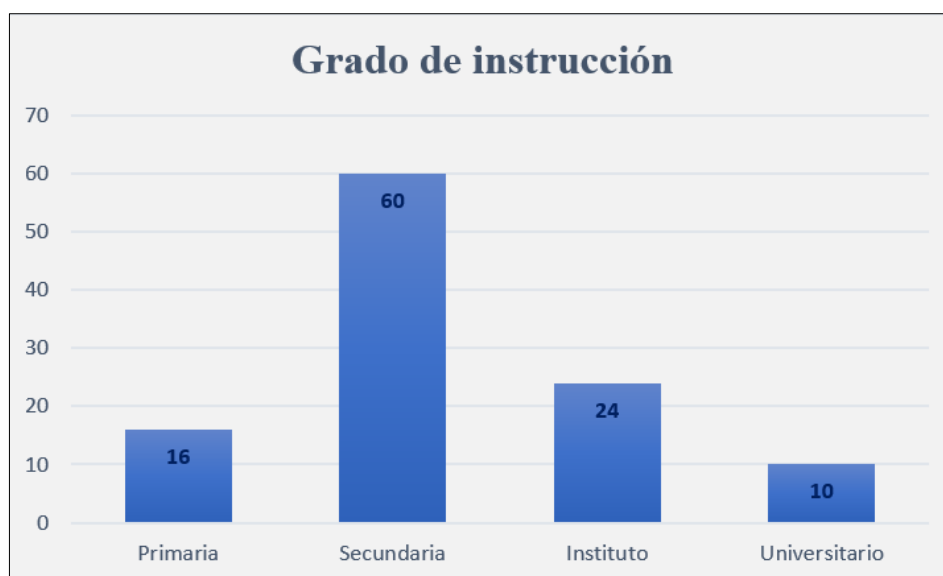
*Figura 2: Edad de los tutores*

Tabla 3:

*Grado de instrucción*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primaria	16	14.5
Secundaria	60	54.6
Instituto	24	21.8
Universitario	10	9.1
Total	110	100.00

En la tabla 3, se observa que el 54.6% que equivale a 60 encuestados tienen educación secundaria; el 21.8% equivale a 24 encuestados que han tenido estudio en instituto; el 14.5% que equivale a 16 encuestados tienen educación primaria y finalmente el 9.1% representa a 10 encuestados tienen educación universitaria.

*Figura 3: Grado de instrucción*

## Relación de clientes

Tabla 4:

*Fecha de liquidación de pensión*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	1	0.9
Desacuerdo	57	51.8
Indiferente	36	32.7
Acuerdo	9	8.2
Muy de acuerdo	7	6.4
Total	110	100.00

Se observa en la tabla 4, que el 51.8%, que representa a 57 encuestados indican que no se les genera la fecha de liquidación de pensión, el 32.7%, que son 36 encuestados son indiferente; el 8.2%, que representan 9 encuestados están de acuerdo; finalmente, el 6.4 % que representan a 7 encuestados están muy de acuerdo.

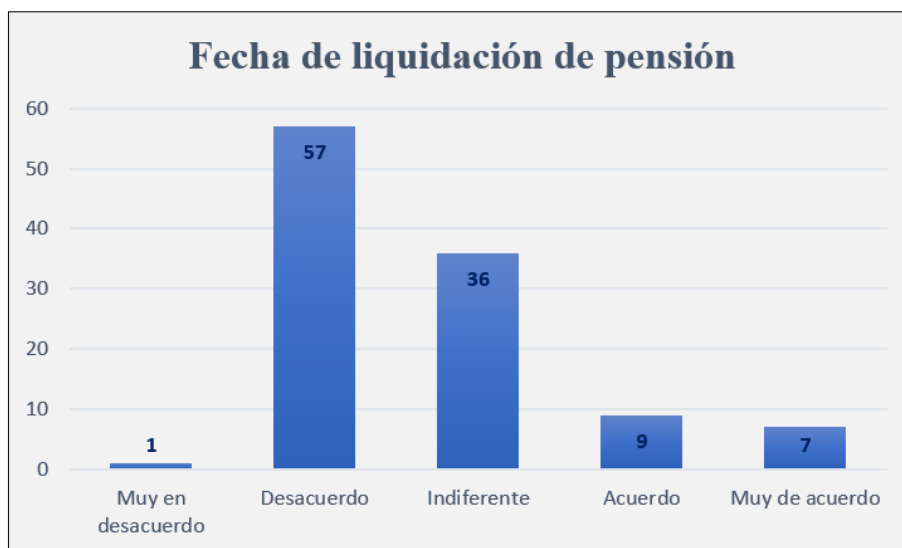
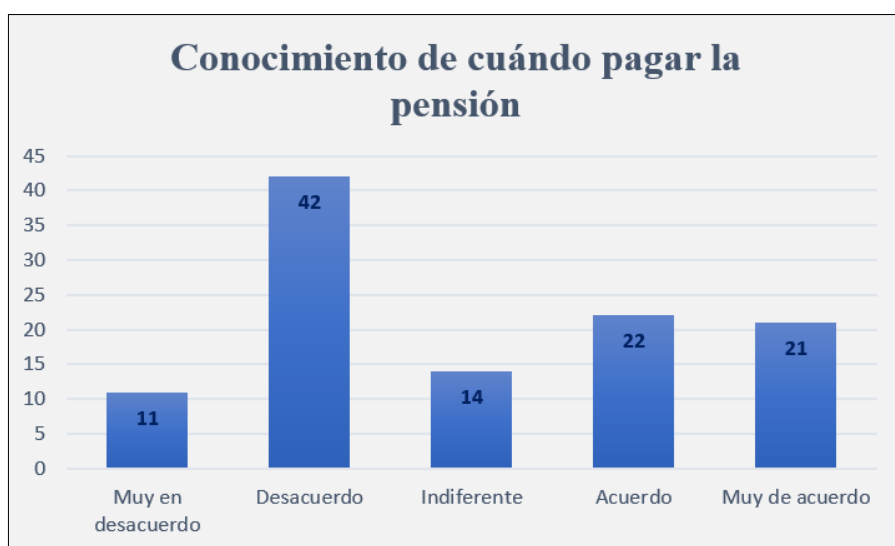
*Figura 4: Fecha de liquidación de pensión*

Tabla 5:

*Conocimiento de cuándo pagar la pensión.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	11	10.0
Desacuerdo	42	38.2
Indiferente	14	12.7
Acuerdo	22	20.0
Muy de acuerdo	21	19.1
Total	110	100.00

En la tabla 5, se observa que el 38.2%, que son 42 encuestados que indican que no tiene conocimiento de cuándo pagar la pensión; el 20%, que representan a 22 encuestados que están de acuerdo; el 19% que son 21 encuestados están muy de acuerdo; el 12.7% que representa a 14 encuestados son indiferentes; finalmente, el 10% que son 11 encuestados están muy en desacuerdo.



*Figura 5: Conocimiento de cuándo pagar la pensión*



Tabla 6:

*Conocimiento de la fecha límite para liquidación de pensión*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	16	14.5
Desacuerdo	45	40.9
Indiferente	30	27.3
Acuerdo	9	8.2
Muy de acuerdo	10	9.1
Total	110	100.00

En la tabla 6, se observa que el 40%, que representa a 45 encuestados, están en desacuerdo, porque desconocen el plazo de cancelación de la pensión.; el 27.3%, que representan a 30 encuestados que son indiferente frente a la fecha de cuando pagar; el 14.5%, representan a 16 encuestados que están muy de desacuerdo; el 9.1%, son 10 encuestados que están muy de acuerdo; finalmente, el 8.2%, son 9 encuestados que están de acuerdo.

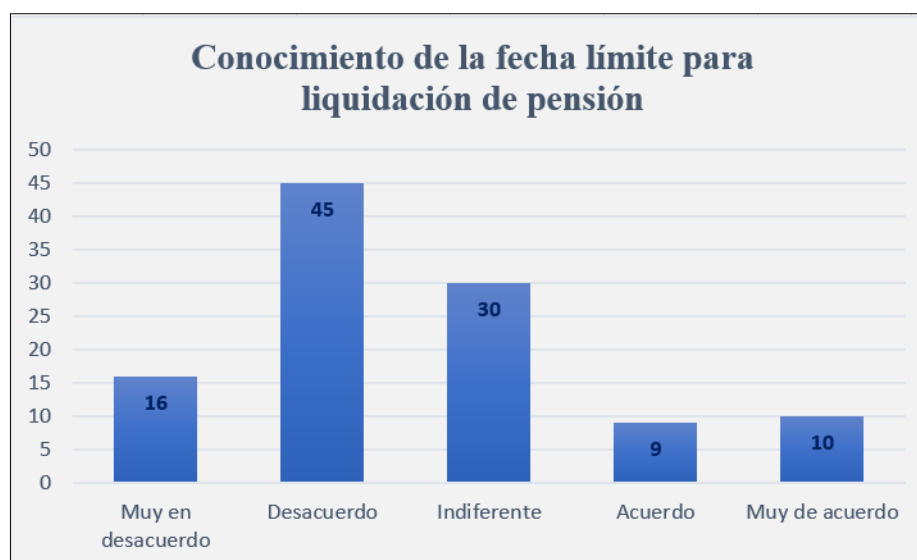
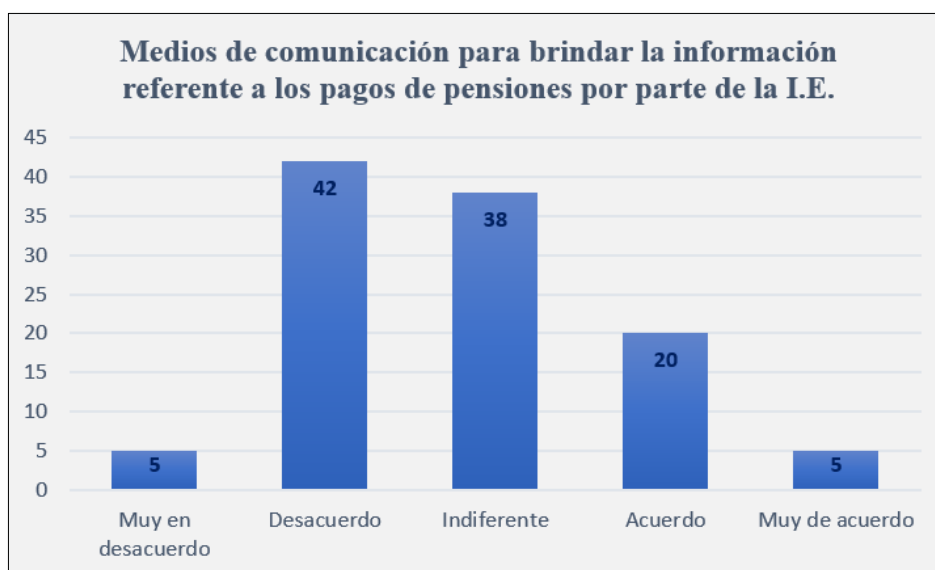
*Figura 6: Conocimiento de la fecha para liquidación de pensión*

Tabla 7:

*Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de pensiones por parte de la I.E.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	5	4.5
Desacuerdo	42	38.2
Indiferente	38	34.6
Acuerdo	20	18.2
Muy de acuerdo	5	4.5
Total	110	100.00

En la tabla 7, se observa que el 38.2%, que representa a 42 encuestados que están en desacuerdo con la información sobre los pagos de pensiones realizados por el I.E. brindada por los medios de comunicación; el 34.6%, son 38 encuestados son indiferentes; el 18.2%, son 20 encuestados que están de acuerdo; finalmente, el 4.5%, que representan 5 encuestados están muy de desacuerdo.



*Figura 7: Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de*

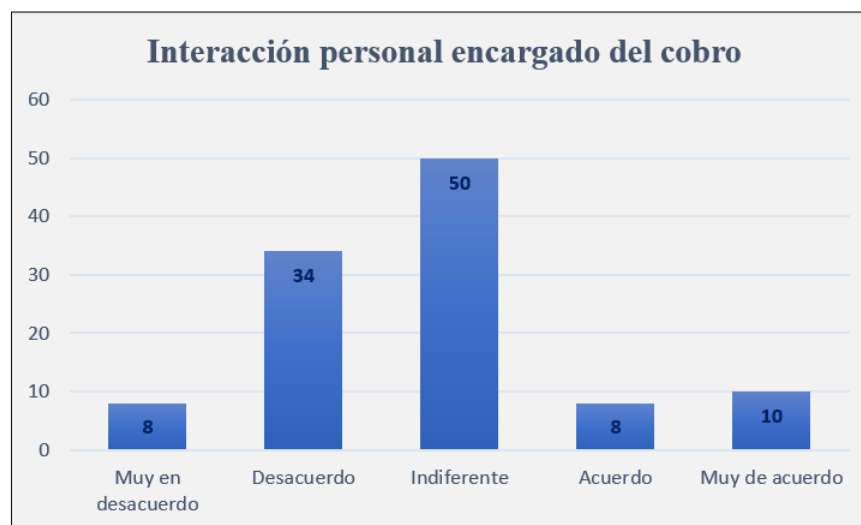
*pensiones por parte de la I.E.*

Tabla 8:

*Interacción personal encargado del cobro*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	8	7.3
Desacuerdo	34	30.9
Indiferente	50	45.5
Acuerdo	8	7.3
Muy de acuerdo	10	9.0
Total	110	100.00

Se observa en la tabla 8, que el 45.5%, que representa a 50 encuestados son indiferente con la interacción con el personal encargado del cobro; el 30.9% son 34 encuestados que están en desacuerdo; el 9.0%, que representan 10 encuestados están muy de acuerdo; finalmente, el 7.3% que son 8 encuestados están muy en desacuerdo.



*Figura 8: Interacción personal encargado del cobro*

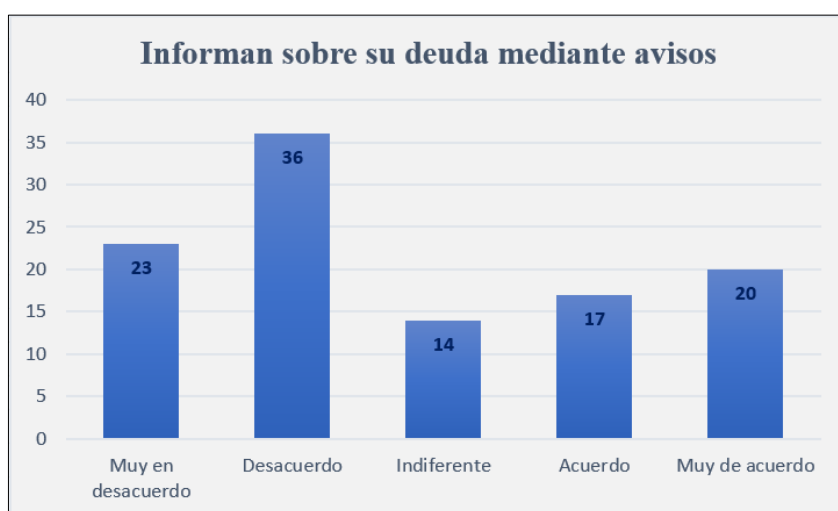
## Sistema de cobranza

Tabla 9:

### *Informan sobre su deuda mediante avisos*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	23	20.9
Desacuerdo	36	32.7
Indiferente	14	12.7
Acuerdo	17	15.5
Muy de acuerdo	20	18.2
Total	110	100.0

En la tabla 9, se observa que, el 32.7%, representan a 36 encuestados que están en desacuerdo con referencia a la información sobre su deuda mediante avisos, es decir, que no reciben avisos de sus deudas; el 20.9% son 23 encuestados están muy en desacuerdo; el 18.2%, son 20 encuestados y están muy de acuerdo; el 15.5%, son 17 encuestados que están de acuerdo; finalmente el 12.7%, son 14 encuestados y manifiestan indiferencia.



*Figura 9: Informan sobre su deuda mediante avisos*

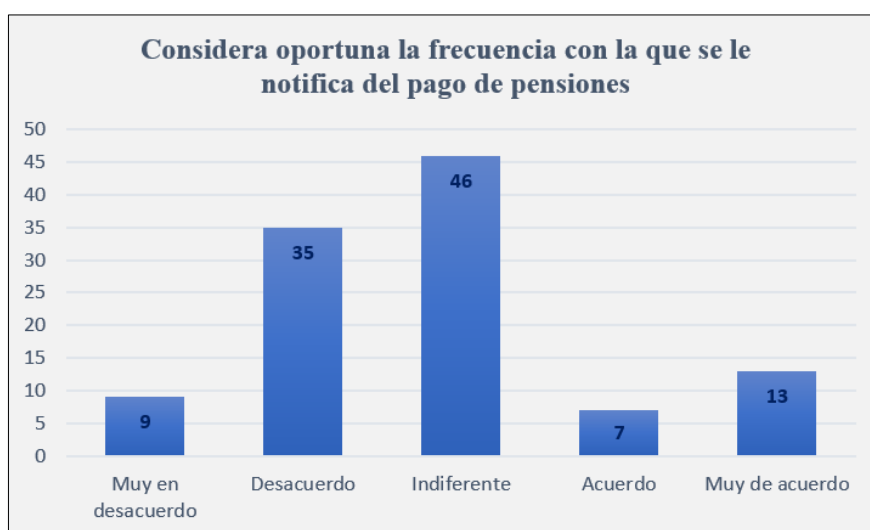
## Política de cobranza

Tabla 10:

*Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	9	8.2
Desacuerdo	35	31.8
Indiferente	46	41.8
Acuerdo	7	6.4
Muy de acuerdo	13	11.8
Total	110	100.00

En la tabla 10, se observa que, el 41.8%, representan a 46 encuestados y muestran indiferencia frente a la rapidez con la que se le informa del pago de su pensión; el 31,8% son 35 encuestados que están en desacuerdo; el 11.8%, son 13 encuestados que están muy de acuerdo y finalmente el 8.2% son 9 encuestados que están muy en desacuerdo.



*Figura 10: Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones*

Tabla 11:

*Dificultad para cancelar las pensiones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	8	7.3
Desacuerdo	10	9.1
Indiferente	16	14.5
Acuerdo	33	30.0
Muy de acuerdo	43	39.1
Total	110	100.00

En la tabla 11, se observa que, el 39.1%, representa 43 encuestados que están muy de acuerdo que tienen dificultad para cancelar las pensiones; el 30% son 33 encuestados que están de acuerdo; el 14.5% son 16 encuestados que son indiferente; el 9.1% son 10 encuestados que están en desacuerdo; finalmente, el 7.3% son 8 encuestados que están muy en desacuerdo.

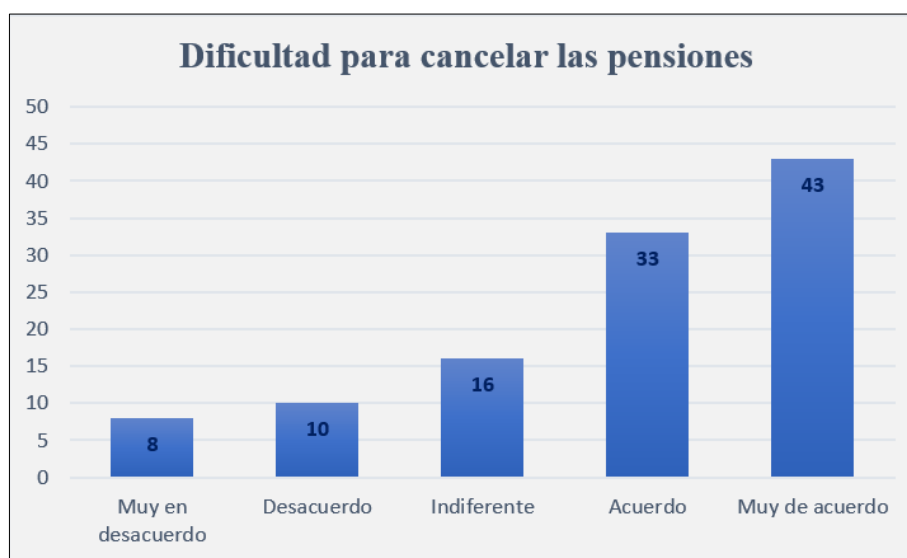
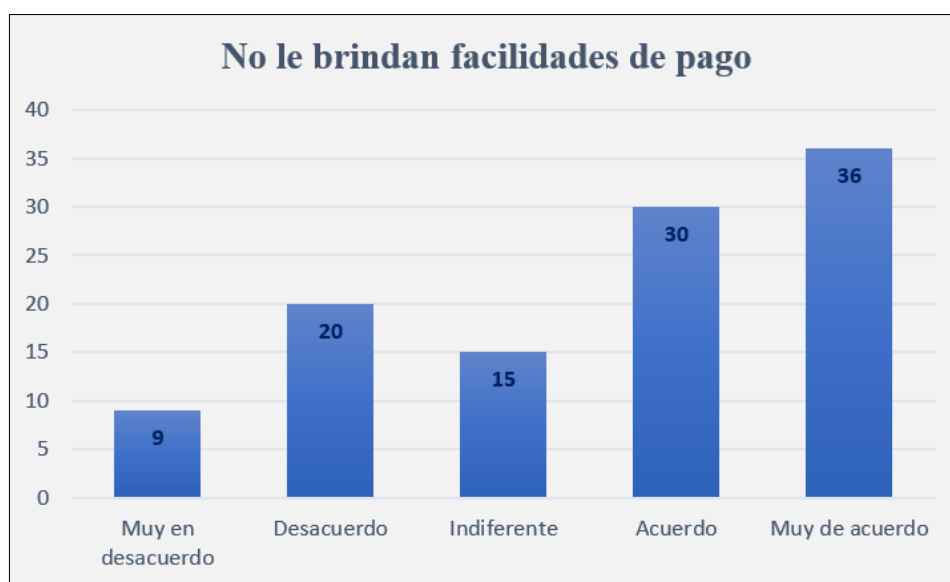
*Figura 11: Dificultad para cancelar las pensiones*

Tabla 12:

*No le brindan opciones de pago*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	9	8.2
Desacuerdo	20	18.2
Indiferente	15	13.6
Acuerdo	30	27.3
Muy de acuerdo	36	32.7
Total	110	100.00

Se observa en la tabla 12 que, el 32.7%, representa a 36 encuestados que están muy de acuerdo frente a que no se les da acceso a las opciones de pago; el 27.3%, son 30 encuestados que están de acuerdo; el 18.2%, son 20 encuestados que están en desacuerdo; el 13.6%, son 15 encuestados que son indiferentes; finalmente, el 8.2% son 9 encuestados que están muy en desacuerdo.

*Figura 12: No le brindan opciones de pago*

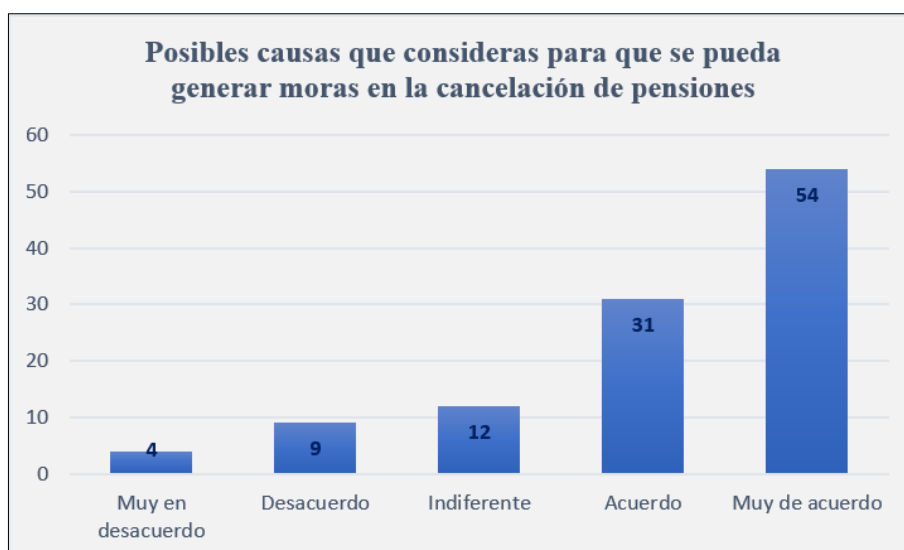
## Niveles de morosidad

Tabla 13:

*Posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	4	3.6
Desacuerdo	9	8.2
Indiferente	12	10.9
Acuerdo	31	28.2
Muy de acuerdo	54	49.1
Total	110	100.00

En la tabla 13 se observa que, el 49.1%, representa a 54 encuestados que están muy de acuerdo que existen posibles causas que generan moras en la cancelación; el 28.2%, son 31 de los encuestados están de acuerdo; el 10.9%, representa a 12 encuestados que son indiferentes; el 8.2%, son 9 encuestados que están desacuerdo; finalmente, el 3.6%, representan 4 encuestados que están muy en desacuerdo.



*Figura 13: Posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelada de pensiones*

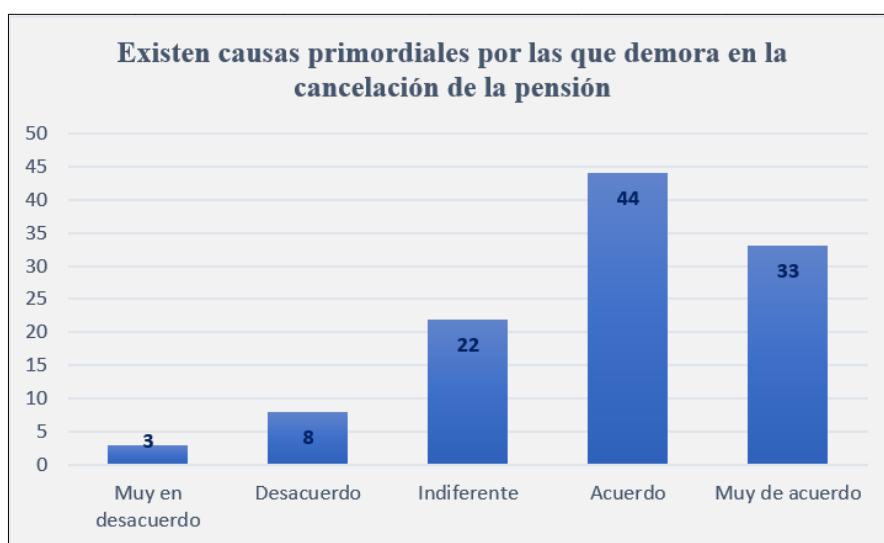


Tabla 14:

*Existen causas primordiales por las que demora en la cancelación de la pensión*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	3	2.7
Desacuerdo	8	7.3
Indiferente	22	20.0
Acuerdo	44	40.0
Muy de acuerdo	33	30.0
Total	110	100.00

Se observa en la tabla 14 que, el 40% representa 44 encuestados que están de acuerdo con que existen principales causas de los retrasos en la cancelación de las pensiones, el 30% que representan a 33 encuestado están muy de acuerdo; el 20% que son 22 encuestados son indiferentes; el 7.3%, son 8 encuestados que están en desacuerdo; finalmente, el 2.7% son 3 encuestados que están muy en desacuerdo.



*Figura 14: Existen causas primordiales por las que demora en la cancelación de la pensión*

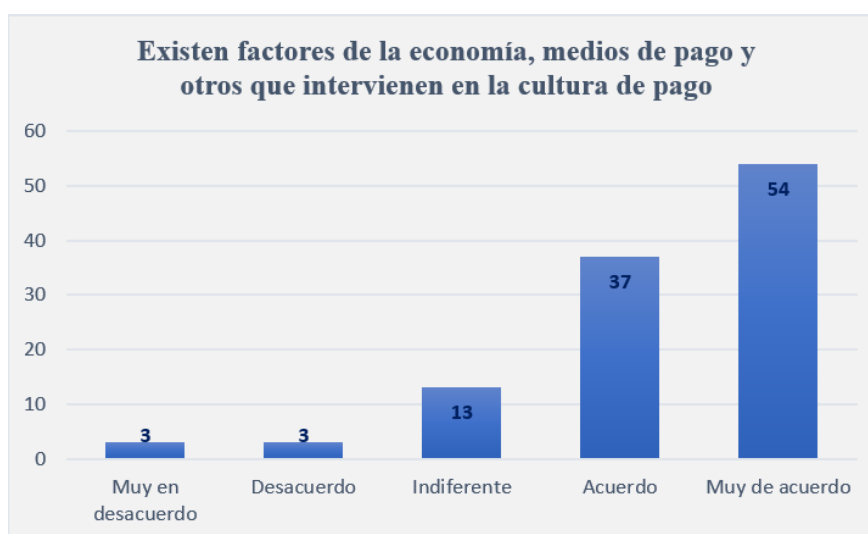
## Prevención

Tabla 15:

*Existen factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Muy en desacuerdo	3	2.7
Desacuerdo	3	2.7
Indiferente	13	11.9
Acuerdo	37	33.6
Muy de acuerdo	54	49.1
Total	110	100.00

En la tabla 15, se observa que el 49.1% representan a 54 encuestados que están muy de acuerdo con que la economía, los métodos de pago y otras variables influyen en la cultura de pago; el 33.6% representan 37 encuestados que están de acuerdo; el 11.9% son 13 encuestados que son indiferentes; finalmente, el 2.7% representan a 3 encuestados que están en desacuerdo y muy en desacuerdo.



*Figura 15: Existen factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago*

## DISCUSIÓN

En la investigación realizada se ha trabajado las variables control de cuentas por cobrar y el índice de morosidad, además se descubrió el problema de la tasa de morosidad alto y a su vez deficiencias dentro del I.E. como consecuencia de un control insuficiente de las cuentas por cobrar, se analizó la información obtenida a través de una entrevista al director de la I.E., además de la aplicación de un cuestionario a los tutores, motivo por el cual se propone como objetivo general diseñar una estrategia de control de cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, 2021. De la entrevista hecha al director, se tiene que cuenta una índice de 49.1% aproximadamente de morosidad, donde no cuentan con una persona encarga de la cobranza y que realiza de manera convencional, afectando la interacción con los instructores y su pronto pago, es decir, carece de un método eficaz de control de las cuentas por cobrar, resultado que es favorable por Rivas (2014) La adopción de un modelo de gestión de cobros mejora las capacidades organizativas de la organización, a la vez que aumenta la eficacia de la recaudación de ingresos para la corporación.

Los hallazgos a nivel de dimensión se suman a los resultados del cuestionario mencionados anteriormente. Así, en la dimensión relación de clientes, no se tiene una buena apreciación por parte de los tutores, ya que representa un 51.8% están en desacuerdo con la manera cómo surge la información, similar información manifiesta Lam y Zamura (2017) en su estudio sobre la creación de estrategias de crédito para la mejora de la gestión en Rino, la empresa descubrió que, para aumentar la liquidez, hay que establecer un entorno de trabajo positivo tanto para los clientes como para los empleados. También hay que utilizar el manual de cobros, con evaluaciones periódicas, y ofrecer a los clientes descuentos por pagar a tiempo y de esa manera evitar la morosidad.

En cuanto a la dimensión Sistema de cobranza, los resultados indican que el 32,7% de los clientes están insatisfechos con los avisos que envía la entidad para informarles de su deuda. Esto hace pensar en la investigación de Nuñez (2017) sobre el Sistema IVRS para la mejora de la gestión para una empresa de Jaén, donde el principal problema es que el usuario o cliente no está totalmente informado o no puede obtener la información completa, lo que conlleva un retraso administrativo y como mínimo, un retraso en el proceso de cobro.

En la dimensión Política de Cobranza , el resultado es 39.1% están en muy de acuerdo en que presentan dificultad para cancelar las pensiones y concuerda con la investigación realizada por Romero (2019) dado que en esta evaluación es posible observar un excesivo retraso en los pagos por los clientes de las comunidades remotas, se deduce que las estrategias de cobro de la empresa para disminuir los pagos atrasados de los clientes, en general, de un diseño o plan de cobro centrado en la realidad de sus clientes. Por lo tanto, la evaluación debe ser cuidadosamente especificada antes del pago del préstamo para impedir problemas pendientes y tener en cuenta un mejor pago.

La dimensión de niveles de morosidad los resultados obtenidos por cuestionario aplicado, tenemos un 49.1% y según los datos dados por la I.E. (anexo 01) se tiene un 48.5% de morosidad, coincide con el estudio de Roldan (2016) en cuanto a la tasa de morosidad en España, puede ser perjudicial para el funcionamiento óptimo porque las inversiones privadas son demasiado débiles o se ignoran como resultado de las normas y reglamentos sin ninguna palanca legal ni otro tipo de protección posterior de las deudas vencidas. La reforma de la ley para permitir el pago influiría significativamente y así evitar una importante cantidad de atrasos.

Finalmente, en la dimensión Prevención es evidente que 49.1% están en muy de acuerdo en que existen factores como el medio de pago que afectan de manera significativa, porque el calendario de cobro de las pensiones nunca es preciso ni puntual y siempre se pone a disposición del responsable, como en el estudio de Guevara (2018) al observar las tácticas de gestión de cobro propuestas por el I.E., se les aconsejó que utilizaran mensajes de texto para que se les recordara sus obligaciones de pago con el fin de evitar retrasos y mantener el contacto con el cobrador. Debido a los limitados esfuerzos de cobro y a un lugar de pago desfavorable -sólo se aceptaba el pago en la misma institución durante el horario de trabajo habitual de los tutores-, el grado de morosidad era bastante elevado.

## **CAPÍTULO V: PROPUESTA**

Título: Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, 2021

### **Presentación de la propuesta:**

Esta sugerencia se basa en la realidad de la institución educativa "Un Nuevo Pátapo" con respecto a sus cuentas por cobrar, lo cual impacta directamente en la liquidez. Esta es una de las principales justificaciones para sugerir un sistema efectivo de gestión de cobro, que incluya un procedimiento de cobro competente, personal de cobro capacitado y tácticas de cobro que permitan una mejor gestión financiera y una menor morosidad. Como resultado, se desarrollarán una serie de estrategias de cobranza, incluyendo algunos de los más sencillos para la relación con los clientes, un modelo de perfil profesional con especificaciones para un asistente de cobros, así como consejos para utilizar un sistema para la base de datos de clientes, de manera que su actualización sea automática, reduciendo la doble facturación, la pérdida de datos u otros inconvenientes futuros.

### **Fundamentación**

La propuesta se basa en la constatación de que ofrece beneficios significativos, implementando tácticas que permitirán a la institución ver mejoras en el proceso de cobranza, y desarrollando el potencial de los trabajadores a través de la formación en las materias que deben ser comprendidas y utilizadas para una correcta gestión, la mejora del compromiso con el cliente y la provisión de facilidades de comunicación y pago, asegurando el aumento de la eficiencia del proceso de cobranza.

### **Diagnóstico de la situación**

### **Visión**

Para el año 2025, la institución educativa "Un Nuevo Pátapo" habrá consolidado su posición como líder regional, habiéndose ganado elogios por el apoyo que brinda a la comunidad académica al empoderar a nuestros estudiantes para que marquen la diferencia en sus familias, la sociedad y el medio ambiente.

## Misión

Somos una escuela que desarrolla alumnos capaces con principios morales, humanos y cristianos a través de una atención individualizada.

## FODA

Fortalezas	Debilidades
Ubicarse en una institución líder del distrito y de la región. Docentes de alto nivel académico. Compromiso ferviente con los padres de familia.	Carece de estrategias para reducir la morosidad. No existe un personal capacitado para la cobranza efectiva. No existe un sistema (Software) para verificar los pagos de los tutores.
Oportunidades	Amenazas
Los padres de familia cuentan con el servicio de internet en sus hogares. Contar con redes sociales por donde se puede informar a los padres de familia de las actividades.	Aumento del desempleo de los tutores. Alto nivel de morosidad de años anteriores y del año actual.

## Objetivos de la propuesta

### Objetivo general:

Diseñar una estrategia de control de cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, 2021

### Objetivo específico:

Diseñar estrategias para mejorar y facilitar el pago de los padres de familia

Crear planes que den a los funcionarios más poder sobre las cuentas por cobrar.

### Desarrollo de la propuesta:

## ESTRATEGIA N° 01

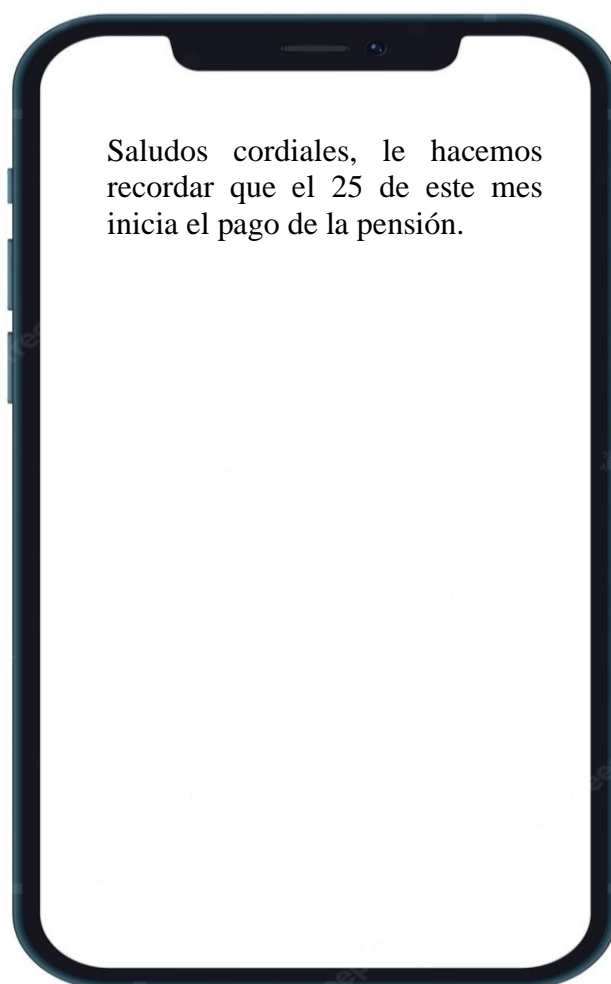
MEJORAS EN EL SISTEMA DE COBRANZA Y OFRECER INCENTIVOS A LOS TUTORES QUE CUMPLAN CON EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES.

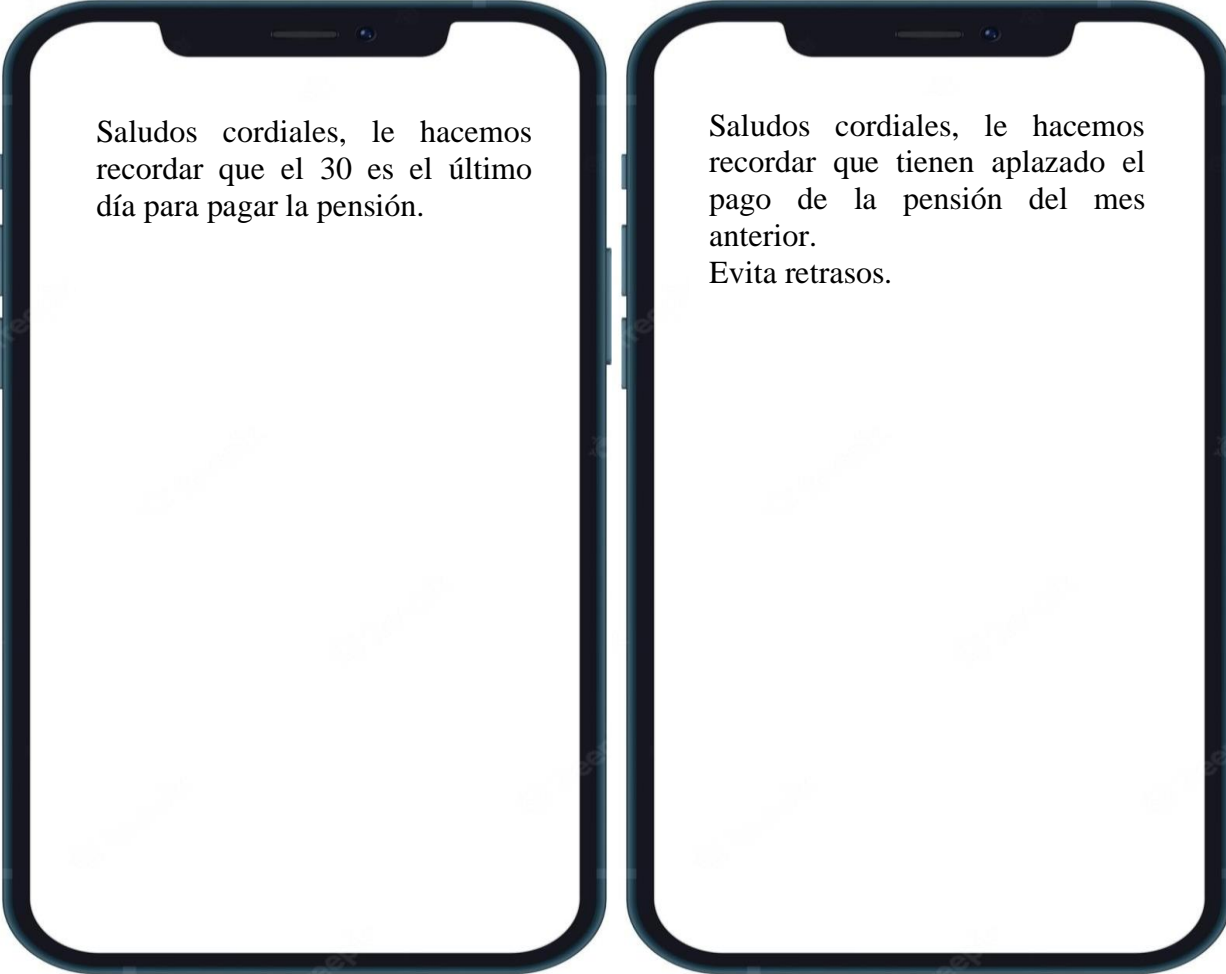
Objetivo: Crear un mecanismo de control de las cuentas por cobrar para mejorar la conexión con los padres.

Organización de actividades:

1.- Mensaje de texto:

Informar a los padres del próximo plazo de pago de la pensión para evitar retrasos. Los mensajes de textos serán enviados todos los 25 de cada mes.





Saludos cordiales, le hacemos recordar que el 30 es el último día para pagar la pensión.

Saludos cordiales, le hacemos recordar que tienen aplazado el pago de la pensión del mes anterior.  
Evita retrasos.



## 2.- Llamadas:

Para gestionar el cobro y renegociar el pago, manténgase en contacto con el tutor. Las llamadas se realizarán todos los meses el día 30.

Estructura de las llamadas, para recolectar información precisa.

--- Buenos días, le saluda (nombre de la persona encargada) de parte de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”

--- La razón por la cual me comunico con usted, es para hacerle recordar que ya se venció la fecha límite de pago de la pensión de su menor hijo.

--- ¿Qué día realizará el pago?

--- Recuerde que puede acercarse al colegio en horario de atención a padres de familia de 8.00am a 1:00pm

--- No olvide agendar nuestro número, y hacer las consultas necesarias por WhatsApp. Que tenga excelente día.

## 3.- Opciones de pago:

Incentivar a los padres de familia con promociones e incentivos.

Comprobante de pago	Al tutor se le entregará una carta de compromiso que deberá firmar al inscribir al alumno, en la que se compromete a realizar los pagos de la pensión según lo previsto.
Descuento / Sorteo	<p>Se ofrecerá un descuento del 10% al tutor que quiera cubrir las pensiones de sus alumnos de forma anual o durante todo el curso académico.</p> <p>Obtendrá un boleto para un sorteo a final de año que contendrá una pequeña cesta de Navidad como recompensa por pagar su pensión antes de la fecha de vencimiento.</p>

## ESTRATEGIA N° 02

## OPTIMIZAREMOS EL ÁREA ENCARGADA DEL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

Objetivo: Implementar un área de cobranzas que permitan a los colaboradores desarrollar un control de las cuentas a cobrar.

## Organización de actividades:

## 1.- Contratar al personal adecuado:

I.E. “UN NUEVO PÁTAPO” Área de cobranzas	
Denominación del cargo	Asistente de cobranzas
Nivel	Administrativo
Jefe inmediato	Administrador – director
REQUISITOS PARA EL PUESTO	
Licenciatura en administración de empresas, economía o contabilidad, ya sea técnica o de grado.	
Tiempo de experiencia	1 año mínimo en áreas similares
PERFIL DEL PROFESIONAL	
Compromiso, responsabilidad, respeto	
OBJETIVO	
Planificar y organizar los cobros de las cuentas del área de administración	
FUNCIONES	
1.- Responsable de mantener actualizado el estado de las deudas de los padres de familia. 2.- Llamar a los padres. 3.- Enviar mensajes de textos. 4.- Brindar la información a los clientes interesados, en el horario establecido. 5.- Mantener comunicación constante con el área contable, para que los estados financieros muestren la realidad de la empresa de forma fidedigna.	

### ESTRATEGIA N° 03

#### IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE

Objetivo: Implementar un sistema contable que permita llevar un correcto registro contable de las cuentas por cobrar.

Organización de actividades:

1.- Contratar a un ingeniero de sistemas

Deberá encargarse de elaborar un sistema contable, según los requerimientos de la institución educativa:

Ordene las cuentas por cobrar de cada cliente.

En el diario, enumerar las transacciones diarias en orden cronológico inverso.

Transferir la información al libro mayor.

Realizar balances de comprobación.

Obtener los estados financieros para su respectiva presentación.

DESARROLLO DE ACTIVIDAD	PRECIO	PERIODO
Contrato de un ingeniero de sistema.	1.200 soles	12 meses

#### Presupuesto

Actividades	Recurso humano	Recurso tecnológico	Materiales	Presupuesto Mensual
ADECUADO CONTROL DE CUENTAS POR COBRAR				
Mensaje de texto	Asistente de cobranzas	Línea Post-pago	Celular	S/. 1050.00
Llamadas	Asistente de cobranzas	Línea Post-	Celular	

		pago		
MEJORAMOS EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR COBRAR				
Registrar los asientos contables y elaborar los estados financieros	Contador	Software	Laptop/Computadora	S/. 1400.00
IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE				
Compra de un software contable - Anual	Ingeniero	Software	Laptop computadora /	S/. 100.00
TOTAL				S/. 2550.00

## CONCLUSIONES

Se concluye que la institución educativa “Un Nuevo Pátapo” con una gestión de cobro extremadamente deficiente o insuficiente debido a sus altos niveles de morosidad del 49,1%, debido a la impuntualidad del pago de los tutores o padres de familia, según la información recogida por parte del director de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”.

Según la documentación informada entregados por la institución presenta un 48.6% de morosidad que equivale a S/. 81252.00 soles

Se concluye que, los padres que no reciben información oportuna y suficiente sobre los plazos de pago que, son una de las diversas variables que inciden en la gestión de cobro y elevan el índice de morosidad, no lo recuerda o se olvidan ya que no se notifica; además, que no son motivados para un pago oportuno, debido a que no se cuenta con una persona encargada en el puesto de cobranzas, dedicado solo a esto.

Para una gestión eficaz y para que la información financiera refleje fielmente la realidad, se ha comprobado que disponer de un sistema contable para el registro, organización y control de la información necesaria para la elaboración de los estados financieros dentro del I.E. también, es necesario contar con un funcionario encargado del proceso de cobranza para implementar procedimientos de planificación y control y permitir el desarrollo de un procedimiento de cobranza exhaustivo.

## **RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la I.E. “Un Nuevo Pátapo” reforzar las tácticas actuales, ya que son demasiado anticuadas para el presente e insuficientes para convencer al padre o tutor para el pago oportuno, lo que hace que los gastos no se recuperen.

Se aconseja a la I.E. "Un Nuevo Pátapo" que implemente las estrategias sugeridas, que también abarcan los factores que afectan al pago, dando una dedicación de pago al inicio, suministrando también un medio de pago vía agente o pagos móviles, al tiempo que se les recuerda los pagos, con el fin de mejorar la interacción, además de motivarlos a pagar a tiempo con descuentos o sorteos.

Por último, se aconseja que se ponga en marcha un sistema de contabilidad y que se asigne personal al proceso de recaudación, formado para la mejor administración del sistema contable, y que cumpla con el perfil profesional.

## REFERENCIAS

Aguilar, V. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporación petrolera S.A.C. - Año 2012. [Tesis de Licenciatura]. Universidad San Martín de Porres.

Alarcón, G. (2018). Colegios con pensiones de más de s/ 1000 tienen niveles de morosidad de 30%. Lima, Perú.

Atukunda, S. (2014), Analytical Study Of Delinquency Management in Commercial Banks In Uganda A Case Of Stanbic Bank (U) Limited. International Academic Journal. Retrieved from: <http://dspace.mak.ac.ug/bitstream/handle/10570/4910/Atukunda-cobamsmasters.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Barboza, F. (2013). Gestión de cobranzas estratégicos para moras tempranas. Recuperado por <http://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-decobranzas-estrategicos-para-moras-tempranas>

Bravo, D. (2017). Crece morosidad en el pago de pensiones educativas. Bogotá – Colombia.

Canales, A. y Simeón, J. (2018). Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Carrera, S. (2017). Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015. Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Ettinger Richard, P. y Goliet David, E. (2000). La cobranza y sus estrategias 1Edición. España: Ediciones Gestión 1998.

Fernández Pereira, M., & Agapito, F. (2007). How, How Are Strategies Formed. *Revista de Administração FACES Journal*, 6 (3), 56-68.

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194016905005>

FICOMSA, Grupo Servicios Financieros. ¿Cómo afecta la morosidad a las empresas, Recuperada en: <http://www.ficomsa.com/comoafectalamorosidadalasempresas/>

González, A. y Vera, E. (2018) Incidencia de la gestión de ñas cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de la empresa hierros San Félix C.A. periodo 2011. [Tesis para optar el título de licenciado] Universidad Nacional Experimental de Guayana. [https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS\\_6/Contaduria\\_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf](https://www.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/ECONOMICAS_6/Contaduria_Publica/87%20a%20gonzalez.pdf)

Guadarrama, E. y Rosales, E. (2015). Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. análisis y reflexión teórica. República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf>

Guevara, H. (2018) Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativo deportivo ADEU Chiclayo. [Tesis para optar el licenciamiento] Chiclayo: Universidad de Lambayeque. <http://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/190>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Higuerey, A. (2007). Administración de cuentas por cobrar. Villa Universitaria: Universidad de Los Andes.

Horngren, H. O. (2010). Contabilidad.

Lam, E. y Zaruma, G. (2017) *Elaboración de estrategias crediticias para la mejora de gestión en Rino*. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.

Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 23(4), pp. 259-263. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2020.030>



- Meza, C. (2007). Contabilidad. Analisis de Cuentas. Costa Rica: EUNED.
- Morales Casto, J. A., & Morales castro, A. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo Editorial Patria.
- Nolazco, F., Ortiz, I. y Carhuanchu, I (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Revista Científica Espíritu Emprendedor TES* 4(1), p. 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Núñez Aguilar, L. (2017) *Sistema IVR para la mejora de la gestion de cobranza de la empresa consorcio de tecnología e innovación S.A.C., Jaén 2017*. Pimentel: Universidad Señor de Sipán.
- Ortega, R., Pacharres, A., & Díaz, R. (2010). Dinámica Contable Registro y Casos Prácticos. Lima: Ediciones Caballero Bustamante S.A.C
- Periche-Delgado, G. y Ramos-Farroñan, E. (2020) La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y crédito Raíz, Perú. *Investigación Valdizana*. 14(4). Pp.206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Pinedo, V. H. (2013). Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Quilo, E. (2017). Estrategias de Recuperación de Cartera para disminuir la Morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pijal en la Parroquia González Suárez. [Tesis de pregrado]. Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes- Ibarra. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5898/1/TUAEXCOMADM008-2017.pdf>
- Quiroz, D., Barrios, R. y Villafuerte, A. (2020) Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental. *Revista Balance's*. 7(10) <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>
- Rivas, J. E. (2014). Modelo de gestión de cobranza para el mantenimiento de las

relaciones con los proveedores en la empresa SPARZA CLUB. Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Roldan, M. (2016). *Tasa de Morosidad Española*. España : Universidad de Sevilla.

Romero Chicoma, L. (2019) *Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes del comercial Credisa- 2019*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Santamaría, A. (2021) Gestión de cobranzas para reducir el índide de morosidad en la I:E Frederick Sanger, Chiclayo 2020. [Tesis para optar el título de licenciado] Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8583>

Tigre, C. (2020) Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad tributaria en la Municipalidad Distrital de La Victoria – 2018. [Tesis para optar el título de licenciado] Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7130>

# **ANEXOS**

### Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO	PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, 2021.	<b>Pregunta general</b> ¿De qué manera un adecuado control de cuentas por cobrar reducirá el índice de morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”?	<b>Objetivo general</b> Proponer un control de cuentas por cobrar para reducir la morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”	El adecuado control de cuentas por cobrar mejorará el nivel de morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”	Variable independiente Cuenta por cobrar
	<b>Pregunta específica</b> ¿Cuál es la situación actual de la I.E. “Un Nuevo Pátapo” respecto a las cuentas por cobrar? ¿Cuál es índice de morosidad actual de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”?	<b>Objetivo específico</b> Evaluar el control de cuentas por cobrar actual de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, Identificar los factores que afectan el índice de morosidad del control de cuentas por cobrar de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, Diseñar una propuesta de control de cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad de la I.E. “Un Nuevo Pátapo”.		
	¿Cuáles son las estrategias de control de cuentas por cobrar que se deberán implementar en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”?			Variable dependiente Índice de morosidad




## Anexo 02: Operacionalización de variables






TÍTULO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad en la I.E. “Un Nuevo Pátapo”, 2021.	Cuentas por cobrar	Según Meza (2007) Las cuentas por cobrar de una empresa son las sumas que le deben sus clientes. Hay cuentas por cobrar que están vinculadas a las operaciones de la empresa y cuentas por cobrar que no están relacionadas con las actividades de la empresa.	Relación de clientes	Compromiso de pago Información de pago Comunicación Procesos	Entrevista Encuesta Cuestionario
			Sistema de cobranza	administrativos	
			Política de cobranza	Gestión de cobros Procedimiento de cobro	
	Índice de morosidad	Según Quiroz (2016), En el contexto de la microfinanciación, la morosidad se define como el incumplimiento o devolución tardía del préstamo que se prometieron en una fecha determinada para el desarrollo de la empresa.	Niveles de morosidad	Causa de morosidad Porcentajes Motivos de incumplimiento de pago	
			Prevención		

**Anexo 03: Informe entregado por la I.E.P. “Un Nuevo Pátapo”**

<b>GRADO Y SECCIÓN</b>	<b>N° DE ESTUDIANTES</b>	<b>MONTO</b>	<b>SALDO DEUDOR</b>
1° secundaria “A”	23	S/. 25300.00	S/. 11600.00
1° secundaria “B”	22	S/. 24200.00	S/. 12842.00
2° secundaria “A”	20	S/. 22000.00	S/. 8657.00
3° secundaria “A”	22	S/. 24200.00	S/. 7625.00
3° secundaria “B”	18	S/. 19800.00	S/. 8049.00
4° secundaria “A”	22	S/. 24200.00	S/. 15952.00
5° secundaria “A”	25	S/. 27500.00	S/. 16527.00
<b>TOTAL</b>	<b>152</b>	<b>S/. 167200.00</b>	<b>S/. 81252.00</b>

## Anexo 04: Consentimiento informado

 Encuesta sobre el índice de morosidad  

     Enviar

Preguntas Respuestas 110 Configuración







### Encuesta sobre el índice de morosidad

La presente encuesta te tomará aproximadamente 10 minutos de tu tiempo.  
La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.  
Sus respuestas son anónimas.  
La participación es voluntaria.  
Agradecemos tu participación.

Por el medio de la presente, yo acepto participar sobre de la investigación que, responde al proceso sobre el índice de morosidad. Certifico que he sido informado(a) con la claridad y veracidad debida y actúo, consecuente, libre y voluntariamente como colaborador, contribuyendo a este procedimiento de forma activa.

☐ ACEPTO

☐ NO ACEPTO

**Anexo 05: Encuesta para el director**

1.- ¿Considera importante el pago de pensiones?

---

---

2.- ¿Se comunican las fechas de pago de las pensiones a los tutores de los alumnos? ¿En qué oportunidades?

---

---

3.- ¿Qué motivo considera por la que los padres de familia tardan en realizar sus pagos?

---

---

4.- ¿Se realizan acuerdos de pago de la tutela para extinguir las pensiones de forma realista? ¿En qué momentos?

---

---

5.- ¿Cómo cree que es la morosidad el año pasado, en términos de porcentaje?

---

---

6.- ¿Existe un área de cobranza y/o recaudación en la institución?

---

---



7.- ¿Existe un personal designado únicamente a la gestión de la cobranza?

---

---

8.- ¿Existe un proceso de cobranza y/o recaudación?

---

---

9.- ¿Cree que la recuperación de las deudas puede verse obstaculizada por la recopilación inadecuada de información durante el procedimiento de recaudación, gestión y control de los créditos?

---

---

10.- ¿Cuál ha sido, en su opinión, el mayor reto del proceso de cobranza de la escuela?

---

---

11.- ¿Existen métodos de gestión de la cobranza en la institución? ¿Cuáles son?

---

---

12.- ¿Cree que el uso de técnicas de gestión de cobro puede ayudar a reducir la morosidad? ¿Por qué?

---

---

## **Anexo 06: Encuesta sobre el índice de morosidad**

La siguiente encuesta es anónima, te recomiendo responder con sinceridad. Marque con un aspa (X)

### **DATOS GENERALES**

#### **Sexo:**

Masculino (    )

Femenino (    )

#### **Edad:**

Entre 20 a 25 años (    )

Entre 26 a 35 años (    )

Entre 36 a 45 años (    )

De 46 a más (    )

#### **Grado de instrucción:**

Ninguno (    )

Primaria (    )

Secundaria (    )

Universitario (    )

### **RELACIÓN DE CLIENTES**

#### **1. ¿Se genera la información de fecha de liquidación de pensión por la institución?**

Muy en desacuerdo (    )

Desacuerdo (    )

Indiferente (    )

Acuerdo (    )

Muy de acuerdo (    )

#### **2. ¿Tiene conocimiento de cuándo cancelar la pensión?**

Muy en desacuerdo (    )

Desacuerdo (    )

Indiferente (    )

Acuerdo (    )

Muy de acuerdo (    )

#### **3. ¿Tiene conocimiento de la fecha límite para la liquidación de pensiones?**

Muy en desacuerdo (    )

Desacuerdo (    )

Indiferente (    )

Acuerdo (    )

Muy de acuerdo (    )

**4. ¿Considera usted que los medios de comunicación por la instituciones son oportunos para generar los avisos referidos a la cancelación de pensiones?**

Muy en desacuerdo (    )  
 Desacuerdo (    )  
 Indiferente (    )  
 Acuerdo (    )  
 Muy de acuerdo (    )

**5. ¿Está de acuerdo con la interacción del personal encargado del cobro?**

Muy en desacuerdo (    )  
 Desacuerdo (    )  
 Indiferente (    )  
 Acuerdo (    )  
 Muy de acuerdo (    )

**SISTEMA DE COBRANZA**

**6. ¿Informan sobre su deuda mediante avisos?**

Muy en desacuerdo (    )  
 Desacuerdo (    )  
 Indiferente (    )  
 Acuerdo (    )  
 Muy de acuerdo (    )

**POLÍTICAS DE COBRANZA**

**7. ¿Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones?**

Muy en desacuerdo (    )  
 Desacuerdo (    )  
 Indiferente (    )  
 Acuerdo (    )  
 Muy de acuerdo (    )

**8. ¿Ha presentado dificultades para cancelar las pensiones?**

Muy en desacuerdo (    )  
 Desacuerdo (    )  
 Indiferente (    )  
 Acuerdo (    )  
 Muy de acuerdo (    )

**9. ¿Se tarda en pagar porque no se le brinda opciones de pago?**

Muy en desacuerdo (    )  
 Desacuerdo (    )  
 Indiferente (    )  
 Acuerdo (    )  
 Muy de acuerdo (    )

## **NIVELES DE MOROSIDAD**

**10. ¿Hay posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones?**

- Muy en desacuerdo (    )
- Desacuerdo (    )
- Indiferente (    )
- Acuerdo (    )
- Muy de acuerdo (    )

**11. ¿Ocurren causas primordiales por las que demore en la cancelación de la pensión?**

- Muy en desacuerdo (    )
- Desacuerdo (    )
- Indiferente (    )
- Acuerdo (    )
- Muy de acuerdo (    )

## **PREVENCIÓN**

**12. ¿Concuerda que existen factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago?**

- Muy en desacuerdo (    )
- Desacuerdo (    )
- Indiferente (    )
- Acuerdo (    )
- Muy de acuerdo (    )

## Anexo 07: Reporte Turnitin

### Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir el índice de morosidad en la I.E. "Un Nuevo Pátapo", 2021

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>1%</b>	<b>4%</b>
ÍNDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unprg.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt; 1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt; 1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to EP NBS S.A.C.</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt; 1%</b>

9	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
10	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	< 1 %
11	<a href="http://repositorio.upn.edu.pe">repositorio.upn.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
12	<a href="http://repositorio.udl.edu.pe">repositorio.udl.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
13	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	< 1 %
14	<a href="http://repository.ean.edu.co">repository.ean.edu.co</a> Fuente de Internet	< 1 %
15	<a href="http://distribution.industry.latpro.com">distribution.industry.latpro.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
16	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	< 1 %
17	<a href="http://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	< 1 %
18	<a href="http://repositorio.unp.edu.pe">repositorio.unp.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
19	<a href="http://repositorio.untrm.edu.pe">repositorio.untrm.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
20	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	< 1 %

21	<a href="http://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
22	<a href="http://webinei.inei.gob.pe">webinei.inei.gob.pe</a> Fuente de Internet	< 1 %
23	<a href="http://www.clubensayos.com">www.clubensayos.com</a> Fuente de Internet	< 1 %
24	<a href="http://www.spell.org.br">www.spell.org.br</a> Fuente de Internet	< 1 %
25	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 11 (1995)", Brill, 1998 Publicación	< 1 %
26	<a href="http://empleo-inmediato.blogspot.com">empleo-inmediato.blogspot.com</a> Fuente de Internet	< 1 %

---

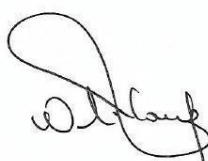
 Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias Apagado

Excluir bibliografía

Activo



CARLOS ALBERTO OLIVOS CAMPOS



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Omar Martinez/sanchez Tinoco Martinez/tinoco  
 Título del ejercicio: Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir...  
 Título de la entrega: Propuesta de control de las cuentas por cobrar para reducir...  
 Nombre del archivo: TESIS\_FINAL-MARTINEZ-SANCHEZ.docx  
 Tamaño del archivo: 921.25K  
 Total páginas: 76  
 Total de palabras: 13,699  
 Total de caracteres: 72,688  
 Fecha de entrega: 27-oct-2022 02:54a. m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entrega: 1936708983

