



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).

Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de  
la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018**

**Tesis para optar el título profesional de Contador Público**

**AUTORES:**

**Elias Cosabalente Galan**

**María Fernanda Valles Grández**

**ASESOR:**

**CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela**

**Tarapoto- Perú**

**2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de  
la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018**

**Tesis para optar el título profesional de Contador Público**

**AUTORES:**

**Elias Cosabalente Galan**

**María Fernanda Valles Grández**

**ASESOR:**

**CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela**

**Tarapoto- Perú**

**2022**

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

### ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018**

#### AUTORES:

Elias Cosabalente Galan

María Fernanda Valles Grández


**Sustentado y aprobado el día 08 de abril de 2022, por los siguientes jurados:**




-----  
Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes  
Presidente



-----  
Dra. Nora Manuela Dextre Palacios  
Secretaria



-----  
Econ. M. Sc. Juan Zegarra Chung  
Vocal



-----  
CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela  
Asesor

## Declaratoria de autenticidad

**Elias Cosabalente Galan**, con DNI N° 74243078 y **María Fernanda Valles Grández**, con DNI N° 74278808, egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de San Martín, autores de la tesis titulada: **Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencia de las fuentes bibliográficas consultadas
3. Toda información que contiene la tesis no ha sido plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de mi accionar, sometiéndome a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín.

Tarapoto, 08 de abril de 2022.



A blue ink signature of Elias Cosabalente Galan, written in a cursive style, positioned above a horizontal dashed line.

Elias Cosabalente Galan

DNI N° 74243078



A blue ink signature of María Fernanda Valles Grández, written in a cursive style, positioned above a horizontal dashed line.

María Fernanda Valles Grández

DNI N° 74278808

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres:	Valles Grández María Fernanda		
Código de alumno :	74278808	Teléfono:	983851161
Correo electrónico :	mafervallesgrandez@gmail.com	DNI:	74278808

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de:	Ciencias Económicas
Escuela Profesional de:	Contabilidad

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	( X )	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título :	"Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018"
Año de publicación:	2022

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	( X )	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

  
.....  


Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

03 / 05 / 2022

  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN  
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología  
e Innovación de Acceso Abierto - UNSM.  
.....  
Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruíz  
Responsable

\***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

\*\* **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

**Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis**

**1. Datos del autor:**

Apellidos y nombres: <i>Cosabalente Galan Elias</i>	
Código de alumno : <i>74243078</i>	Teléfono:
Correo electrónico : <i>eliascgabn1000@gmail.com</i>	DNI: <i>74243078</i>

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

**2. Datos Académicos**

Facultad de: <i>Ciencias Económicas</i>
Escuela Profesional de: <i>Contabilidad</i>

**3. Tipo de trabajo de investigación**

Tesis	( X )	Trabajo de investigación	( )
Trabajo de suficiencia profesional	( )		

**4. Datos del Trabajo de investigación**

Título : <i>"Factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018"</i>
Año de publicación:

**5. Tipo de Acceso al documento**

Acceso público *	( X )	Embargo	( )
Acceso restringido **	( )		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:


**6. Originalidad del archivo digital.**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.



## 7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



.....  
Firma del Autor

## 8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

03 / 05 / 2022



Ing. Grecia Vanessa Fachin Ruíz

Responsable

**\*Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**\*\* Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

## **Dedicatoria**

A mis padres y mis hermanos, por el gran apoyo recibido, sus consejos y sabiduría que me brindan día a día que permiten ahora ser un profesional de Contabilidad.

**Elías**

Dedico esto a mis padres, quienes son modelo de mi caminar y estímulo para superarme cada día.

**María Fernanda**

## **Agradecimiento**

A nuestro Creador, Dios, por aún regalarnos la salud y concedernos las fuerzas necesarias para continuar en todos los campos de la vida y lograr nuestras metas.

Al promotor y director de la Institución Educativa Adventista San Mateo, por su desprendimiento y colaboración plena para acceder a la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

A los docentes de la Universidad Nacional de San Martín, la Facultad de Ciencias Económicas carrera profesional de Contabilidad, nuestra gratitud por brindarnos sus enseñanzas y saberes durante nuestra formación profesional.

Al asesor de la presente investigación, por su apoyo tanto académico como profesional durante el desarrollo de la presente investigación.

A todas las personas que brindaron su apoyo en la etapa de procesamiento y análisis de datos de la presente investigación.

**Los autores**

## Índice general

	Pág.
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento .....	vii
Índice general .....	viii
Índice de tablas .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
Introducción.....	1
<b>CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....</b>	<b>6</b>
1.1. Antecedentes .....	6
1.2. Bases teóricas .....	12
1.3. Definición de términos Básicos .....	24
<b>CAPÍTULO II MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>28</b>
2.1. Hipótesis .....	28
2.2. Sistema de variables .....	28
2.3. Tipo y nivel de investigación .....	30
2.2. Diseño de investigación.....	30
2.4. Población y muestra.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	31
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	31
2.7. Métodos .....	32
<b>CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Resultados .....	33
3.2. Discusión.....	42
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>48</b>

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....49

ANEXOS .....51

## Índice de tablas

Tabla 1 Valoración de los factores de morosidad evaluados desde el agente deudor.....	33
Tabla 2 Valoración de los factores de morosidad evaluados desde los elementos de gestión de la empresa.....	34
Tabla 3 Reporte de la mora años 2017 y 2018 .....	35
Tabla 4 Porcentaje de morosidad de la Institución Educativa Adventista San Mateo años 2017 y 2018.....	36
Tabla 5 Estado de Situación Financiera 2017 -2018 .....	37
Tabla 6 Estado de Resultados integrales 2017 – 2018 .....	39
Tabla 7 Ratios de la situación económica .....	40
Tabla 8 Ratios de la situación financiera.....	41
Tabla 9 Elementos de la gestión financiera afrontar la morosidad.....	42

## Resumen

La investigación titulada “Factores de la Morosidad y su impacto en la Situación Económica Financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.”, investigación del tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, aplicando la técnica de la observación y como instrumento la guía de observación. Se concluye que, los factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, es alto; donde los ratios de económicos y financieros son deficientes. Los factores que originan la morosidad están relacionados con el agente deudor con un 30.9% de ocurrencia, y desde los elementos de gestión de la empresa, de 7 indicadores, 3 de ellas no se cumplen o no se aplican desde el punto de vista de la eficacia; un nivel de morosidad de 36.00% en 2017 y de 39.05% en 2018. La morosidad afecta la situación económica y financiera, donde la liquidez general en 2017 es de 6.04 y 6.84 en 2018, la liquidez defensiva de 0.02 en 2017, 0.04 en 2018; el periodo de pago de proveedores con 82.9 en 2017 y de 87.08 en 2018; la rotación de la cartera de 129.6 en 2016 y de 140.57 en 2018; la capacidad de endeudamiento a corto plazo de 0.18 en 2017 y 0.15 en 2018, la rentabilidad de 1.15 en 2017 y 1.0 en 2018 y la rentabilidad de las ventas de 0.45 para ambos años.

**Palabras clave:** Morosidad, situación económica, situación financiera, institución educativa.

## Abstract

The research entitled "Factors of Delinquency and its impact on the Financial Economic Situation of the San Mateo Adventist Educational Institution, period 2017-2018.". This is an applied type of research, explanatory level, non-experimental design, with a quantitative approach, applying the observation technique and the observation guide as an instrument. It is concluded that, the factors of delinquency and its impact on the financial economic situation of the San Mateo Adventist Educational Institution, period 2017-2018, is high; where the economic and financial ratios are deficient. The factors that originate the delinquency are related to the debtor agent with 30.9% of occurrence, and from the management elements of the company, out of 7 indicators, 3 of them are not met or are not applied from the point of view of effectiveness; a level of delinquency of 36.00% in 2017 and 39.05% in 2018 was observed. Delinquency affects the economic and financial situation, where general liquidity in 2017 is 6.04 and 6.84 in 2018, defensive liquidity of 0.02 in 2017, 0.04 in 2018; supplier payment period with 82.9 in 2017 and 87. 08 in 2018; portfolio turnover of 129.6 in 2016 and 140.57 in 2018; short-term borrowing capacity of 0.18 in 2017 and 0.15 in 2018, profitability of 1.15 in 2017 and 1.0 in 2018 and return on sales of 0.45 for both years.

**Key words:** Delinquency, economic situation, financial situation, educational institution.





## **Introducción**

Las instituciones educativas privadas, como empresas, buscan crecer y desarrollarse. Pero en el proceso se encuentran con diferentes obstáculos, entre ellas como principal problema es la morosidad, causado por el incumplimiento de pago de pensiones por parte de los padres de familia, lo cual ocasiona que las instituciones no puedan cumplir con sus obligaciones con el personal docente, sus proveedores, el Estado y entidades financieras.

La morosidad es la impuntualidad en los pagos de pensiones ya programados y aceptados. El padre de familia moroso en algún momento realizará el pago de su deuda, por motivos de los certificados de estudios de su menor hijo, que es necesario para que pueda ejercer estudios en otro colegio o, también, estudios superiores. Pero las instituciones no pueden esperar a la fecha que ellos puedan, porque ellos tienen que hacer frente a sus diferentes obligaciones, como a su personal docente, entre otros.

Esta situación impacta a los estados financieros que son el resultado final de todo un periodo donde nos indicará si la empresa genera rentabilidad y que de esta manera asegure la permanencia en el mercado. Los estados financieros, son informes financieros en cual se resume todas las operaciones o actividades que realiza una empresa, son utilizados para conocer la situación económica y financiera de la misma.

Dentro de los estados financieros tenemos el Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados, Estado de Flujo del Efectivo, entre otros. Los problemas con el retraso de pagos de pensiones generan un impacto negativo en el cumplimiento de las obligaciones corrientes que tienen las instituciones (tributos laborales, pago de planillas y proveedores), y esto se visualiza en los estados financieros. En consecuencia, produce una falta de liquidez.

Por otro lado, para los centros educativos privados existen ciertas normas o leyes que les impide ser drásticos o poder acelerar la manera de que puedan cobrar, y por esa razón radica el problema de la morosidad, según la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados N°27665, en el Art.16° indica que “ Los Centros y Programas no podrán condicionar la atención de los reclamos por los usuarios, ni evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones”. Asimismo, Art.4° señala que “Para el cobro de pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de

todos los niveles, así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos”.

Estas leyes ocasionan dificultades para el pago de sus obligaciones corrientes, así como replantear nuevas políticas de cobranzas que puedan beneficiar a los centros educativos privados, lo cual genera un impacto en los estados financieros y esto se refleja en el estado de flujo de efectivo, estado de resultados y el estado de situación financiera. Lo que se busca con esta investigación es que los colegios privados puedan adoptar medidas o políticas que ayuden a reducir los altos índices de morosidad, de tal manera que pueda ingresar mayor dinero y tengan mayor liquidez y, por lo tanto, puedan hacer frente oportunamente sus obligaciones corrientes.

En ese marco jurídico, dado a que el cumplimiento de las obligaciones tributarias de las empresas dedicadas a la enseñanza educativa depende del cumplimiento del pago de las pensiones educativas, las que se reflejan luego en los estados financieros, en virtud de ello se plantea el desarrollo de la presente investigación para analizar estos factores en la Institución Educativa Adventista San Mateo.

Teniendo esta realidad problemática, la investigación plantea como formulación del problema lo siguiente:

### **Problema principal**

¿Cuáles son los factores de la morosidad y cómo impacta en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018?

### **Problemas específicos**

- ¿Qué factores originan la morosidad en los padres de familia de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018?
- ¿Cómo afecta la morosidad en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018?
- ¿Cómo son los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018?

En este contexto, la investigación se justifica por su aporte teórico; dado que aporta información sobre los factores de la morosidad en el sector de educación, porque se obtendrá resultados sobre el índice de morosidad y la incidencia que tendrán en la situación económica financiera de la “Institución Educativa Adventista San Mateo”; para luego ser contrastados con estudios previos y teorías sobre la materia que permitan acrecentar los conocimientos como parte de las ciencias contables.

Desde su aplicación práctica, esta investigación sirve para determinar cómo se encuentra la situación económica financiera de la “Institución Educativa Adventista San Mateo” para determinar como la morosidad incide en la situación económica financiera de la institución educativa, y así establecer estrategias de cobranza; de ahí que tiene una aplicación práctica directa en el desempeño institucional de la entidad en estudio.

Así mismo, la investigación al proponer estrategias de cobranza, ayudará a reducir la morosidad, así mismo mejorar las políticas de cobranzas y de esta manera permita la realización de las actividades operativas de forma eficiente y organizada.

Por su relevancia social, las empresas dedicadas al rubro educativo cumplen un rol social, dado que aportan su capital y su gestión administrativa para el desarrollo de la educación en su país donde los niveles educativos no son los adecuados; a la par de ser fuente generadora de empleo para quienes laboran en dichas entidades; de ahí que el presente trabajo visibilizará la importancia social del cumplimiento del pago de las pensiones educativas y por tanto evitando la morosidad en la gestión social que llevan adelante la “Institución Educativa Adventista San Mateo”.

Por su conveniencia; el presente trabajo es conveniente a la “Institución Educativa Adventista San Mateo”, porque aportará elementos para la mejora de la gestión de la morosidad y contribuir con ello a la rentabilidad, así también que los trabajadores mejoren su desempeño llegando brindar al cliente un servicio y producto de calidad, la cual atraerá a más clientes. Del mismo modo al mejorar la rentabilidad de la empresa se logrará responder a las exigencias económicas de los trabajadores, asimismo también no se presentará problemas en cuanto a las declaraciones de impuestos ante la SUNAT.

Por su aporte metodológico; la investigación plantea el desarrollo de un enfoque metodológico explicativo, es decir encontrar las relaciones causales entre las variables en estudio, que nos permiten demostrar la viabilidad de este tipo de investigaciones en el campo de las ciencias contables, y en específico para analizar la morosidad y sostenibilidad económica y financiera de las empresas del campo educativo; por consiguiente poder luego ser replicadas para otras investigaciones similares.

Así se plantea como objetivos los siguientes:

### **Objetivo general**

Determinar los factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.

### **Objetivos específicos**

- a. Determinar los factores que originan la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.
- b. Analizar cómo afecta la morosidad en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.
- c. Identificar los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.

El estudio se encuentra delimitado a la Institución Educativa Adventista San Mateo, en relación a la morosidad y la situación económica financiera para el periodo 2017-2018, es decir concentrada a solo a esta entidad educativa y no a la totalidad de las instituciones educativas de la región o el país. El recojo de la información se efectuó aplicando la técnica de la observación; como instrumentos la guía de observación; y el análisis de la información mediante la aplicación del análisis de frecuencias y estadísticos de tendencia central, que permitieron conocer la importancia de las categorías y jerarquizar los indicadores y dimensiones de cada variable en estudio.

La estructura del presente informe está dado por el Capítulo I: Revisión Bibliográfica, donde se presenta los antecedentes de la investigación, el marco teórico científico y la definición de términos; Capítulo II: Material y Métodos, donde se detalla el tipo y nivel de

investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el procesamiento de datos; Capítulo III, Resultados y Discusión, expresado por tablas y gráficos de las variables en estudios en función de los datos recogidos con los instrumentos de la investigación, comparados con otras investigaciones y el marco teórico para contrastarlos e inferir respuestas a la situación encontrada. Luego se detallan las conclusiones, finalmente se plantean Recomendaciones y se detallan las Referencias bibliográficas y los Anexos.

# CAPÍTULO I

## REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

### 1.1. Antecedentes

#### A nivel internacional

Altamirano (2015) en su tesis “Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato”. (Trabajo pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador, Plantea como objetivo general evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza”, para disminuir la morosidad de pensiones escolares. La población para esta investigación fue de 77 personas, utilizo un diseño descriptivo-correlacional. El instrumento de recolección de datos que utilizó fue, la encuesta y la entrevista, los resultados fueron que las políticas de cobranza de pensiones influyen en la disminución de liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular “Nueva Esperanza”. Concluyendo que el centro educativo” Nueva Esperanza”, no cuenta con políticas de cobranza acertadas; ya que, no han sido elaboradas basándose en las necesidades que presenta una institución educativa, y además se observó que dichas normas no han sido difundidas a todos los padres de familia, lo que impide una acertada gestión de cobranza dando como resultados problemas de liquidez, que dificultan el cumplimiento de obligaciones con terceros.

Vidal (2017) en su tesis “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”. Universidad Técnica Federico Santa María de Valparaíso, Chile. Como objetivo general fue demostrar empíricamente que, en el periodo de investigación, 2009 a 2015, la morosidad generada por los clientes de los Bancos en Chile, afectan negativamente la cuenta de resultados de los bancos, particularmente su rentabilidad. Se empleó un modelo Econométrico de datos de Panel. Este tipo de modelos se caracteriza por contar con observaciones repetidas en el transcurso del tiempo para siempre los mismos individuos, en otras palabras, son modelos de corte transversal para cada serie temporal. El autor concluye que la investigación demuestra que la rentabilidad está determinada por factores internos, los cuales van totalmente ligados a la estrategia Comercial y del apetito de Riesgos con el Banco quiere tener. Como por ejemplo el mix entre los distintos productos de la parrilla que

puede ofrecer el banco, o también se ve en la política de gastos, donde siempre se busca el minimizar esa cuenta.

Fiallos (2017) en su tesis “Determinantes de morosidad macroeconómicos en el sistema bancario privado del Ecuador”. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Planteó como objetivo identificar de manera apropiada las variables macroeconómicas que determinan la Morosidad. La población fueron expertos del área de Riesgos de Crédito del Banco Pacífico, expertos del área de Auditoría de Como objetivo general fue Crédito, Mercado y Liquidez de la misma Institución y expertos del área de Riesgos del Banco Finca. La técnica que empleó entrevistas a expertos. El autor concluye que el Sistema Bancario Privado del Ecuador se encuentra compuesto por 27 bancos privados, de los cuales 4 son considerados bancos grandes y abarcan el 66% de los activos del total del sistema financiero, los bancos medianos abarcan el 27% de los activos y los bancos pequeños el 7%. Se puede concluir que los bancos grandes, tienen un rango muy amplio de participación en el mercado y difícilmente podrán ser alcanzados a estos niveles por los bancos medianos y pequeños Así mismo; que la morosidad, tiene mayor concentración en los créditos de consumo y microcrédito.

Dicuru, Linares y Villegas (2015) en su tesis “Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.” Universidad de Carabobo, Venezuela. El objetivo general fue proponer procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. El diseño de su estudio es metodológico, su tipo de investigación es de carácter proyectivo. La población está conformada por tres (3) personas, siendo todas del personal que labora en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A. La técnica que empleó fue recolección de datos. Las autoras concluyeron que se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

Flores (2014) en su tesis “Estrategias de operación del departamento de crédito y cobranza de una Empresa Comercializadora de pisos y azulejos ubicada en Toluca, Estado de México 2012”, México. Como objetivo de la investigación fue diseñar estrategias para eficientar el desempeño de las actividades realizadas en el departamento de crédito y cobranza. Para el desarrollo del estudio se realiza una investigación descriptiva y como método la aplicación de un cuestionario del control interno en el área de crédito y cobranza para conocer el diagnóstico de dicho departamento. La población fue jefe del departamento de crédito y cobranza. La autora concluye la investigación que para lograr un buen manejo en el departamento de crédito y cobranza se debe designar a una persona especializada en el manejo de los créditos y recuperación de estos. Considerando que la mejor estrategia de cobranza es la administración de clientes al día, gestión que se lleva a cabo antes de existir un problema de morosidad y termina solamente después de reconocer la pérdida del crédito.

### **A nivel nacional**

Melgar (2017) en su tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su relación con los Estados Financieros en las Universidades privadas del Distrito de Los Olivos, año 2016”. (Trabajo pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, indica: El objetivo de la investigación fue determinar cómo la gestión de cuentas por cobrar se relaciona con los estados financieros en las Universidades privadas del distrito de Los Olivos, año 2016. El diseño de su estudio es correlacional- no experimental. La población fue de 44 trabajadores de las universidades del distrito de Los Olivos- Lima, en el periodo 2016 y tuvo como muestra a 40 trabajadores, siendo la técnica de muestreo no probabilística. La técnica que empleó fue la encuesta y concluye en que los centros educativos particulares de los Olivos, existe una relación entre la morosidad y los estados financieros. Es decir, en los estados financieros se muestra lo que la morosidad ha causado.

Aguilar (2017) en su tesis “La Morosidad y su relación con los Estados Financieros de los Centros Educativos Particulares de los Olivos, en el año 2017”. (Trabajo pregrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú, indica: Como objetivo el de determinar de qué manera la morosidad se relaciona con los Estados Financieros de los Centros Educativos Particulares de Los Olivos, en el año 2017. La investigación tiene como diseño no experimental -correlacional, porque se busca encontrar la relación entre ambas variables. En la presente investigación se consideró como población a los contadores de los Centros Educativos Secundarios particulares del distrito de los Olivos, periodo 2017, los cuales son



60 Contadores Públicos Colegiados y como muestra proporcional, para la cual se aplicó la fórmula dado como resultado 52 contadores públicos colegiados. El instrumento que ha sido tomado es la encuesta, en donde el software estadístico SPSS fue el objeto de análisis de datos. En conclusión, si se llegó a determinar que existe una relación entre las Morosidad y los Estados Financieros de cada Institución Pública, y esto ha provocado que la falta de liquidez esté relacionada también con la Morosidad, por lo que es importante que se optimice el proceso de gestión de cobranza en los planteles.

Mendoza (2016) en su tesis “El endeudamiento y su incidencia en la situación económica - financiera en la empresa de transporte Acuario SAC, Distrito El Porvenir año 2015.” (Trabajo pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú, indica: Como objetivo general de determinar la incidencia del endeudamiento en la situación económica - financiera en la Empresa de Transportes Acuario SAC, Distrito El Porvenir año 2015. La investigación tiene como diseño tipo descriptiva- no experimental. La población fue el análisis documental y como muestra los estados financieros del año 2015. La técnica que empleo fue el análisis documental y la entrevista la cual ayudo significativamente a tener un conocimiento claro de la situación actual económico de la empresa. Finalmente, la autora concluyo que el endeudamiento si incide en la situación económica ya que el aumento de la rentabilidad de la empresa queda demostrado en el balance y en la aplicación de los ratios por lo que también aumento su utilidad neta de ella, y en la situación financiera por lo que la empresa si puede cumplir con las obligaciones que presente en el futuro como en la actualidad pero sin embargo la empresa si tiene un alto endeudamiento, en donde se ve afectada que puede encontrarse sobre endeudada.

Ramírez y Robles (2016) en su tesis, “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito De Laredo, Años 2014-2015”. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú, indica: Como objetivo general de demostrar de qué manera la morosidad de la cartera de clientes de los créditos MYPES incide en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. La investigación tiene como diseño de tipo descriptivo. La población estaba conformada por el Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados e información del área de créditos y recuperaciones de la Agencia del año 2014-2015. La técnica que emplearon fue la indagación documentaria y entrevista. Las autoras concluyeron que los resultados obtenidos después del análisis

realizado a los EE. FF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60%.

López (2016) en su tesis, “La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura, año 2016”. Universidad César Vallejo, Piura, Perú, indica: Como objetivo general de determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora. El diseño de la investigación es no experimental, de tipo correlacional – descriptiva. La población de la investigación estará conformada por los trabajadores y socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora – Piura. La técnica que utilizaron fue la encuesta, entrevista y análisis documental. El autor llegó a concluir que en lo que respecta factores internos de la morosidad se encuentra por debajo del promedio de la escala que es 3. Los socios y los trabajadores no están de acuerdo en lo que respecta a políticas de créditos y de cobranzas, pues los procesos para el otorgamiento de créditos no son los más adecuados, además los socios no tienen un aviso previo al vencimiento de su cuota, ni la entrega de su cronograma de pagos. Por otro lado, la cooperativa solo se ha limitado a dos rubros los cuales son créditos de consumo y créditos pymes dejando de lado sus demás productos.

### **A nivel regional y local**

Grández (2018) en su tesis “La gestión de créditos y cobranzas y la incidencia en la morosidad de Financiera Efectiva S.A. Tarapoto 2016” (Trabajo pregrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, indica: Como objetivo general de analizar la gestión de créditos y establecer su incidencia en la morosidad de la Financiera Efectiva S.A. del Distrito de Tarapoto, periodo 2016. La investigación tiene como diseño tipo descriptiva- no experimental. La población estaba conformada por todas las actividades que se realizan en las diferentes áreas de la empresa, sus trabajadores, el conjunto documentario de todas las operaciones del año 2016. La técnica que empleó fue la entrevista, observación directa y el análisis documental para determinar la morosidad. El autor concluyó que la gestión de créditos y cobranzas de la empresa es deficiente e incide desfavorablemente en la morosidad de la empresa esto debido a que los niveles de morosidad se ven incrementados los mismos que se reflejan en una mayor cartera pesada, atrasada y cartera de alto riesgo tiene un efecto negativo en los resultados de la empresa ya que se incrementan las pérdidas.

Bernal y Edquen (2017) en su tesis “Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016” (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú, demuestra: Como objetivo general de determinar la relación de los factores socio - económicos con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín, periodo 2016. Se utilizó un diseño no experimental ya que es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. La población de la presente investigación estuvo constituida por responsables financieros morosos del colegio Simón Bolívar. Se manejó el método llamado cuestionario, ya que se llevó a cabo entrevistas personales y directas con el público muestral. Los autores concluyeron que el factor económico tiene una relación positiva media con la morosidad, indicando que a mayor percepción de ingresos económicos, reducción de gastos mensuales, haciendo un presupuesto de ingresos y egresos, además reservando un efectivo para gastos extraordinarios, menor será el grado de morosidad.

Quintanilla (2017) en su tesis “Análisis de la gestión de riesgo crediticio y su incidencia de morosidad de la entidad Financiera Crediscotia, Tarapoto, año 2016”. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, indica: Como objetivo general analizar la gestión del riesgo crediticio y establecer la incidencia en la morosidad de la entidad Financiera Crediscotia S.A.C, Tarapoto año 2016. Se manejó un diseño de tipo no experimental porque se realizó el análisis sin manipular las variables. La población de la investigación estuvo conformada por 20 trabajadores de la empresa financiera Crediscotia S.A.C, sus trabajadores y el acervo documentario. La técnica que empleó fue la observación y el análisis de datos. La autora concluye que la institución cuenta con un alto nivel de incumplimiento de acciones que permitan un correcto proceder del análisis de riesgos crediticios, perjudicando considerablemente la estabilidad económica de la organización.

Villacorta (2019) en su tesis “Condiciones de crédito y su incidencia en el nivel de morosidad de la Financiera TFC Sucursal Tarapoto años 2008-2018”. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú, indica: Como objetivo general Determinar si las políticas de crédito influyeron significativamente el nivel de morosidad de la empresa FINANCIERA TFC S.A en la ciudad de Tarapoto año 2008. Se manejó un tipo de estudio de acuerdo con la orientación de la investigación, el tipo de estudio fue explicativo-aplicada. La población de la investigación estuvo compuesta por todas las empresas de créditos y cobranzas de

Tarapoto. La técnica que empleó el cuestionario. El autor concluye que se ha logrado determinar que las condiciones de crédito si influyen en el nivel de morosidad de la FINANCIERA TFC, ya que, tras la evaluación y análisis a los trabajadores, se determinó que la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las condiciones de crédito de financiera ya que la empresa no da prioridad a entre muchas cosas a la capacitación al personal involucrado, directamente en el proceso de cobranzas.

Vásquez (2019) en su tesis “Morosidad y la incidencia en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Moyobamba periodo: 2012-2017”. Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú, indica: La presente investigación es aplicada porque se buscó resolver problemas prácticos como el de determinar de qué manera la morosidad influyó en la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Provincial de Moyobamba. Se hizo uso del diseño no experimental debido a que las variables no son manipuladas, correlacional porque se determinó la influencia entre una y otra variable. La población que se utilizó es la Municipalidad Distrital de Moyobamba. El autor concluye que en los resultados estadísticos de la regresión lineal de la hipótesis general se observa que existe una correlación entre las variables dependiente e independiente, debido a que el nivel de significancia es menor a 0.05. Además, la morosidad y la recaudación del impuesto predial demuestran ser directamente proporcionales al tener un coeficiente de Pearson positivo., que según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) significa que cada vez que la variable independiente aumenta, la variable dependiente aumentará siempre una unidad constante, rechazando la hipótesis general propuesta, sin embargo se debe considerar que en dicho periodo de estudio el número de contribuyentes se ha incrementado, por lo que podríamos llegar a deducir que el incremento de la recaudación se debió a este factor.

## **1.2.Bases teóricas**

### **1.1.1. Morosidad**

Cupelli (2008) nos define como: “El retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible”. (p.77)

“La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se

expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.”(Lizarzaburu, 2016; p.51)

Se entiende con lo citado, a la morosidad como falta al cumplimiento de cualquier índole, en especial con retrasos en cuanto a pagos de alguna deuda.

Según el Código Civil Peruano (2015) en el capítulo segundo, afirma lo siguiente: Artículo 1333°: “Incorre en mora el obligado desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación.” (p.438)

Artículo 1334°: “En las obligaciones de dar sumas de dinero cuyo monto requiera ser determinado mediante resolución judicial, hay mora a partir de la fecha de la citación con la demanda.” (p.438)

Artículo 1336°: “El deudor constituido en mora responde de los daños y perjuicios que irroque por el retraso en el cumplimiento de la obligación y por la imposibilidad sobreviniente, aun cuando ella obedezca a causa que no le sea imputable. Puede sustraerse a esta responsabilidad probando que ha incurrido en retraso sin culpa, o que la causa no imputable habría afectado la prestación; aunque se hubiese cumplido oportunamente.” (p.438)

Artículo 1338°: “El acreedor incurre en mora cuando sin motivo legítimo se niega a aceptar la prestación ofrecida o no cumple con practicar los actos necesarios para que se pueda ejecutar la obligación.” (p.439)

Sin embargo, las instituciones educativas, se enfrentan a una situación en la que no pueden tomar medidas extremas, porque el servicio que brinda es educación, y este a su vez es un derecho constitucional, el cual no se puede restringir.

### **Políticas de cobranza**

El incumplimiento de la obligación se da cuando el acreedor no ha cumplido el pago establecido con el deudor ya sea ésta parcial o totalmente. Esto puede darse debido a las inadecuadas políticas de cobranzas (Ecured; 2018p.1).

Ecured (2018). “Cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución.” (pag. 1)

Para Álvarez (2001). La política es una guía clara hacia donde deben encaminarse todas las actividades de una misma clase, también es un lineamiento que permite tomar decisiones respecto a situaciones rutinarias. “Las políticas de cobranza de la empresa, son los procedimientos que ésta sigue para cobrar sus bienes o servicios una vez vencidas.” (p.4)

### **Procedimientos de cobranzas**

Créditos y Cobranza (2010) en su publicación Procedimientos de cobranza nos dice que: “Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada, porque el propósito de un buen procedimiento de cobranza es la maximización del cobro y minimización de las pérdidas de cuentas por cobrar.” (p. 1)

### **Factores que inciden en la morosidad**

Los factores que inciden en la morosidad desde el punto de vista del agente deudor son:

- Nivel de ingreso; explica la remuneración del cliente por concepto de salario. Dado que una persona cumple una obligación en función de sus ingresos, y esto corresponden al total de los sueldos y salarios que recibe el individuo; el mismo que puede ser analizado individualmente o por el total de ingresos de la familia. Cuanto mayor el ingreso mayor será la posibilidad de cumplir la obligación. (Rujano, 2017; p.27)
- Tamaño del núcleo familiar: se refiere a la cantidad de personas que se encuentran bajo la responsabilidad del cliente, que implícitamente arroja información respecto al nivel de gasto familiar. En la medida que la carga familiar sea mayor, los gastos podrán ser mayores, y eso aumenta la posibilidad de que el cliente se pueda atrasar en los pagos (Rujano, 2017; p.27)

- Tipo de empleo: está muy relacionado con indicador “Nivel de ingreso”. Pueden observarse dos valores para este indicador: formal e informal. El nivel de ingreso puede variar dependiendo del valor de este indicador. Por ejemplo, para un trabajador informal los ingresos pueden sufrir grandes variaciones entre periodos de tiempo secuenciales, es decir que tiene un amplio rango de oscilación; mientras que para un empleado formal, su sueldo o salario es un nivel fijo, por lo general no presenta variación. (Rujano, 2017; p.27)
- Activos propios: se refiere al patrimonio del cliente. Es la valoración de sus bienes personales declarados, que pueden dar un indicio de la estabilidad económica del individuo. (Rujano, 2017; p.27)
- Idoneidad ética y moral: se trata de un factor muy social, y presto a subjetividad. Evidencia la apreciación que tiene la comunidad sobre la persona. Su aplicación se centra en ponderar la opinión de aquellos quienes recomiendan al individuo con la opinión de quienes no lo recomendaron pero lo conocen bien, para eliminar el sesgo que pueda presentarse. Aquí se evalúa las responsabilidades de pago, para apreciar la cultura de ahorro y el comportamiento en los gastos y en las deudas, con preguntas como, ¿se endeuda con frecuencia? ¿tiene deudas actualmente? Y ¿cómo responde a ellas?; percepción de la conducta e imagen, con la intención de tener una idea del comportamiento del potencial cliente en su ambiente, la actitud hacia sus vecinos y su apariencia (Rujano, 2017; p.27)

Los factores que inciden en la morosidad desde el punto de vista de la empresa son:

- Elaboración de un Plan Estratégico Financiero; que es el conjunto de formas que implica la determinación de distintas variables como ventas, costos, gastos y activos tomando como base disímiles estrategias facultativas de producción y mercadotecnia, para luego decidir cómo se logrará satisfacer las exigencias financieras previstos. (Gitman, 2012, p.25)
- La preparación de presupuestos de la empresa, a partir del costeo; además del apoyo de algunos informes contenidos en el último balance que constituyen los fundamentos para procesar los estados financieros planeados y realizar el flujo de fondos, no solo por su uso en los pronósticos vinculados a la operación, sino por su utilidad en la elevación de inversiones a largo plazo. (Flores, 2017, p. 49)

- Investigación y estudios de mercado; para estar acordes con la oferta y demanda de los servicios, tanto en función del precio a pagar por los clientes; la calidad educativa que esperan los padres de familia; la tasa de morosidad en otras instituciones educativas similares (Flores, 2017, p. 49)
- Definición de políticas de cobranza; Políticas de Cobranza, pues estas enumeran un conjunto de normas y estrategias para que el cliente pueda efectuar sus pagos oportunamente, para lo cual se tiene en consideración la preferencia con que se tiene que ejecutar la cobranza. (Flores, 2017, p. 49)

Señala que las políticas de cobro de la organización son los medios que ésta sigue para cobrar sus cuentas cuando estén vencidas. La garantía de las políticas de cobro de la organización se puede controlar parcialmente inspeccionando el nivel de valoración de cuentas incobrables. (Molina, 2016, p. 81)

Un trabajo de cobranza bien realizado está convergido con una efectiva política de créditos por lo que se recorta los gastos de cobro de aquellas cuentas difícilmente recuperables. (Molina, 2016, p. 81)

- Elaboración de una base de datos y uso de tecnologías de la información para las cobranzas; que brinde facilidades en las acciones de recupero; información sobre el comportamiento de la cartera de morosos; apoye con herramientas de análisis sobre dicha cartera brindan procesos de cobranza dinámicos, con segmentación y priorización de acciones; pero a la vez que valide de identidad de los deudores a informar a la base de datos de forma veraz, para verificar que los datos aportados sean completos y correctos; donde las validaciones deben ser automáticas sobre el monto y antigüedad de la deuda. (Molina, 2016, p. 81)

### **Niveles de la cartera para evaluar la morosidad**

Villao (2016; p. 107), indica que se pueden distinguir cuatro tipos de estados situaciones de la cartera crediticia para evaluar la morosidad, sobre la cual se determina el nivel de riesgo de su cobranza:



- Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos. Se dice que esto es así cuando la deuda no supera los 7 días de vencida
- Riesgo subestándar: aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas. Por lo general el periodo del tiempo vencido está entre 7 y 60 días,
- Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).
- Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo. Generalmente ocurre cuando la deuda supera los 180 días de retraso.

Por su parte Norhcote (2016; p.32), teniendo en cuenta los créditos de consumo emplea los siguientes criterios para definir la categoría de la deuda:

- Categoría normal (0): Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendario
- Categoría con Problemas potenciales (1): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve a treinta días calendario.
- Categoría deficiente (2): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno a sesenta días calendario.
- Categoría Dudoso (3): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.
- Categoría perdida (4): Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte días calendario

### **Consecuencias de la morosidad en una entidad educativa particular**

La morosidad trae consecuencia tanto para la entidad educativa como para el padre de familia deudor, y en ningún caso es beneficiosa para ambas partes, donde existe un perjuicio que se evidencia en la entidad educativa en que sus activos financieros se verán infravalorados; afectará a la cuenta de resultados; se puede ver perjudicado

fiscalmente por falta de liquidez para cumplir con los tributos; falta de liquidez para cumplir con sus proveedores; incurre en mayores costos financieros. (Castro, 2014; p.99)

Desde el punto de vista del padre de familia, los perjuicios se evidencian en que puede entrar en un estado de insolvencia; se le genera una falta de credibilidad con otros proveedores; entra en riesgo de un concurso de acreedores o ser registrado en una central de riesgo crediticio; las preocupaciones que le traslada al hijo estudiante que puede repercutir en el rendimiento académico. (Castro, 2014; p.99)

### **Instrumentos de gestión para prevenir la morosidad en las instituciones educativas**

Lizarzaburu (2016; p.65) determina que uno de los instrumentos para prevenir la morosidad es la implantación de los Instrumentos de reclamación; como son la emisión de la correspondencia, carta, correo electrónico, mensajería; la reclamación telefónica, es otra vía para reclamar las deudas vencidas, aplicando las técnicas adecuadas puede dar resultados y la visita personal, es una de las más efectivas

Otro de los instrumentos son los de negociación, los mismos que son medios que tiene el acreedor para facilitar el pago de la deuda al deudor. Otros son los medios internos de gestión son el analizar la solvencia del potencial cliente; realizar los contratos adecuados; que los medios de pagos sean eficaces, y garantizar el cobro, si fuera necesario (Lizarzaburu; 2016; p.65)

Finalmente el tercer instrumento es la implementación de una política de cobranza donde el gestor de cobro debe tener las habilidades, y la formación necesarias en distintas disciplinas; capacidad de comunicación y negociación; conocimientos del departamento de crédito y los instrumentos de reclamación de deudas; conocimientos básicos sobre normativa anti morosidad; conocimiento de los procedimientos judiciales para el cobro de las deudas y de los instrumentos de prevención para evitar la morosidad. (Lizarzaburu; 2016; p.65)

### **1.2.2. Situación económica financiera**

En la empresa, se tiene que analizar dos aspectos muy importantes, las cuales son: la situación económica y la situación financiera, la que se define como el conjunto de elementos, acciones y resultados que lleva adelante una empresa con la finalidad de garantizar su sostenibilidad. (Calderón,2010; p.1)

#### **Situación económica**

Calderón (2010) “La situación económica hace referencia al patrimonio de la empresa o sociedad en forma conjunta; es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que son de su propiedad. (p. 1)

La situación económica es el resultado de la gestión comercial, operativa y administrativa, que finalmente se traduce en la utilidad operativa. Además, se dice que una empresa goza una buena situación económica cuando tiene la capacidad de producir y mantener beneficios en un determinado plazo. Perseverar en buenos resultados es el objetivo básico de la gestión por excelencia. (Sala 2016, parr. 3)

#### **La liquidez como elemento de la situación económica empresarial**

La liquidez de la empresa la liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero, en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez (Carvalho, 2014; p.45)

En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis. (Carvalho, 2014; p.45)

Carvalho (2014; p.45) indica que, el análisis de la liquidez en la empresa es una herramienta utilizada comúnmente en la evaluación de la liquidez de una empresa es la razón corriente (Activo Corriente / Pasivo Corriente). Mientras más alta sea la razón, mejor es el resultado de la evaluación. Nada más alejado de la realidad,

puesto que mientras más efectivo tenga inmovilizada la empresa en cuentas por cobrar e inventarios, menos liquidez contará para el pago de sus obligaciones corrientes.

Otra forma de evaluar la liquidez es analizando el Estado de Flujos de Efectivo, específicamente, las actividades de operación del negocio, para conocer si se está generando el efectivo suficiente para cubrir las obligaciones con proveedores, gastos de la empresa y pagos de impuestos, entre otros (Berstein, 2014; p.78)

Carvalho (2014; p.46) Existen ratios para medir la liquidez de una empresa que son:

El ratio de liquidez general o razón corriente: Este ratio es el que indica la proporción de deudas a corto plazo que se pueden cubrir por elementos del activo. (Carvalho 2014; p.46)

$$\text{Liquidez General} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

El ratio de prueba ácida: Es una medida más afinada de la capacidad que tiene una empresa para afrontar sus deudas a corto con elementos de activo, puesto que resta de estos elementos los que forman parte del inventario. (Carvalho 2014; p.46)

$$\text{Prueba Ácida} = (\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo Corriente}$$

El ratio de prueba defensiva: Este ratio es un indicador de si una compañía es capaz de operar a corto plazo con sus activos más líquidos. (Carvalho 2014; p.46)

$$\text{Prueba Defensiva} = (\text{Caja y Bancos} / \text{Pasivo Corriente}) * 100$$

El ratio de capital de trabajo: Al restar el activo corriente del pasivo corriente, este tipo de ratio financiero muestra lo que una empresa dispone tras pagar sus deudas inmediatas. Sería un indicador de lo que le queda a una empresa al final para poder operar. (Carvalho 2014; p.46)

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

### **La Gestión o actividad como ratios de la situación económica empresarial**

Los ratios financieros de gestión o actividad sirven para detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa. Es decir, cómo funcionaron las políticas de gestión de la empresa relativas a las ventas al contado, las ventas totales, los cobros y la gestión de inventarios. (Berstein, 2014; p.81)

Para su medición se emplean algunos ratios a saber:

Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar: Existen dos ratios de liquidez de cuentas por cobrar. (Carvalho 2014; p.46)

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar} * \text{días del año}}{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}$$

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas anuales en cuenta corriente}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Ratio de rotación de cartera (cuentas por cobrar): Este ratio es el que mide, en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en cobrar de sus clientes. Si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, con lo cual está perdiendo capacidad de pago. Calcular este ratio sirve para determinar si hay que cambiar las políticas de cobro de la compañía. (Berstein, 2014; p.81)

$$\text{Rotación de Cartera} = \text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360 / \text{Ventas}$$

- Rotación de inventarios: Este indicador da información acerca de lo que tarda el stock de una empresa en convertirse en efectivo, y cuántas veces hay que se necesita reponer stock a lo largo del año. Es uno de los ratios financieros más importantes en la gestión de inventarios (Berstein, 2014; p.81)

$$\text{Rotación de Inventarios} = \text{Inventario promedio} * 360 / \text{Costo de las Ventas}$$

Periodo medio de pago a proveedores

- El periodo medio de pago a proveedores es el tiempo medio (en días) que una empresa tarda en pagar sus deudas a proveedores (Berstein, 2014; p.81)

$$\text{Periodo de Pago a Proveedores} = \frac{\text{Promedio de cuentas por pagar} * 360}{\text{Compras a proveedores}}$$

Rotación de caja y bancos: El ratio de rotación de caja y bancos es muy interesante, ya que es un índice que nos permitirá tener una idea del efectivo hay en caja de cara a cubrir los días de venta.

$$\text{Rotación de Caja y Bancos} = \frac{\text{Caja y Bancos} * 360}{\text{Ventas}}$$

- Rotación de activos totales: El objetivo de este ratio es medir cuántas ventas genera la empresa por cada sol invertido (Berstein, 2014; p.81)

$$\text{Rotación de Activos Totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Totales}}$$

- Rotación de activo fijo: Este tipo de ratio financiero es casi igual que el anterior, sólo que en lugar de tener en cuenta los activos totales, sólo tiene en cuenta los activos fijos. (Berstein, 2014; p.81)

$$\text{Rotación de Activo Fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$$

### **Situación financiera.**

Calderón (2010) “La situación financiera se refiere a la capacidad que tienen empresas o sociedades de poder hacer frente a las obligaciones que tienen o disponibilidad que tienen para poder pagar sus deudas.” (p. 1)

Entendemos como una situación financiera saludable cuando la empresa puede atender oportunamente sus compromisos de pago, ya que la situación financiera está vinculada a las condiciones de liquidez. Es consecuencia de qué tan favorables se presentan las entradas y salidas de efectivo, derivadas de las actividades de operación, inversión y financiamiento. (Sala 2016, parr. 5)

### **La Rentabilidad como elemento de la situación financiera empresarial**

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión y tiene que ver con el beneficio promedio de una organización u empresa respecto a la totalidad de las inversiones que ha realizado. Suele representarse en términos porcentuales (%), a partir de la comparación entre lo invertido globalmente y el resultado obtenido: los costes y la ganancia. (Carvalho 2014; p.49)

La rentabilidad puede ser medida a través de los siguientes ratios:

- Rentabilidad de la empresa en general: Es el ratio que mide la rentabilidad del negocio. Cuanto más alto sea este ratio, más rentable es la empresa (Carvalho 2014; p.49)

$$\text{Rentabilidad de la Empresa} = \text{Beneficio Bruto} / \text{Activo Neto Total}$$

- Rentabilidad del capital: Este ratio sirve para medir cómo de rentable es el capital aportado por los accionistas, así como el que ha ido generando la propia empresa (Carvalho 2014; p.49)

$$\text{Rentabilidad del Capital} = \text{Beneficio Neto} / \text{Fondos Propios}$$

- Rentabilidad del capital propio: Este ratio mide la rentabilidad de los capitales propios invertidos en la empresa en función del beneficio neto obtenido (Carvalho 2014; p.49)

$$\text{Rentabilidad del Capital Propio} = \text{Beneficio Neto} / \text{Capital Propio}$$

- Rentabilidad de las ventas: *Con este ratio se mide* la relación entre la cifra de ventas y el *coste de fabricación del producto* (Carvalho 2014; p.49)

$$\text{Rentabilidad de las Ventas} = \text{Beneficio Bruto} / \text{Ventas}$$

### **La Solvencia como elemento de la situación financiera empresarial**

La solvencia se define como la Capacidad financiera de una empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago. No solo se habla de efectivo, si no también de todos los bienes y recursos disponibles. (Berstein, 2014; p.84)

Se puede hallar mediante el siguiente ratios

Ratio de solvencia = Activo Total / Exigible Total

Donde:

Activo Total = Activo corriente + Activo no corriente.

Exigible Total = Pasivo Corriente + Pasivo no corriente.

### **Los estados financieros**

Según Zeballos (2014) “los estados financieros, muestran la situación económica y financiera o el resultado en la gestión de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, expresando de esta forma en cuadros sinópticos, los datos extractados de los libros y registros contables.” (p. 424)

Según Álvarez (2013) “Los estados financieros, son informes de propósito general resumidos en reportes notas y anexos, que utilizan las entidades para revelar y presentar la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para los propietarios, la administración, los gestores, reguladores y otros 24 tipos de interesados tales como los, acreedores inversionistas, son elaborados de acuerdo a normas de información financiera.” (p.9)

### **1.3. Definición de términos Básicos**

**Acreedor:** Persona física o jurídica con la que se ha contraído una deuda por bienes o servicios suministrados y no pagados (Mundaca, 2016; p.8)

**Ahorro:** Excedente de cualquier bien económico al final de un periodo. Vulgarmente podemos hablar de la acción de apartar un porcentaje del ingreso mensual que obtiene una persona o empresa con el fin de guardarlo para un futuro. (Mundaca, 2016; p.8)

**APAFA:** Entidad que agrupa a los padres de familia en una institución educativa (MINEDU, 2016, p.12)

**Benchmarking:** Técnica o herramienta de gestión que consiste en tomar como modelo o referencia los mejores aspectos o prácticas de otras empresas, ya sean competidoras directas o pertenecientes a otro sector (y, en algunos casos, de otras áreas de la propia empresa), y adaptarlos a la propia empresa agregándoles mejoras y la propia creatividad. (Mundaca, 2016; p.11)



**Capital social:** Fondos propios de una sociedad que proceden de las aportaciones de los accionistas. La participación en el capital social de una empresa otorga a los inversores derechos en el reparto de beneficios, derechos de suscripción preferente en ampliaciones de capital y derechos de asistencia y voto en las juntas generales de accionistas (Mundaca, 2016; p.12)

**Capital:** En un sentido amplio, conjunto de recursos dinerarios -o que se pueden convertir en dinero- de una persona. En el contexto de una empresa, son las aportaciones realizadas por sus socios para su creación (Mundaca, 2016; p.12)

**Contrato:** Acuerdo, generalmente escrito, por el que dos o más partes se comprometen recíprocamente a respetar y cumplir una serie de condiciones (Mundaca, 2016; p.12)

**Crédito:** Contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero, que este deberá devolver con intereses y según los plazos pactados. A diferencia del préstamo, ese capital no ha de tener necesariamente una finalidad prefijada (como la compra de un inmueble, en el caso de un préstamo hipotecario) (Mundaca, 2016; p. 13)

**Deuda:** Préstamos, pasivos en forma de depósitos, valores distintos de acciones y reservas de los fondos de pensiones de las sociedades no financieras (resultantes de los fondos de pensiones de empleo constituidos por las empresas a favor de sus asalariados), valorados a precios de mercado a fin del período (Mundaca, 2016; p.15)

**Empréstito:** Es una forma de financiación, por la que una empresa o entidad acude al mercado para solicitar un préstamo a un gran número de inversores, dividiendo la deuda en pequeñas participaciones (títulos-valores) (Mundaca, 2016; p.16)

**Institución Educativa Adventistas:** Entidad dedicada a la prestación de servicios educativos y regidos desde lo funcional por las normas del Ministerio de Educación y desde lo contributivo por el CIU 9491: Actividades de organizaciones religiosas (SUNAT, 2016)

**Estados financieros:** Documentos de gestión que muestran la situación económica y financiera o el resultado en la gestión de la empresa durante un periodo de tiempo determinado, expresando de esta forma en cuadros sinópticos, los datos extractados de los libros y registros contables.” (Zeballos; 2014; p. 424)

**Finanzas:** Área de la economía que estudia el funcionamiento de los mercados de dinero y capitales, las instituciones que operan en ellos, las políticas de captación de recursos, el valor del dinero en el tiempo y el coste del capital. (Zeballos; 2014; p. 424)

**Flujo de caja:** Diferencia entre los cobros y pagos efectivamente realizados en un período de tiempo, como consecuencia de la actividad de una compañía (Zeballos; 2014; p. 424)

**Gasto:** Decrementos en el patrimonio neto de la empresa, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumentos de pasivos, siempre que no tengan la consideración en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios (Zeballos; 2014; p. 425)

**Hipoteca:** Derecho real que grava un bien inmueble y que normalmente se utiliza para lograr la financiación necesaria para su compra (aunque también se pueden hipotecar bienes muebles). La hipoteca se inscribe en el Registro de la Propiedad. (Mundaca, 2016; p. 19)

**Ingresos:** Importe de la venta de bienes y prestación de servicios que son el objeto del tráfico de la empresa. Comprende también otros ingresos, variación de existencias y beneficios del ejercicio (Mundaca, 2016; p. 20)

**Morosidad:** Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible (Cupelli; 2008; p.77)

**Padre de familia:** Persona que representa al escolar para los fines de la patria potestad, tutoría o quien asume los compromisos con la entidad educativa (MINEDU, 2016; p.17)

**Pago:** Es una salida de dinero de la empresa, una disminución de la tesorería y representa una cantidad de dinero que ha sido destinada a la extinción de una obligación (Mundaca, 2016; p.28)

**Pasivo:** Conjunto de deudas y obligaciones pendientes de pago. Mientras el activo muestra en qué ha invertido una sociedad, el pasivo informa sobre el origen de los fondos para realizar dichas inversiones. El total del activo de una sociedad debe coincidir con el total del pasivo: los bienes y derechos deben sumar lo mismo que las obligaciones contraídas para obtenerlos (Mundaca, 2016; p.35)

**Ratio de endeudamiento:** Indican el peso que tienen los recursos ajenos en la financiación de la actividad empresarial. Los más utilizados son el ratio de apalancamiento (deuda con coste / recursos propios), el de estructura financiera (deuda con coste / (recursos propios + deuda con coste) y el de cobertura de gastos financieros (beneficio antes de intereses e impuestos / Gastos financieros). Muestran a los inversores el riesgo que tiene la empresa, por lo que se refiere a la posibilidad de hacer frente a sus deudas con los recursos de que dispone (Mundaca, 2016; p.140)

**Ratio de liquidez:** se puede definir como la posición representada por los activos corrientes del balance en forma de tesorería o activo cuasi líquidos fácilmente transformables en efectivo (como las inversiones financieras temporales). Desde el punto de vista dinámico, hace referencia a la capacidad que tiene la empresa para generar dichos activos líquidos con los que hacer frente a los pagos en su momento oportuno (Mundaca, 2016; p.41)

**Ratio de rentabilidad:** Miden el rendimiento de una empresa, poniendo en relación los beneficios obtenidos con distintas magnitudes. Los más utilizados son el ROA (Beneficios netos / Activo total) y el ROE (Resultados después de impuestos / Fondos propios medios). (Mundaca, 2016; p.42)

**Rendimiento:** Resultado de una inversión, que comprende la suma de los intereses o dividendos obtenidos más la revalorización o depreciación experimentada por su precio en mercado. Si la depreciación es significativa puede registrarse un rendimiento negativo (Mundaca, 2016; p.42)

**Servicio de atención al cliente:** Departamento que las entidades intermediarias destinan para atender las consultas, quejas y reclamaciones de sus clientes, en el ámbito de los productos y servicios financieros. La normativa obliga a las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión y las sociedades gestoras a disponer de este servicio, del que deben ofrecer información suficiente en sus oficinas y en sus páginas web. (Mundaca, 2016; p.44)

**Situación económica:** Hace referencia al patrimonio de la empresa o sociedad en forma conjunta; es decir, a la cantidad de bienes y activos que posee y que son de su propiedad. (Calderón; 2010; p.1)

**Situación financiera:** La situación financiera se refiere a la capacidad que tienen empresas de poder hacer frente a las obligaciones que poseen o disponibilidad que tienen para poder pagar sus deudas.” (Calderón;2010) p. 1)

**Solvencia:** Capacidad de una entidad de generar fondos para atender, en las condiciones pactadas, los compromisos adquiridos con terceros (Calderón;2010) p. 3)

**SUNAT:** Entidad encargada por Ley de la administración tributaria y de aduanas del país (SUNAT, 2016)

**Tipo de interés:** Precio del dinero. Se puede definir como la suma que se paga por obtener en préstamo una cantidad de dinero (o que se recibe por prestarlo), expresada como porcentaje de esa cantidad. (Mundaca, 2016; p.67)

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIAL Y MÉTODOS**

#### **2.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

H<sub>i</sub>: Existe un impacto sustancial entre los factores de la morosidad y la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.

##### **Hipótesis específicas**

H<sub>1</sub>: Los factores que originan la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, son de orden interno y externo.

H<sub>2</sub>: La morosidad afecta significativamente en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo; periodo 2017-2018.

H<sub>3</sub>: Los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia Institución de la Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018; son deficientes.

#### **2.2. Sistema de variables**

Las variables en estudio están determinadas por:

##### **Variable 1:**

Morosidad.

##### **Variable 2:**

Situación económica financiera

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Morosidad	Retraso en el cumplimiento de una obligación de cualquier clase, aunque normalmente se refiere a retrasos en el pago de una deuda exigible (Cupelli; 2008;p.77)	Determinación de la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo desde los factores del agente deudor y los elementos de la gestión de la empresa	Desde el agente deudor  Desde los elementos de gestión de la empresa	Nivel de ingreso familiar Tamaño del núcleo familiar Tipo de empleo Activos propios o solvencia patrimonial Registros en centrales de riesgos Idoneidad ética y moral Elaboración de Plan Estratégico Financiero Preparación de presupuestos de la empresa Determinación de los costos empresariales Investigación y estudios de mercado Definición de políticas de cobranza Elaboración de base de datos y uso Análisis de los niveles de la cartera en mora	Técnica: Observación  Instrumento: Guía de observación Escala 1:Deficiente 2: Regular 3: Bueno 4: Excelente
Situación económica y financiera	Conjunto de elementos, acciones y resultados que lleva adelante una empresa con la finalidad de garantizar su sostenibilidad. (Calderón,2010; p.1)	Determinación de la situación económica y financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo analizadas desde valores expresados en los estados financieros	Situación económica  Situación financiera	Liquidez general Liquidez ácida Prueba defensiva Capital de trabajo Liquidez de las cuentas por cobrar por periodo promedio de pago Rotación de cuentas por cobrar Rotación de la cartera Rotación caja y bancos Capacidad de endeudamiento Rentabilidad general Rentabilidad del capital propio Rentabilidad de las ventas Solvencia	

Fuente: Elaboración propia.

## 2.3. Tipo y nivel de investigación

### 2.3.1 Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación según lo estipulado por Alarcón (2018) es una investigación aplicada, porque parte de conocimientos previos y sobre ello se pretende estudiar de forma inmediata la morosidad, para resolver la realidad de la problemática respecto a su impacto en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, del distrito de Tarapoto en el periodo 2017 – 2018; partiendo de estudios previos e investigaciones realizadas sobre las materias en estudios.

### 2.3.2 Nivel de investigación

La presente investigación según lo detallado por Alarcón (2018) corresponde a un nivel explicativo, pues lo que se busca es encontrar una relación causal entre las variables en estudio, de forma tal que nos permita inferir el impacto de la morosidad en la situación económica y financiera de la entidad en estudio.

## 2.2. Diseño de investigación

Alarcón (2018) indica que cuando se busca observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos, sin que las variables sean manipuladas. y los resultados presentados de forma cuantitativa, la investigación corresponde a un diseño no experimental con un enfoque cuantitativo. Así el diseño de la investigación corresponde a:



Donde:

M: Muestra

X: Morosidad

Y: Situación económica financiera.

## 2.4. Población y muestra

### Población

Cuando el objeto de la investigación corresponde a la revisión de acervo documental o información pre existente, en donde no se puede identificar individuos y/o participantes,

corresponde la población al total de dicha información (Alarcón, 2018), y en nuestro caso la población estuvo constituida por la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.

### **Muestra**

Al tratarse de una muestra cuyos elementos no pueden ser desagregados en elementos individualizados, pues se trata de una investigación que busca analizar un conjunto de documentos ya existentes, la muestra según Alarcón (2018) corresponde al total de la población, en este caso toda la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas que se emplearon en esta investigación fueron las siguientes:

Técnica	Instrumento	Finalidad
Observación	Guía de Observación	Objeto recoger información sobre documentos u objetos pre existentes; y para nuestro caso toda la información contable y financiera que obran en los archivos de la entidad motivo de la investigación.

*Fuente:* Elaboración propia

### **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

En la presente investigación, estos datos se procesaron en Microsoft y Excel para facilitar su cálculo, empleando fórmulas, tablas y cuadros comparativos.

Además, se emplearán las técnicas de la estadística aplicada.

Análisis de datos: Con la información obtenida directamente de la empresa, se analizó su morosidad, así como también la situación económica financiera. Luego se elaborará cuadros de tendencia central y de frecuencias, así como analizar los ratios de los estados financieros para evaluar la situación económica y financiera.

## **2.7. Métodos**

Los métodos utilizados fueron el analítico, que nos permite realizar la descripción sistemática de cada indicador, dimensión y variables en estudios; con la finalidad de inferir las características constitutivas del fenómeno en estudio. El otro método corresponde al método inductivo, el mismo que partiendo de los elementos individuales de cada miembro de la muestra nos permitirá generalizar al total de la institución educativa.



# CAPÍTULO III

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Resultados

#### Resultados del objetivo específico 1

Determinar los factores que originan la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018

**Tabla 1**

*Valoración de los factores de morosidad evaluados desde el agente deudor*

Ítem	Dimensión: Del agente deudor	Nº	Valores Frecuencia
1	Se efectuó un análisis del nivel de ingreso familiar	54	56.3%
2	Se analizó el tamaño del núcleo familiar	54	56.3%
3	Se analizó el tipo de empleo	46	47.9%
4	Se analizaron los activos propios o solvencia patrimonial	13	13.5%
5	Se analizaron los registros en centrales de riesgos	5	5.2%
6	Se analizó la idoneidad ética y moral	6	6.3%
<b>Promedio</b>		<b>29.7</b>	<b>30.9%</b>

Fuente: Revisión de carpetas de padres de familia.

#### Interpretación

La tabla 1 nos muestra la valoración de los factores de morosidad evaluados desde el agente deudor; donde en promedio se puede apreciar que se cumple en el 30.9% de los casos, lo que nos indica que los factores de la morosidad desde el agente deudor no vienen siendo tomados en cuenta con la eficiencia que toda acción gerencial de las finanzas amerita.

Se aprecia que sólo en el 56.3% de los casos se efectuó un análisis del nivel de ingreso familiar y el tamaño del núcleo familiar al momento de aceptar al padre de familia como una persona que puede matricular a su hijo o hija. Sólo en 47.9% de los casos se aprecia que se analizó el tipo de empleo, en el 13.5% se llevó a cabo un análisis de los activos propios o la solvencia del padre de familia; en 5.2% de los casos se analizaron los registros en las centrales de riesgos; y el 6.3% se analizó la idoneidad ética y moral.

**Tabla 2**

*Valoración de los factores de morosidad evaluados desde los elementos de gestión de la empresa*

<b>Ítem</b>	<b>Dimensión: Desde los elementos de gestión de la empresa</b>	<b>Valoración</b>
1	Se ha elaborado el Plan Estratégico Financiero	SI
2	Se preparan los presupuestos de la empresa	SI
3	Se determinan los costos empresariales	SI
4	Se efectúan investigaciones y estudios de mercado	NO
5	Se definen políticas de cobranza	NO
6	Se elaboran una base de datos y uso de TIC para las cobranzas	SI
7	Se analiza los niveles de la cartera de mora	NO

Fuente: Revisión de carpetas de padres de familia

### **Interpretación**

La tabla 2 nos muestra la valoración de los factores de morosidad evaluados desde los elementos de gestión de la empresa, en donde de los 7 indicadores que conforman esta dimensión, en 4 de ellas se cumplen y 3 de ellas no se cumplen o no se aplican desde el punto de vista de la eficacia.

Así por ejemplo en relación a si se ha elaborado el Plan Estratégico Financiero, esta si ha efectuado al interno de la empresa; sin embargo, su contenido representa un nivel muy básico para el planeamiento estratégico como herramienta de gestión, pues si bien se muestran las misión, visión, y objetivos; no se detallan los indicadores de resultados y las metas a cumplirse, tampoco se temporaliza un presupuesto detallado para su cumplimiento.

Para el indicador se preparan los presupuestos de la empresa; si bien estos se elaboran para efectuar el seguimiento del gasto; su estructura no responde a criterios sistemáticos para su implementación. Lo relacionado a la determinación de los costos empresariales; si bien se efectúan estos no tienen todos los elementos de los costos incurridos por la empresa, ni se cuenta con elementos para actualizarlo en función de cada elemento que lo componen.

La elaboración de una base de datos y uso de TIC para las cobranzas, esta se efectúa utilizando una base de datos en Excel, el mismo que si bien constituye un soporte informático de ayuda a las cobranzas, esta presenta una alta vulnerabilidad para garantizar

la seguridad de la información; no representando garantía en cuando a fidelidad y los aspectos fidedignos de la información a ser reportada.

Los otros factores que no se han implementado son que no se efectúan investigaciones y estudios de mercado; no se definen políticas de cobranza y tampoco se analiza los niveles de la cartera según la mora.

**Tabla 3**

*Reporte de la mora años 2017 y 2018*

Condición de la mora	Tiempo de la mora	Año 2017		Año 2018	
		Monto S/	%	Monto S/	%
Riesgo Normal	Menor a 7 días	28,421.00	41.4%	39,281.00	46.7%
Riesgo sub estándar	7 a 60 días	29,372.00	42.8%	31,228.00	37.1%
Riesgo dudoso	61 a 179 días	8,362.00	12.2%	9,160.00	10.9%
Riesgo fallido	Mayor a 180 días	2,507.00	3.7%	4,451.00	5.3%
Total cartera morosa		68,662.00	100.0%	84,120.00	100.0%

Fuente: Reportes de ingresos de la Institución Educativa Adventista San Mateo

La tabla 3 muestra el reporte de la mora año 2017 y 2018, donde para el año 2017 la mora asciende a un total de S/ 68,6620, los que se distribuye en Mora con Riesgo Normal con S/ 28,421.0 (41.4%), Riesgo Sub Estándar con S/ 29,372.0 (42.8%), Riesgo dudoso con S/ 8,362.0 (12.2%), Riesgo fallido con S/ 2,507.0 (3.7%). Para el año 2018 asciende a un total de S/ 84,120.0, los que se distribuye en Mora con Riesgo Normal con S/ 39,281.0 (46.7%), Riesgo Sub Estándar con S/ 31,228.0 (37.1%), Riesgo dudoso con S/ 9,160.0 (10.9%), Riesgo fallido con S/ 4,451.0 (5.3%).

**Tabla 4**

*Porcentaje de morosidad de la Institución Educativa Adventista San Mateo años 2017 y 2018*

<b>Detalle</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>	<b>Variación %</b>
Total Mora	68,662.00	84,120.00	22.51%
Total Ventas (Pensiones)	190,730.00	215,430.00	12.95%
Tasa de Mora	36.00%	39.05%	8.47%

Fuente: Reportes de ingresos de la Institución Educativa Adventista San Mateo

La tabla 4 nos muestra el porcentaje de morosidad de la Institución Educativa Adventista San Mateo años 2017 y 2018, donde los valores del total de la mora para el año 2017 es de S/ 68,662.0 y en 2018 con S/ 84,120.0 teniendo una variación del 22.51%. Los valores de las ventas que corresponden a las pensiones en 2017 con S/ 190,730.0 y en 2018 con S/ 215,430.0 con una variación de 12.95%. La tasa de mora en 2017 con 36.0% y en 2018 con 39.05% con una variación de 8.47%

## Resultados del objetivo específico 2

### Tabla 5

Estado de Situación Financiera 2017 -2018

INSTITUCION EDUCATIVA ADVENTISTA SAN MATEO								
RUC: 20601083117								
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AÑOS 2017 - 2018								
	AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN %		AÑO 2017	AÑO 2018	VARIACIÓN %	
<b>I ACTIVO</b>				<b>II PASIVO</b>				
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>								
CAJA	758	840	10.82%	TRIBUTOS POR PAGAR				
CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES	68662	84120	22.51%	PROVEEDORES	2210	2410	9.05%	
MERCADERIAS				CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS	5420	5830	7.65%	
MATERIAS PRIMAS PRODUCTOS				BENEFICIOS SOCIALES DE LOS TRAB.	4060	4360	7.39%	
SUMINISTROS	1230	550	44.72%	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>11690</b>	<b>12600</b>	<b>7.78%</b>	
PAGO DIFERIDO TRIBUTOS		680	0.00%					
INTERESES DEVENGADOS								
CARGAS DIFERIDAS				<b>III PATRIMONIO</b>				
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>70650</b>	<b>86190</b>	<b>22.00%</b>	CAPITAL	21500	35500	65.12%	
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				CAPITAL ADICIONAL				
INMUEBLES, MAQ. Y EQUIPO	5680	12640	122.54%	RESULTADOS ACUMULADOS				
DEP. Y AMORTIZACION ACUMULADA	-1420	-3160	122.54%	UTILIDAD DEL PERIODO	41720	47570	14.02%	
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>4260</b>	<b>9480</b>	<b>122.54%</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>63220</b>	<b>83070</b>	<b>31.39%</b>	
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>74910</b>	<b>95670</b>	<b>27.71%</b>	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>74910</b>	<b>95670</b>	<b>27.71%</b>	

Fuente: Reportes de estados financieros de la Institución Educativa Adventista San Mateo

## **Interpretación**

La tabla 5, muestra los valores del Estado de Situación Financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, en donde el valor del Activo para el año 2017 es igual S/ 74,910 y para el año 2018 de S/ 95,670 existiendo una diferencia incremental de 27.71%. Por su parte el Activo corriente asciende en 2017 a S/ 70,650 y en 2018 con S/ 86,190 con una variación del 22.0% y el Activo no corriente con S/ 4,260 en 2017 y S/ 9,480 en 2018 con una variación de 122.54%.

La composición del Activo Corriente se constituye en caja con S/ 758 en 2017 y S/ 840 en 2018 con una variación de 10.82%, las cuentas por cobrar comerciales con S/ 68,662 en 2017 y de S/ 84,120 en 2018 con una variación de 22.51%. Suministros con S/ 1230 en 2017 y S/ 550, con una diferencia menor de 44.72%. La cuenta de pago diferido de tributos sólo registra valores en 2018 con S/ 680. No se registran valores para mercaderías, materias primas producidas, intereses devengados y cargas diferidas.

La composición del Activo no corriente, para la cuenta inmuebles, maquinaria y equipo con S/ 5,680 para el 2017 y S/ 12,640 en 2018 con una variación de 122.54%. La Depreciación y amortización acumulada con S/ -1,420 en 2017 y S/ -3,160 en 2018 con una variación de 112.54%.

En lo referido al Pasivo, este asciende a S/ 11,690 en 2017 y S/ 12,600 en 2018 con una variación de 7.78%. A su vez el Pasivo se constituye de las cuentas proveedores con S/ 2,210 en 2017 y S/ 2,240 en 2018 con una variación de 9.05%. Cuentas por pagar diversas con S/ 5,420 en 2017 y S/ 5830 en 2018 con una variación de 7.63%.

Para el caso del Patrimonio este asciende a un total de S/ 63,220 en 2017 y de S/ 83,070 con una variación de 31.39%. Las cuentas que conforman el Patrimonio esta se conforma para el año 2017 con S/ 21,500 y con S/ 35,500 en 2018. La utilidad del periodo en 2017 de S/ 41,720 y en 2018 con S/ 47,570 con una variación de 14.02%. No se registran valores para capital adicional ni para resultados acumulados.

**Tabla 6***Estado de Resultados integrales 2017 – 2018*

<b>INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA SAN MATEO</b>				
<b>RUC: 20601083117</b>				
<b>ESTADO DE GANANCIAS Y PERDIDAS AÑOS 2017 - 2018</b>				
		<b>AÑO 2017</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>VARIACIÓN %</b>
<b>VENTAS</b>		190730	215430	12.95%
<b>COSTO DE PRODUCCION DEL SERVICIO</b>		104832	119520	14.01%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		<b>85898</b>	<b>95910</b>	<b>11.66%</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>				
- GASTOS ADMINISTRATIVOS		29952	35850	19.69%
- GASTOS DE VENTAS		14976	17070	13.18%
<b>UTILIDAD DE OPERACIÓN</b>		<b>40970</b>	<b>42990</b>	<b>4.93%</b>
<b>OTROS INGRESOS Y EGRESOS</b>				
<b>+ INGRESOS DIVERSOS</b>		750	4580	10.67%
- CARGAS DIVERSAS				
- CARGAS FINANCIERAS				
<b>UTILIDAD DEL PERIODO</b>		<b>41720</b>	<b>47570</b>	<b>14.02%</b>
<b>DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>41720</b>	<b>47570</b>	<b>14.02%</b>

Fuente: Reportes de estados financieros de la Institución Educativa Adventista San Mateo

**Interpretación**

La tabla 6 nos muestra el Estado de Resultados Integrales del periodo 2017 y 2018 de la Institución Educativa Adventista San Mateo, con las Ventas en el año 2017 fue de S/ 190,730 y en 2018 de S/ 215,430 con una variación del 12.95%. El costo de producción del servicio

en 2017 con S/ 104,832 y en 2018 con S/ 119,520 con una variación de 14.01%. La utilidad bruta en S/ 85,898 en 2017 y de S/ 95,910 en 2018 con una variación de 11.66%.

Los Gastos de Operación se distribuyen en S/ 29,952 en 2017 y S/ 35,850 en 2018 con una variación de 19.69%, y los Gastos de Ventas con S/ 14,976 en 2017 y S/ 17,070 en 2018, con una variación de 13.18%. Todo ello arroja la Utilidad de la operación que en 2017 es igual a S/ 40,970 y en 2018 de S/ 42,990 con una variación de 4.93%.

Los Ingresos diversos con S/ 750 en 2017 y de S/ 4,580 en 2018 con una variación de 10.67%. Las Cargas diversas y las Cargas financieras no registran valores, así como también la Distribución Legal de la renta. La utilidad del periodo en 2017 de S/ 41,720 y en 2018 con S/ 47,570 con una variación de 14.02%, siendo estos valores iguales a la utilidad antes de Impuestos.

### Tabla 7

#### *Ratios de la situación económica*

Ratio	Unidad de medida	Valor	
		2017	2018
Liquidez general	Nº de veces del activo corriente en relación al pasivo	6.04	6.84
Liquidez ácida	Nº de veces del activo corriente menos el inventario en relación al pasivo	5.94	6.8
Prueba defensiva	Nº de veces de caja bancos en relación al pasivo	0.02	0.07
Capital de trabajo	Soles disponibles del activo luego de restar el pasivo	58960	73590
Rotación de la cartera	Días de rotación del capital	129.6	140.57
Periodo medio de pago a proveedores	Días	82.9	87.08
Rotación de caja y bancos	Meses	1.43	1.4
Rotación de activos totales	Nº de veces	2.55	2.25
Rotación del activo fijo	Nº de veces	44.77	22.72
Ratio de morosidad	%	36.00%	39.05%

Fuente: Reportes de estados financieros de la Institución Educativa Adventista San Mateo

### Interpretación

Tabla 7 nos muestra los ratios de la situación financiera de la Institución Educativa San Mateo; en donde se puede apreciar que los ratios de liquidez general son de 6.04 y 6.84 en



2017 y 2018 respectivamente, la liquidez ácida en 2017 con 5.94 y en 2018 con 6.8, la prueba defensiva es de 0.02 y 0.07 en 2017 y 2018 respectivamente. El valor del ratio del capital de trabajo es S/ 58,960 en 2017 y de S/ 73,590 en 2018.

La rotación de la cartera con 129.6 en 2017 y de 140.57 en 2018 el periodo medio de pago a proveedores con 82.9 en 2017 y 87.08 en 2018. La rotación de caja y bancos con 1.43 en 2017 y 1.4 en 2018. La rotación de activos totales con 2.55 en 2017 y de 2.25 en 2018. La rotación del activo fijo es de 44.77 en 2017 y de 22.72 en 2018. El ratio de morosidad igual a 36.0% en 2017 y de 39.05% en 2018.

### Tabla 8

#### *Ratios de la situación financiera*

Ratio	Unidad de medida	Valor	
		2017	2018
Capacidad de endeudamiento a corto plazo	N° de veces	0.18	0.15
Rentabilidad general	Soles	1.15	1
Rentabilidad del capital	Soles	1.94	1.34
Rentabilidad de las ventas	Soles	0.45	0.45
Solvencia	N° de veces	6.41	6.84

Fuente: Reportes de estados financieros de la Institución Educativa Adventista San Mateo

La tabla 8 nos muestra los ratios de la situación financiera, donde la capacidad de endeudamiento a corto plazo es en 2017 de 0.18 y en 2018 de 0.15. La rentabilidad general de 1.15 en 2017 y 1.0 en 2018. La rentabilidad del capital de 1.94 en 2017 y de 1.34 en 2018. La rentabilidad de las ventas de 0.45 para ambos años y la solvencia de 6.41 en 2017 y de 6.84 en 2018.

### Resultados del objetivo específico 3

Identificar los elementos de la gestión financiera se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.

**Tabla 9***Elementos de la gestión financiera afrontar la morosidad*

Ítem	Política	Implementación
1	Emisión de correos electrónicos	SI
2	Reclamación telefónica	SI
3	Visitas domiciliarias	NO
4	Instrumentos de negociación	NO
5	Revisión de la estructura de los contratos	SI
6	Implementación de área de cobranza	NO
7	Designación de cobrador	NO

Fuente: Revisión documentaria de la gestión de cobranzas

**Interpretación**

La tabla 9 nos muestra los elementos de la gestión financiera para afrontar la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, donde de las 7 políticas que define la teoría, sólo 3 de ellas se han implementado, lo que indica un nivel de cumplimiento de 42.86%.

**3.2. Discusión****Del objetivo específico 1**

Los factores que conllevan a la morosidad desde el agente deudor no vienen siendo llevados a cabo de forma cabal en la Institución Educativa Adventista San Mateo, lo que puede estar ocasionando que no se tenga un buen control del sistema de finanzas y por consiguiente estar afectando la rentabilidad de la empresa.

Los valores nos indican que desde el análisis del agente deudor esto se cumple en promedio en un 30.9%; y en ningún caso los indicadores superan el 60%; valores que concuerdan con lo indicado por López (2016) al analizar la morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora en Piura, en el año 2016, que menciona que en lo que respecta factores internos de la morosidad se encuentra por debajo del promedio de la escala que es 3.

Desde el punto de vista de los elementos de la gestión de la empresa, de los 7 indicadores esto se cumple solo en 4 de ellos; es decir se tiene un nivel de implementación de 57.14% lo que nos conlleva a determinar que la institución no viene aplicando correctamente las políticas de cobranza, poniendo en riesgo la sostenibilidad de la empresa, aspectos

congruentes con lo afirmado por Quintanilla (2017) quien concluye que la institución cuenta con un alto nivel de incumplimiento de acciones que permitan un correcto proceder del análisis de riesgos crediticios, perjudicando considerablemente la estabilidad económica de la organización

Un comentario efectuado por el Director de la Institución Educativa, recogida durante el trabajo de campo, es que al ser una entidad nueva, con 3 años de funcionamiento; estos elementos están en proceso de implementación, y se espera que estén totalmente implementados a la mitad del próximo año.

Esta evidencia verificada en la institución educativa en análisis, son similares a lo descrito por Dicuru, Linares y Villegas (2015) quien en su tesis “Propuesta de procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A.” menciona que se evidenció que no disponen de las bases correctas para controlar las cuentas por cobrar, no se comunican e investigan las desviaciones en las políticas establecidas, no se envían a los directores o gerentes de la empresa información suficiente y oportuna acerca de las cuentas por cobrar, no están segregadas las funciones en el Departamento de cuentas por cobrar, no se toman medidas correctivas, no dispone de controles efectivos de las cuentas por cobrar y las evaluaciones no son frecuentes.

En cuanto al nivel de mora, es expresa un valor de 36.00% para el año 2017 y de 39.05% en el 2018, lo que indica un factor de mora elevado; lo que indica que aproximadamente el 40% de los valores de la venta efectuada no cobran de forma oportuna, siendo esto un factor de riesgo para la empresa, puesto que según la SBS (2016) cuando los niveles de la mora superan el 10% del total de la cartera, esta se encuentra en problemas para asumir los compromisos, en especial para contar con liquidez.

En relación a la condición de la mora aquella que está en riesgo normal, es decir aquella que es menor a 7 días esta representa el 41.4% del total de la mora en el 2017 y de 46.7% en el año 2018, lo que nos indica que en cerca del 60% del total de la mora se encuentra en riesgos mayores a los esperados, e incluso para ambos años cerca del 15% se encuentra en condición dudosa y fallida, condiciones que hacen de la cartera de mora una condición de alto riesgo para la sostenibilidad de la empresa, siendo esto desde las acciones de su ocurrencia concordantes con lo indicado por Villacorta (2019) que afirma que, la morosidad, es a consecuencia del incumplimiento de los requisitos normados en las condiciones de crédito

de financiera ya que la empresa no da prioridad a entre muchas cosas a la capacitación al personal involucrado, directamente en el proceso de cobranzas.

La investigación plantea como hipótesis específica 1: H1: Los factores que originan la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, son de orden interno y externo; donde la luz de los resultados se puede inferir que se acepta la hipótesis específica 1, dado que tanto los factores relacionados con el agente deudor y los elementos de la gestión institucional nos deficientes.

### **Discusión objetivo específico 2**

Los ratios de la situación económica en todos los casos muestran valores positivos, sin embargo, la performance no adecuada en todos los casos. Así por ejemplo los valores de la liquidez nos indica que no se cuenta con dinero líquido para cubrir en el corto plazo las deudas asumidas pues la liquidez defensiva obtiene en el 2017 un valor de 0.02 y en 2018 un valor de 0.07. Si bien la liquidez general y la liquidez ácida muestran valores por encima de 5, nos indica que existe suficiencia para pagar las deudas en el mediano y largo plazo en la medida que las deudas por cobrar se hagan efectivo.

En cuanto a los ratios de rotación; los valores son de 129.6 y 140.57 para 2017 y 2018 respectivamente, es decir, el cobro de la cartera total de las ventas se demora en cobra más de 120 días en 2017 y más de 140 días en 2018, condición que consideramos un valor muy alto. El ratio del periodo medio de pago a proveedores es de 82.9 días en 2017 y 87.08 en 2018, lo que nos indica que existe dificultad para pagar a los proveedores de forma rápida y con la oportunidad que se requiere para dar sostenibilidad y credibilidad de pago frente a los proveedores.

Para el caso de la rotación de caja bancos, es 1.43 para el 2017 y de 1.4 en 2018, nos indica una ratio muy deficiente, en la medida que por cada unidad de sol generado por las ventas solo 40 céntimos se destinan para la cobertura de la disponibilidad en caja y bancos, condición que pone en riesgo la capacidad de liquidez de la empresa. La rotación de activos totales con 2.55 en 2017 y de 2.25 en 2018 se puede inferir que los activos totales solo generan 2.55 veces las ventas, condición que puede significar un valor relativamente alto en virtud que los activos con que cuenta la empresa no son demasiado altos, y para la rotación del activo fijo con 44.77 y 22.72 se puede decir que los activos generan valores de ventas

del 44.77% y 22.72% en relación a las ventas totales, valores que para el año 2017 se consideran buenos, sin embargo en 2018 como regulares.

La investigación plantea como hipótesis específico 2: H<sub>2</sub>: La morosidad afecta significativamente en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo; periodo 2017-2018; por tanto, teniendo una morosidad 36.21%; se puede inferir una tasa relativamente alta que está afectando los resultados expresados en los estados financieros; lo que se evidencia además en los ratios económicos y financieros que no son los óptimos.

### **Discusión del Objetivo Especifico 3**

De las políticas que no se han implementado, los aspectos organizacionales son las que muestran no haberse puesto en práctica; es decir la implementación de un área de cobranza y la designación de un cobradores; así como analizar periódicamente la estructura de los contratos para ver si se ajustan a los criterios que facilitan la cobranza, es decir no se deben a factores legales o externos como las restricciones expresadas en la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados N°27665, en el Art.16° indica que “ Los Centros y Programas no podrán condicionar la atención de los reclamos por los usuarios , ni evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones”. Asimismo, Art.4° señala que “Para el cobro de pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles, así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos.

La investigación plantea como hipótesis específico que: H<sub>3</sub>: Los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018; son deficientes; por consiguiente al observar que se tiene un nivel de implementación de 57.14%, se considera deficiente, por consiguiente se acepta la hipótesis de la investigación, que considera como deficiente los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en la entidad en estudio.

### **Discusión del Objetivo general**

Este objetivo busca determinar los factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018; así se tiene:

- Los factores de morosidad evaluados desde el agente deudor tienen un nivel de aplicación de 30.9%.
- Los factores de morosidad evaluados desde los elementos de gestión de la empresa tienen un nivel de implementación de 57.14%.
- El nivel de mora es de 36.00% en 2017 y de 39.05% en 2018.
- Los ratios de situación económica y financiera se encuentran en un nivel deficiente y por debajo de los promedios para entidades de similar naturaleza.

Estos valores son congruentes con lo indicado por Aguilar (2017) quien en su tesis “La Morosidad y su relación con los Estados Financieros de los Centros Educativos Particulares de los Olivos, en el año 2017; determina que existe una relación entre las Morosidad y los Estados Financieros de cada Institución Pública, y esto ha provocado que la falta de liquidez esté relacionada también con la Morosidad, por lo que es importante que se optimice el proceso de gestión de cobranza en los planteles y lo mencionado por Ramírez y Robles (2016) en su tesis, “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, que concluye que los resultados obtenidos después del análisis realizado a los EE. FF, ratios, entre otros, muestran que la morosidad incide negativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo – Agencia Laredo, los cuales del total de cartera son representados por los créditos MYPES, en un 60%.

En función de lo antes indicado, y teniendo que la hipótesis general plantea:  $H_i$ : Existe un impacto sustancial entre los factores de la morosidad y la situación económico-financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018; se puede inferir que se acepta la hipótesis de la investigación.

## CONCLUSIONES

Con el desarrollo del proyecto de investigación se llegó a concluir:

Los factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, es alto; donde los ratios de económicos y financieros son deficientes.

Los factores que originan la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, están relacionados con el agente deudor con un 30.9% de ocurrencia, y desde los elementos de gestión de la empresa, de 7 indicadores, 3 de ellas no se cumplen o no se aplican desde el punto de vista de la eficacia; teniendo un nivel de morosidad de 36.00% en 2017 y de 39.05% en 2018.

La morosidad afecta la situación en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, donde la liquidez general en 2017 es de 6.04 y 6.84 en 2018, la liquidez defensiva de 0.02 en 2017, 0.04 en 2018; el periodo de pago de proveedores con 82.9 en 2017 y de 87.08 en 2018; la rotación de la cartera de 129.6 en 2017 y de 140.57 en 2018; la capacidad de endeudamiento a corto plazo de 0.18 en 2017 y 0.15 en 2018, la rentabilidad de 1.15 en 2017 y 1.0 en 2018 y la rentabilidad de las ventas de 0.45 para ambos años.

Los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018, son deficientes, con un nivel de implementación de 42.86%, no cumpliéndose las visitas domiciliarias para las cobranzas, la aplicación de instrumentos de negociación, la implementación del área de cobranza y la designación de una persona responsable de la cobranza.

## **RECOMENDACIONES**

Se establece las siguientes recomendaciones:

A los directivos de la Institución Educativa Adventista San Mateo, a que realicen un plan de gestión financiera que definan las políticas y los lineamientos del sistema de cobranzas y la forma como abordar la morosidad como una herramienta para garantizar la situación económica y financiera de la entidad.

A los directivos de la Institución Educativa Adventista San Mateo, a generar estrategias para aplicar un sistema informático para llevar a cabo la gestión de las cobranzas, donde un módulo de dicho sistema sea el seguimiento a la cartera en mora.

A los directivos de la Institución Educativa Adventista San Mateo, que desarrollen políticas de evaluación del riesgo económico y financiero en función de los resultados expresados en los estados financieros.

A los directivos de la Institución Educativa Adventista San Mateo, a implementar los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad, definiendo indicadores de gestión.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2017). *La morosidad y su relación con los estados financieros de los centros educativos particulares de Los Olivos, en el año 2017* (Tesis para obtener el título de Contador Público). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11399/Aguilar\\_IA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11399/Aguilar_IA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Alarcón, R. (2018). *Métodos y Diseños de Investigación del Comportamiento*. (2da. Edic) Lima. Perú. Universidad Ricardo Palma: Editorial Universitaria.
- Altamirano, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato* (Tesis de titulación). Universidad Técnica De Ambato. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>
- Álvarez, J. (2013). *Estrategias para la formulación de Estados Financieros, Cierre Contable y Tributario con aplicación NIFF y Normas Tributarias*. Perú: Biblioteca Nacional del Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12330/araya\\_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12330/araya_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berstein, L (2014) *Análisis de Estados Financieros* (2da. Edic) España. Deusto Editores
- Calderón, J. (2010), *Estados financieros – Teoría y práctica*, Lima Perú. Ediciones JCM editores  
Recuperado de: [.http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/353/iparraguirre\\_ba.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/353/iparraguirre_ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carvalho, J (2015) *Estados financieros: Normas para su preparación y presentación* (3ra. Edición) México. Ecoe Ediciones
- Castro, C. (2014). *Economía de la Empresa Educativa*. Lima : Ediciones Pirámide
- Cupelli, R. (2008). *Créditos y Cobranzas*. Argentina : Editorial Mucci
- Ecured (2018). *Cobranza*. Cuba. Ediciones Latina
- Flores, J. (2017). *Finanzas Aplicadas a la Gestión Empresarial Teoría - Práctica*. Lima: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L.
- Gitman, L. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. Mexico D.F.: Pearson Educación
- Lizarzaburu, E. (2016) *Introducción a la gestión integral de riesgos de crédito*. Lima:

Universidad Esan.

- Melgar, F. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su relación con los Estados Financieros en las Universidades privadas del Distrito de Los Olivos, año 2016*. (Tesis de titulación). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2012/Melgar\\_RGF.pdf?sequence=1 &isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2012/Melgar_RGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, A (2016) *El endeudamiento y su incidencia en la situación económica - financiera en la empresa de transporte Acuario SAC, Distrito El Porvenir año 2015*. (Trabajo pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/359/mendoza\\_sj.pdf?sequence=1&is Allowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/359/mendoza_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Molina, A. (2017). *Gestión Financiera*. Madrid-España: Editorial Centro de Estudios Ramón Areces S.A.
- Mundaca, T (2016) *Diccionario Económico*. México: Editorial Mundo Nuevo
- Norhcote, C. (2009). *Regulacion de las Centrales de Riesgo*. (2da. Edic)Lima. Perú. Actualidad Empresarial.
- Parrales C (2013). *Análisis del índice de Morosidad en la cartera de créditos EICE-Guayaquil y la propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza* (Tesis de maestría). Universidad Politécnica Salesiana – Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Rujano, J (2017) *Aplicaciones de Teorías Financieras y de Riesgo en la Gestión del Crédito*. México: Editorial Panamericano
- Villao, M. (2016). *La Morosidad cobro y prevencion*. España. Madrid: Formacion Alcalá Editores.
- Zevallos, E. (2014). *Contabilidad General* (1ra ed.). Arequipa: Editorial Impresiones Juve E.I.R.L.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Factores de la Morosidad y su impacto en la Situación Económica Financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS								
<p><b>Problema general</b> ¿Cuáles son los factores de la morosidad y cómo impacta en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> -¿Qué factores originan la morosidad en los padres de familia de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018? -¿Cómo afecta la morosidad en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018? -¿Cómo son los elementos de la gestión financiera se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018?</p>	<p><b>Objetivo Principal</b> Determinar los factores de la morosidad y su impacto en la situación económica financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> - Determinar los factores que originan la morosidad en los padres de familia de en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018. -Analizar cómo afecta la morosidad en la situación en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018. -Identificar los elementos de la gestión financiera se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Hi: Existe un impacto sustancial entre los factores de la morosidad y la situación económico-financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> H<sub>1</sub>: Los factores que originan la morosidad en la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017.2018, son de orden interno y externo. H<sub>2</sub>: La morosidad afecta significativamente en la situación económica financiera en la Institución Educativa Adventista San Mateo; periodo 2017-2018. H<sub>3</sub>: Los elementos de la gestión financiera que se desarrollan para afrontar la morosidad en los padres de familia de la Institución Educativa Adventista San Mateo, periodo 2017-2018; son deficientes.</p>	<p><b>Técnica</b> Observación</p> <p><b>Instrumento</b> Guía de observación</p> <p><b>Escala de medición</b> Ordinal</p>								
DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	VARIABLES DE ESTUDIO									
<p>M → X, Y</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Explicativo Diseño: No experimental</p>	<p><b>Población:</b> 96 padres de familia de la I.E. Adventista San Mateo. Además, toda la información administrativa, contable y financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo de los años 2017-2018.</p> <p><b>Muestra:</b> 96 padres de familia. Además toda la información contable y financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo de los años 2017-2018</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>VARIABLE 1, 2</th> <th>DIMENSION</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Morosidad</td> <td>Desde el agente deudor</td> </tr> <tr> <td>Desde los elementos de la gestión de la empresa</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Situación económica financiera</td> <td>Situación económica</td> </tr> <tr> <td>Situación financiera</td> </tr> </tbody> </table>		VARIABLE 1, 2	DIMENSION	Morosidad	Desde el agente deudor	Desde los elementos de la gestión de la empresa	Situación económica financiera	Situación económica	Situación financiera
VARIABLE 1, 2	DIMENSION										
Morosidad	Desde el agente deudor										
	Desde los elementos de la gestión de la empresa										
Situación económica financiera	Situación económica										
	Situación financiera										

## Anexo 2: Instrumentos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



### ANEXO 2

#### Guía de Observación Documental para la variable Morosidad

##### Instrucciones:

- El presente instrumento busca analizar la morosidad y la situación económica y financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, a partir de verificar el cumplimiento de cada elemento o indicador que se expresa en la tabla siguiente.
- Registrar la ocurrencia y describir el hecho verificado, la información tiene relevancia académica y no corresponde a ninguna forma de control de la administración tributaria.
- Cuando sea necesario aplicar algún cálculo matemático utilizar hojas adicionales y registrar el resultado en la ficha.

Ítem	Dimensión: Del agente deudor	Valoración		Evidencia del hecho/Valor a registrar
		SI	NO	
1	Se efectuó un análisis del nivel de ingreso familiar			
2	Se analizó el tamaño del núcleo familiar			
3	Se analizó el tipo de empleo			
4	Se analizaron los activos propios o solvencia patrimonial			
5	Se analizaron los registros en centrales de riesgos			
6	Se analizó la Idoneidad ética y moral			
Ítem	Dimensión: Desde los elementos de gestión de la empresa	Valoración		Evidencia del hecho/Valor a registrar
		SI	NO	
7	Se ha elaborado el Plan Estratégico Financiero			
8	Se preparan los presupuestos de la empresa			
9	Se determinan los costos empresariales			
10	Se efectúan investigaciones y estudios de mercado			
11	Se definen políticas de cobranza			
12	Se elaboran una base de datos y uso de TIC para las cobranzas			
13	Se analiza los niveles de la cartera de mora			

## Guía de Observación Documental para la variable Situación económica y financiera

### Instrucción

- El presente instrumento busca analizar los ratios de la situación económica y financiera de la Institución Educativa Adventista San Mateo, a partir de verificar los valores expresado en los estados financieros.
- Registrar la ocurrencia y describir el hecho verificado, la información tiene relevancia académica y no corresponde a ninguna forma de control de la administración tributaria.
- Cuando sea necesario aplicar algún cálculo matemático utilizar hojas adicionales y registrar el resultado en la ficha.

Ítem	Dimensión: Situación económica	Valor
1	Liquidez general	
2	Liquidez ácida	
3	Prueba defensiva	
4	Capital de trabajo	
5	Liquidez de las cuentas por cobrar por periodo promedio de pago	
6	Rotación de cuentas por cobrar	
7	Rotación de la cartera	
8	Periodo medio de pago a proveedores	
9	Rotación de caja y bancos	
10	Rotación de activos totales	
11	Rotación del activo fijo	

Ítem	Dimensión: Situación financiera	Valor
1	Capacidad de endeudamiento a corto plazo	
2	Capacidad de endeudamiento a largo plazo	
3	Rentabilidad general	
4	Rentabilidad del capital	
5	Rentabilidad del capital propio	
6	Rentabilidad de las ventas	
7	Solvencia	