



Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú

Collection strategies and delinquency in the Central Western Peru Adventist Educational Association

Rafael Romero-Carazas^a,

Autor de correspondencia: rafael.romero@upeu.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-8909-7782>

Salomón Axel Vásquez-Campos^b, salomonvasquez@upeu.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-9405-0794>

David Hugo Bernedo-Moreira^c, davidbernedo@isaide.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-4883-8529>

Celia María Rodríguez Llave^d, celiarodriguez@upeu.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0001-6263-7793>

Andres David Belleza Chavez^e, andres.belleza@upeu.edu.pe, <https://orcid.org/0000-0002-2845-2100>

^{abde} Universidad Peruana Unión, Lima, Perú

^c Instituto de Altos Estudios en Investigación y Desarrollo Empresarial, Lima, Perú

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Presentado:

31/07/2022

Aceptado:

06/09/2022

Disponible online:

24/10/2022

CÓDIGO JEL:

M41; M49

RESUMEN

La inmovilización social por la pandemia del COVID-19 provocó el traslado de muchos estudiantes de instituciones privadas a estatales, debido a que sus responsables financieros evidenciaron dificultades para solventar sus gastos corrientes y, adicionalmente, los gastos de pensiones de enseñanza; en ese contexto, el presente estudio justificó su elaboración en la necesidad de conocer las estrategias de cobranza y su relación con la morosidad, por consiguiente, el objetivo general del presente trabajo de investigación fue determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú; a través de un estudio de tipo básico, y utilizando el enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y de tipo correlacional, se aplicó un cuestionario a una muestra conformada de 82 participantes, integrantes de la plana contable, administrativa, y docente de las instituciones conformantes de la unidad de análisis. Luego de aplicar los estadígrafos respectivos, los resultados evidenciaron un coeficiente Rho de (-0.958) y un p valor (0.000). Se concluyó que existe una relación fuerte e inversa entre las variables de estudio; por lo que se infiere que, a mayor presencia de las estrategias de cobranza, menor será la presencia de morosidad y viceversa.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, morosidad, servicios educativos, instituciones educativas.

Como citar: Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S. A., Bernedo-Moreira, D. H., Rodríguez Llave, C. M. y Belleza Chavez, A. D. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232-248. <https://www.doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>



ABSTRACT

The social immobilization caused by the COVID-19 pandemic led to the transfer of many students from private to state institutions, due to the fact that their financial managers had difficulties in meeting their current expenses and, additionally, their tuition pension expenses; In this context, the present study justified its elaboration by the need to know the collection strategies and their relationship with delinquency; therefore, the general objective of this research work was to determine to what extent collection strategies and delinquency are related in the Central Western Peru Adventist Educational Association; through a basic study, using a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational, a questionnaire was applied to a sample of 82 participants, members of the accounting, administrative and teaching staff of the institutions comprising the unit of analysis. After applying the respective statisticians, the results showed a Rho coefficient of (-0.958) and a p value (0.000). It was concluded that there is a strong and inverse relationship between the variables under study; therefore, it is inferred that the greater the presence of collection strategies, the lower the presence of delinquency and vice versa.

Keywords: Collection strategies, delinquency, educational services, educational institutions.

INTRODUCCIÓN

La inmovilización social decretada por causa de la pandemia por COVID-19 motivó la suspensión de las denominadas “clases presenciales”, tal situación provocó el éxodo de muchos estudiantes hacia instituciones educativas estatales, debido a que se consideraba innecesario pagar pensiones de enseñanza por sesiones de clases virtuales, sumado a ello, muchos responsables financieros tuvieron dificultades para comerciar, trabajar y costear los gastos corrientes que su familia requería.

La problemática expuesta motivó a las instituciones educativas privadas, a replantear sus estrategias, con la finalidad de evitar la merma de sus ingresos y así poder solventar el presupuesto que, hasta entonces, se había planificado. Por consiguiente, a través del presente trabajo de investigación se pretende determinar la relación entre las variables propuestas.

Respecto a las variables propuestas, en Malasia, Paul et al. (2012), refiere que no se ha explotado el crédito comercial, motivado por la ausencia de información y la negativa de las empresas a evidenciar información sobre sus modos de crédito. En Kenia, Mugonya y Hauser (2022), manifiestan que es posible la transición al pago basado en la calidad, siempre que se cumplan requisitos que deben ser graduales, considerando las diferencias regionales de los deudores; las estrategias deben apuntar a mitigar conflictos y gestionar impagos negativos. En China, Ren et al. (2020), sugiere el desarrollo de esquemas de focalización y evaluación para mejorar los sistemas de pago y lograr resultados óptimos en favor de los deudores. Así mismo, Zhang y Williamson (2021), concluyeron que el sistema de pago móvil complementa a los demás ecosistemas de plataformas y facilita las interacciones, complementando los tipos de pagos.

En Taiwán, Lian y Li (2021), manifiestan que las estrategias relacionadas con los pagos móviles han crecido aceleradamente, de manera que se pueden adaptar varias estrategias alrededor de este, y generar pagos remotos, entre pares, en línea, fuera de línea, y en punto de venta. En Corea, Kim y Kang (2016), sostienen que los cobros a través de centros de llamadas podrían mejorar ostensiblemente los estados financieros de las organizaciones, porque tienen el potencial de convertir las cuentas por cobrar en ingresos líquidos.

En España, Visconti-Caparrós y Campos-Blázquez (2022), sostiene que los hábitos de pago convencionales basados en el pago con efectivo o tarjetas de débito y/o crédito, están siendo reemplazados, estratégicamente, por formatos innovadores de pago al instante, utilizando los canales móviles. En Australia, Brennan et al. (2011), manifiesta que los deudores han cobrado confianza al consumir créditos, haciendo su deuda más creciente, y poniendo en problemas a los que menos pueden pagar, en consecuencia, muchos deudores no evidencian la comprensión de las consecuencias de sus deudas impagas en el largo plazo. En Irlanda, Brennan et al. (2022), concluyó que la crisis ocasionada por el COVID-19 ha mermado la capacidad de las empresas para hacer frente a sus exigencias, por lo que los índices de morosidad se han incrementado, obligando a las organizaciones a plantear estrategias que puedan mitigar dicha realidad. En Alemania, Achtziger et al. (2015), refieren la necesidad de un autocontrol respecto de las adquisiciones en épocas de deudas, debido a que son los más jóvenes los que incurren en deudas producto de compras innecesarias.

En Norteamérica, Gilbert (2021), sostiene que la inexactitud de la información contable, respecto de los deudores, produce subjetividades y apoya la construcción del sujeto neoliberal. Dawney et al. (2020), concluyen que, en el contexto de precariedad, debido a los salarios que no fueron pagados oportunamente, cada vez más personas se encuentran dentro de los umbrales de deudas complejas, por lo que se requiere de sesiones de asesoramiento, basadas en experiencias de los deudores, para examinar los enredos de las personas, y así otorgarle alguna solución al problema. Así también, Jeanneret (2018), manifiesta que cuando se incrementa el riesgo crediticio, las condiciones económicas empeoran, y se incrementa el nivel de endeudamiento, de ahí la importancia de reducir los costos de endeudamiento. Por su parte, Arellano y Kocherlakota (2014), evidencian que la crisis por impagos nace por la incapacidad de liquidar a los deudores y extender las concesiones de sus deudas, pues durante estos incumplimientos, cae la recaudación y se incrementa el incumplimiento.

En Sudamérica, en Chile, Sánchez et al. (2022), concluyó que la combinación de información relacionada con el rendimiento predictivo respecto de lograr el pago de una deuda, más la promesa del pago atrasado, más probabilidad del pago, otorgaría información sustantiva sobre los morosos de las organizaciones. Así también, Delgado Fuentealba et al. (2021), refiere que la implementación de programas de ayuda para el pago de deudas podría interpretarse de manera errónea, motivando un sobreendeudamiento por concepto de comisiones por los montos utilizados.

En Brasil, Aza et al. (2021), refiere que las políticas no siempre tienen buenos resultados, por lo que se requiere de enfoques integrados actuando en un mismo sitio, que ofrezca beneficios y soluciones a los problemas presentados por impagos. Gavilanes Carranza (2016), concluyó que las estrategias afectan a la liquidez en un 54 %, debido a que no se han encontrado estrategias de cobranza en la institución.

En el mismo sentido, Pinela Mite (2019) concluyó que no contar con información de cuentas por cobrar, afecta la proposición de estrategias de cobranza, por lo que se logra cumplir solamente con un 74 % de la cobranza, sin embargo, la cobertura de gastos operacionales requiere un flujo mínimo del 85 %. Por su parte, Burgos Alava (2019), concluyó que se utilizó la estrategia de contratar los servicios de terceros para hacer efectivo el cobro de las mensualidades y asegurar la liquidez. Al respecto, Morán Manticurena y Rivera Valón (2018), concluyeron en la imposibilidad de establecer estrategias coercitivas, debido a que las leyes ecuatorianas prohíben tomar medidas drásticas contra la morosidad, lo cual afecta la liquidez.

Parra Pintado (2016), concluyó que no existe la determinación de la antigüedad de las deudas, por consiguiente, no existe la posibilidad de establecer estrategias de recuperación de la cartera vencida; recomienda la elaboración de un flujo de caja periódico, así como la implantación de estrategias de cobranza eficientes. En ese contexto, Gilián Nuñez (2019), concluyó que la inexistencia de planes y estrategias de cobranza repercuten negativamente en la gestión. Así también, Gonzales Pisco y Sanabria Bolaños (2016), concluyeron que los manejos estratégicos de los efectos por cobrar afectarán a la liquidez. Herrera Vásquez (2020), concluyó que, en la unidad de análisis, las estrategias y políticas deficientes, no ofrecen resultados óptimos.

Por lo expuesto quedó evidenciada la existencia de estudios que contienen alguna de las variables propuestas, sin embargo, no se han realizado estudios que contengan las variables que se proponen en el presente trabajo de investigación, en especial, en contexto pospandemia por COVID-19, por lo que se considera que existe un vacío de conocimiento al respecto. En ese sentido, se planteó la pregunta que representa al problema general: ¿En qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú?, del mismo, se decantó el objetivo general siguiente: Determinar en qué medida se relacionan las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. Los objetivos específicos fueron: i) Determinar en qué medida se relacionan los procedimientos de cobranza y la morosidad. ii) Determinar en qué medida se relacionan las formas de cobranza y la morosidad. iii) Determinar en qué medida se relacionan los tipos de cobranza y la morosidad. En consecuencia, se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

Por lo tanto, el presente trabajo es relevante teóricamente, porque sus resultados coadyuvaron al conocimiento científico acerca del tema y permiten una mejor toma de decisiones con base en sus conclusiones. Se justifica socialmente porque se conoció la situación de las estrategias de cobranza sobre los niveles de morosidad en la unidad de análisis, la misma que redundará en su mejor manejo y, por ende, en la mejora del servicio académico. Se justifica, a nivel práctico, por su importancia y la eficiencia de la investigación a fin de comprobar la relación entre las variables propuestas.

Revisión de la Literatura

Estrategias de Cobranza

El modelo teórico que sustenta la variable 1, es el modelo adaptativo, establecido por Ribeiro, citado por Rosas Gonzales (2020), el cual está conformado por modos culturales de acción y necesarios para producir y reproducir condiciones materiales para la existencia de la sociedad.

Por su parte, Molina Aznar (2005), define a las estrategias de cobranza como el proceso mediante el cual se busca tomar decisiones para obtener resultados, es decir, en el contexto de cobranza, un plan estratégico o unas estrategias definidas coadyuvarán al aseguramiento y conservación de los niveles de recaudación de la cartera en cobranza, con miras a asegurar la conservación del negocio, manteniendo la confianza de los clientes; estas pueden ser normales, preventivas, administrativas o judiciales.

Como consecuencia, es necesario conocer a los potenciales deudores y sus condiciones, de manera que se los pueda clasificar detalladamente, entonces, se hace necesaria la recopilación de información para definir con claridad las estrategias a aplicar. Estas estrategias condicionarán la modalidad de negociación, los plazos, las tasas de interés y alguna que otra facilidad (Ramírez Ramírez, 2020).

Se entiende como estrategia, al proceso planificado cuyo objetivo es tomar decisiones para la obtención de resultados; a través de un proceso de actividades selectivas, se espera alcanzar objetivos, en el presente caso, orientado a mermar los índices de morosidad, en este sentido, la estrategia sirve para lograr el objetivo planteado. En ese contexto, las cobranzas pueden ser normales, preventivas y judiciales. Asimismo, Romero-Carazas et al. (2021), señala que los temas de cobranza y créditos son temas de hacer valer las habilidades efectivas para la estimación crediticia, las mismas pasan por los niveles de prevención, cobranza, recuperación y extinción; sin embargo, se hace necesario establecer políticas de cobranzas, las cuales pueden ser restrictivas, de libertad y políticas justas.

Las estrategias, léase, los procedimientos, las formas y tipos de cobranza, motivo del análisis estadístico, condicionarán el modo de la negociación de los pagos, tales negociaciones involucran plazos, tasas de interés y facilidades, con la finalidad de que los deudores cumplan con lo estipulado.

Morosidad

El modelo teórico que sustenta la variable 2, es el equity theory y el payment ability, cuya base explica el atraso en el pago de créditos en los niveles de ingresos de la familia.

Según Brachfield (2013), cuando a las organizaciones se les dificulta efectivizar el cobro puntual de sus facturas, originadas por la impuntualidad de los deudores, no podrán atender sus obligaciones de pago y su tesorería podría ingresar a una crisis originada por el incremento de las necesidades y los impagos prolongados.

A saber, los niveles de morosidad podrían evidenciar los riesgos a los cuales se estaría enfrentando la tesorería de la institución, es por ello que se hace necesario un control que evidencien tales indicadores, a fin de establecer las medidas a tomar en cada nivel de morosidad. Por su parte, Huamán Espinoza et al. (2022), refieren que las instituciones educativas presentaron niveles peligrosos de morosidad, los cuales podrían afectar la rentabilidad y provocar un desbalance patrimonial. Al respecto, existen factores internos como la ausencia del control, un seguimiento oportuno, un nivel estructural deficiente, una gerencia permisible y otros factores que condicionarán la existencia de la morosidad en la institución. Asimismo, existen factores externos como las huelgas, la pandemia, protestas políticas, desastres naturales, etc., los cuales pueden promover la presencia de la morosidad en la institución (Cossio Sánchez, 2018).

Respecto a la tipología de morosos, existen clientes mal informados, lo que ocasiona la morosidad; clientes con problemas técnicos, cuyos inconvenientes retrasan el pago; clientes con pagos bloqueados, quienes dejan de pagar deudas debido a reclamos o desacuerdos; deudores fortuitos, quienes no son recurrentes, pero que, por alguna situación exógena, cayeron en dicha tipología; sin embargo, existen deudores que no planifican el pago de sus obligaciones, por lo que se limita su capacidad de pago; finalmente están los deudores negligentes, cuyo comportamiento retarda el compromiso de pago.

Los niveles de morosidad, en términos de gestión y capacidad, motivo del análisis estadístico para el presente estudio, evidencian los efectos sobre la gestión y la capacidad operativa de las instituciones educativas, las mismas que podrán ser controladas, a través de sus resultados.

MATERIAL Y MÉTODOS

Para efectos del presente trabajo de investigación, y por corresponder a los objetivos del mismo, se optó por una investigación básica o pura, porque su finalidad fue contribuir al conocimiento de la ciencia respecto de las variables propuestas. Se optó también por el enfoque cuantitativo, debido a los procedimientos que se siguieron para cumplir con los objetivos propuestos, es decir, las técnicas de recolección de datos y la aplicación de estadígrafos para inferir las hipótesis propuestas. Además, se eligió el diseño no experimental, puesto que las variables de estudio no fueron manipuladas de manera deliberada, por el contrario, fueron observadas en su entorno natural. Fue de corte transversal, porque el instrumento fue aplicado en un solo momento en el tiempo, y se recogió la información en dicho momento temporal.

Al respecto, Hernández Sampieri et al. (2014), refieren que las investigaciones básicas o puras, también llamadas dogmáticas, tienen su origen en un marco teórico, a fin de incrementar los conocimientos de la ciencia, es decir, tratan de conseguir una mejor comprensión acerca del tema propuesto.

Por su parte, Gómez (2006) sostiene que los trabajos cuantitativos se caracterizan porque estudian las propiedades y fenómenos cuantificables, y a través de análisis exploratorios, inferenciales, modelización o contrastación controlados y sustentados a través de un marco teórico, interpretan, a la luz de sus hipótesis planteadas, los fenómenos investigados, buscando relaciones, como el caso del presente estudio.

Por su parte, Baena Paz (2014), sostiene que los estudios de corte transversal analizan el nivel o situación de una variable en un momento específico, estableciendo mediciones en un punto específico en el tiempo, es decir, se recolectan datos en un solo momento temporal.

La población estuvo conformada por los directores, sub directores, tesoreros, auxiliares administrativos, contadores, cajeros, y docentes asesores de las secciones de inicial, primaria y secundaria de las instituciones educativas adventistas: El Santa, Unión Los Olivos, Alborada, Ricardo Palma y Jesús el Sembrador, pertenecientes a la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú, cuya cantidad fue de 103 personas.

$$n = \frac{103 * 1.96^2 * 0.81 * 0.19}{0.05^2 * (103 - 1) + 1.96^2 * 0.81 + 0.19} = 82$$

$$n \cong 82$$

Donde:

Nivel de confianza: 96 %

Margen de error: 5 %

Tamaño de n: 82

Por lo tanto, la muestra, de acuerdo a la fórmula del muestreo aleatorio simple, estuvo conformada por 82 personas.

De acuerdo con Hernández Blázquez (2001), la población es el conglomerado de objetos o personas de las cuales se desea conocer características o situaciones.

Por su parte, Pardinás (2005), refiere que el objetivo de realizar un muestreo es extraer, de la población, una representación a efectos de poder generalizar los resultados obtenidos en esta muestra, el muestreo sirve para asegurar los niveles de precisión, y reducir los errores de sesgo.

La técnica para la recolección de la información del presente trabajo de investigación fue la encuesta, y el instrumento, el cuestionario, cuyos ítems estuvieron conformados de la siguiente manera: del ítem 1 al 8 para la variable 1, y del ítem 9 al 16 para la variable 2. Dicho instrumento se validó a través del juicio de expertos, según Meneses y Rodríguez (2011), a través de estas técnicas de validación de instrumento, se busca verificar la confiabilidad de dicho instrumento, y, por consiguiente, de la investigación. En el caso del presente estudio, se contó con la participación de tres expertos en metodología investigativa y conocimiento de las variables de estudio.

Tabla 1

Confiabilidad de instrumento

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Variable 1	0.971	16
Variable 2	0.967	16
General	0.982	16

Nota. La tabla muestra el coeficiente de fiabilidad del instrumento, por variables y a nivel general, a través de 16 participaciones.

La confiabilidad del instrumento se realizó a través de una prueba piloto en otra unidad de análisis, cuyas características fueron similares a las del presente estudio, tal como lo muestra la Tabla 1, el índice Alpha de Cronbach fue de 0.971 para la variable 1, 0.967 para la variable 2, y de 0.982 para todo el instrumento, lo que infiere que dicho instrumento tiene la calificación de altamente confiable.

Al respecto, Casas Anguita et al. (2003), sostiene que la prueba piloto busca realizar evaluaciones próximas a la prueba final, evidenciando niveles de fiabilidad en sus resultados, a fin de contribuir a mermar los errores que podrían invalidar el trabajo investigativo.

Tabla 2

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov de ambas variables

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	0.163	82	0.000	0.924	82	0.000
Variable 2	0.161	82	0.000	0.927	82	0.000

Nota. Corrección de significación de Lilliefors.

Prueba de Normalidad de la Variable 1

H1: Los datos de la variable 1 provienen de una distribución normal.

H0: Los datos de la variable 1 no provienen de una distribución normal.

Según la Tabla 2, los datos de la variable 1 son menores al 0.05 requerido, por lo que se infiere que no provienen de una distribución normal, por consiguiente, para la contrastación de la hipótesis se utilizará un estadígrafo no paramétrico.

Prueba de Normalidad de la Variable 2

H1: Los datos de la variable 2 provienen de una distribución normal.

H0: Los datos de la variable 1 no provienen de una distribución normal.

Según la Tabla 2, los datos de la variable 2 son menores al 0.05 requerido, por lo que se infiere que no provienen de una distribución normal, por consiguiente, para la contrastación de la hipótesis se utilizará un estadígrafo no paramétrico. Según Gallardo Echenique (2017), las pruebas de normalidad o de contrastes analizan la distribución de los datos observados, en relación con los esperados, y cuya decisión permitirán la utilización de un estadígrafo paramétrico o no paramétrico.

RESULTADOS

Análisis Inferencial

Analizadas las variables para comprender su comportamiento, y considerando que este estudio supone entonces la relación existente entre dichas variables, se presentan las siguientes tablas de contingencia.

Prueba de Hipótesis

Prueba de Hipótesis General

H1: Existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

H0: No existe relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

Regla de Decisión

Si el valor de significancia bilateral es menor a 0.05 entonces no se rechaza H1, como consecuencia, se infiere que existe relación estadística.

Tabla 3

Prueba estadística de hipótesis general

		Estrategias de cobranza	Morosidad
Estrategias de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-0.958**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-0.958**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Nota. Esta tabla muestra las correlaciones realizadas para el presente estudio, utilizando un estadígrafo no paramétrico, a través del programa estadístico SPSS v.26.

Análisis

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 3 muestra un coeficiente Rho (-0.958) así también, un valor de p igual a (0.000), entonces no se rechaza la hipótesis alternativa, como consecuencia, se infiere que en el presente estudio existe una relación estadística negativa y fuerte.

Interpretación

Los resultados de la Tabla 3 infieren la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre las variables estrategias de cobranza y morosidad, cuya interpretación es: a mayor presencia de las estrategias de cobranza, menor será la fuerza de la morosidad dentro de la unidad de análisis.

Prueba de Primera Hipótesis Específica

H1: Existe relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

H0: No existe relación entre los procedimientos de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

Regla de Decisión

Si el valor de significancia bilateral es menor a 0.05 entonces no se rechaza H1, como consecuencia, se infiere que existe relación estadística.

Tabla 4

Prueba estadística de primera hipótesis específica

		Procedimientos de cobranza	Morosidad
Procedimientos de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-0.779**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-0.779**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Nota. Esta tabla muestra las correlaciones realizadas para el presente estudio, utilizando un estadígrafo no paramétrico, a través del programa estadístico SPSS v. 26.

Análisis

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 4 muestra un coeficiente Rho (-0.779), así también, un valor de p igual a (0.000), entonces no se rechaza la hipótesis alternativa, como consecuencia, se infiere que en el presente estudio existe una relación estadística negativa y fuerte.

Interpretación

Los resultados de la Tabla 4 infieren la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre los procedimientos de cobranza y la morosidad, cuya interpretación es: a mayor presencia de los procedimientos de cobranza, menor será la fuerza de la morosidad dentro de la unidad de análisis.

Prueba de Segunda Hipótesis Específica

H1: Existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

H0: No existe relación entre las formas de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

Regla de Decisión

Si el valor de significancia bilateral es menor a 0.05 entonces no se rechaza H1, como consecuencia, se infiere que existe relación estadística.

Si el valor de significancia bilateral es mayor o igual a 0.05 entonces se rechaza H1, como consecuencia, se infiere que no existe relación estadística.

Tabla 5*Prueba estadística de segunda hipótesis específica*

		Formas de cobranza	Morosidad
Formas de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-0.953**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-0.953**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Nota. Esta tabla muestra las correlaciones realizadas para el presente estudio, utilizando un estadígrafo no paramétrico, a través del programa estadístico SPSS v. 26.

Análisis

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 5 muestra un coeficiente Rho (-0.953), así también, un valor de p igual a (0.000), entonces no se rechaza la hipótesis alternativa, como consecuencia, se infiere que en el presente estudio existe una relación estadística negativa y fuerte.

Interpretación

Los resultados de la Tabla 5 infieren la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre las formas de cobranza y la morosidad, cuya interpretación es: a mayor presencia de las formas de cobranza, menor será la fuerza de la morosidad dentro de la unidad de análisis.

Prueba de tercera hipótesis específica

H1: Existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

H0: No existe relación entre los tipos de cobranza y la morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú.

Regla de decisión

Si el valor de significancia bilateral es menor a 0.05 entonces no se rechaza H1, como consecuencia, se infiere que existe relación estadística.

Tabla 6*Prueba estadística de tercera hipótesis específica*

		Tipos de cobranza	Morosidad
Tipos de cobranza	Rho de Spearman	1.000	-0.836**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	82	82
Morosidad	Rho de Spearman	-0.836**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	82	82

Nota. Esta tabla muestra las correlaciones realizadas para el presente estudio, utilizando un estadígrafo no paramétrico, a través del programa estadístico SPSS v. 26.

Análisis

Con respecto a la hipótesis general, la Tabla 6 muestra un coeficiente Rho (-0.836), así también, un valor de p igual a (0.000), entonces no se rechaza la hipótesis alternativa, como consecuencia, se infiere que en el presente estudio existe una relación estadística negativa y fuerte.

Interpretación

Los resultados de la Tabla 6 infieren la existencia de una correlación negativa y fuerte, entre los tipos de cobranza y la morosidad, cuya interpretación es: a mayor presencia de tipos de cobranza, menor será la fuerza de la morosidad dentro de la unidad de análisis.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente trabajo de investigación son concordantes con Gavilanes Carranza (2016), quien refirió que la ausencia de estrategias afecta a la liquidez, concluyó que no se encuentran estrategias de cobranza en las instituciones. En el contexto del presente trabajo de investigación, el incremento de estrategias promoverá la disminución de los niveles de morosidad; así también, se evidenció la presencia de actividades estratégicas cuya finalidad fue la reducción de los niveles de morosidad en el contexto pospandemia. Es concordante con Pinela Mite (2019) quien sostiene que el no contar con información de cuentas por cobrar, afecta la proposición de estrategias de cobranza, por lo que se logra cumplir solamente con un porcentaje de la cobranza. Dicha conclusión es generalizable, debido a que la información de las cuentas por cobrar es determinante para la toma de decisiones respecto de las políticas de cobranza.

Es discordante con Burgos Alava (2019), quien concluyó que la estrategia de contratar los servicios de terceros para hacer efectivo el cobro de las mensualidades y asegurar la liquidez, tuvo resultados positivos. En ese contexto, en la unidad de análisis no fue necesaria la participación de terceros para hacer efectivo los cobros por retrasos en el pago de las pensiones de enseñanza, puesto que las estrategias comunicacionales fueron más efectivas que las estrategias coercitivas.

Es discordante con Morán Maticurena y Rivera Valón (2018), quienes concluyeron en la imposibilidad de establecer estrategias coercitivas, debido a que las leyes ecuatorianas prohíben tomar medidas drásticas contra la morosidad, lo cual afecta la liquidez. En el contexto nacional, las instituciones educativas privadas pueden ejercer acciones coercitivas, siempre que se demuestre que se han agotado todas las instancias para que el deudor cumpla con sus obligaciones, situación que no se presentó en la unidad de análisis, debido al manejo preventivo respecto de las cuentas por cobrar.

Es concordante con Parra Pintado (2016), quien concluyó que no existe la determinación de la antigüedad de las deudas, por consiguiente, no existe la posibilidad de establecer estrategias de recuperación de la cartera vencida; recomienda la elaboración de un flujo de caja periódico, así como la implantación de estrategias de cobranza eficientes. En el contexto del presente estudio, tanto las formas, los tipos y los procedimientos de cobranza estuvieron alineados para afrontar los efectos económicos provocados por el COVID-19, los que afectaron, principalmente, a los bolsillos de los padres de familia, quienes perdieron sus trabajos. Es discordante con Gilián Nuñez (2019), quien concluyó que la inexistencia de planes y estrategias de cobranza repercuten negativamente en la gestión. En la unidad de análisis se han establecido estrategias, las mismas que pueden potenciarse y mejorar, a efectos de reducir los niveles de morosidad. Es concordante con Gonzales Pisco y Sanabria Bolaños (2016), quienes concluyeron en la relación de los efectos por cobrar y la liquidez; en efecto, un nivel alto de morosidad, incidirá negativamente en los niveles de liquidez de cualquier organización. Es concordante con Herrera Vásquez (2020), quien concluyó que, en la unidad de análisis, las estrategias y políticas deficientes no ofrecen resultados óptimos. En lo que concierne a la unidad de análisis, se ha observado la implementación de estrategias, las cuales pueden ser mejoradas y potenciadas con base en las experiencias vividas, a fin de mejorar las estrategias de cobranza, y ser asertivos frente a las situaciones particulares de cada uno de los responsables financieros.

CONCLUSIONES

Con respecto al objetivo general, se concluye que la medida de la relación entre las estrategias de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú evidenció un coeficiente Rho de (-0.958) y Sig. (0.000), ello significa que, a mayor presencia de estrategias de cobranza, menor será la presencia de la morosidad en la unidad de análisis y viceversa.

En lo relacionado con la primera hipótesis específica, se concluye que la medida de la relación entre los procedimientos de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú evidenció un coeficiente Rho de (-0.779) y Sig. (0.000), ello significa que, a mejores establecimientos de los procedimientos de cobranza, menores serán los índices de morosidad en la unidad de análisis y viceversa.

En lo relacionado con la segunda hipótesis específica, se concluye que la medida de la relación entre las formas de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú evidenció un coeficiente Rho de (-0.953) y Sig. (0.000), ello significa que, el establecimiento de formas adecuadas de cobranza, redundará en una menor presencia de la morosidad en la unidad de análisis y viceversa.

En lo relacionado con la tercera hipótesis específica, se concluye que la medida de la relación entre los tipos de cobranza y los niveles de morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú evidenció un coeficiente Rho de (-0.836) y Sig. (0.000), ello significa que, una determinación adecuada del tipo de cobranza, redundará en una menor presencia de la morosidad en la unidad de análisis y viceversa.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Rafael Romero Carazas, Celia María Rodríguez Llave, Salomón Axel Vásquez Campos, Andres David Belleza Chavez, David Hugo Bernedo Moreira: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, adquisición de fondos, investigación, metodología, administración del proyecto, recursos, software, supervisión, validación, visualización, redacción: borrador original y redacción: revisión y edición.

FUENTE DE FINANCIAMIENTO

Se utilizaron recursos propios para el financiamiento del estudio

CONFLICTOS DE INTERÉS

Los autores expresan que no existen conflictos de interés.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos al todo el equipo por participar en esta investigación.

PROCESO DE REVISIÓN

Este estudio ha sido revisado por pares externos en modalidad de doble ciego.

DECLARACIÓN DE DISPONIBILIDAD DE DATOS

Los datos se encuentran alojados junto a los demás archivos de este artículo, también se pueden pedir al autor de correspondencia.

REFERENCIAS

- Achtziger, A., Hubert, M., Kenning, P., Raab, G. y Reisch, L. (2015). Debt out of control: The links between self-control, compulsive buying, and real debts. *Journal of Economic Psychology*, 49, 141–149. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2015.04.003>
- Arellano, C. y Kocherlakota, N. (2014). Internal debt crises and sovereign defaults. *Journal of Monetary Economics*, 68(S), S68–S80. <https://doi.org/10.1016/j.jmoneco.2014.03.003>
- Aza, A., Riccioli, F. y Di Iacovo, F. (2021). Optimising payment for environmental services schemes by integrating strategies: The case of the Atlantic Forest, Brazil. *Forest Policy and Economics*, 125, 102410. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2021.102410>
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la Investigación* (1° Ed.). Grupo Editorial Patria.
- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional: Tratado práctico de morosología*. Profit Editorial.

- Brennan, L., Zevallos, Z. y Binney, W. (2011). Vulnerable consumers and debt: Can social marketing assist? *Australasian Marketing Journal*, 19(3), 203–211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2011.05.007>
- Brennan, N. M., Edgar, V. C. y Power, S. B. (2022). COVID-19 profit warnings: Delivering bad news in a time of crisis. *The British Accounting Review*, 54(2), 101054. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2021.101054>
- Burgos Alava, P. (2019). *Diseño de gestión de cobros de cartera de clientes de inmobiliaria Macarmi, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42428>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R. y Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Atención Primaria*, 31(8), 527–538. <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Cossio Sánchez, R. E. (2018). *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015*. [Tesis de maestría, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6745>
- Dawney, L., Kirwan, S. y Walker, R. (2020). The intimate spaces of debt: Love, freedom and entanglement in indebted lives. *Geoforum*, 110, 191–199. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2018.11.006>
- Delgado Fuentealba, C. L., Muñoz Mendoza, J. A., Sepúlveda Yelpe, S. M., Veloso Ramos, C. L. y Fuentes-Solís, R. A. (2021). Household debt, automatic bill payments and inattention: Theory and evidence. *Journal of Economic Psychology*, 85, 102385. <https://doi.org/10.1016/j.joep.2021.102385>
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo*. Universidad Continental.
- Gavilanes Carranza, E. A. (2016). *Procedimientos financieros y la liquidez del Colegio Regional de Ingenieros en Alimentos*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/23685>
- Gilbert, C. (2021). Debt, accounting, and the transformation of individuals into financially responsible neoliberal subjects. *Critical Perspectives on Accounting*, 77, 102186. <https://doi.org/10.1016/j.cpa.2020.102186>
- Gilián Núñez, S. E. (2019). *La gestión de créditos y cobranzas y su repercusión en la liquidez de la empresa Tomografía Computarizada S.A.C., Trujillo 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46295>
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- Gonzales Pisco, E. y Sanabria Bolaños, S. W. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Lima, periodo 2010-2015.

Revista de Investigación Universitaria, 5(2). <https://doi.org/10.17162/riu.v5i2.975>

- Hernández Blázquez, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social*. Ediciones Díaz de Santos.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6° Ed.). Mc Graw Hill Education.
- Herrera Vásquez, T. J. (2020). *Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la Institución Educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortíz, en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6839>
- Huamán Espinoza, C. H., Córdova Llacsahuache, A., Romero-Carazas, R., y Apaza Romero, I. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296–306. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.81>
- Jeanneret, A. (2018). Sovereign credit spreads under good/bad governance. *Journal of Banking and Finance*, 93, 230–246. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2018.04.005>
- Kim, J. y Kang, P. (2016). Late payment prediction models for fair allocation of customer contact lists to call center agents. *Decision Support Systems*, 85, 84–101. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2016.03.002>
- Lian, J. W. y Li, J. (2021). The dimensions of trust: An investigation of mobile payment services in Taiwan. *Technology in Society*, 67, 101753. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2021.101753>
- Meneses, J. y Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. UOC Universitat Oberta de Catalunya. http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf
- Molina Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis* (3° Ed.). ISEF Empresa líder.
- Morán Maticurena, D. M. y Rivera Valón, O. R. (2018). *Diseño de un manual de procedimientos de créditos y cobranzas para la Unidad Educativa Adventista del Pacífico de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/33286>
- Mugonya, J. y Hauser, M. (2022). Determinants of quality-based payments for livestock in conflict-prone areas in Kenya. *Journal of Arid Environments*, 200, 104714. <https://doi.org/10.1016/j.jaridenv.2022.104714>
- Pardinas, F. (2005). *Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales* (38° Ed.). Siglo XXI editores.
- Parra Pintado, J. C. (2016). *La cartera vencida y el impacto en el flujo de liquidez en la Unidad Educativa Indoamérica*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/21758>
- Paul, S. Y., Devi, S. S. y Teh, C. G. (2012). Impact of late payment on Firms' profitability: Empirical evidence from Malaysia. *Pacific Basin Finance Journal*, 20(5), 777–792.

<https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2012.03.004>

- Pinela Mite, A. M. (2019). *Propuesta de estrategias de recaudación de las cuentas por cobrar para minimizar su incidencia en la liquidez de la clínica Guayaquil*. [Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. Repositorio instituto tecnológico bolivariano. https://rraae.cedia.edu.ec/Record/ITB_ae5b483f1beb60082f32c0432fe8757b
- Ramírez Ramírez, F. (2020). *Estrategias de cobranza y la morosidad en el Colegio Adventista Fernando Stahl, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de tesis. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3416>
- Ren, L., Li, J., Li, S., Li, C. y Daily, G. C. (2020). Does China's major Payment for Ecosystem Services program meet the "gold criteria"? Targeting strategies of different decision-makers. *Journal of Cleaner Production*, 275, 122667. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.122667>
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W., y Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*, 22(4), 37-53. http://elcriterio.com/revista/contenidos22_4/Vol22_num4_4.pdf
- Rosas Gonzales, E. (15 de mayo 2020). *El Origen de las Cobranzas*. Rosas y Nash <https://www.rosasnash.com/2020/05/15/el-origen-de-las-cobranzas/>
- Sánchez, C., Maldonado, S. y Vairetti, C. (2022). Improving debt collection via contact center information: A predictive analytics framework. *Decision Support Systems*, 159, 113812. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2022.113812>
- Visconti-Caparrós, J. M. y Campos-Blázquez, J. R. (2022). The development of alternate payment methods and their impact on customer behavior: The Bizum case in Spain. *Technological Forecasting and Social Change*, 175, 121330. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121330>
- Zhang, M. Y. y Williamson, P. (2021). The emergence of multiplatform ecosystems: insights from China's mobile payments system in overcoming bottlenecks to reach the mass market. *Technological Forecasting and Social Change*, 173, 121128. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121128>