



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS**

**TESIS**

**“LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS PAGOS ACADÉMICOS  
DE LOS ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE HUANCAYO, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:  
BACH. ESTHER GUTIÉRREZ LOAYZA**

**ASESORES  
MG. CPC ANGELICA RAMÍREZ DE LA TORRE  
MG. CPC MIGUEL ÁNGEL CHÁVEZ CENTTI**

**AYACUCHO, PERÚ, OCTUBRE 2021**

## ÍNDICE

INDICE DE TABLAS .....	iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT .....	vii
INTRODUCCIÓN.....	viii
<b>1 Capítulo I: Problema.....</b>	<b>9</b>
1.1 Planteamiento del problema .....	9
1.2 Formulación del problema .....	10
1.2.1 Problema principal.....	10
1.2.2 Problemas específicos .....	10
1.3 Objetivo: General y específicos.....	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivos específicos .....	11
1.4 Justificación.....	12
<b>2 Capítulo II: Marco teórico.....</b>	<b>14</b>
2.1 Antecedentes .....	14
2.1.1 Antecedentes locales .....	14
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	15
2.1.3 Antecedentes internacionales .....	19
2.2 Bases teóricas.....	23
2.2.1 La morosidad .....	23
2.2.2 Rentabilidad .....	32
2.3 Hipótesis.....	37
2.3.1 Hipótesis general .....	37
2.3.2 Hipótesis específicas.....	37
2.4 Variables de estudio .....	37
<b>3 Capítulo III: Metodología de la investigación .....</b>	<b>39</b>
3.1 Ámbito de estudio.....	39
3.2 Tipo de investigación .....	39
3.3 Nivel de investigación .....	40
3.4 Método de investigación .....	40

3.5	Diseño de investigación .....	40
3.6	Población, muestra, muestreo .....	41
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.8	Procedimientos de recolección de datos .....	43
3.9	Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	44
4	Capítulo IV: Resultados .....	45
4.1	Presentación de Resultados .....	45
4.2	Estadística Inferencial .....	76
4.3	Discusión.....	82
	Conclusiones .....	86
	Recomendaciones .....	88
	Referencias bibliográficas .....	89
	ARTÍCULO CIENTÍFICO .....	92
	Anexos .....	101
	Anexo 1: Matriz de consistencia.....	101
	Anexo 2: Matriz de elaboración de instrumentos .....	103
	Anexo 3: Instrumento de recolección de datos .....	105

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ingresos económicos de la familia .....	45
Tabla 2: Presupuesto de ingresos y egresos familiar .....	47
Tabla 3: Gastos familiares mensuales .....	48
Tabla 4: Nivel de educación de sus apoderados .....	49
Tabla 5: Apoderados con ocupación laboral remunerada .....	50
Tabla 6: Relaciones interpersonales con la universidad .....	51
Tabla 7: Valor de la responsabilidad y cumplimiento de obligaciones económicas .....	52
Tabla 8: Responsabilidad en el pago de sus deudas .....	53
Tabla 9: Acceso a la tecnología .....	54
Tabla 10: Ambientes de aprendizaje .....	55
Tabla 11: Estudios en otras instituciones .....	56
Tabla 12: Métodos de enseñanza .....	57
Tabla 13: Normativa académica de la universidad .....	58
Tabla 14: Procedimientos administrativos y académicos de la universidad .....	59
Tabla 15: Tipo de financiamiento .....	60
Tabla 16: Política de crédito .....	61
Tabla 17: Procedimientos para la obtención de créditos .....	62
Tabla 18: Pagos no oportuno genera pago de intereses .....	63
Tabla 19: Retraso en el pago de sus pensiones .....	64
Tabla 20: Recepción del cronograma de pago de pensiones .....	65
Tabla 21: Medios de pago .....	66
Tabla 22: Tasa de interés aplicada a la demora en el pago .....	67
Tabla 23: Políticas de cobranza .....	68
Tabla 24: Procedimientos de cobranza .....	69
Tabla 25: Asesoramiento para el pago de sus pensiones .....	70
Tabla 26: Formas y medio de cobranza .....	71
Tabla 27: Notificación de alerta del vencimiento de su pensión .....	72
Tabla 28: Retrasos de pagos .....	73
Tabla 29: Personal para proceso de cobranza .....	74
Tabla 30: Pago de mora .....	75
Tabla 31: Contrastación de Hipótesis General .....	76
Tabla 32: Contrastación de Hipótesis Específica 1 .....	77
Tabla 33: Contrastación de Hipótesis Específica 2 .....	78
Tabla 34: Contrastación de Hipótesis Específica 3 .....	79
Tabla 35: Contrastación de Hipótesis Específica 4 .....	80
Tabla 36: Contrastación de Hipótesis Específica 5 .....	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ingresos económicos de su familia .....	46
Figura 2: Presupuesto de ingresos y egresos familiar .....	47
Figura 3: Gastos familiares mensuales .....	48
Figura 4: Nivel de educación de sus apoderados .....	49
Figura 5: Apoderados con ocupación laboral remunerada .....	50
Figura 6: Relaciones interpersonales con la universidad .....	51
Figura 7: Responsabilidad y cumplimiento de obligaciones económicas .....	52
Figura 8: Responsabilidad en el pago de sus cuotas .....	53
Figura 9: Acceso a la tecnología .....	54
Figura 10: Ambientes de aprendizaje .....	55
Figura 11: Estudios en otras instituciones .....	56
Figura 12: Métodos de enseñanza .....	57
Figura 13: Normativa académica de la universidad .....	58
Figura 14: Procedimientos administrativos y académicos de la universidad .....	59
Figura 15: Tipo de financiamiento .....	60
Figura 16: Política de crédito .....	61
Figura 17: Procedimientos para la obtención de créditos .....	62
Figura 18: Pagos no oportunos .....	63
Figura 19: Retraso en el pago de sus pensiones .....	64
Figura 20: Recepción del cronograma de pago de pensiones .....	65
Figura 21: Medios de pago .....	66
Figura 22: Tasa de interés aplicada a la demora en el pago .....	67
Figura 23: Políticas de cobranza .....	68
Figura 24: Procedimientos de cobranza .....	69
Figura 25: Asesoramiento para el pago de sus pensiones .....	70
Figura 26: Formas y medio de cobranza .....	71
Figura 27: Notificación de alerta del vencimiento de su pensión .....	72
Figura 28: Retrasos de pagos .....	73
Figura 29: Personal para proceso de cobranza .....	74
Figura 30: Pago de mora .....	75

## RESUMEN

El objetivo de la investigación fue el determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

En el desarrollo de la investigación se consideraron las variables morosidad con sus dimensiones factores económicos, sociales, culturales, académicos e institucionales y para la variable rentabilidad las dimensiones los créditos y las cobranzas.

El estudio fue básico, descriptivo relacional, no experimental, con método hipotético deductivo.

La población de estudio fueron los 2000 estudiantes y una muestra de 322 estudiantes, los datos se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta y dos cuestionarios de 15 preguntas.

Los resultados de la contrastación de la hipótesis general fueron que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, a un nivel de significancia bilateral de 0.000 menor de  $p=0.005$ .

Se concluye que una alta morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020

**PALABRAS CLAVE:** Morosidad, rentabilidad, créditos y cobranzas.

## ABSTRACT

The objective of the research was to determine the influence of delinquency on the profitability of academic payments of the students of the Continental University, Huancayo 2020.

In the development of the research, the delinquency variables were considered with their dimensions: economic, social, cultural, academic and institutional factors, and for the profitability variable, the dimensions of loans and collections.

The study was basic, descriptive, relational, non-experimental, with a hypothetical deductive method.

The study population was the 2000 students and a sample of 322 students, the data were obtained by means of the survey technique and two questionnaires of 15 questions.

The results of the testing of the general hypothesis were that delinquency negatively influences the profitability of the academic payments of the students of the Continental University, Huancayo 2020, at a bilateral significance level of 0.000 less than  $p = 0.005$ .

It is concluded that a high delinquency negatively influences the profitability of the academic payments of the students of the Continental University, Huancayo 2020

KEY WORDS: Delinquency, profitability, credits and collections.

# INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas producen sus productos y servicios que son ofertados en el mercado a los diferentes compradores quienes los cancelan al contado o vía el crédito, que en algunos casos se torna en morosidad debido a factores económicos sociales culturales entre otros, tal es el caso de las universidades que ofertan sus servicios mediante el pago inicial de matrícula más la primera cuota, programando las cuotas siguientes en forma de pago por armadas mensuales, las mismas que se espera sean pagadas en forma oportuna, pero debido a la coyuntura social, económica y cultural dejan de ser pagadas en forma oportuna ocasionando morosidad en el pago de estas, trayendo consigo que se vean afectadas la rentabilidad proyectada, razón por la cual es necesario investigar los factores que influyen en el incumplimiento de pago a fin de poder tomar alternativas de mejora en el cumplimiento oportuno de los pagos correspondientes por los servicios recibidos así como brindar mejoras condiciones y facilidad para la cancelación de las deudas.

La investigación tiene como objetivo general, determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

La investigación consta de 4 capítulos, el Capítulo I denominado Problema; el Capítulo II denominado Marco teórico, Capítulo III metodología de la investigación, Capítulo IV resultados y finalmente las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica, artículo científico y anexos.

# Capítulo I:

## Problema

### 1.1 Planteamiento del problema

“El efecto que tiene en la economía peruana la política económica norteamericana aplicada por Donald Trump desde mediados del año pasado a China, mediante la aplicación de altos aranceles, el comercio entre ambas naciones se ve afectada a China, lo cual siendo este país el productor más grande del mundo, hace que se desacelere el comercio mundial donde nuestro país participa como un productor de materias primas e insumos intermedios, afectándolo con una reducción de exportaciones y por ende en la actividad productiva, impactando en los niveles de PBI.

La morosidad no solo afecta a nuestro entorno, también es conocido que en Europa; España es uno de los países con mayor morosidad en el área empresarial, con plazos de pagos que son de los mayores de todo Europa, donde los impagos de facturas al vencimiento son habituales con un importante porcentaje de las cuentas por cobrar es declarado incobrable.

Actualmente la Universidad Continental viene disminuyendo sus ingresos por el no cumplimiento de las cuotas de pago programadas, en forma oportuna por los alumnos que se encuentran matriculados, continuando estudios profesionales en los diversos programas académicos profesionales, y esta situación se refleja en una morosidad por incumplimiento de los pagos, lo cual viene distorsionando la proyección de ingresos realizadas inicialmente, y que también trae consigo la disminución de la rentabilidad.

La universidad brinda servicios educativos de acuerdo a términos acordados mediante un contrato financiero, que pueden ser realizadas por modalidades de pago: contado y armadas. Sin embargo, por diversos factores no son percibidos en las fechas establecidas, por lo que se originan cuentas por cobrar que son reflejadas en el activo corriente del estado de situación financiero.

Debido a la alta morosidad, ocasionados por factores económicos, sociales, culturales, académicos e institucionales que hace que se haya incrementado la morosidad podemos pronosticar que la universidad, continuaría con problemas económicos en recuperar su inversión, lo cual afectará su rentabilidad, por lo cual no podrá cumplir con sus obligaciones con sus proveedores de servicios, ante este suceso tendrá que definir nuevas políticas de créditos y cobranzas, para disminuir los factores que ponen en riesgo su posicionamiento y competitividad en el mercado educativo superior.

Esta investigación va contribuir a los directivos en la toma de decisiones y planificar el cumplimiento de las cobranzas en los plazos establecidos según el cronograma de pagos aprobados en Consejo Universitario en diciembre de cada año y posterior aplicación para el año siguiente”.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿Cómo influye la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo influye el factor económico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?

- ¿Cómo influye el factor social en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental Huancayo 2020?
- ¿Cómo influye el factor cultural en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?
- ¿Cómo influye el factor académico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?
- ¿Cómo influye el factor institucional en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?

### **1.3 Objetivo: General y específicos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Establecer la influencia del factor económico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020
- Precisar la influencia del factor social en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020
- Indicar la influencia del factor cultural en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020
- Señalar la influencia del factor académico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020
- Especificar la influencia del factor institucional en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

## 1.4 Justificación

En lo que respecta al alcance de la investigación nos permitirá determinar y relacionar la morosidad y la rentabilidad.

Además de los objetivos y las preguntas de investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué del o por qué debe efectuarse). La mayoría de las investigaciones se ejecutan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. (Hernández, Fernández y Baptista.2014: p.40).

### **Justificación teórica**

Cuando en una investigación se busca mostrar las soluciones de un modelo, está haciéndose una justificación teórica (Bernal. 2016: p.138).

El presente trabajo de investigación, propondrá alternativas de mejora para reducir la morosidad en los pagos programados de los estudiantes de los programas académicos profesionales de la Universidad Continental, mejorando los niveles de rentabilidad, objetivo fundamental en toda empresa.

### **Justificación metodológica**

Cuando se indica el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación pueden servir para otras investigaciones similares. (Ñaupás, 2013: p.164).

En la investigación, se empleará el enfoque cuantitativo, con los métodos e instrumentos tales como la encuesta y el cuestionario se aplicarán a la muestra elegida, así como, servirá de guía para que desarrollar otros trabajos en busca de dar solución a problemas relacionados con el tema de morosidad y rentabilidad.

### **Justificación práctica**

Se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo (Bernal, 2016: p.138).

El trabajo de investigación relacionado a la morosidad y la rentabilidad, ayudará a plantear alternativas de solución al problema, proponiendo cambios en cuanto a reducir la morosidad,

teniendo en cuenta los factores económicos, sociales, académicos e institucionales a tener en cuenta en los estudiantes al momento de realizar sus pagos.

### **Justificación social**

La importancia de la presente investigación, fue la de encontrar las causas y soluciones a la morosidad y la rentabilidad, que es el principal objetivo en toda organización obtener la rentabilidad en la gestión, así como tener alternativas de solución para poder adecuar los pagos por concepto de cuotas de enseñanza teniendo en consideración los factores económicos, sociales, culturales académicos e institucionales se tomen en consideración para que se puedan realizar los pagos en forma oportuna y se consigan los objetivos de rentabilidad planeada.

### **Justificación académica**

La investigación es útil para los estudiantes, universidades, instituciones o investigadores porque permite emplear los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la investigación científica.

## **Capítulo II: Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes**

#### **2.1.1 Antecedentes locales**

Camacho y Ponce (2014) en su investigación *Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo*. En los últimos años la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Huancayo, ha crecido, este crecimiento ha venido acompañado de un aumento exacerbado de los niveles de morosidad de los alumnos que básicamente se traducen en pensiones de enseñanza y matrículas vencidas no pagadas. En la presente investigación el objetivo fue determinar los factores que influyen en la morosidad de los estudiantes, el tipo de investigación utilizado ha sido explicativo o causal de tercer nivel, cualitativo-cuantitativo, los métodos de investigación utilizados han sido el método científico, inductivo deductivo y analítico sintético, los instrumentos utilizados fueron la variable independiente, el cuestionario de los factores que influyen en la morosidad y de la variable dependiente la ficha de observación y la conclusión general a la que arribó ha sido,

el 95.2% de la variación de la morosidad esta explicada por la política de crédito, voluntad de pago y capacidad de pago.

Pacheco (2014) en su investigación *"Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín periodo 2008-2012. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo*. La presente investigación se concentra en identificar y analizar los factores que inciden en la Morosidad en las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín, siendo el objetivo de identificar los factores que inciden en la morosidad. Mediante una revisión detallada del marco teórico y los antecedentes se planteó la hipótesis: Los factores que influyen en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias del departamento de Junín periodo 2008- 2012 son la rentabilidad, solvencia, nivel de ingresos, así como también el PBI y la tasa de interés. Además, la investigación se orientó a la Caja Huancayo y Edpyme Confianza por la metodología (panel de data) y la limitación de la data, posteriormente se realizó un análisis de la información obtenida con apoyo de herramientas estadísticas y el análisis econométrico, posteriormente se realizó una prueba de hipótesis y concluir que los factores como la rentabilidad, solvencia, nivel de Ingresos, así como también el PBI y tasa de interés son relevantes e influyen en la morosidad".

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Valle (2019) en su investigación *Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima-2018. Universidad Peruana Unión*. El objetivo de esta investigación fue establecer la relación entre los factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima - 2018. El tipo de estudio correspondió al tipo descriptivo y correlacional. La muestra fue tomada a 248 estudiantes del Programa de Educación Superior a distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, del primero al noveno ciclo de las carreras de Contabilidad y Gestión Tributaria y

Administración y Negocios Internacionales. Este estudio considera los factores externos aquellos que miden la solvencia económica, la cultura financiera y el poder financiero de los estudiantes. Además, considera el endeudamiento y la incapacidad de pago como dimensiones que evalúan la morosidad en el estudiante respecto a sus pagos. Luego, la hipótesis afirma lo siguiente: Los factores externos se relacionan significativamente con la morosidad en los estudiantes de PROESAD, durante el periodo 2015 – 2017. Los resultados muestran que existió una correlación buena entre factores externos y morosidad de  $r = 0.612$ . Además, se halló importantes niveles de correlación entre la dimensión factor económico, factor cultural, factor financiero y la morosidad que son respectivamente  $r = 0.614$ ,  $r = 0,681$  y  $r = 0.635$ . Se concluye que mientras mayor sea la solvencia económica, la cultura financiera, el poder adquisitivo en el estudiante, menor será su morosidad en el pago de sus mensualidades.

Canares (2018) en su investigación "*Cartera de morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Barranco 2016-2017. Universidad Norbert Wiener*". Actualmente las empresas no disponen de un solo ingreso, vale decir cada periodo presentan o proponen sus objetivos para el mejoramiento y desarrollo de los grupos económicos; por esta razón presenta sus estados financieros. Así mismo la investigación titulada *Cartera de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito*, la empresa tuvo como objetivo la evolución de las carteras de morosidades vinculadas en lo tributario, contable y económico de la cooperativa. El estudio de investigación es de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación es descriptivo porque también tuvo un diseño descriptivo simple, así mismo para la recopilación de datos se utilizó la guía de fichas de datos establecida por los colaboradores de la cooperativa. Los resultados señalan que las gestiones de los créditos han tenido impacto y se ven reflejadas en las carteras de morosidades según el periodo de cobros y no cobros. Debido a las colocaciones que se habían realizado en este último periodo, amplía el movimiento financiero y esta evolución permitió mantenerse como una de las cooperativas con más afiliaciones de sus asociados y del mismo modo utilizar distintos beneficios para el asociado".

Bernal y Edquen (2017) en su investigación *“Factores socio-económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. Universidad Peruana Unión*. En un mundo tan competitivo como el de ahora, el incrementar la liquidez depende de aminorar los índices de morosidad. Este indicador, que desde años anteriores las empresas que prestan servicios o venden productos tienen que lidiar. Ajeno a este problema no se encuentra el Colegio Simón Bolívar ya que viene teniendo cuentas por cobrar atrasadas. La presente investigación tiene por el objetivo determinar la relación que existe entre los factores socioeconómicos con la morosidad del Colegio Simón Bolívar, en el periodo 2016. Para realizar esta investigación se utilizó un tipo de estudio correlacional con un diseño no experimental. El proceso de obtención de datos se realizó a través de un cuestionario de 20 preguntas el cual fue aplicado a una muestra de 169 responsables financieros con morosidad del colegio. Así mismo se puede mencionar que la metodología utilizada para este estudio; el tipo de investigación es correlacional, con un diseño no experimental. Al finalizar esta investigación se llegó a la conclusión que los factores socioeconómicos tienen una relación de 59.4 % con la variable morosidad. Así como el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, así mismo el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%. Así mismo se determinó que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad”.

Chino (2017) en su investigación *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A periodo 2014-2015. Universidad Nacional del Altiplano Puno*. La investigación se realizó en el área de facturación y cobranzas de la empresa, donde se analizó de qué manera influye la morosidad en la rentabilidad de la empresa. Para el desarrollo de la investigación la población estuvo conformada por la Empresa Regional de Servicio de Electricidad Electro Puno S.A.A. de la región Puno. Siendo el objetivo de la investigación evaluar la cartera morosa de los usuarios del servicio eléctrico y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad- ELECTRO PUNO S.A.A., periodos 2014-2015. Llegando a los siguientes resultados; La cobranza de cartera

morosa en ambos periodos se cobra alrededor de 81% y se deja de cobrar 19%; En el ejercicio 2014 el mayor índice de morosidad llega 19.70%, con una recaudación de 80.30% del total facturado; mientras en el período 2015 el mayor índice de morosidad llega a 24.04%, teniendo tan solo una recaudación de 75.96%, por lo tanto refleja un incremento de morosidad con respecto al año 2014; la empresa presenta una gran cantidad de anulados que forman parte la cartera pesada con deuda incobrables; la rentabilidad es baja, los gastos operativos y costos aumentan, las cuentas por cobrar aumentan cada año, en consecuencia hace que la cobranza sea baja y el nivel de morosidad alto; la empresa no hace el uso de la tecnología implementando medidores prepagos. La empresa presenta una gran cantidad de clientes anulados que forman parte la cartera pesada con deuda de difícil recupero afectando directamente a la recaudación de ingresos, debido a que no se da importancia a las deudas de años anteriores, no se tiene una cobranza óptima, no se cuenta con personal capacitado, solo realizan acciones en el momento que se les presenta para dar soluciones. Según el análisis los resultados obtenidos la rentabilidad es baja en la empresa y no cuenta con alternativas para reducir la morosidad, no se realiza el recupero de la cartera morosa de clientes en situación anulada de 8 meses a más meses de deuda, y deudas mayores a un año de difícil recupero, por tanto hace que la recaudación sea baja y la morosidad crezca cada vez más, otro punto importante es que la empresa no hace el uso de la tecnología moderna, implementando el sistema de energía prepago con medidores electrónicos con tarjetas recargables, y que el cliente pague antes de usar la electricidad para reducir la morosidad a cero, reducir los costos operacionales sin tener cuentas por cobrar en un futuro; en otros países las empresas distribuidoras que la han implementado han tenido resultados positivos en beneficio de la empresa y el usuario”.

Bermúdez (2015) en su tesis *La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, periodo 2013. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. El cual tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la morosidad en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, periodo 2013. Este trabajo se realizó en base a la investigación de

tipo cuantitativo de nivel descriptivo, teniendo como población a la asociación y clientes morosos de la asociación y como muestra a 30 clientes morosos a quienes se le estudió caso por caso obteniendo como resultados que la morosidad en el año 2013 ha sido de 15.8%, incidiendo en una disminución de resultados de la gestión de 7.1%. La incidencia se manifiesta en el crecimiento de la morosidad y disminución de la rentabilidad; esto debido a los créditos mal colocados, originados por el no cumplimiento de los clientes recurrentes y no cumplimientos de las evaluaciones según las normas técnicas financieras, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación. Asimismo, se pudo identificar de manera precisa los factores y cuáles de ellos tienen mayor incidencia en el incumplimiento de pagos de los prestatarios, los mismos que son: pérdida en el negocio, enfermedad, accidente, pérdida de empleo, préstamos para terceros y fallecimiento de algún familiar. Entendiendo de esta forma que el retraso en el cumplimiento de sus pagos se debe mayormente a factores económicos y sociales y no a factores naturales y/o financieros.

### **2.1.3 Antecedentes internacionales**

Pibaque y Carrasco (2016) en su investigación *“Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza-Unidad Educativa José María Urbina. Universidad de Guayaquil, Ecuador.*

El incumplimiento de los padres de familia en la cancelación oportuna de las matrículas y pensiones en los Colegios de Guayaquil, preocupa a muchos de los directivos de los planteles que están siendo perjudicados y de alguna manera los padres se están acogiendo a la Ley de Educación que expresa la imposibilidad por parte de los planteles en tomar medidas restrictivas hacia los alumnos de sus colegios. Por tal motivo, en los actuales momentos existe una cartera muy alta relacionada a valores impagos por concepto de matrícula y pensiones en los colegios, y en el caso específico de la Unidad Educativa José María Urbina, es necesario hacer una investigación de la forma como actualmente están llevando el registro y si estos son adecuados para llevar un control exacto del nivel de morosidad que tiene la unidad, puesto que esto restará liquidez para que puedan realizar oportunamente los pagos;

a su staff de profesores y además los gastos inherentes al mantenimiento y/o mejoras que se deba mantener, para ofrecer una educación de calidad a sus estudiantes. Por lo que en la investigación a realizar se tomará en cuenta la implementación de un área de contabilidad/colecturía para que lleve a cabo las políticas de cobro y los mecanismos idóneos para disminuir la morosidad de la cartera de la Unidad Educativa José María Urbina. Se realizará un análisis de la situación actual de la institución educativa, para luego hacer la propuesta pertinente para que mejore la cartera de la misma.

Las conclusiones que se obtuvieron fueron las siguientes: Se hizo el análisis de los fundamentos teóricos que son la base para el desarrollo de esta investigación, particularmente en el sistema de cobro, etapas en las cobranzas y políticas que se puedan llevar a cabo para realizarlo en forma efectiva y eficaz. La Unidad Educativa José María Urbina al momento tiene problemas en el pago puntual de las matrículas y pensiones, por lo que se hace necesario llevar a cabo la aplicación de políticas para poder solucionar en gran parte este problema que le resta liquidez a la institución. La unidad educativa no cuenta con las áreas para realizar eficientemente el trabajo de cobranzas a los padres de familia, pues es necesario la implementación del área para que efectúen un trabajo directo en cuanto a este aspecto. No mantienen políticas claras para los cobros que están impagos o atrasados por los padres de familia de la unidad educativa, debido a esto se generan cobranzas en las matrículas y pensiones sin ninguna norma establecida por la institución”.

Chandia y Carrasco (2015) en su investigación *“Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la Universidad del Bio-Bio, Chillan Chile.*

En la educación superior chilena existen distintos instrumentos de financiamiento para los estudios de pregrado. Uno de éstos son los créditos universitarios que históricamente han tenido una baja recuperación de cobro por parte de las universidades. Es en este contexto que se ha desarrollado esta investigación, que tiene como propósito analizar los factores que explican la morosidad y el perfil de los deudores de crédito universitario de los egresados del año 2012, de la Universidad del Bío-Bío.

Para contextualizar el estudio se describieron las características y/o la evolución de la educación superior, especialmente en Chile, analizando la importancia de las políticas de financiamiento para los estudios de pregrado, enfocándose en el crédito universitario, debido a que es uno de los pilares fundamentales de ayuda económica vigente en el sistema.

Asimismo, se caracteriza la unidad de gestión de cobro de la Universidad sujeto del estudio, determinando los factores que explican la morosidad y el perfil de los deudores. El fondo de crédito de la Universidad del Bío-Bío alcanza un patrimonio actual de 804.052,76 UTM y el número de deudores a la fecha son 9.155 personas.

Metodológicamente, se obtuvo una muestra de 869 egresados al año 2012, con datos de tipo transversal de antes de ingresar a la universidad (notas enseñanza media, colegio, preferencia) e información generada durante su vida universitaria (calificaciones, quintiles, área de estudio). A partir de lo anterior, se hicieron tres análisis estadísticos: descriptivo, conglomerado bietápico y análisis discriminante. Entre los resultados más importantes podemos señalar que los deudores morosos se concentran en el género masculino y provienen de las carreras del área de la educación. Como perfil de deudor, a través del análisis de conglomerado, se estableció cuatro conglomerados según las variables género, tipo de establecimiento, notas de enseñanza media y área de clasificación UNESCO, con una silueta de cohesión 0,6. Y por último, a través de análisis discriminante, se determinó con un 54,4% de validez estadística, que la variable que más explica el modelo de morosidad de los egresados de crédito universitario de la Universidad del Bío Bío son el promedio de notas de enseñanza media, excluyendo estadísticamente las otras variables de entrada”.

Altamirano (2015) en su investigación *“Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe particular Nueva Esperanza de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.*

El Centro de Educación Básica Bilingüe Nueva Esperanza es una institución educativa ubicada en la provincia de Tungurahua ciudad Ambato parroquia la Península, está dirigida a brindar servicios educativos a los niños que integran los niveles desde inicial I hasta octavo año de educación básica. Al tratarse de seres tan importantes para la sociedad como son los

niños, es importante hacer hincapié en una acertada educación, donde no solo se demuestren conocimientos teóricos y prácticos, sino que también se siembre valores que formen seres humanos de calidad, para esto es indispensable contar con el personal docente y administrativo adecuado que sepan encaminar correctamente a los estudiantes.

Para alcanzar este objetivo la institución debe brindar un ambiente de trabajo adecuado, para lo cual es importante brindarles estabilidad económica a los colaboradores; por tal motivo la institución se vé en la necesidad de modificar el sistema que se ha venido ejecutando al cobrar las pensiones.

En la institución debido a una mala distribución de actividades no se ha conseguido que los padres de familia paguen con puntualidad las mensualidades, lo que genera un desequilibrio en la escuela que impide cumplir a tiempo con sus obligaciones salariales, esto trae como consecuencia malestar en los docentes, los cuales optan por mejores propuestas de trabajo. La presente investigación tuvo como objetivo desarrollar un modelo de gestión de cobranza que genere mayor grado de cumplimiento de las pensiones y permita incrementar los niveles de liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Nueva Esperanza, por lo que se ha realizado con la finalidad de mejorar las condiciones económicas que la institución presenta; diseñando un manual de políticas de cobranza donde se detallan las actividades a seguir para mejorar la gestión de cobranza”.

Parrales (2013) en su investigación *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas. Universidad Politécnica Salesiana, sede Guayaquil.*

El objetivo de la investigación fue identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago del crédito, así como mejorar los mecanismos de prevención de morosidad y las técnicas de cobranzas en la cartera desembolsos y recuperación normal del Instituto Ecuatoriano de Crédito Educativo y Becas (IECE). La investigación fue de tipo no experimental y descriptiva, la población de estudio estuvo conformado por 1800 beneficiarios con 1,2.0 3 cuotas vencidas y una muestra de 236 beneficiarios de crédito. Las conclusiones indican que la cartera de créditos, no está sana, ya

que su índice de morosidad es superior al 10%. Las características del proceso de cobranzas determinaron que se encuentra en la etapa de cobranza en desarrollo. Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: Falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas. La tendencia temporal de los datos de índice de morosidad es a aumentar en los dos periodos futuros calculados, mayo y junio 2012”.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 La morosidad**

#### **La Morosidad**

En Sustento legal del cobro de la morosidad en instituciones educativas, según la Ley N°29947, emitida por el Congreso de la República del Perú, en ideas generales decreta que ninguna institución educativa pública o privada tiene el derecho de obligar mediante prácticas intimidatorias a sus alumnos al pago de las pensiones del ciclo correspondiente. Sustentado de los siguientes artículos:

Artículo N° 2 de la Ley 29947: Prohibición de condicionar, “Los institutos, las escuelas superiores, universidades y escuelas de post grado públicos y privados, no pueden condicionar, ni impedir la asistencia a clases, la evaluación de los alumnos ni los reclamos formulados, al pago de las pensiones en el ciclo lectivo del curso”

Artículo N° 3: Prohibición de prácticas intimidatorias, “Para el cobro de las pensiones, institutos, escuelas superiores, universidades y escuelas de post grado públicos y

privadas, están impedidos del uso de prácticas intimidatorias que afecten al derecho fundamental de acceso a una educación de calidad”

Para que las instituciones educativas públicas o privadas puedan cobrar dichos pagos de pensiones deben tener mecanismos eficientes para que el alumno pueda pagar dentro de los plazos establecidos sin sentirse intimidado y no llegar a ser parte de una cartera morosa.

## **Morosidad**

“Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos, es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago, dando origen a situaciones de insolvencia en la empresa acreedora”. (González y García, 2012, p.3)

“Es una realidad compleja, es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, sociológicos, psicológicos, financieros, legales y de comportamiento humano, donde se puede apreciar que es enrevesada y se necesita especialistas para estudiarla”. (Brachfield, 2013).

“Morosología, es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad, desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y su contexto”. (Brachfield, 2013).

### **2.2.1.1 Factores económicos**

Nos permite ver de una manera más amplia y específica los factores que incurren para que haya el uso de los recursos en forma eficiente, según los indicadores que a continuación se detallan:

#### **2.2.1.1.1 Percepción de ingresos económicos del cliente**

El tipo de ingreso que recibe una persona o una empresa u organización depende del tipo de actividad que realice (un trabajo, un negocio, una venta, etc.). Cuando una empresa vende su producto o sus servicios a un cliente, el valor de la compra, pagada por el cliente, es el ingreso percibido por la empresa. Los cuales pueden ser utilizados por las empresas para pagar los salarios de los trabajadores, pagar los bienes intermedios que utilizaron para la producción, pagar a sus proveedores, dar utilidades a los accionistas de la empresa, ahorrar, realizar nuevas inversiones.

#### **2.2.1.1.2 Percepción de gastos mensuales**

“El realizar un plan adecuado de todos los gastos de acuerdo a las prioridades de las necesidades establecidas en función de la distribución adecuada del dinero disponible. Así como es recomendable asignar un porcentaje de los ingresos para un fondo de emergencias.

El incurrir en gastos no adecuados lleva a un riesgo de falta de solvencia y eso conlleva a una morosidad en los compromisos adquiridos”.

#### **2.2.1.1.3 Presupuesto de ingresos y egresos**

Elaborar un presupuesto en forma adecuada y real permite evitar entrar en pérdidas futuras. Para lo cual se deben considerar los equipos, materiales y recursos humanos, la forma como se van a emplear, los ingresos y gastos proyectados en forma mensual y anual.

#### **2.2.1.1.4 Reserva de efectivo para gastos extraordinarios**

Tener un control de los gastos, hace posible asignar un monto de los ingresos para situaciones imprevistas y poder afrontar gastos extraordinarios como salud, educación, etc.

y de esta forma no incurrir en deudas que traen consigo sean impagas y lleven a la morosidad.

### **2.2.1.2 Factores sociales**

Se refieren a las costumbres, tradiciones culturales, educativas que varían de una sociedad para otra. Situación que hace necesario sean evaluados para determinar su nivel educativo, valores, etc.

#### **2.2.1.2.1 Nivel de educación del cliente**

La educación es un indicador importante en el momento de honrar una deuda, ya que las personas educadas tienen claro su compromiso adquirido razón por la cual es relevante al momento de otorgar un crédito.

#### **2.2.1.2.2 Ocupación del cliente**

La ocupación exacta del cliente, así como su situación laboral es importante a fin de disminuir el riesgo de pago y consigo la morosidad.

#### **2.2.1.2.3 Buenas relaciones afectivas del cliente**

Las buenas relaciones que tengan los clientes tanto en el hogar como en su centro laboral es un buen indicador del pago oportuno de un crédito otorgado.

#### **2.2.1.2.4 Generación de confianza social**

La confianza percibida por las personas es importante e influye en la toma de decisiones, al honrar el pago de un crédito recibido.

### **2.2.1.3 Factores culturales**

Se deben tomar en consideración los diferentes factores, y barreras, culturales, y aplicar estrategias adecuadas para poder atenderlos en forma exitosa.

#### **2.2.1.3.1 Cumplimiento de obligaciones con valores**

Los valores de responsabilidad, solidaridad y honestidad, en función a su historial crediticio con otras organizaciones, indican los principios en el cumplimiento de pagos de un crédito otorgado.

#### **2.2.1.3.2 Costumbre en pago de deudas.**

El determinar la capacidad de pago y tener un adecuado pago de deudas, es una costumbre acertada que consideran las entidades que ofertan créditos, mediante el reporte de deudas de otras instituciones.

#### **2.2.1.3.3 Escaso acceso a la tecnología.**

El contar con una población ajena al desarrollo tecnológico de los medios de cobranza y de pagos limita la cancelación de los mismos.

#### **2.2.1.3.4 Identificación con los símbolos de la universidad.**

Los individuos comparten los mismos valores y creencias, tienden a identificarse y a desarrollar comportamientos y lecturas del mundo incluyente dentro de una organización, lo cual ayuda cuando están identificados con los símbolos o la propia organización.

### **2.2.1.4 Factores académicos**

La falta de pago por parte de los estudiantes según factores académicos se debe a la percepción de estos de acuerdo a la situación de los ambientes impersonales de aprendizaje, adaptación a la institución, orientación a la especialización, método de estudio, rendimiento académico, carga académica, y la satisfacción del programa.

#### **2.2.1.5 Factores institucionales**

La percepción de los estudiantes que influye en el impago de los créditos otorgados se deben a situaciones relacionadas a la normativa académica, tipo de financiamiento, cambio de metodologías entre la universidad de origen y la especialización, burocracia e ineficiencia institucional, tipo de institución, calidad del programa, grado de compromiso, interacción con otros estudiantes, recursos universitarios y cercanía e interacción con los docentes.

Morosidad, según la Resolución N° 11356, SBS (2008), "son los créditos vencidos, aquellos que no han sido cancelados amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son considerados como vencidos.

Categorías de clasificación crediticia por días de morosidad según SBS (2008):

- a. CATEGORÍA NORMAL (0)  
Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.
  
- b. CATEGORÍA CON PROBLEMAS POTENCIALES (1)  
Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.
  
- c. CATEGORÍA DEFICIENTE (2)  
Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

d. CATEGORÍA DUDOSO (3)

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario”.

e. CATEGORÍA PÉRDIDA (4)

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

### 2.2.1.6 Perfiles de deudores

Existen distintos tipos de morosos según sus actuaciones y estrategias. Brachfield, P. [2013], “menciona distintos perfiles de clientes morosos de los cuales yo voy a hacer una síntesis y reclasificación.”

a. Morosos intencionales o pícaros: “Son aquellos que pueden pagar, pero no quieren. Obran de mala fe puesto que aun teniendo dinero suficiente para hacer frente a las deudas no quieren pagarlas intencionalmente. Se aprovechan de esta forma de las empresas y proveedores que obran de buena fe. Dentro de este grupo podemos diferenciar dos tipos:

- i. Los que acaban pagan la deuda tardíamente. Con esto los morosos intencionales lo que pretenden es beneficiarse de una financiación gratuita en perjuicio del proveedor.
- ii. Los morosos intencionales que no pagan nunca”. (Camacho Portillo, 2015, p. 31).

b. Morosos fortuitos: “Son los que quieren, pero no pueden pagar. Aquí nos encontramos con aquellos deudores que obran de buena fe, es decir, que quieren pagar la deuda, pero no pueden hacer frente a ella por falta de liquidez. Para conseguir negociar con este tipo de deudores lo idóneo es concederles más tiempo y facilidades para reintegrar la cantidad que deben, de esta manera sí harán frente al pago”. (Camacho Portillo, 2015, p. 31).

c. Morosos incompetentes o despistados: “Son lo que no saben lo que deben. Se trata de deudores desorganizados que no saben lo que tienen que pagar, son los incompetentes y despistados. Olvidan realizar un pago pendiente, fiándose de su memoria o de otros

instrumentos poco eficientes. El proveedor es el que se ve perjudicado por el cobro tardío, pero debe actuar amistosamente con el cliente. Este tipo de deudores pagan con rapidez una vez que se les recuerda su impago ya que son solventes pero malos administradores”. (Camacho Portillo, 2015, p. 31).

d. Morosos negligentes: “Son aquellos que son conscientes de su deuda y no quieren saber cuál es su cuantía. No se preocupan por la buena gestión de su negocio, les es indiferente la deuda. Obran de mala fe ya que tienen capacidad para hacer frente a los pagos, pero incumplen sus obligaciones. El problema de la falta de pago viene de una incorrecta dirección y no de la falta de liquidez. En estos casos el acreedor deberá ser firme y reclamar de forma persistente el pago de la deuda, ya que el deudor tiene dinero suficiente para hacer frente a la misma”. (Camacho Portillo, 2015, ps. 31-32).

e. Morosos circunstanciales: “En este supuesto existe una incidencia en los productos o servicios prestados, es una forma de hacer que el proveedor solucione los problemas lo antes posible. El proveedor deberá satisfacer al cliente si quiere cobrar la deuda. También podemos encontrar dentro de esta tipología los deudores accidentales que son aquellos que se encuentran en una situación de incapacidad de pago transitoria”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

f. Los mal informados: “Son aquellos que no interpretan correctamente la información o no llegan a recibirla. Este tipo de deudores no ocasionan problemas importantes, ya que una vez que son informados de su falta de pago, abonan la cuantía correspondiente de forma casi inmediata. Lo que hay que hacer entonces es informar al cliente de la problemática de la forma más detallada posible, explicando las condiciones y forma de pago y asumiendo los errores que correspondan al proveedor por la falta o errónea información facilitada al cliente. En estos supuestos el acreedor debe asumir el coste del impago”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

g. Impagados técnicos: “Son causa de un error en la domiciliación del pago o de las fechas. Se trata de buenos clientes por lo que una vez que se resuelva el problema, pagarán rápidamente. El gestor de cobros lo que tiene que hacer es cambiar la fecha o los datos del cobro, causando el menor perjuicio posible al cliente”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

h. Solventes pero que bloquean el pago: “Se trata de aquellos clientes que retienen el pago por alguna causa con fundamento en la mayoría de los supuestos, como un error en la factura; buscan forzar al proveedor para que resuelva el problema. Es preciso verificar que el error existe y está justificado, ya que a veces los clientes aprovechan el más mínimo despiste para demorar su obligación de pagar”. (Camacho Portillo, 2015, p. 32).

i. Solventes que juegan al cash management: “Estos deudores tienen dinero suficiente, pero lo que hacen es usar el método de cash management para acortar el ciclo de caja, Intentan retrasar el pago para así conseguir unos días de financiación gratuita. En estos supuestos, cuando haya pasado la fecha del pago, el acreedor deberá reclamar con firmeza el pago de la deuda, hay que informar al deudor cuando fuese necesario de que se conoce el juego que está llevando a cabo para acortar su ciclo de caja”. (Camacho Portillo, 2015, ps. 32-33).

j. Deudores con problemas permanentes de liquidez: “Son aquellos deudores habituales que carecen de liquidez suficiente para hacer frente a los pagos. Son deudores de buena fe que siempre tratan de pagar las facturas en cuanto tienen dinero suficiente. El gran problema aquí es el peligro de caer en concurso de acreedores. Para cobrar hay que llevar a cabo un seguimiento y reclamar el pago de forma constante”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

k. El deudor que tiene enganchado a la entidad: “Lo que pretenden este tipo de deudores es dejar de pagar las facturas que tienen pendientes con sus proveedores, con el fin de tener así una especie de fianza que les permita un continuo suministro por parte del proveedor. Lo que hacen es presionar al acreedor, afirmando que no pagarán hasta que no reciban el producto o servicio. Lo que hay que hacer en estos casos es no entrar en el juego del deudor y no ceder ante estos chantajes”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

l. El moroso recalcitrantes: “Son aquellos que dan largas y excusas constantes para no afrontar sus obligaciones de pago. El moroso sabe que muchos proveedores y acreedores desisten transcurridos varios meses de impagos, sólo reaccionan cuando realmente necesitan el producto o servicio o se le demanda por la vía judicial. Por ello el acreedor deberá actuar de forma rápida y sin miedo a perder el cliente, deberá ser firme e incluso podrá amenazar con emprender acciones legales”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

m. El defraudador: “Este tipo de sujetos no son morosos, sino que son timadores que se quedan con los productos y servicios sin realizar el pago. Son aquellos clientes que obran de mala fe y no hacen frente a la deuda intencionadamente. En estos casos habrá que acudir a la vía judicial e incluso a la penal ya que podemos encontrarnos ante un auténtico estafador. En estos supuestos la recuperación del efecto es prácticamente imposible”. (Camacho Portillo, 2015, p. 33).

## **2.2.2 Rentabilidad**

### **2.2.2.1 La rentabilidad**

“La rentabilidad es el resultado de la actuación de la administración en la empresa u organización para dirigirla adecuadamente. Las razones de rentabilidad muestran la influencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones y que precisamente se reflejan en las utilidades de la corporación.

La rentabilidad económica estudia la eficiencia operativa del total de la empresa, mientras que la rentabilidad financiera considera cómo la eficiencia operativa se refleja en los beneficios de los propietarios. A medida que se reducen los costos y gastos se obtiene mayor beneficio, por eso es necesario conocer los márgenes de utilidad por cada uno de los diferentes conceptos que intervienen en la obtención de las utilidades, y que a su vez permiten controlar y administrar esos mismos costos y gastos para obtener mayores beneficios. De tal manera que se usa el principio básico de que, si se logra hacer más con menos, la empresa es rentable”. (Morales, 2014, pag, 126)

#### **2.2.2.1.1 Los créditos**

“El crédito tiene diferentes acepciones; una de ellas se refiere a la operación de préstamo de recursos financieros por confianza y análisis de un sujeto o empresa disponible contra una

promesa de pago. Conceder un crédito significa, bien adelantar fondos, o bien otorgar un plazo para un pago exigible; por ello desde el punto de vista jurídico, el crédito puede considerarse como un préstamo o como una venta a plazos. La palabra crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, que significa tener confianza; sin embargo, no existe una sola definición por lo cual podemos generalizar y definirlo como la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza, a cambio de un valor equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado; donde se puede apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe. (Morales, 2014, pag. 25)

También, el crédito supone un capital existente (prestamista o acreedor), y una garantía de restitución por parte del deudor. Esta garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles). El crédito tiene funciones básicas que permiten obtener los siguientes beneficios:

- a) Incremento del consumo, ya que permite que ciertos sectores de la población (generalmente los de bajos ingresos) adquieran bienes y servicios que normalmente no podrían adquirir en pago de contado.
- b) Fomento de uso de todo tipo de servicios y bienes.
- c) Ampliación y apertura de nuevos mercados, al dotar de poder de compra a los sectores de la población que por sus ingresos no poseen recursos líquidos para pagar de contado.
- d) Efecto multiplicador en la economía, ya que al aumentar el consumo de los bienes y servicios estimula su producción.
- e) Da la posibilidad de adquirir capitales sin poseer otros bienes equivalentes o sin desprenderse de ellos en caso de que se posean.

Cuando se otorga un crédito, se realiza un análisis de la capacidad de pago del solicitante, el análisis incluye un perfil que permita apreciar que el crédito, con sus respectivos intereses (costo del crédito), se va a restituir en el tiempo pactado. El análisis depende del monto que se otorgue. La mayor parte de la literatura sobre el crédito sugiere/exige que el estudio sea cualitativo y cuantitativo, por lo cual, también la garantía puede ser moral (cualidades personales, honradez, trabajo) o real (bienes muebles o inmuebles)".

## **Las 5 c del crédito**

### **Primera: conducta**

“El objetivo de evaluar la conducta es determinar la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación.

### **Segunda c: capacidad de pago histórica**

El objetivo de analizar la capacidad de pago histórica es evaluar la habilidad del cliente de haber generado, en el pasado, los recursos suficientes para cumplir con sus compromisos financieros a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí se contempla el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto para cubrir el pago de intereses, capital, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación.

### **Tercera c: capacidad de endeudamiento**

El objetivo de este factor es medir la solidez de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados acordes con su giro principal; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. Aquí se contempla el análisis de tendencias y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia.

### **Cuarta c: condiciones macroeconómicas**

El objetivo de este factor es determinar el comportamiento de la industria en su conjunto, para determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor.

### **Quinta c: capacidad de pago proyectada**

El objetivo de este factor es analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y cumplir sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria”.

## **2.2.2.1.2 La cobranza**

“El proceso de la cobranza se inicia después de que se ha otorgado el crédito y el cliente debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguiente:

1. El acreditado comienza a pagar en tiempo y forma.
2. El acreditado incumple. (Morales, 2014, pag. 126)

El verdadero trabajo de cobranza empieza al vencer una cuenta.

Una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro: sentencia tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedaría sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

En ese sentido, el análisis de la cobranza comienza con el procedimiento de reembolso.

La convertibilidad de las cuentas por cobrar en las ventas.

Una venta deberá considerarse efectiva hasta que ingresa el importe a los ingresos de la empresa mediante efectivo, cheques o transferencias electrónicas. Una empresa que no convierte en efectivo sus cuentas por cobrar se queda sin los recursos suficientes para el correcto funcionamiento de sus ciclos operativos de producción y venta, lo cual puede, por una parte, conducirla hacia la escasez de recursos y detener sus ciclos operativos, y por la otra, a multiplicar los clientes deudores. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito, la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas”.

### **La importancia de la cobranza en las finanzas empresariales**

“La ineficiencia de una empresa u organización en la convertibilidad a efectivo de sus cuentas por cobrar puede conducirla a problemas financieros y, en casos extremos, a la quiebra; en ocasiones “muchos dueños de negocios se encuentran con que su capital se ha esfumado de la cuenta bancaria, sin estar siquiera representado por materiales o inventario listo para su

venta, sino que simplemente constituye una cifra en el mayor de cuentas por cobrar”. Estudios realizados sobre las causas del fracaso en los negocios revelaron debilidad en las políticas de cobro y, en ocasiones, ninguna política.

Cuando en un negocio sus actividades se enfocan principalmente a las ventas, se corre el riesgo de descuidar la tarea de la cobranza de los créditos otorgados a los clientes y que en el balance se encuentran en el renglón de cuentas por cobrar, lo que puede acarrear como consecuencia que la compañía presente posteriormente problemas de falta de liquidez y un gran atraso en el saldo de cuentas por cobrar. Cabe destacar en forma especial que la productividad de un negocio, y en muchos casos su éxito o fracaso, puede verse determinada por la eficiencia con que recupere sus cuentas por cobrar. Por ello, la gerencia debe asegurarse que la función de cobranza se centre en un individuo o en un departamento particular de la organización, que produzca los resultados más efectivos. Sobre todo, en el caso de las compañías que tienen como cliente a grandes empresas, que constituyen la mayor parte de sus ventas”.

### **Estrategias de cobranza**

Para determinar las estrategias es fundamental segmentar la cartera de clientes, de acuerdo con las características comunes de los clientes y las cuentas, por ejemplo: antigüedad, monto, producto, geografía, perfil del cliente o la deuda, para así determinar las estrategias que son adecuadas para segmento de clientes que tienen problemas similares. En función de las características de cada segmento, se definen las estrategias y políticas de cobranza. Las estrategias establecen las formas de cobrar, los criterios de negociación como los plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y que seguramente tendrán un efecto más preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos”.

## **2.3 Hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

### **2.3.2 Hipótesis específicas**

- El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.
- El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.
- El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.
- El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.
- El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

## **2.4 Variables de estudio**

### **Variable independiente**

La Morosidad. - Según Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013) establecen que la morosidad es el retraso del cumplimiento de una obligación de manera culpable que jurídicamente se denomina mora; esto no indica que se va incumplir definitivamente la obligación de pago, si no que se va cumplir tardíamente.

### **Variable dependiente**

Rentabilidad: La rentabilidad es el resultado de la actuación de la administración en la empresa para dirigirla adecuadamente. Las razones de rentabilidad muestran la influencia que tienen la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones y que precisamente se reflejan en las utilidades de la corporación.

### **Definición operacional variable independiente**

Se tomarán datos mediante la aplicación de un cuestionario relacionado a las siguientes dimensiones:

Factores económicos, sociales, culturales, académicos e institucionales.

### **Definición operacional variable dependiente**

Se tomarán datos mediante la aplicación de un cuestionario relacionado a las siguientes dimensiones:

Los créditos y las cobranzas.

## **Capítulo III:**

### **Metodología de la investigación**

#### **3.1 Ámbito de estudio**

La investigación se desarrolló en la Universidad Continental S.A.C. ubicada en la Avenida San Carlos Nro. 1980 urbanización San Antonio distrito de Huancayo, provincia de Huancayo, departamento Junín.

#### **3.2 Tipo de investigación**

Según Leyton y Mendoza (2012), manifiesta que los proyectos de investigación del tipo básico llamada también teórica o dogmática, tiene por finalidad formular nuevas teorías y/o modificar las existentes, y así lograr el progreso de los conocimientos científicos o filosóficos, pertinentes en la investigación. La investigación fue del tipo básico porque solo se buscó ampliar y profundizar el caudal del conocimiento científico existente.

### **3.3 Nivel de investigación**

Según Arias (1999), los niveles de investigación se refieren al grado de profundidad con que se aborda un objeto o fenómeno. La investigación fue descriptiva relacional, porque se conoce, identifica y describe las características esenciales del fenómeno social en estudio, respondiendo las preguntas ¿Cómo es? ¿Cuáles son? ¿Dónde están? ¿Cuántos son?, etc. (Carrasco, 2017 :43).

“La investigación fue de un nivel de investigación relacional, ello debido a que el propósito principal fue tener en conocimiento la relación existente entre las variables de estudio en un periodo y espacio determinado”. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93)

### **3.4 Método de investigación**

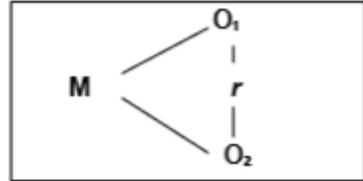
El Método Hipotético Deductivo conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general se deriven ciertas hipótesis, las cuales posteriormente son probadas contra observaciones del fenómeno en la realidad. (Hernández et all. 2011. p.270). Para la investigación se aplicó este método, porque combina la reflexión racional o momento racional con la observación de la realidad o momento empírico la observación y la verificación.

Según; Hernández, et all. (2011. p.299); El método estadístico consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación. El mismo que luego de la aplicación de las encuestas tenemos un conjunto de datos listos para ser procesados y se emplearon para el tratamiento estadístico, y a través de los datos se responde al problema planteado y se lleva a cabo la contrastación de hipótesis.

### **3.5 Diseño de investigación**

Los diseños de investigación son no experimentales y tendrán cortes transversales para recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández et al (2010). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

La investigación fue no experimental por que se llevó a cabo sin manipular las variables independientemente toda vez que los hechos ya ocurrieron antes de la investigación. Y es transversal ya que se recolectaron en un solo momento o en un tiempo único.



Donde:

M: Muestra de la tesis.

Ox: Observación de la V.I. Morosidad

Oy: Observación de la V.D. Rentabilidad

R: Relación entre las variables estudiadas.

### 3.6 Población, muestra, muestreo

#### **Población**

Según lo señala Balestrini (1997) por población se entiende “un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 137), es decir, la población considerada para esta investigación fue el total de estudiantes que son 2000 estudiantes.

#### **Muestra**

Según, Hernández, Fernández y Baptista (1994), expresan “la muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Digamos que es un subgrupo de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p.212). por lo tanto, la muestra fue de 322 estudiantes

#### **Muestreo**

En el presente estudio utilizamos el muestreo probabilístico, que se determinó mediante la aplicación de la siguiente fórmula probabilística:

Formula probabilística:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{N(e)^2 + Z^2 PQ}$$
$$n = \frac{1.96^2(0.50)(0.50)(2000)}{(0.05)^2(2000-1) + (1.96)^2(0.50)(0.50)} = 322$$

Dónde:

n= Muestra

Z= Nivel de significancia 1,96

P= Evento favorable 0.5

Q= Evento desfavorable 0.5

N= Población 2000

e= Margen de error 0.05

Por tanto, la muestra fue de 322 estudiantes.

### 3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### Técnicas

Las técnicas de recolección de datos pueden considerarse como la forma o procedimiento que utiliza el investigador para recolectar la información necesaria en el diseño de la investigación. Así lo expresa Arias (2006) "son las distintas formas o maneras de obtener la información" (p.53). Entre las técnicas de recolección de información están la observación en sus distintas modalidades, la entrevista, el análisis documental, entre otras. Dada la naturaleza de esta investigación, y en función de los datos que se requerían, las técnicas que se utilizaron fueron:

La encuesta, según Méndez (1995) "tiene aplicación en aquellos problemas que se pueden investigar por método de observación, análisis de fuentes documentales y demás sistemas

de conocimiento. La encuesta permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes, opiniones de los individuos con relación a su objeto de investigación” (p.106). Esta técnica se considera pertinente en la investigación ya que permitió obtener información de la muestra seleccionada.

### **Instrumentos**

Los instrumentos son el soporte físico que se empleó para recoger información. Todo instrumento provoca o estimula la presencia o manifestación de los aprendizajes que se pretende evaluar. Según Hernández (1998), la validez se refiere al grado en que un instrumento de recolección de datos mide la variable que pretende medir, y la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de recolección de datos al mismo sujeto u objeto produce similares resultados. Contiene un conjunto estructurado de ítems los cuales posibilitan la obtención de la información deseada, según indicadores formulados en la presente investigación hemos elaborado los instrumentos que consideramos los adecuados para elaborar esta investigación.

Cuestionario: El cuestionario nos brindó la información para determinar la influencia de la variable X sobre la variable Y, y buscar probar la hipótesis de estudio.

Se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual sirve para medir las actitudes de los estudiantes, dicha escala consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les aplica el cuestionario.

La validación de los instrumentos fue realizada mediante la opinión de 3 expertos quienes son docentes metodológicos y temáticos que validaron los cuestionarios mediante un resultado del 90 por ciento de validez, considerándolo aplicable.

## **3.8 Procedimientos de recolección de datos**

El proceso de recolección de datos se realizó mediante el envío por correo y/o wasap los cuestionarios de morosidad y rentabilidad a la muestra de 322 estudiantes, mediante el google drive o wasap, luego de recibir los cuestionarios debidamente contestados, los datos de los cuestionarios fueron recogidos mediante su registro en la hoja Excel ( base de datos)

tanto para el cuestionario de morosidad y para el cuestionario de rentabilidad en forma ordenada e individualizada desde el primer encuestado hasta el último estudiante, de acuerdo a las respuestas dadas en función a la escala de Likert.

### **3.9 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

#### **Estadística Descriptiva**

La estadística descriptiva o deductiva trata del recuento, ordenación y clasificación de los datos obtenidos por las observaciones. Se construyen tablas y se representan gráficos que permiten simplificar la complejidad de los datos que intervienen en la distribución. Asimismo, se calculan parámetros estadísticos que caracterizan la distribución. No se hace uso del cálculo de probabilidades y únicamente se limita a realizar deducciones directamente a partir de los datos y parámetros obtenidos. (Ríos, S. 1983. p.56), los resultados son presentados en tablas de doble entrada, donde se consignan las variables.

#### **Estadística inferencial**

La estadística inferencial o inductiva plantea y resuelve el problema de establecer revisiones y conclusiones generales sobre una población a partir de los resultados obtenidos de una muestra. Los modelos estadísticos actúan de puente entre lo observado (muestra) y lo desconocido (población). Su construcción y estudio están basados en el cálculo de probabilidades. (Ríos, S. 1983. 57), para el caso de la presente investigación se empleará el Chi Cuadrado para contrastar las hipótesis relacionales y poder realizar la estadística inferencial.

## Capítulo IV: Resultados

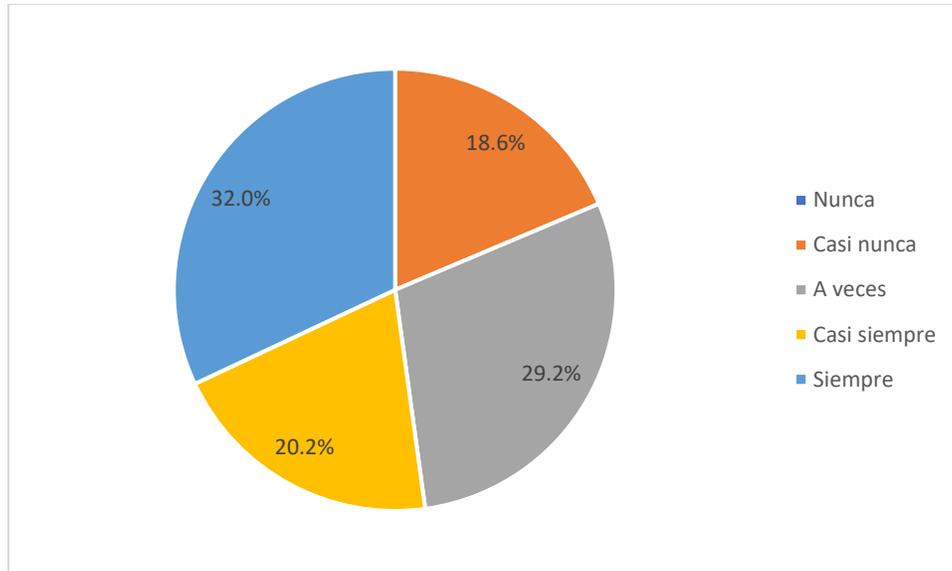
### 4.1 Presentación de Resultados

#### 4.1.1 Estadística descriptiva

Variable morosidad

**Tabla 1**  
**Ingresos económicos de la familia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	60	18.6%	18.6%	19%
	A veces	94	29.2%	29.2%	48%
	Casi siempre	65	20.2%	20.2%	68%
	Siempre	103	32.0%	32.0%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

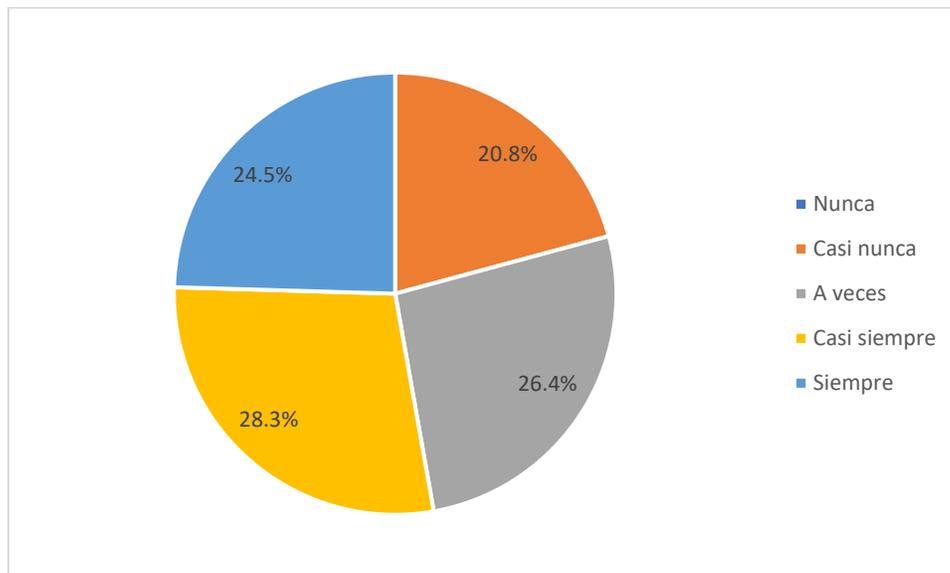


**Figura 1**  
**Ingresos económicos de la familia**

En la tabla y figura 1 el 32.0 % de los estudiantes indicaron que siempre los ingresos económicos de su familia son los adecuados, seguido del 29.2 % de a veces; 20.2 % casi siempre.

**Tabla 2**  
**Presupuesto de ingresos y egresos familiar**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	67	20.8%	20.8%	21%
	A veces	85	26.4%	26.4%	47%
	Casi siempre	91	28.3%	28.3%	75%
	Siempre	79	24.5%	24.5%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

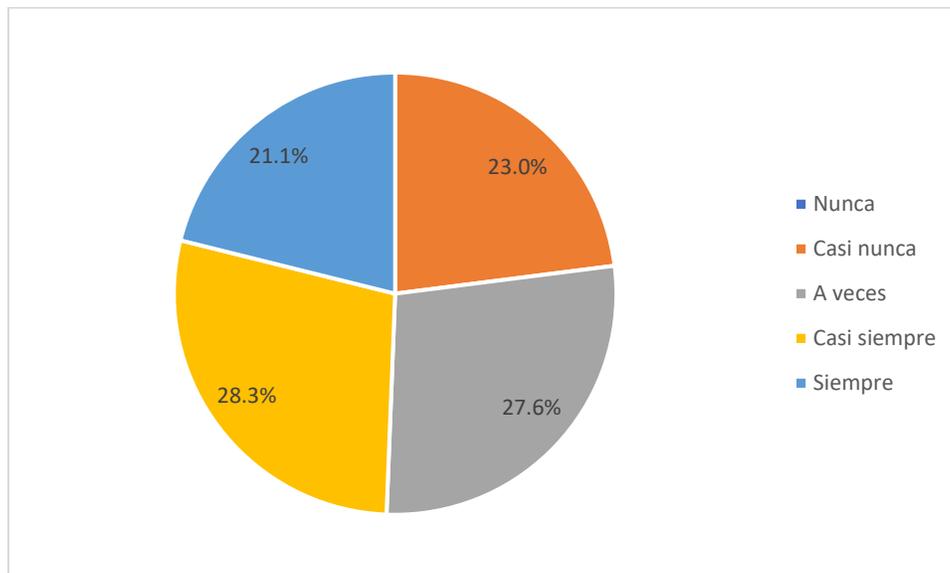


**Figura 2**  
**Presupuesto de ingresos y egresos familiar**

En la tabla y figura 2 el 28.3 % de los estudiantes indicaron que casi siempre el presupuesto de ingresos y egresos familiar es adecuado, seguido del 26.40 % de a veces; 24.5 % de siempre.

**Tabla 3**  
**Gastos familiares mensuales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	74	23.0%	23.0%	23%
	A veces	89	27.6%	27.6%	51%
	Casi siempre	91	28.3%	28.3%	79%
	Siempre	68	21.1%	21.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

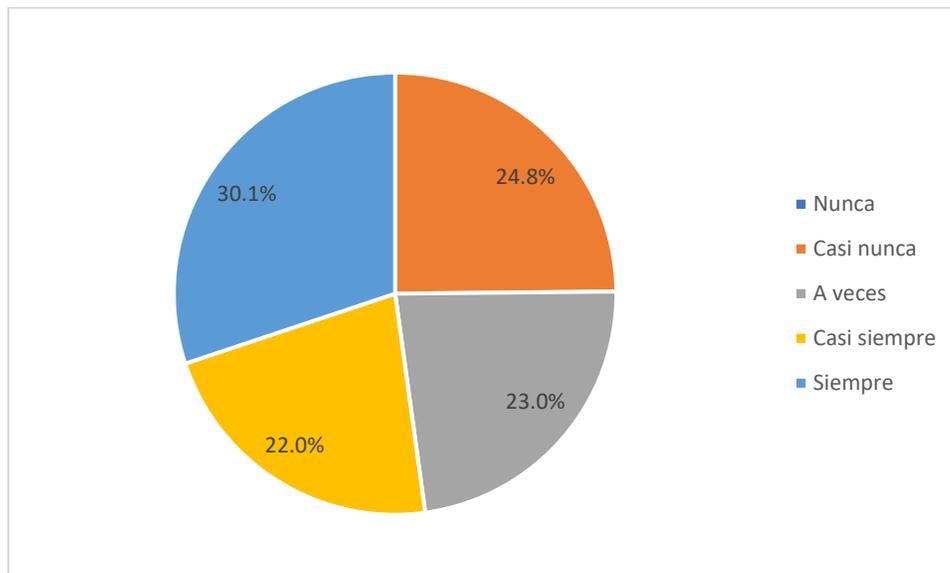


**Figura 3**  
**Gastos familiares mensuales**

En la tabla y figura 3 el 28.3 % de los estudiantes indicaron que casi siempre los gastos familiares mensuales son elevados, seguido del 27.6 % de a veces; 23.0 % de casi nunca.

**Tabla 4**  
**Nivel de educación (valores éticos) de sus apoderados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	80	24.8%	24.8%	25%
	A veces	74	23.0%	23.0%	48%
	Casi siempre	71	22.0%	22.0%	70%
	Siempre	97	30.1%	30.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

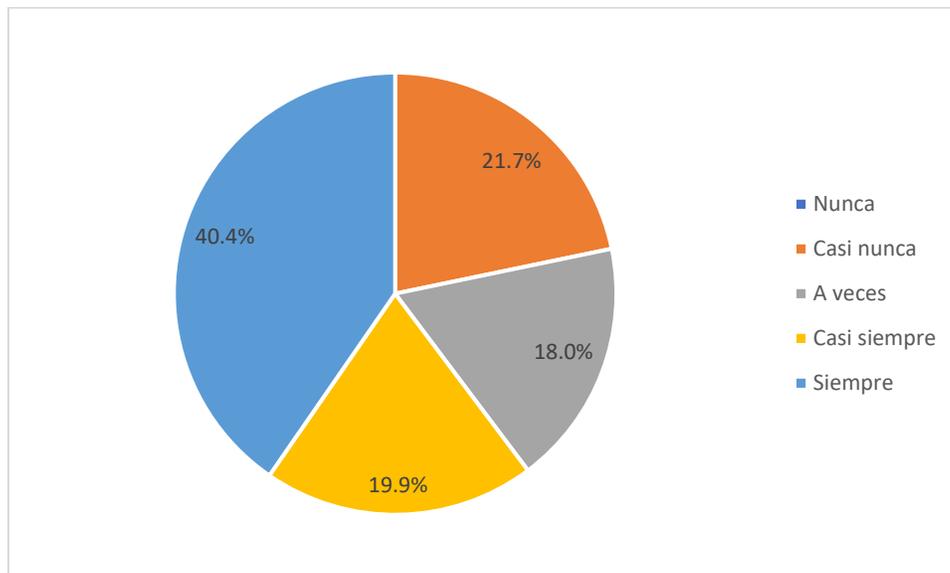


**Figura 4**  
**Nivel de educación (valores éticos) de sus apoderados**

En la tabla y figura 4 el 30.1 % de los estudiantes indicaron que siempre el nivel de educación (valores éticos) de sus apoderados es el adecuado, seguido del 24.8 % de casi nunca; 23.0 % de a veces.

**Tabla 5**  
**Apoderados con ocupación laboral remunerada**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	70	21.7%	21.7%	22%
	A veces	58	18.0%	18.0%	40%
	Casi siempre	64	19.9%	19.9%	60%
	Siempre	130	40.4%	40.4%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

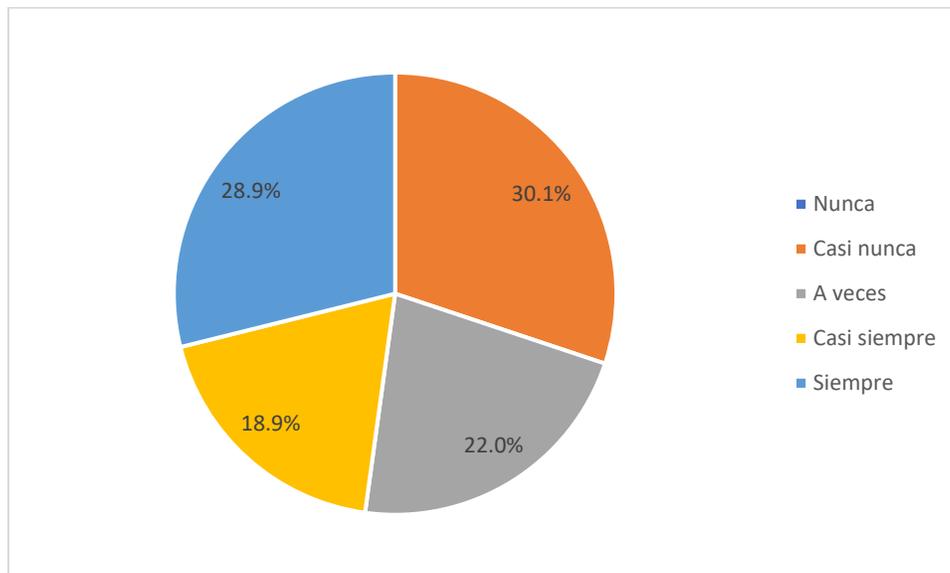


**Figura 5**  
**Apoderados con ocupación laboral remunerada**

En la tabla y figura 5 el 40.4 % de los estudiantes indicaron que siempre sus apoderados tienen una ocupación laboral adecuadamente remunerada, seguido del 21.7 % de casi nunca; 19.9 % de casi siempre.

**Tabla 6**  
**Relaciones interpersonales con la universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	97	30.1%	30.1%	30%
	A veces	71	22.0%	22.0%	52%
	Casi siempre	61	18.9%	18.9%	71%
	Siempre	93	28.9%	28.9%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

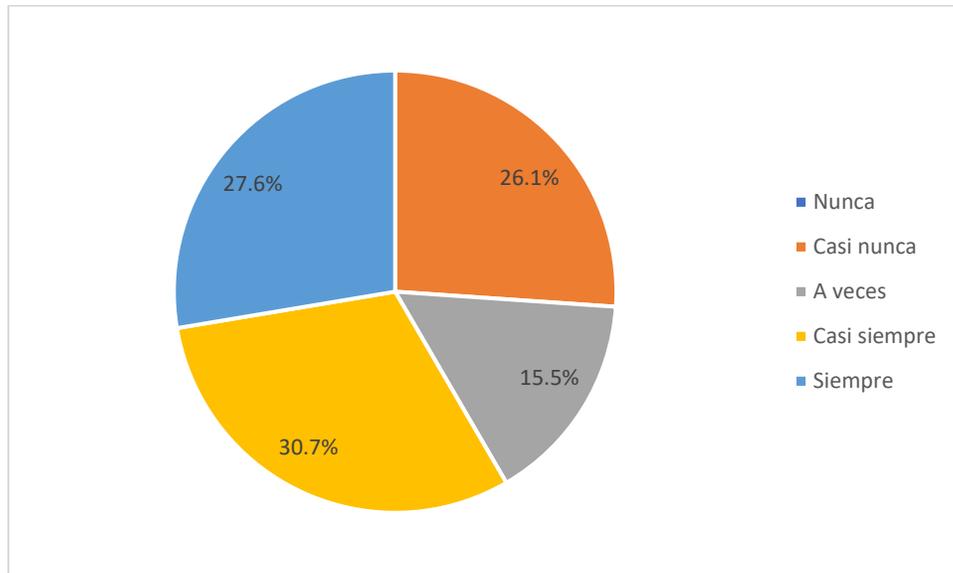


**Figura 6**  
**Relaciones interpersonales con la universidad**

En la tabla y figura 6 el 30.1 % de los estudiantes indicaron que casi nunca sus relaciones interpersonales con la universidad es la adecuada, seguido del 28.9 % de siempre; 22.0 % de a veces.

**Tabla 7**  
**Responsabilidad y cumplimiento de obligaciones económicas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	84	26.1%	26.1%	26%
	A veces	50	15.5%	15.5%	42%
	Casi siempre	99	30.7%	30.7%	72%
	Siempre	89	27.6%	27.6%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

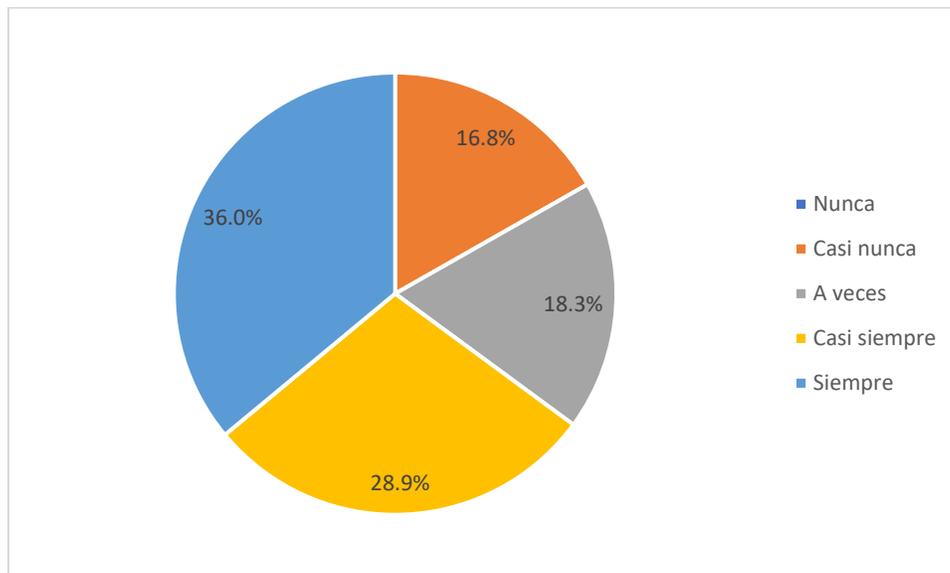


**Figura 7**  
**Responsabilidad y cumplimiento de obligaciones económicas**

En la tabla y figura 7 el 30.7 % de los estudiantes indicaron que casi siempre cumplen adecuadamente sus obligaciones económicas con la universidad, seguido del 27.6 % de siempre; 26.1 % de casi nunca.

**Tabla 8**  
**Responsabilidad en el pago de sus deudas**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	54	16.8%	16.8%	17%
	A veces	59	18.3%	18.3%	35%
	Casi siempre	93	28.9%	28.9%	64%
	Siempre	116	36.0%	36.0%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

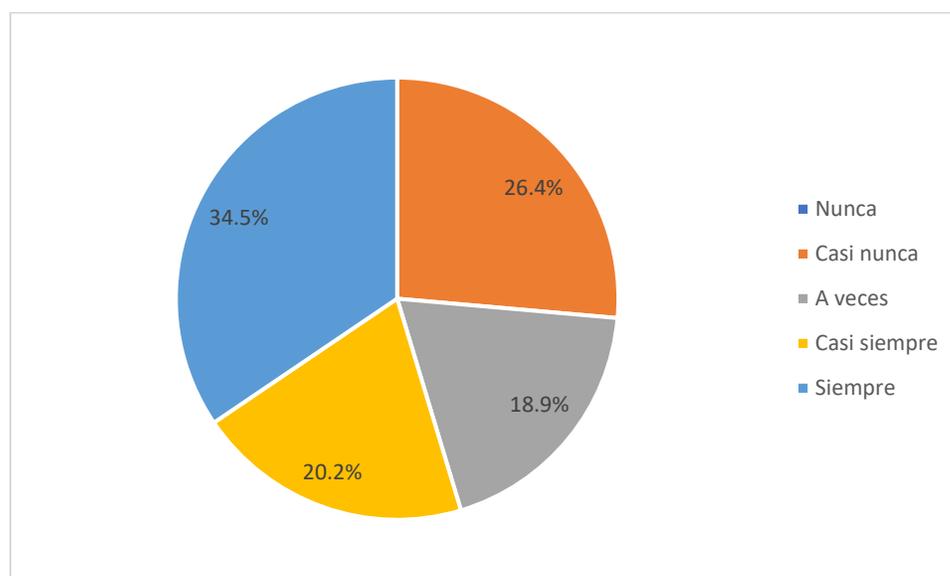


**Figura 8**  
**Responsabilidad en el pago de sus deudas**

En la tabla y figura 8 el 36.0% de los estudiantes indicaron que siempre tiene como costumbre responsable el pago de sus deudas, seguido del 28.9 % de casi siempre; 18.3 % de a veces.

**Tabla 9**  
**Acceso a la tecnología**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	85	26.4%	26.4%	26%
	A veces	61	18.9%	18.9%	45%
	Casi siempre	65	20.2%	20.2%	66%
	Siempre	111	34.5%	34.5%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

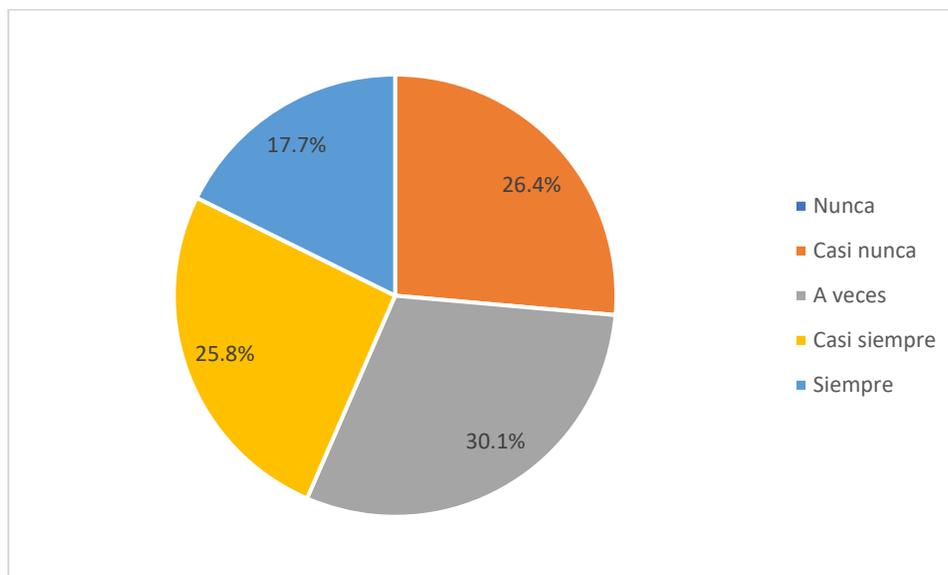


**Figura 9**  
**Acceso a la tecnología**

En la tabla y figura 9 el 34.5 % de los estudiantes indicaron que siempre tienen poco acceso a la tecnología, seguido del 26.4 % de casi nunca; 20.2 % de casi siempre.

**Tabla 10**  
**Ambiente de aprendizaje**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	85	26.4%	26.4%	26%
	A veces	97	30.1%	30.1%	57%
	Casi siempre	83	25.8%	25.8%	82%
	Siempre	57	17.7%	17.7%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

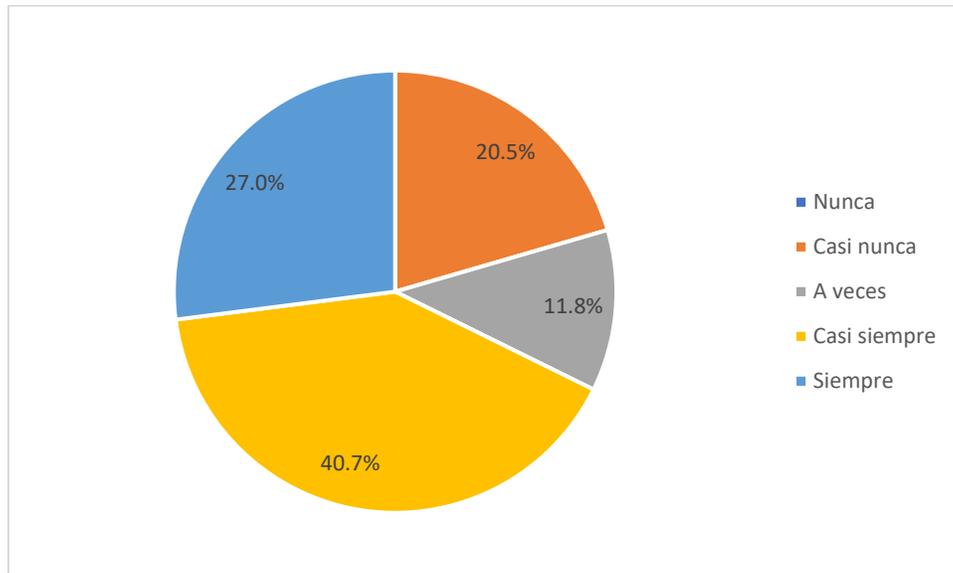


**Figura 10**  
**Ambientes de aprendizaje**

En la tabla y figura 10 el 30.1 % de los estudiantes indicaron que a veces los ambientes de aprendizaje son los adecuados, seguido del 26.4 % de casi nunca; 25.8 % de casi siempre.

**Tabla 11**  
**Estudios en otras instituciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	66	20.5%	20.5%	20%
	A veces	38	11.8%	11.8%	32%
	Casi siempre	131	40.7%	40.7%	73%
	Siempre	87	27.0%	27.0%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

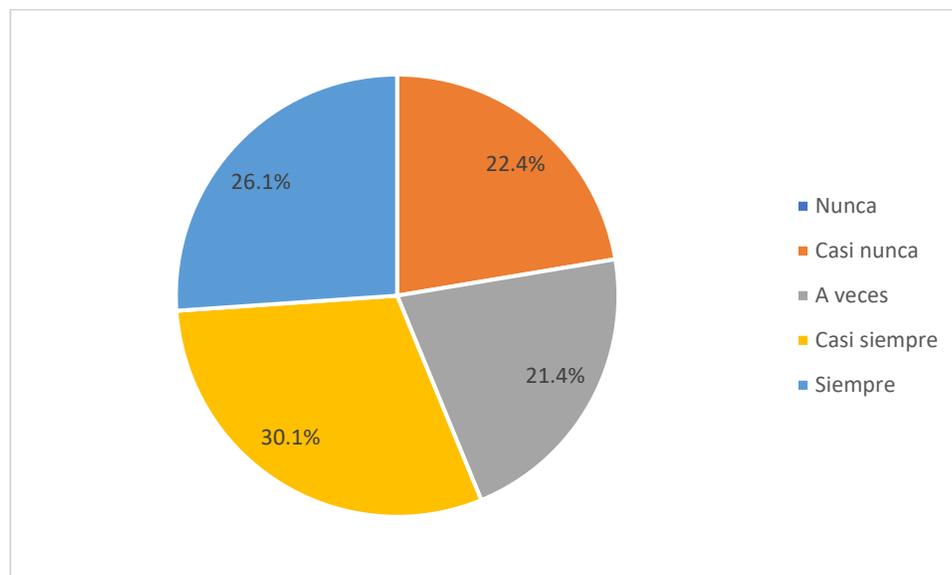


**Figura 11**  
**Estudios en otras instituciones**

En la tabla y figura 11 el 40.7 % de los estudiantes indicaron que casi siempre realizan estudios en otras instituciones, seguido del 27.0 % de siempre; 20.50 % de casi nunca.

**Tabla 12**  
**Métodos de enseñanza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	72	22.4%	22.4%	22%
	A veces	69	21.4%	21.4%	44%
	Casi siempre	97	30.1%	30.1%	74%
	Siempre	84	26.1%	26.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

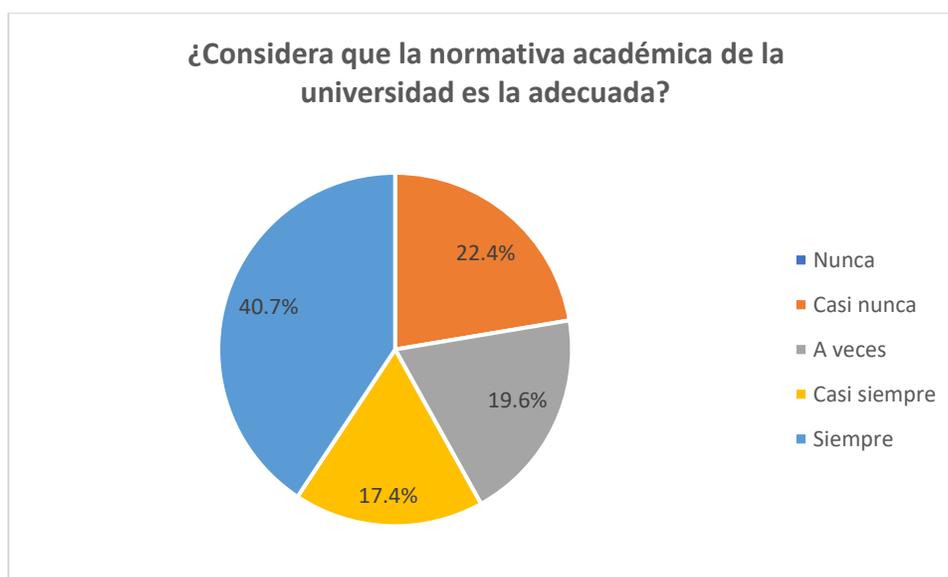


**Figura 12**  
**Métodos de enseñanza**

En la tabla y figura 12 el 30.1 % de los estudiantes indicaron que casi siempre los métodos de enseñanza son los adecuados, seguido del 26.1 % de siempre; 22.4 % de casi nunca.

**Tabla 13**  
**Normativa académica de la universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	72	22.4%	22.4%	22%
	A veces	63	19.6%	19.6%	42%
	Casi siempre	56	17.4%	17.4%	59%
	Siempre	131	40.7%	40.7%	100%
	Total	322	100%	100.0%	



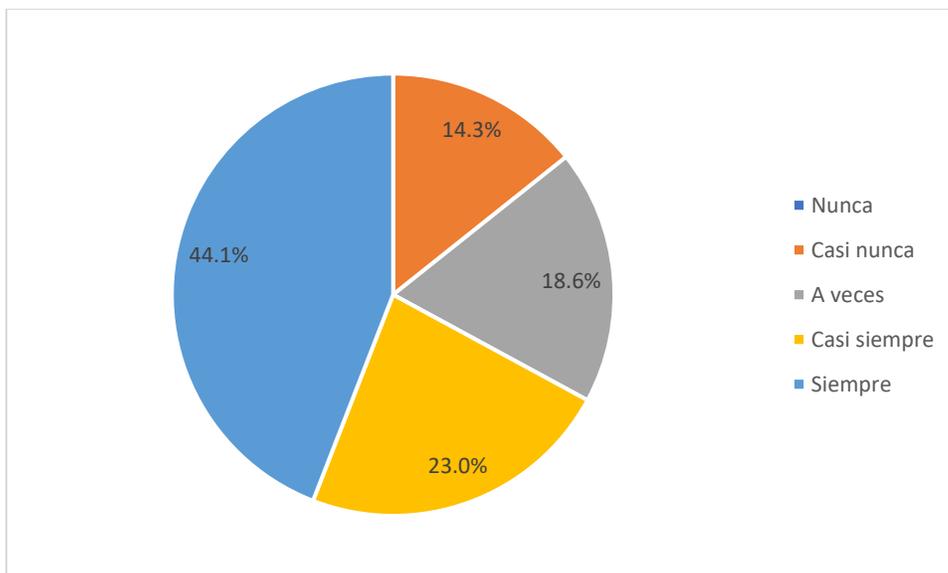
**Figura 13**  
**Normativa académica de la universidad**

En la tabla y figura 13 el 40.7 % de los estudiantes indicaron que siempre la normativa académica de la universidad es la adecuada, seguido del 22.4 % de casi nunca; 19.6 % de a veces.

**Tabla 14**

**Procedimientos administrativos y académicos de la universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	46	14.3%	14.3%	14%
	A veces	60	18.6%	18.6%	33%
	Casi siempre	74	23.0%	23.0%	56%
	Siempre	142	44.1%	44.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	



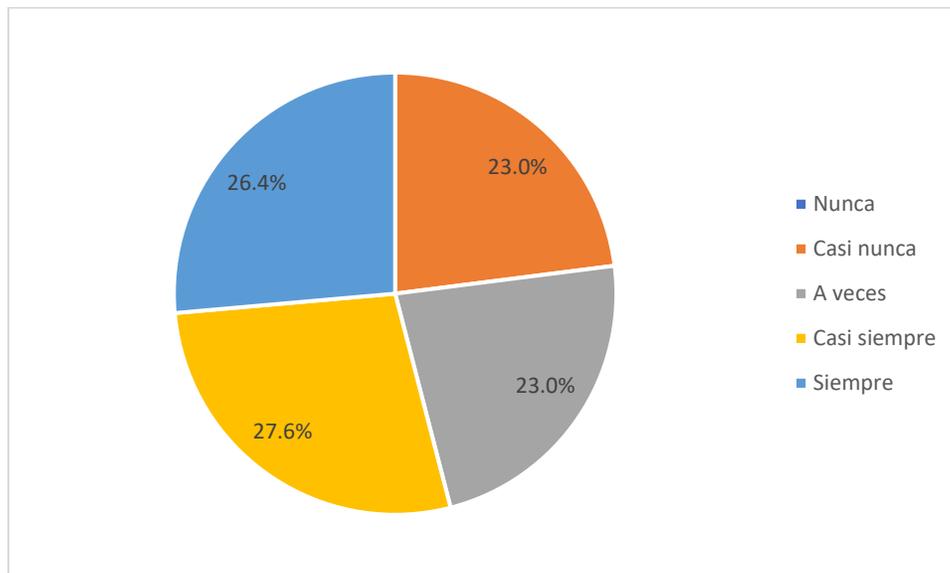
**Figura 14**

**Procedimientos administrativos y académicos de la universidad**

En la tabla y figura 14 el 44.1 % de los estudiantes indicaron que siempre son adecuados los procedimientos administrativos y académicos de la universidad, seguido del 23 % de casi siempre; 18.6 % de a veces.

**Tabla 15**  
**Tipo de financiamiento en relación a otras instituciones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	74	23.0%	23.0%	23%
	A veces	74	23.0%	23.0%	46%
	Casi siempre	89	27.6%	27.6%	74%
	Siempre	85	26.4%	26.4%	100%
	Total	322	100%	100.0%	



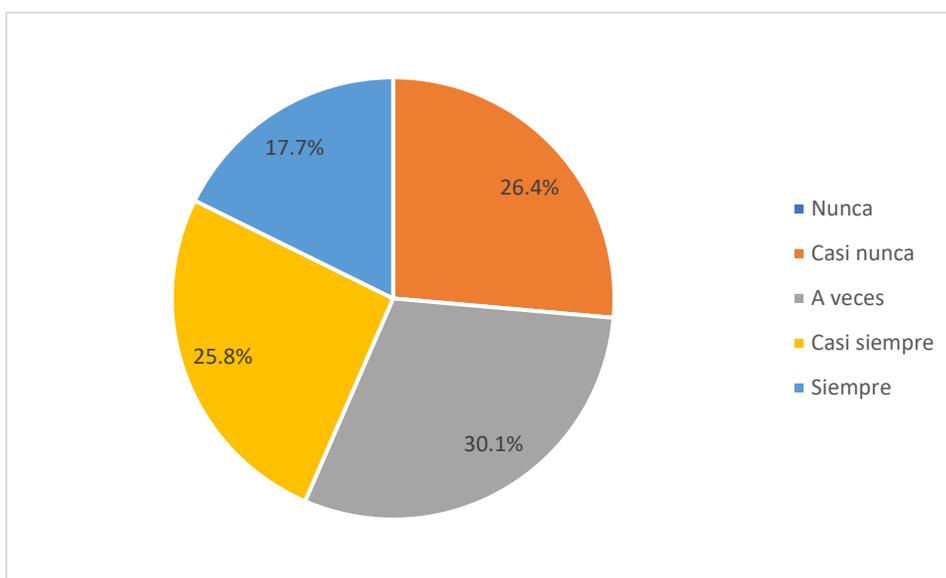
**Figura 15**  
**Tipo de financiamiento en relación a otras instituciones**

En la tabla y figura 15 el 27.6 % de los estudiantes considera que casi siempre el tipo de financiamiento es el adecuado en relación a otras instituciones, seguido del 26.40 % de siempre; 23 % de a veces.

## Variable Rentabilidad

**Tabla 16**  
**Política de crédito brindada por la Universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	85	26.4%	26.4%	26%
	A veces	97	30.1%	30.1%	57%
	Casi siempre	83	25.8%	25.8%	82%
	Siempre	57	17.7%	17.7%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

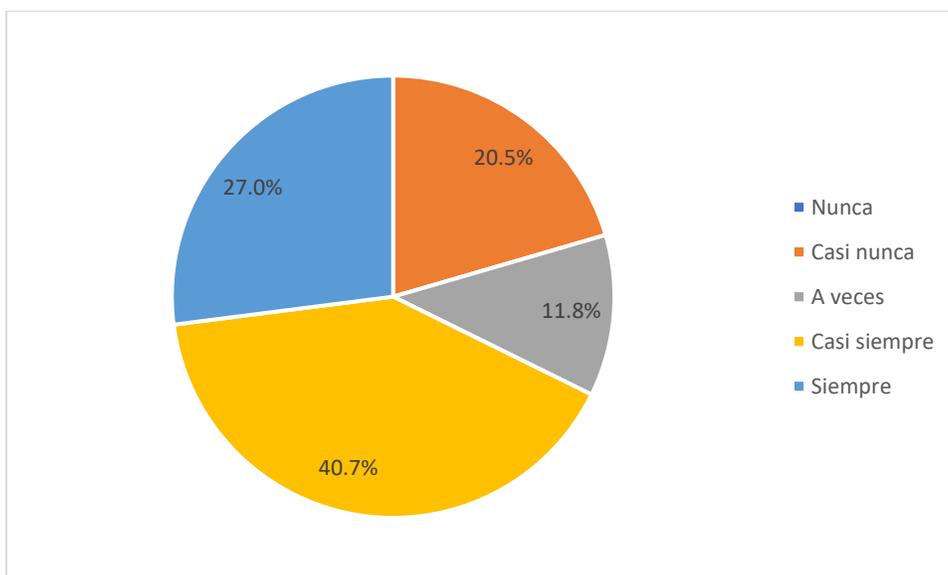


**Figura 16**  
**Política de crédito brindada por la Universidad**

En la tabla y figura 16 el 30.1 % de los estudiantes indican que a veces conoce la política de crédito brindada por la universidad, seguido del 26.40 % de casi nunca; 25.8 % de casi siempre.

**Tabla 17**  
**Procedimientos para la obtención de créditos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	66	20.5%	20.5%	20%
	A veces	38	11.8%	11.8%	32%
	Casi siempre	131	40.7%	40.7%	73%
	Siempre	87	27.0%	27.0%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

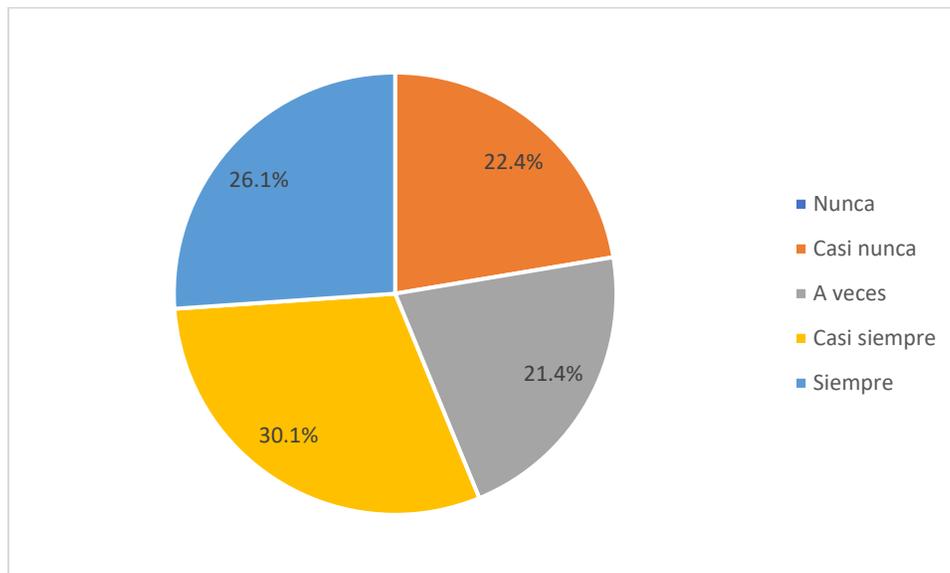


**Figura 17**  
**Procedimientos para la obtención de créditos**

En la tabla y figura 17 el 40.7 % de los estudiantes indican que casi siempre conoce los procedimientos para la obtención de créditos brindados por la universidad, seguido del 27.0 % de siempre; 20.50 % de casi nunca.

**Tabla 18**  
**Pagos no oportuno genera pago de intereses**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	72	22.4%	22.4%	22%
	A veces	69	21.4%	21.4%	44%
	Casi siempre	97	30.1%	30.1%	74%
	Siempre	84	26.1%	26.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

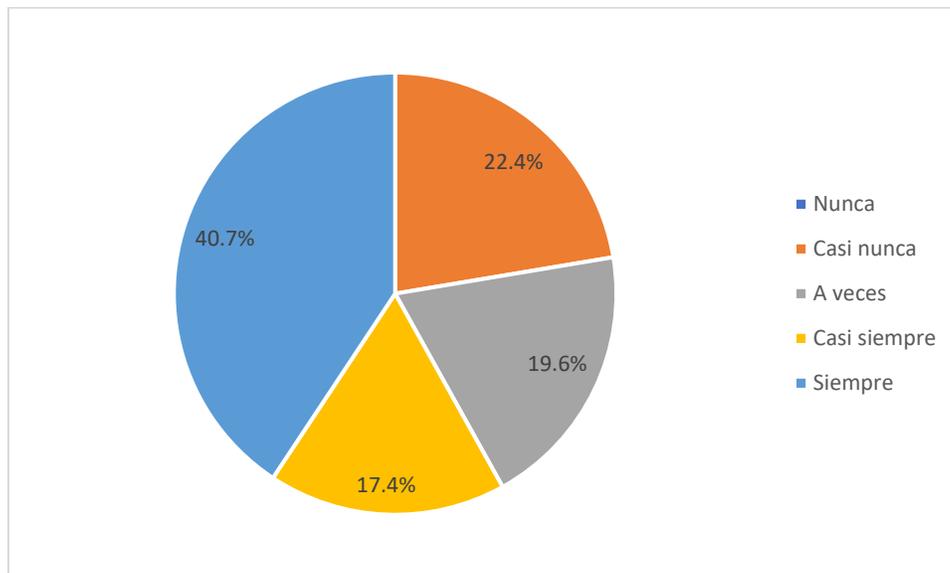


**Figura 18**  
**Pagos no oportunos genera pago de intereses**

En la tabla y figura 18 el 30.1 % de los estudiantes indican que casi siempre saben que el no realizar los pagos en forma oportuna genera pago de intereses, seguido del 26.1 % de siempre; 22.4 % de casi nunca.

**Tabla 19**  
**Retraso en el pago de sus pensiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	72	22.4%	22.4%	22%
	A veces	63	19.6%	19.6%	42%
	Casi siempre	56	17.4%	17.4%	59%
	Siempre	131	40.7%	40.7%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

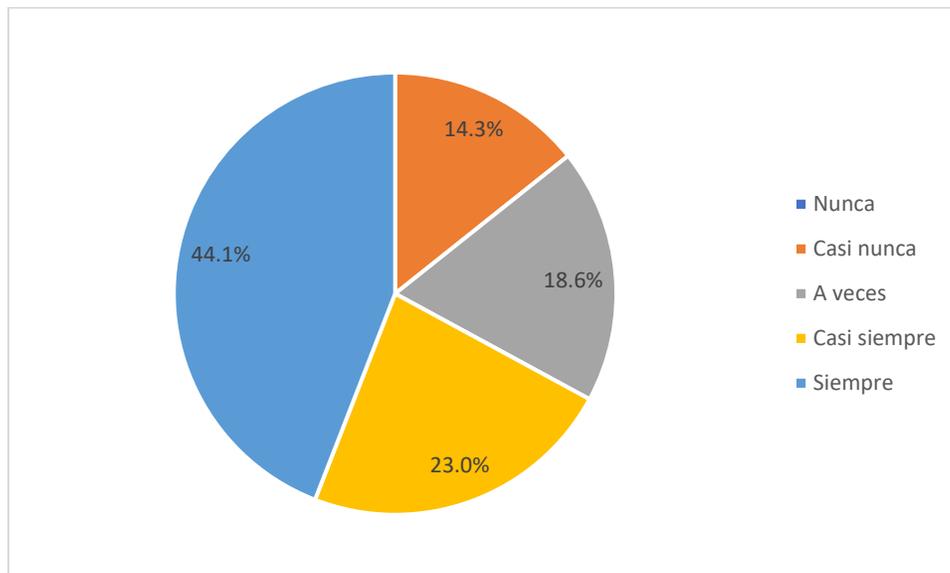


**Figura 19**  
**Retraso en el pago de sus pensiones**

En la tabla y figura 19 el 40.7 % de los estudiantes indican que siempre incurrió alguna vez en retraso en el pago de sus pensiones, seguido del 22.4 % de casi nunca; 19.6 % de a veces.

**Tabla 20**  
**Recepción de cronograma de pago de pensiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	46	14.3%	14.3%	14%
	A veces	60	18.6%	18.6%	33%
	Casi siempre	74	23.0%	23.0%	56%
	Siempre	142	44.1%	44.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

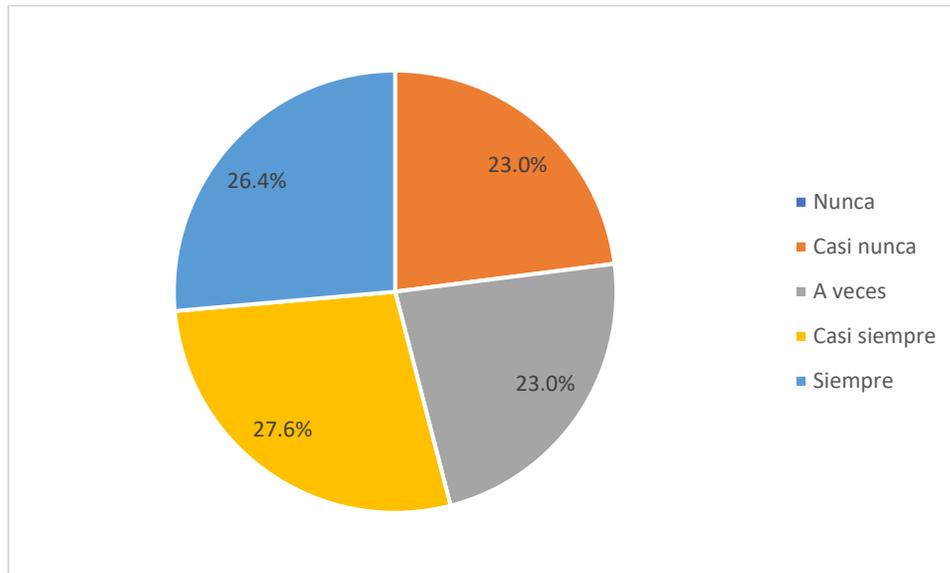


**Figura 20**  
**Recepción del cronograma de pago de pensiones**

En la tabla y figura 20 el 44.1 % de los estudiantes indican que siempre recibe oportunamente el cronograma de pago de pensiones, seguido del 23 % de casi siempre; 18.6 % de a veces.

**Tabla 21**  
**Medios de pagos utilizados por la universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	74	23.0%	23.0%	23%
	A veces	74	23.0%	23.0%	46%
	Casi siempre	89	27.6%	27.6%	74%
	Siempre	85	26.4%	26.4%	100%
	Total	322	100%	100.0%	



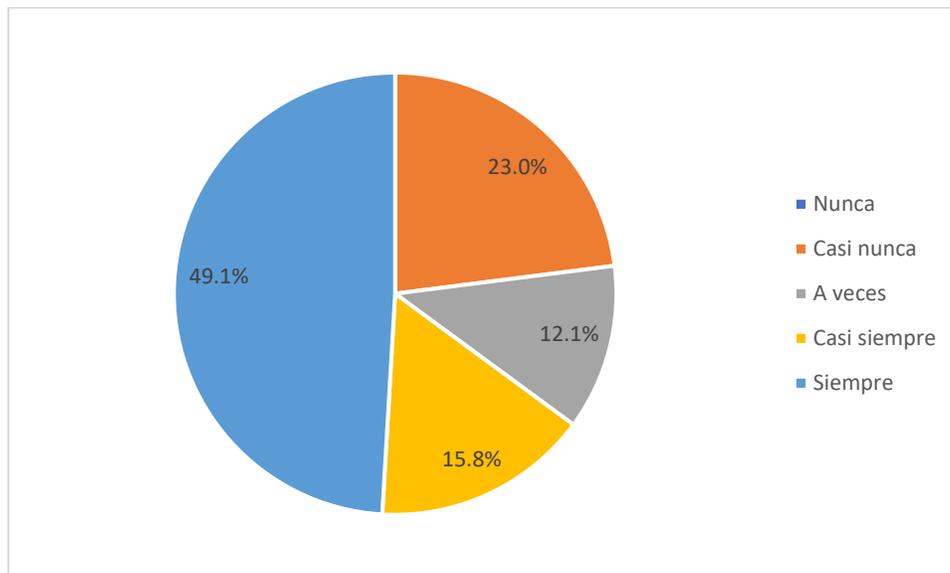
**Figura 21**  
**Medios de pago utilizados por la Universidad**

En la tabla y figura 21 el 27.6 % de los estudiantes indican que casi siempre conoce los medios de pago utilizados por la universidad, seguido del 26.40 % de siempre; 23 % de a veces.

**Tabla 22**

**Tasa de interés aplicada a la demora en el pago de su pensión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	74	23.0%	23.0%	23%
	A veces	39	12.1%	12.1%	35%
	Casi siempre	51	15.8%	15.8%	51%
	Siempre	158	49.1%	49.1%	100%
	Total		322	100%	100.0%



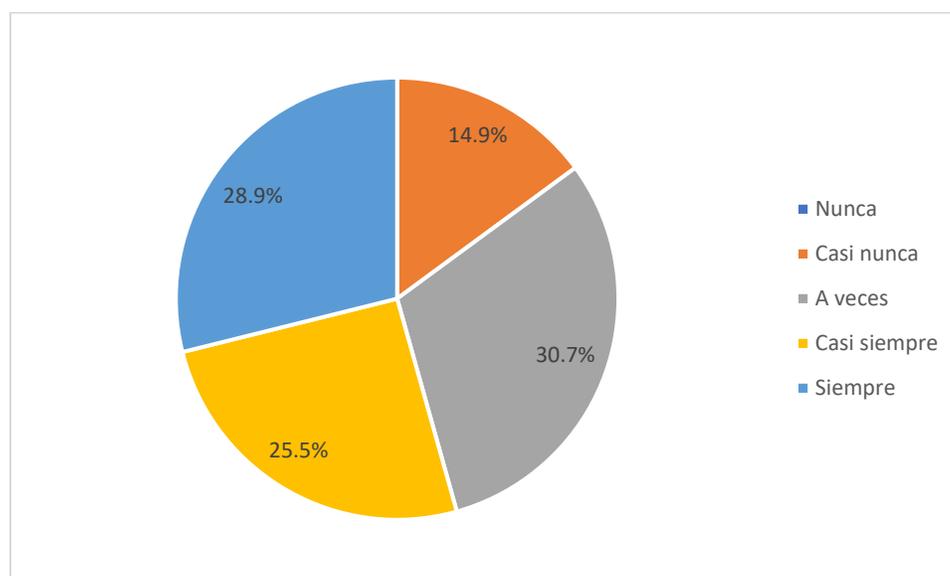
**Figura 22**

**Tasa de interés aplicada a la demora en el pago de su pensión**

En la tabla y figura 22 el 49.1 % de los estudiantes indican que siempre están de acuerdo con la tasa de interés aplicada a la demora en el pago de su pensión, seguido del 23 % de casi nunca; 15.8 % de casi siempre.

**Tabla 23**  
**Políticas de cobranza de la universidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	48	14.9%	14.9%	15%
	A veces	99	30.7%	30.7%	46%
	Casi siempre	82	25.5%	25.5%	71%
	Siempre	93	28.9%	28.9%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

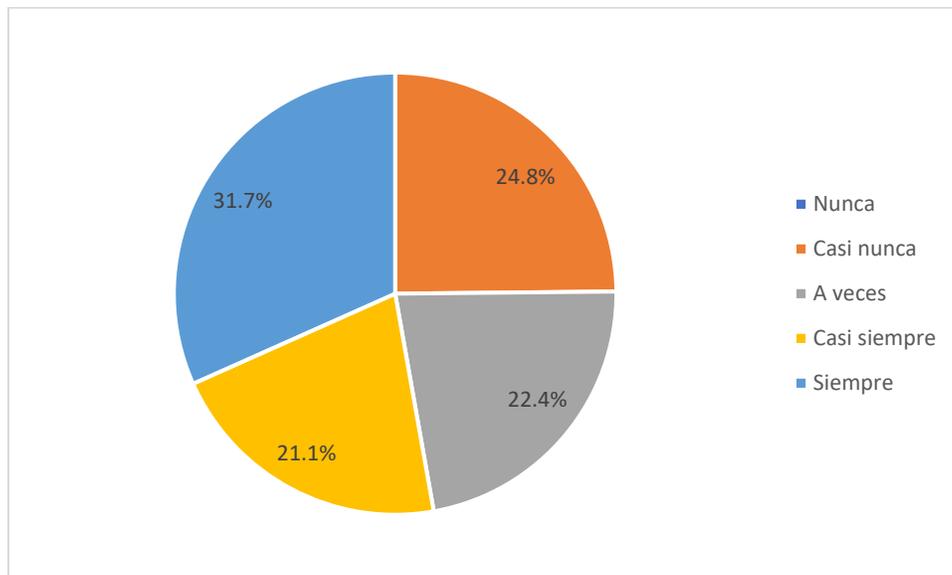


**Figura 23**  
**Políticas de cobranza de la universidad**

En la tabla y figura 23 el 30.7 % de los estudiantes indican que a veces conoce las políticas de cobranza de la universidad, seguido del 28.9 % de siempre; 25.5 % de casi siempre.

**Tabla 24**  
**Procedimientos de cobranza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	80	24.8%	24.8%	25%
	A veces	72	22.4%	22.4%	47%
	Casi siempre	68	21.1%	21.1%	68%
	Siempre	102	31.7%	31.7%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

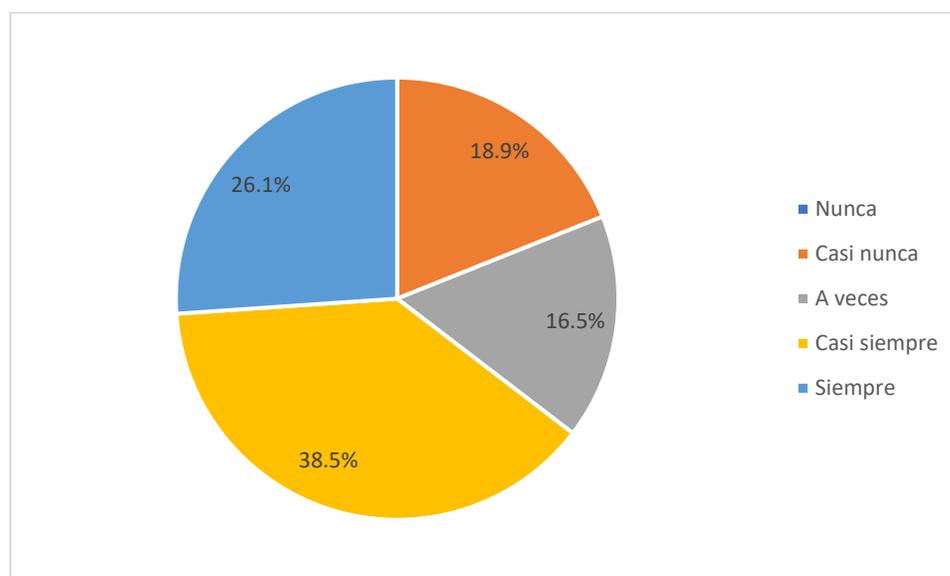


**Figura 24**  
**Procedimientos de cobranza**

En la tabla y figura 24 el 31.7 % de los estudiantes indican que siempre conoce los procedimientos de cobranza de la universidad, seguido del 24.8 % de casi nunca; 22.4 % de a veces.

**Tabla 25**  
**Asesoramiento para el pago de su pensiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	61	18.9%	18.9%	19%
	A veces	53	16.5%	16.5%	35%
	Casi siempre	124	38.5%	38.5%	74%
	Siempre	84	26.1%	26.1%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

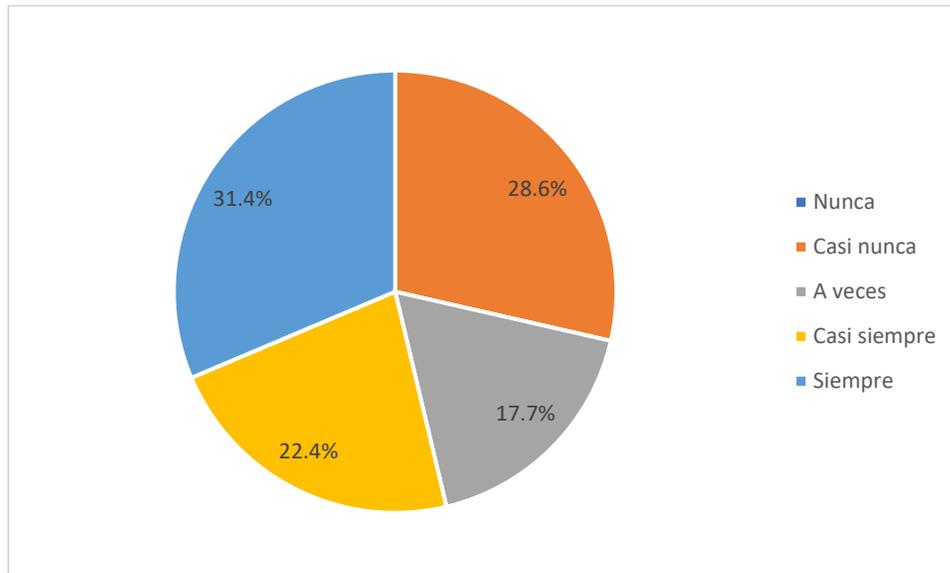


**Figura 25**  
**Asesoramiento para el pago de sus pensiones**

En la tabla y figura 24 el 38.5 % de los estudiantes indican que casi siempre recibió un asesoramiento adecuado para el pago de sus pensiones, seguido del 26.1 % de siempre; 18.9 % de casi nunca.

**Tabla 26**  
**Formas y medios de cobranza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	92	28.6%	28.6%	29%
	A veces	57	17.7%	17.7%	46%
	Casi siempre	72	22.4%	22.4%	69%
	Siempre	101	31.4%	31.4%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

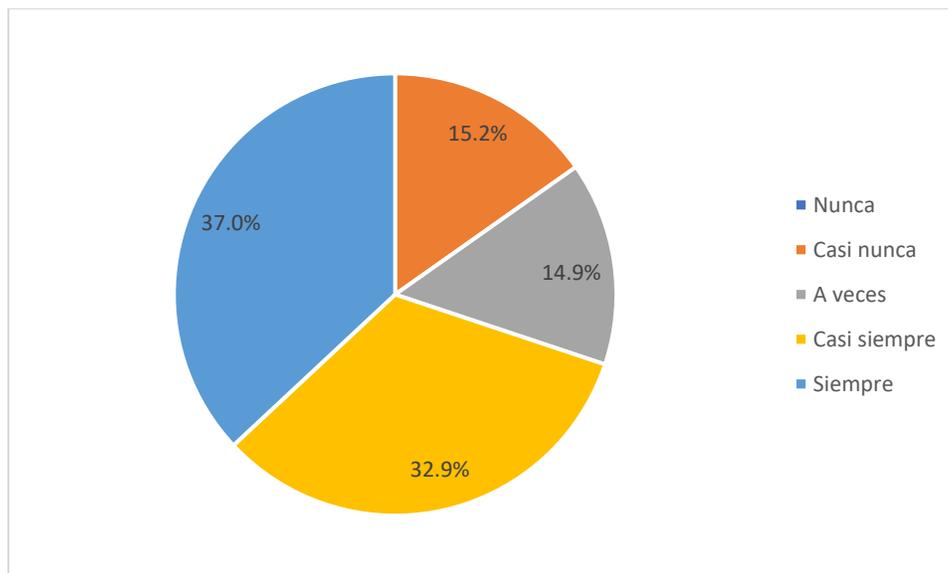


**Figura 26**  
**Formas y medio de cobranza**

En la tabla y figura 26 el 31.4 % de los estudiantes indican que siempre conoce las formas y medios de cobranza empleados por la universidad, seguido del 28.6 % de casi nunca; 22.4 % de casi siempre.

**Tabla 27**  
**Notificación de alerta antes del vencimiento de su pensión**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	49	15.2%	15.2%	15%
	A veces	48	14.9%	14.9%	30%
	Casi siempre	106	32.9%	32.9%	63%
	Siempre	119	37.0%	37.0%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

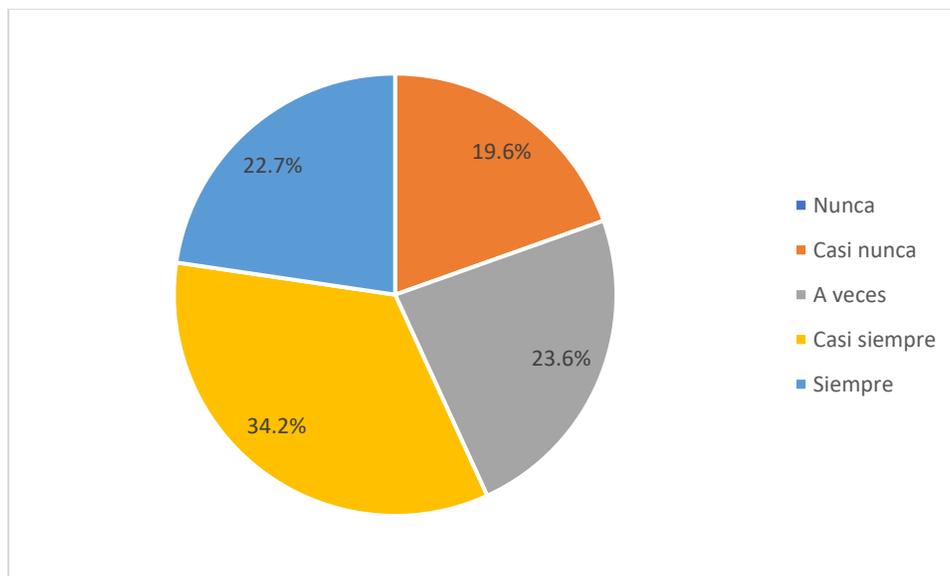


**Figura 27**  
**Notificación de alerta del vencimiento de su pensión**

En la tabla y figura 27 el 37 % de los estudiantes indican que siempre recibe notificación de alerta antes del vencimiento de su pensión, seguido del 32.9 % de casi siempre; 15.2 % de casi nunca.

**Tabla 28**  
**Retrasos de pagos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	63	19.6%	19.6%	20%
	A veces	76	23.6%	23.6%	43%
	Casi siempre	110	34.2%	34.2%	77%
	Siempre	73	22.7%	22.7%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

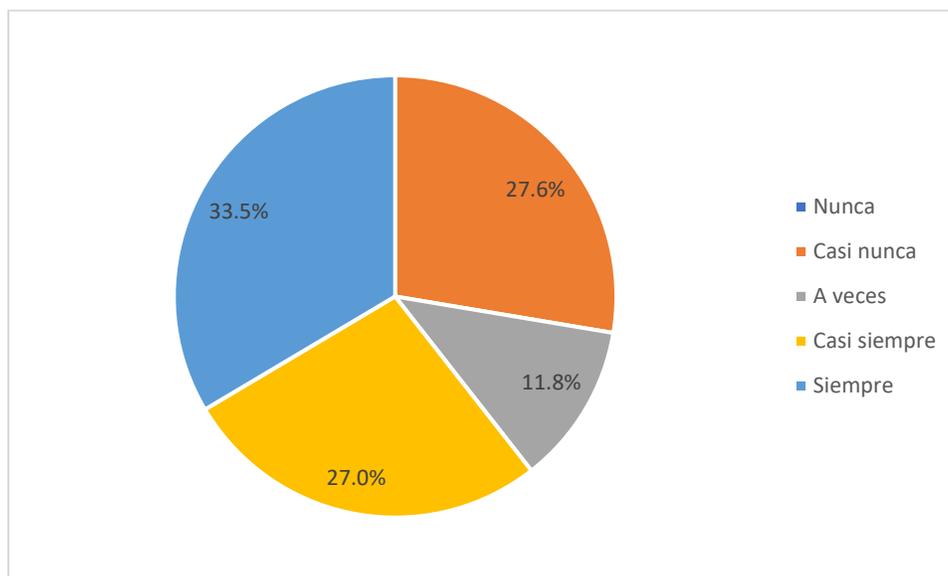


**Figura 28**  
**Retrasos de pagos**

En la tabla y figura 28 el 34.2 % de los estudiantes indican que casi siempre en caso de retrasos de pagos por concepto de pensiones, recibe notificación de la universidad, seguido del 23.60 % de a veces; 22.7 % de siempre.

**Tabla 29**  
**Personal para proceso de cobranza**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	89	27.6%	27.6%	28%
	A veces	38	11.8%	11.8%	39%
	Casi siempre	87	27.0%	27.0%	66%
	Siempre	108	33.5%	33.5%	100%
	Total	322	100%	100.0%	

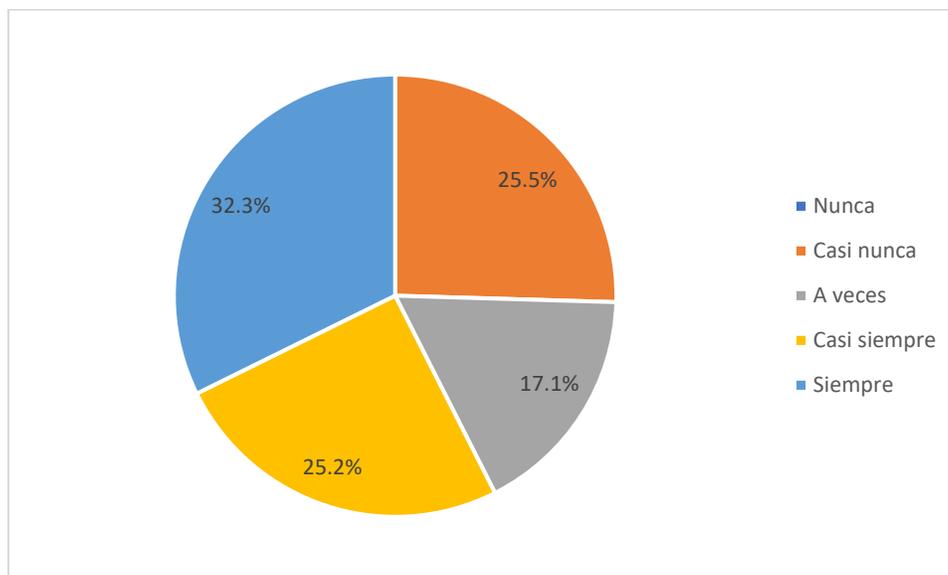


**Figura 29**  
**Personal para proceso de cobranza**

En la tabla y figura 29 el 33.5 % de los estudiantes indican que siempre la universidad cuenta con el personal idóneo para iniciar un proceso de cobranza, seguido del 27.6 % de casi nunca; 27.0 % de casi siempre y 11.8 % de a veces.

**Tabla 30**  
**Pago de mora**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	0	0.0%	0.0%	0%
	Casi nunca	82	25.5%	25.5%	25%
	A veces	55	17.1%	17.1%	43%
	Casi siempre	81	25.2%	25.2%	68%
	Siempre	104	32.3%	32.3%	100%
	Total	322	100%	100.0%	



**Figura 30**  
**Pago de mora**

En la tabla y figura 30 el 32.3 % de los estudiantes indican que siempre conoce que adicionalmente al pago de intereses, paga mora por no cumplir con el pago de su pensión, seguido del 25.5 % de casi nunca; 25.2 % de casi siempre.

## 4.2 Estadística Inferencial

### Contrastación de Hipótesis General

Ha: La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Ho: La morosidad no influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Tabla N° 31 Contrastación de Hipótesis General**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	623,801 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	355,756	9	,000
Asociación lineal por lineal	224,832	1	,000
N de casos válidos	322		

- a. 6 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

## Contrastación de Hipótesis Específica 1

Ha: El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Ho: El factor económico no influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Tabla N° 32 Contrastación de Hipótesis Específica 1**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	305,384 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	207,533	9	,000
Asociación lineal por lineal	78,880	1	,000
N de casos válidos	322		

a. 4 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,69.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

## Contrastación de Hipótesis Específica 2

Ha: El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Ho: El factor social influye no negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Tabla N° 33 Contrastación de Hipótesis Específica 2**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	259,907 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	226,101	9	,000
Asociación lineal por lineal	128,240	1	,000
N de casos válidos	322		

a. 4 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,22.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

### Contrastación de Hipótesis Específica 3

Ha: El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Ho: El factor cultural no influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Tabla N° 34 Contrastación de Hipótesis Específica 3**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	232,511 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	217,005	9	,000
Asociación lineal por lineal	151,367	1	,000
N de casos válidos	322		

a. 6 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,06.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

#### Contrastación de Hipótesis Específica 4

Ha: El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Ho: El factor académico no influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Tabla N° 35 Contrastación de Hipótesis Específica 4**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	663,893 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	337,180	9	,000
Asociación lineal por lineal	165,469	1	,000
N de casos válidos	322		

a. 5 casillas (31,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,90.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

## Contrastación de Hipótesis Específica 5

Ha: El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Ho: El factor institucional no influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Tabla N° 36 Contrastación de Hipótesis Específica 5**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	355,051 <sup>a</sup>	9	,000
Razón de verosimilitud	245,051	9	,000
Asociación lineal por lineal	140,653	1	,000
N de casos válidos	322		

a. 5 casillas (31,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,11.

Según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

### 4.3 Discusión

El resultado de la hipótesis general nos indica que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Estos resultados son similares a los desarrollados por Camacho y Ponce (2014) en su investigación *Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo*. En los últimos años la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Huancayo, ha crecido, este crecimiento ha venido acompañado de un aumento exacerbado de los niveles de morosidad de los alumnos que básicamente se traducen en pensiones de enseñanza y matriculas vencidas no pagadas.

En la presente investigación el objetivo fue determinar los factores que influyen en la morosidad de los estudiantes, el tipo de investigación utilizado ha sido explicativo o causal de tercer nivel, cualitativo-cuantitativo, los métodos de investigación utilizados han sido el método científico, inductivo deductivo y analítico sintético, los instrumentos utilizados fueron la variable independiente, el cuestionario de los factores que influyen en la morosidad y de la variable dependiente la ficha de observación y la conclusión general a la que arribó ha sido, el 95.2% de la variación de la morosidad esta explicada por la política de crédito, voluntad de pago y capacidad de pago.

En relación a la investigación de Pacheco (2014), tiene resultados similares en cuanto a que concluye que los factores como la rentabilidad, solvencia, nivel de ingresos, así como la tasa de interés son relevantes e influyen en la morosidad.

Tiene resultados similares a lo indicado por Valle (2019) en cuanto a los resultados muestran que existe una correlación buena entre los factores externos y morosidad de  $r = 0,612$ , donde a mayor sea la solvencia económica, la cultura financiera, el poder adquisitivo en el estudiante,

menor será la morosidad en el pago de sus mensualidades, lo que coincide con la investigación en cuanto a que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad.

Asimismo, tienen similitud con los resultados hallados por Bernal y Edquen (2017) en su investigación *“Factores socio-económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. Universidad Peruana Unión*. En un mundo tan competitivo como el de ahora, el incrementar la liquidez depende de aminorar los índices de morosidad. Este indicador, que desde años anteriores las empresas que prestan servicios o venden productos tienen que lidiar. Ajeno a este problema no se encuentra el Colegio Simón Bolívar ya que viene teniendo cuentas por cobrar atrasadas. La presente investigación tiene por el objetivo determinar la relación que existe entre los factores socioeconómicos con la morosidad del Colegio Simón Bolívar, en el periodo 2016. Para realizar esta investigación se utilizó un tipo de estudio correlacional con un diseño no experimental. El proceso de obtención de datos se realizó a través de un cuestionario de 20 preguntas el cual fue aplicado a una muestra de 169 responsables financieros con morosidad del colegio. Así mismo se puede mencionar que la metodología utilizada para este estudio; el tipo de investigación es correlacional, con un diseño no experimental. Al finalizar esta investigación se llegó a la conclusión que los factores socioeconómicos tienen una relación de 59.4 % con la variable morosidad. Así como el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, así mismo el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%. Así mismo se determinó que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad”.

Los resultados de la morosidad influyen negativamente en la rentabilidad tiene similitud con los indicado por Chino (2017) en su investigación *.Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad Electro Puno S.A.A periodo 2024-205*. Según el análisis los resultados obtenidos la rentabilidad es baja en la empresa y no cuenta con alternativas para reducir la morosidad, no se realiza el recupero de la cartera morosa de clientes en situación

anulada de 8 meses a más meses de deuda, y deudas mayores a un año de difícil recupero, por tanto, hace que la recaudación sea baja y la morosidad crezca cada vez más.

En relación a la investigación realizada por Bermúdez (2015) en su tesis *La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios Perpetuo Socorro, en Chimbote, periodo 2013. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote*. Tiene similitud en cuanto a que la incidencia se manifiesta en el crecimiento de la morosidad y disminución de la rentabilidad; esto debido a los créditos mal colocados, originados por el no cumplimiento de los clientes recurrentes y no cumplimientos de las evaluaciones según las normas técnicas financieras, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación.

Concuerda con la investigación de PARRALES (2013) en su investigación *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranzas*. Las principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de cobranzas son las siguientes: no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas y falta de capacitación permanente respecto a la gestión de cobranzas. El proceso de cobranzas presenta las siguientes debilidades: Falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, falta de mecanismos masivos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismos de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas. Similar situación se presenta en la investigación en la cual no se cuenta personal especializado en cobranzas, falta capacitación, mecanismos de gestión de cobranzas, poca apertura para el cobro a través de otras entidades, falta de ayuda a los estudiantes que no pueden cancelar sus cuotas.

Concuerda con la investigación de Altamirano (2015) en su investigación *“Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe particular Nueva Esperanza de la ciudad de Ambato*. En la cual debido a una mala distribución de actividades no se ha conseguido que los padres de familia paguen con

puntualidad las mensualidades, lo que genera un desequilibrio en la escuela. En el caso de la universidad por falta de valores y cultura de los apoderados no se cumple los pagos en forma oportuna.

En relación a la investigación de Pibaque y Carrasco (2016) en su investigación *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza-Unidad Educativa José María Urbina*. Las conclusiones que se obtuvieron fueron las siguientes: Se hizo el análisis de los fundamentos teóricos que son la base para el desarrollo de esta investigación, particularmente en el sistema de cobro, etapas en las cobranzas y políticas que se puedan llevar a cabo para realizarlo en forma efectiva y eficaz. La Unidad Educativa José María Urbina al momento tiene problemas en el pago puntual de las matrículas y pensiones, por lo que se hace necesario llevar a cabo la aplicación de políticas para poder solucionar en gran parte este problema que le resta liquidez a la institución. La unidad educativa no cuenta con las áreas para realizar eficientemente el trabajo de cobranzas a los padres de familia, pues es necesario la implementación del área para que efectúen un trabajo directo en cuanto a este aspecto. No mantienen políticas claras para los cobros que están impagos o atrasados por los padres de familia de la unidad educativa, debido a esto se generan cobranzas en las matrículas y pensiones sin ninguna norma establecida por la institución. En la universidad de estudio también se tuvo como resultados que no se conoce la política de crédito son un 30.12 % que a veces la conoce, falta completar la socialización de los procedimientos administrativos y académicos, solo un 44.10 % que indicaron que son adecuados.

## Conclusiones

- 1.- De acuerdo a los resultados de la contrastación de la hipótesis general mediante el Chi cuadrado a una significancia bilateral de 0,000 la cual es menor de  $p=0,05$  nos permite concluir que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, así mismo solo el 30.1% de los estudiantes conoce la política de créditos, el 40.7% incurrió en por lo menos una vez en el retraso en el pago de sus pensiones, solo el 44.1% recibe oportunamente el cronograma de pago de pensiones y finalmente solo el 34.2% de los estudiantes recibe notificación por el retraso de pago de sus pensiones.
- 2.- El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores económicos, menor rentabilidad de los pagos académicos. Solo el 31.99 cuenta con los ingresos económicos adecuados para realizar los pagos, el 28.26% cuenta con un presupuesto de ingresos y egresos adecuado, así como un 28.26 tienen gastos familiares elevados
- 3.- El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que a adversos factores sociales menor rentabilidad de los pagos académicos. El 30.75 de los estudiantes casi siempre cumplen sus obligaciones económicas con responsabilidad.
- 4.- El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores culturales, menor rentabilidad de los pagos académicos. Solo un 30.12 % de los apoderados tiene un nivel de educación adecuado referente a los valores éticos de cumplimiento
- 5.- El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores académicos, menor rentabilidad de los pagos académicos. El 30.12% de los estudiantes indicaron que a veces los ambientes de aprendizaje son los adecuados. El 40.68% viene

realizando estudios en otras instituciones por lo que tiene referencias comparativas. Existe un 22.36% de estudiantes que indica que los métodos de enseñanza casi nunca son los adecuados.

6.- El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores institucionales, menor rentabilidad de los pagos académicos. El 26.40% de los estudiantes indicaron que se tiene poco acceso a la tecnología.

## Recomendaciones

- 1.- Socializar la información sobre la política de créditos brindada por la universidad, procedimientos para la obtención de créditos, pago de intereses por no pago en forma oportuna, así como el envío de la remisión del cronograma de pago de pensiones, brindando los medios tecnológicos de pago, tasa de interés por mora, políticas de cobranza que coadyuven al cumplimiento de pago en forma oportuna y no genere morosidad lo cual puede conllevar a la limitación de no brindar un servicio educativo adecuado. Así como contar con personal para el proceso de cobranza en forma permanente.
- 2.- Programar escuela de padres con la participación de apoderados y /o responsables de los pagos de los estudiantes a fin de brindarles capacitación sobre administración de los ingresos económicos familiares, mediante un adecuado control de presupuestos de ingresos y egresos donde no realicen gastos elevados que desequilibren el presupuesto familiar y por ende el estudiantil.
- 3.- Mejorar la cultura de valores éticos de los estudiantes, incidiendo en una cultura de gasto en función a los ingresos familiares, así como se incrementen las relaciones interpersonales con la universidad, mediante programas de tutoría programada
- 4.- Socializar mediante el empleo de los medios tecnológicos el envío de la información relacionada a la programación de vencimiento de sus deudas a padres, apoderados o tutores, a fin de generar una costumbre responsable en el pago de deudas.
- 5.- Mejorar, modernizar los ambientes de aprendizaje a fin de que los estudiantes se sientan más satisfechos, así como implementar métodos de enseñanza proactivos que sean iguales o mejores en relación con otras instituciones donde el estudiante realiza otros tipos de estudios.
- 6.- Difundir en forma estandarizada las normativas académicas, procedimientos administrativos y académicos y como la forma de pago de las pensiones programadas.  
Incluir las normas de la Universidad en los cursos de tutoría, a fin de que desde el inicio de sus estudios cuenten con la información adecuada y realicen su cumplimiento oportuno.

## Referencias bibliográficas

- Altamirano, M. (2015) Tesis Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular Nueva Esperanza de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Arias, Fidas G. (2006) Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación. Caracas: editorial Episteme.
- Ávila Acosta, R. (2001) Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.
- Basantes y Espinoza Acosta, R. (2001) Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.
- Bermúdez, O. (2015). La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro", en Chimbote, periodo 2013. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación
- Bernal, W. y Edquen, D. (2017). Factores socio-económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Brachfield, Pere. Morosologo Asociados. Obtenido de Políticas de Crédito normales, restrictivas o flexibles: Recuperado de <http://www.castilhoadvogados.com/wp-content/uploads/2013/2012/curriculo-pere-pdv.pdf>
- Camacho, J. y Ponce, H. (2014). Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Sede Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo-Perú.

- Camacho Portillo, I. (2015). Repositorio Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de : <https://www.icafe.comillas.edu/es/facultad-de-empresasriales>.
- Canares, L. (2018). Cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Barranco 2016-2017. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos.
- Carrasco, S. (2017) Metodología de la investigación científica (2ª. ed.). Lima: Ediciones San Marcos.
- Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la CMAC de Trujillo 202-2012. Universidad Privada Antenor Orrego. Doi: Recuperado de: <http://repositori.upao.ed.pe/handle/upaorep/131>
- Chandia, M. y Carrasco, G. (2015) Tesis Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la Universidad de Bio-Bio, Chillán, Chile.
- Chino, M. (2017). Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa Regional de servicio público de electricidad-Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2015. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- González, M. (2000) Financiamiento de la educación superior. Universidad icesi Cali, Colombia 2000 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n74/v16n74a03.pdf>
- González y García (2012) La morosidad: Un problema colateral de la crisis Económica.
- Hernández, Fernández Y Batista (2012) Metodología de la Investigación. Ed. Mac Graw Hill. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. Ed). México. D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill .
- Ley N° 29947. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú. Recuperado de <http://.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29947.pdf>

- Lomeli, D.G. (2006) Influencia de la perspectiva temporal y la morosidad academia en estudiantes universitarios. Revista Colombiana de Psicología. Recuperado de <https://dialnet.unirion.es/servlet/articulo?codigo=3245507>
- Morales, A & José, M. (2014). Análisis, interpretación y proyección de estados financieros. Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador.
- Méndez, C. (1995). Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill Latinoamérica 2ª ed.
- Ñaupas, P. (2013). Metodología de la investigación. Lima. Ediciones de la U.
- Pacheco, D. (2014). Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín Periodo 2008-2012. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo-Perú.
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pibaque, I. y Carrasco, R. (2016) Tesis Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza- Unidad Educativa José María Urbina. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Ríos, S (1983). Análisis estadístico aplicado. Madrid. Edit Paraninfo
- Superintendencia de Banca y Seguros(19 nov 2008).sbs.gob.pe. Obtenido de [https://www.sbs.go.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719:Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.go.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719:Res-11356-2008.pdf)
- Valle, Y. (2019). Factores externos y la morosidad en los estudiantes del programa de educación superior a distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima-2018. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. Ed). México. D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

## ARTÍCULO CIENTÍFICO

### “LA MOROSIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LOS PAGOS ACADÉMICOS DE LOS ESTUDIANTES DE LAS UNIVERSIDADES DE HUANCAYO, 2020”

Autora: Esther Gutiérrez Loayza

---

#### INTRODUCCION

Las universidades ofertan sus servicios mediante el pago inicial de matrícula más la primera cuota, programando las cuotas siguientes en forma de pago por armadas mensuales, las mismas que se espera sean pagadas en forma oportuna, pero debido a la coyuntura social, económica y cultural dejan de ser pagadas en forma oportuna ocasionando morosidad en el pago de estas, trayendo consigo que se vean afectadas la rentabilidad proyectada, razón por la cual es necesario investigar los factores que influyen en el incumplimiento de pago a fin de poder tomar alternativas de mejora en el cumplimiento oportuno de los pagos correspondientes por los servicios recibidos así como brindar mejoras condiciones y facilidad para la cancelación de las deudas.

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020. La hipótesis general planteada fue: La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

#### RESUMEN

La universidad brinda servicios educativos de acuerdo a términos acordados mediante un contrato financiero, que pueden ser realizadas por modalidades de pago: contado y armadas. Sin embargo, por diversos factores no son percibidos en las fechas establecidas, por lo que se originan cuentas por cobrar que son reflejadas en el activo corriente del estado de situación financiero.

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

El tipo de investigación es básica, de nivel descriptivo relacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal y de método hipotético-deductivo.

La empresa objeto de la investigación fue la Universidad Continental del rubro educativo universitario, la investigación se realizó a través de datos, con tablas, gráficos y el empleo del estadístico Chi cuadrado de Pearson.

Los resultados de la hipótesis general, muestran una significancia bilateral 0.000 que es menor de  $p = 0.05$  por lo que se concluye que una alta morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de las estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

**Palabras clave:** Morosidad, rentabilidad, créditos y cobranzas.

## MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo básico nivel descriptivo relacional método hipotético deductivo y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 2000 estudiantes de la Universidad Continental y se consideró una muestra probabilística de 322 estudiantes. La técnica empleada fue la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de 15 preguntas cada una empleando la escala de Likert. El procesamiento de la estadística se llevó mediante dos programas estadísticos, lo concerniente a la estadística descriptiva mediante el programa Microsoft Excel y para la estadística inferencial el programa estadístico SPSS versión 26.

## RESULTADOS

El resultado de la hipótesis general según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que: La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

La contrastación de la hipótesis específica 1 según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que: El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020

La contrastación de la hipótesis específica 2 según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que: El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

La contrastación de la hipótesis específica 3 según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que:

El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

La contrastación de la hipótesis específica 4 según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que: El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020

La contrastación de la hipótesis específica 5 según la significancia bilateral 0,000 es menor de  $p = 0.05$  lo que nos permite confirmar que: El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

## **DISCUSIÓN**

El resultado de la hipótesis general nos indica que la morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

Estos resultados son similares a los desarrollados por Camacho y Ponce (2014) “en su investigación Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. En los últimos años la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo-Sede Huancayo, ha crecido, este crecimiento ha venido acompañado de un aumento exacerbado de los niveles de morosidad de los alumnos que básicamente se traducen en pensiones de enseñanza y matriculas vencidas no pagadas. La conclusión general a la que

arribó ha sido, el 95.2% de la variación de la morosidad esta explicada por la política de crédito, voluntad de pago y capacidad de pago.

Asimismo, tienen similitud con los resultados hallados por Bernal y Edquen (2017) en su investigación "*Factores socio-económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016*", llegó a la conclusión que los factores socioeconómicos tienen una relación de 59.4 % con la variable morosidad. Así como el factor económico se relaciona con la morosidad en un 60.2%, así mismo el factor social en un 54.4%, y el factor cultural en un 53.5%. Así mismo se determinó que el factor económico tiene mayor relación con la morosidad

Finalmente tienen similitud en cuanto a los factores de la morosidad la investigación de Valle (2019) en su investigación "*Factores externos y la morosidad en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima-2018*".

Los resultados muestran que existió una correlación buena entre factores externos y morosidad de  $r = 0.612$ . Además, se halló importantes niveles de correlación entre la dimensión factor económico, factor cultural, factor financiero y la morosidad que son respectivamente  $r = 0.614$ ,  $r = 0,681$  y  $r = 0.635$ . Se concluye que mientras mayor sea la solvencia económica, la cultura financiera, el poder adquisitivo en el estudiante, menor será su morosidad en el pago de sus mensualidades.

## CONCLUSIONES

La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que a mayor morosidad menor rentabilidad de los pagos académicos.

El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores económicos, menor rentabilidad de los pagos académicos.

El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que a adversos factores sociales menor rentabilidad de los pagos académicos.

El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores culturales, menor rentabilidad de los pagos académicos.

El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores académicos, menor rentabilidad de los pagos académicos.

El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020, por lo que adversos factores institucionales, menor rentabilidad de los pagos académicos.

## **RECOMENDACIONES**

Socializar la información sobre la política de créditos brindada por la universidad, procedimientos para la obtención de créditos, pago de intereses por no pago en forma oportuna, así como el envío de la remisión del cronograma de pago de pensiones, brindando los medios tecnológicos de pago, tasa de interés por mora, políticas de cobranza que coadyuven al cumplimiento de pago en forma oportuna y no genere morosidad lo cual puede conllevar a la limitación de no brindar un servicio educativo adecuado. Así como contar con personal para el proceso de cobranza en forma permanente.

Programar escuela de padres con la participación de apoderados y /o responsables de los pagos de los estudiantes a fin de brindarles capacitación sobre administración de los ingresos económicos familiares, mediante un adecuado control de presupuestos de ingresos y egresos donde no realicen gastos elevados que desequilibren el presupuesto familiar y por ende el estudiantil.

Mejorar la cultura de valores éticos de los estudiantes, incidiendo en una cultura de gasto en función a los ingresos familiares, así como se incrementen las relaciones interpersonales con la universidad, mediante programas de tutoría programada

Socializar mediante el empleo de los medios tecnológicos el envío de la información relacionada a la programación de vencimiento de sus deudas a padres, apoderados o tutores, a fin de generar una costumbre responsable en el pago de deudas.

Mejorar, modernizar los ambientes de aprendizaje a fin de que los estudiantes se sientan más satisfechos, así como implementar métodos de enseñanza proactivos que sean iguales o mejores en relación con otras instituciones donde el estudiante realiza otros tipos de estudios.

Difundir en forma estandarizada las normativas académicas, procedimientos administrativos y académicos y como la forma de pago de las pensiones programadas.

## REFERENCIAS

Altamirano, M. (2015) Tesis Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular Nueva Esperanza de la ciudad de Ambato. Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Arias, Fidias G. (2006) Mitos y errores en la elaboración de Tesis y proyectos de investigación. Caracas: editorial Episteme.

Ávila Acosta, R. (2001) Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.

Basantes y Espinoza Acosta, R. (2001) Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseños de tesis y/o investigación. Lima: ediciones R.A.

Bermúdez, O. (2015). La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios "Perpetuo Socorro", en Chimbote, periodo 2013. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Bernal, C. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación

- Bernal, W. y Edquen, D. (2017). Factores socio-económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Brachfield, Pere. Morosologo Asociados. Obtenido de Políticas de Crédito normales, restrictivas o flexibles: Recuperado de <http://www.castilhoadvogados.com/wp-content/uploads/2013/2012/curriculo-pere-pdv.pdf>
- Camacho, J. y Ponce, H. (2014). Factores que influyen en la morosidad de los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Cesar Vallejo-Sede Huancayo. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo-Perú.
- Camacho Portillo, I. (2015). Repositorio Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de : <https://www.icade.comillas.edu/es/facultad-de-empresasriales>.
- Canares, L. (2018). Cartera de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Barranco 2016-2017. Universidad Norbert Wiener. Lima-Perú.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Ed. San Marcos.
- Carrasco, S. (2017) Metodología de la investigación científica (2ª. ed.). Lima: Ediciones San Marcos.
- Castañeda, E. y Tamayo, J. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la CMAC de Trujillo 202-2012. Universidad Privada Antenor Orrego. Doi: Recuperado de: <http://repositori.upao.ed.pe/handle/upaorep/131>
- Chandia, M. y Carrasco, G. (2015) Tesis Factores que inciden en la morosidad de los deudores de crédito universitario en la Universidad de Bio-Bio, Chillán, Chile.
- Chino, M. (2017). Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa Regional de servicio público de electricidad-Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2015. Universidad Nacional del Altiplano. Puno, Perú.
- González, M. (2000) Financiamiento de la educación superior. Universidad icesi Cali, Colombia 2000 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n74/v16n74a03.pdf>

- Gonzáles y García (2012) La morosidad: Un problema colateral de la crisis Económica.
- Hernández, Fernández Y Batista (2012) Metodología de la Investigación. Ed. Mac Graw Hill. México.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. Ed). México. D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill .
- Ley N° 29947. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú. Recuperado de <http://.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29947.pdf>
- Lomeli, D.G. (2006) Influencia de la perspectiva temporal y la morosidad academia en estudiantes universitarios. Revista Colombiana de Psicología. Recuperado de <https://dialnet.unirion.es/servlet/articulo?codigo=3245507>
- Morales, A & José, M. (2014). Análisis, interpretación y proyección de estados financieros. Universidad de Cuenca. Cuenca-Ecuador.
- Méndez, C. (1995). Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación. Bogotá: McGraw-Hill Latinoamérica 2ª ed.
- Ñaupas, P. (2013). Metodología de la investigación. Lima. Ediciones de la U.
- .
- Pacheco, D. (2014). Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín Periodo 2008-2012. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo-Perú.
- Parrales, C. (2013). Análisis del índice de morosidad en la cartera de crédito del IECE-Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza. Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pibaque, I. y Carrasco, R. (2016) Tesis Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza- Unidad Educativa José María Urbina. Universidad de Guayaquil, Ecuador.

- Ríos, S (1983). Análisis estadístico aplicado. Madrid. Edit Paraninfo
- Superintendencia de Banca y Seguros(19 nov 2008).sbs.gob.pe. Obtenido de [https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv\\_normatividad/20160719:Res-11356-2008.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719:Res-11356-2008.pdf)
- Valle, Y. (2019). Factores externos y la morosidad en los estudiantes del programa de educación superior a distancia, durante el periodo 2015 al 2017, Lima-2018. Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta. Ed). México. D.F., México: Mc Graw Hill Interamericana.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cómo influye la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo?	Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020	La morosidad influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	VARIABLE INDEPENDIENTE Morosidad  DIMENSIONES:  D1: Factor económico Indicadores: Percepción de ingresos Presupuestos de ingreso y egreso Percepción de gastos mensuales D2: Factor social Indicadores Nivel de educación Ocupación laboral Relaciones interpersonales D3: Factor cultural Indicadores Cumplimiento obligaciones con valores Costumbre en pago Escaso acceso a la tecnología D4: Factor académico Indicadores Percepción del estudiante D5: Factor institucional Indicadores Normativa académica y administrativa Tipo de financiamiento	TIPO DE INVESTIGACIÓN: N: La investigación es de tipo básica. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: N: El nivel de la investigación es descriptiva relacional. METODO:  Hipotético Deductivo DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: N:  No Experimental  Transeccional  POBLACIÓN: 2000 estudiantes.  MUESTRA: 322 estudiantes.  TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS:  Encuestas a través de preguntas cerradas,  INSTRUMENTO:  Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿Cómo influye el factor económico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?	1. Establecer la influencia del factor económico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	1. El factor económico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.		
2. ¿Cómo influye el factor social en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?	2. Precisar la influencia del factor social en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	2. El factor social influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.		
3. ¿Cómo influye el factor cultural en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?	3. Indicar la influencia del factor cultural en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	3. El factor cultural influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.		
4. ¿Cómo influye el factor académico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?	4.- Señalar la influencia del factor académico en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	4.- El factor académico influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.		
5. ¿Cómo influye el factor institucional en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020?	5.- Especificar la influencia del factor institucional en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	5.- El factor institucional influye negativamente en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.	VARIABLE DEPENDIENTE: Rentabilidad  D1: Créditos Indicadores	

			Política de créditos, procedimientos, evaluación, medios de pago, pago intereses  D2: Cobranza Indicadores Políticas de cobranza, procedimientos, asesoramiento, formas y medios de cobranza	
--	--	--	---	--

## Anexo 2: Matriz de elaboración de instrumentos

### La rentabilidad y la morosidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de la Universidad Continental, Huancayo 2020.			
<b>VARIABLE INDEPEND.</b>	Morosidad			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	Es el retraso del cumplimiento de una obligación de manera culpable que jurídicamente se denomina mora, esto no indica que se incumpla definitivamente la obligación de pago, si no que se va cumplir tardíamente.			
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	Son indicadores relacionados la percepción de ingresos, nivel de educación, cumplimiento de obligaciones, ambientes académicos, normativa académica.			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REDACCIÓN DE ITEMS</b>	<b>TIPO DE INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Económico	Percepción de ingresos, presupuestos de ingreso y egreso, percepción de gastos mensuales	1,2,3	Cuestionario	Ordinal Nunca, Casi nunca, A veces Casi siempre Siempre
Social	Nivel de educación, ocupación laboral, relaciones interpersonales	4,5,6		
Cultural	Cumplimiento de obligaciones con valores, costumbres en pago, escaso acceso a la tecnología.	7,8,9		
Académico	Percepción del estudiante en cuanto a enseñanza, ambientes, programa de menor competencia.	10,11,12		
Institucional	Normativa académica y administrativa; tipo de financiamiento.	13,14,15		
<b>VARIABLE DEPEND.</b>	Rentabilidad			
<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	Es el resultado de la actuación de la administración en la empresa para dirigirla adecuadamente, la razón de rentabilidad muestra que tiene la liquidez, la administración de activos y la deuda sobre los resultados de las operaciones y que reflejan utilidad de la corporación.			

<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	Son indicadores referidos a la política de créditos, procedimientos de crédito, políticas de cobranza, procedimientos y medios de cobranza.			
<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>REDACCIÓN DE ITEMS</b>	<b>TIPO DE INSTRUMENTO</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Créditos	Política de créditos, procedimientos, evaluación, medios de pago, pago intereses.	1,2,3 4,5,6,7	Cuestionario	Ordinal Nunca, Casi nunca, A veces
Cobranzas	Políticas de cobranza, procedimientos, asesoramiento, formas y medios de cobranza	8,9 10,11,12 13,14,15		Casi siempre Siempre

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario: Morosidad

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de una universidad de Huancayo 2020.

- Nunca = Muy inadecuado..... (1)
- Casi nunca = Inadecuado..... (2)
- A veces = Regular..... (3)
- Casi siempre= Adecuado..... (4)
- Siempre= Muy Adecuado..... (5)

DIMENSIONES						
<b>N°</b>	<b>Económico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Percibe que los ingresos económicos de la familia son los adecuados?					
<b>2</b>	¿Percibe que el presupuesto de ingresos y egresos familiar es el adecuado?					
<b>3</b>	¿Percibe que los gastos familiares mensuales son elevados?					
<b>N°</b>	<b>Social</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	¿Considera que el nivel de educación (valores éticos) de los apoderados es el adecuado?					
<b>5</b>	¿Los apoderados tienen una ocupación laboral adecuadamente remunerada?					
<b>6</b>	¿Las relaciones interpersonales con la universidad son adecuadas?					
<b>N°</b>	<b>Cultural</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	¿Respecto al valor de la responsabilidad, cumple adecuadamente las obligaciones económicas con la universidad?					
<b>8</b>	¿Tiene costumbre responsable en el pago de sus deudas?					
<b>9</b>	¿Tiene poco acceso a la tecnología?					
<b>N°</b>	<b>Académico</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>10</b>	¿Considera que los ambientes de aprendizaje son los adecuados?					
<b>11</b>	¿Viene realizando estudios en otras instituciones?					
<b>12</b>	¿Considera que los métodos de enseñanza son los adecuados?					
<b>N°</b>	<b>Institucional</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>13</b>	¿Considera que la normativa académica de la universidad es la adecuada?					
<b>14</b>	¿Considera adecuado los procedimientos administrativos y académicos de la universidad?					
<b>15</b>	¿Considera que el tipo de financiamiento es el adecuado en relación a otras instituciones?					

### Cuestionario: Rentabilidad

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, de determinar la relación entre la morosidad y la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de una universidad de Huancayo 2020.

Nunca = Muy inadecuado..... (1)

Casi nunca = Inadecuado..... (2)

A veces = Regular..... (3)

Casi siempre= Adecuado..... (4)

Siempre= Muy Adecuado..... (5)

<b>DIMENSIONES</b>						
<b>N°</b>	<b>Créditos</b>	1	2	3	4	5
<b>1</b>	¿Conoce la política de crédito brindada por la universidad?					
<b>2</b>	¿Conoce los procedimientos para la obtención de créditos brindados por la universidad?					
<b>3</b>	¿Sabe que el no realizar los pagos en forma oportuna le generará pago de intereses?					
<b>4</b>	¿Alguna vez incurrió en retraso en el pago de sus pensiones?					
<b>5</b>	¿Recibe oportunamente el cronograma de pago de pensiones?					
<b>6</b>	¿Conoce los medios de pago utilizados por la universidad?					
<b>7</b>	¿Está de acuerdo con la tasa de interés aplicada a la demora en el pago de su pensión?					
<b>N°</b>	<b>Cobranzas</b>	1	2	3	4	5
<b>8</b>	¿Conoce las políticas de cobranza de la universidad?					
<b>9</b>	¿Conoce los procedimientos de cobranza de la universidad?					
<b>10</b>	¿Recibió un asesoramiento adecuado para el pago de su pensiones?					
<b>11</b>	¿Conoce las formas y medios de cobranza empleados por la universidad?					
<b>12</b>	¿Recibe notificación de alerta antes del vencimiento de su pensión?					
<b>13</b>	¿En caso de retrasos de pago por concepto de pensiones, recibe notificación de la universidad?					
<b>14</b>	¿Considera que la universidad cuenta con el personal idóneo para iniciar un proceso de cobranza?					
<b>15</b>	¿Conoce que adicionalmente al pago de intereses, paga mora por no cumplir con el pago de su pensión?					

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Lovera Bernaola Dennis
- 1.2 Grado académico: Doctor
- 1.3 Cargo e institución donde labora: DTP UNAC
- 1.4 Título de la Investigación: La morosidad y la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de las Universidades de Huancayo, 2020
- 1.5 Autor del instrumento: Bach. Esther Gutiérrez Loayza
- 1.6 Título profesional: Contador Público
- 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					90
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					85
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
<b>SUB TOTAL</b>						900
<b>TOTAL</b>						90

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18**

**VALORACION CUALITATIVA: Excelente**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable**

**Lugar y fecha: Lima, 16 setiembre 2021.**



**DENNY R. LOVERA BERNAOLA**  
DNI 01581598

**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**II. DATOS GENERALES**

- 2.1 Apellidos y nombres del experto: Julio Daniel Peña Corahua
- 2.2 Grado académico: Doctor
- 2.3 Cargo e institución donde labora: DTC EPG UNE
- 2.4 Título de la Investigación: La morosidad y la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de las Universidades de Huancayo, 2020
- 2.5 Autor del instrumento: Bach. Esther Gutiérrez Loayza
- 2.6 Título profesional: Contador Público
- 2.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					90
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					90
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					85
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					85
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					90
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95
<b>SUB TOTAL</b>						900
<b>TOTAL</b>						90

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 18

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

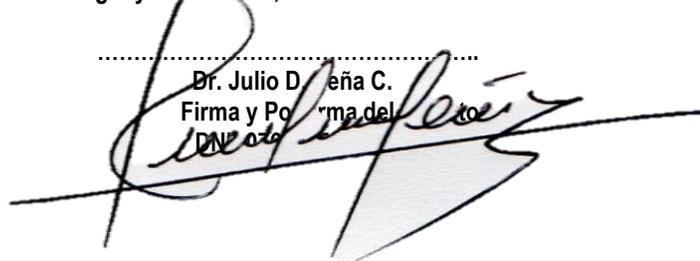
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lugar y fecha: Lima, 16 setiembre 2021.

.....  
Dr. Julio D. Peña C.

Firma y Posición del Experto

DNI: 070100000000000000



**FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**III. DATOS GENERALES**

- 3.1 Apellidos y nombres del experto: Solís Céspedes Pedro Aníbal
- 3.2 Grado académico: Doctor
- 3.3 Cargo e institución donde labora: DTC UPG UAP
- 3.4 Título de la Investigación: La morosidad y la rentabilidad de los pagos académicos de los estudiantes de las universidades de Huancayo, 2020
- 3.5 Autor del instrumento: Bach. Esther Gutiérrez Loayza
- 3.6 Título profesional: Contador Público
- 3.7 Nombre del instrumento: Cuestionario.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					95
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					95
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					95
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					95
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					85
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					95
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					90
<b>SUB TOTAL</b>						915
<b>TOTAL</b>						91.5

**VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) :18**

**VALORACION CUALITATIVA: Excelente**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable**

**Lugar y fecha: Lima, 16 setiembre 2021.**



.....  
**Firma y Posfirma del experto**  
**DNI: 26601922**

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LOVERA BERNAOLA, DENNY ROLANDO DNI 07581598	BACHILLER EN ECONOMIA Fecha de diploma: 24/04/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LOVERA BERNAOLA, DENNY ROLANDO DNI 07581598	ECONOMISTA Fecha de diploma: 11/12/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LOVERA BERNAOLA, DENNY ROLANDO DNI 07581598	MAESTRO EN ADMINISTRACION Y DIRECCION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 10/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
LOVERA BERNAOLA, DENNY ROLANDO DNI 07581598	DOCTOR EN EDUCACION Fecha de diploma: 29/11/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PEÑA CORAHUA, JULIO DANIEL DNI 07657554	<b>BACHILLER EN EDUCACION LITERATURA</b> Fecha de diploma: 25/03/1986 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PEÑA CORAHUA, JULIO DANIEL DNI 07657554	<b>PROFESOR EN EDUCACION PRIMARIA PRIMARIA COMUN</b> Fecha de diploma: 22/12/1968 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PEÑA CORAHUA, JULIO DANIEL DNI 07657554	<b>LICENCIADO EN EDUCACION LITERATURA</b> Fecha de diploma: 07/05/1986 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PEÑA CORAHUA, JULIO DANIEL DNI 07657554	<b>MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b> MENCION: LENGUA Fecha de diploma: 15/03/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
PEÑA CORAHUA, JULIO DANIEL DNI 07657554	<b>DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION</b> Fecha de diploma: 08/03/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SOLIS CESPEDES, PEDRO ANIBAL DNI 26601922	MAESTRO EN SALUD PUBLICA CON MENCIÓN EN EPIDEMIOLOGIA Fecha de diploma: 27/11/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
SOLIS CESPEDES, PEDRO ANIBAL DNI 26601922	BACHILLER EN MEDICINA VETERINARIA Fecha de diploma: 23/12/1981 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>
SOLIS CESPEDES, PEDRO ANIBAL DNI 26601922	DOCTOR EN SALUD PUBLICA Fecha de diploma: 02/02/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
SOLIS CESPEDES, PEDRO ANIBAL DNI 26601922	MEDICO VETERINARIO Fecha de diploma: 19/01/1983 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA <i>PERU</i>