

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de
los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.

Por:

Wilson Bernal Ticlla
Dilmer Edquen Rafael

Asesor:

CPC. Manuel Amasifuen Reátegui

Tarapoto, julio de 2017

Cómo citar:

Estilo Apa 6ta Edición

Bernal Ticlla, Wilson. & Edquen Rafael, Dilmer. (2017). Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016 (Tesis de grado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, San Martín, Perú.

Estilo Iso

BERNAL TICLLA, Wilson; EDQUEN RAFAEL, Dilmer. Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016. Tesis de grado inédita, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, 2017.

Estilo Vancouver

Bernal Ticlla W. y Edquen Rafael D. Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016” [tesis de grado]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión filial Tarapoto; 2017.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU - FT

TCP	Bernal Ticlla, Wilson
2	Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016/ Autores: Wilson Bernal Ticlla, Dilmer Edquen Rafael; Asesor: CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui. -- Tarapoto, 2017.
B45	
2017	84 hojas: anexos, tablas
	Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión - Filial Tarapoto. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. Contabilidad. CP. Contabilidad y Gestión Tributaria. , 2017.
	Incluye referencias y resumen.
	Campo del conocimiento: Contabilidad
	1. Morosidad. 2. Socio-económicos. 3. Liquidez. I. Edquen Rafael, Dilmer autor.

**DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORIA DEL INFORME DE TESIS**

Yo, CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui, de la facultad de Ciencias Empresariales de la Carrera Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "FACTORES SOCIO - ECONÓMICOS QUE SE RELACIONAN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR TARAPOTO, SAN MARTÍN 2016" constituye la memoria que presentan los Bachilleres Wilson Bernal Ticlla y Dilmer Edquen Rafael, para aspirar al título profesional de Contador Público ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Tarapoto, a los 25 días del mes de julio de 2017.



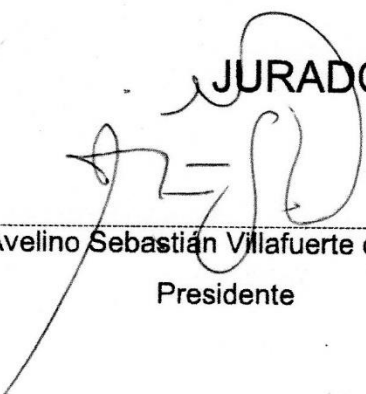
CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui

Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.

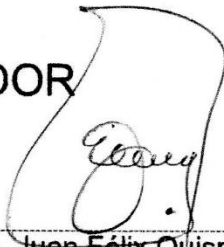
TESIS

Presentada para optar el título Profesional Contador Público


JURADO CALIFICADOR



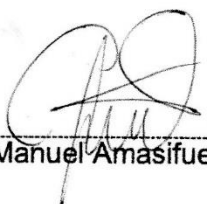
Dr. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Presidente



Mg. Juan Félix Quispe Gonzales
Secretario



CPCC. Edison Eli Luna Risco
Vocal



CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui
Asesor

Morales, 25 de julio de 2017

DEDICATORIAS

Con tus palabras paternas inicié mi aprendizaje en la vida. Ahora todo lo que soy lo debo a tu ejemplo de persistencia y valor.

Por haber sido siempre mi más predilecto y respetable amigo, esta tesis es tuyo papá.

Wilson Bernal Ticlla

A ti hermana dedico esta tesis, que con tus palabras sabias el alba de mi vida comenzó a despertar; cogido de tu mano mi adiestramiento inició.

Ahora lo que sé y soy lo debo por completo a tu modelo de tenacidad y valentía; por haber sido mí ayuda mutua y confidente en todo.

Dilmer Edquen Rafael

AGRADECIMIENTOS

A Dios por su sabiduría y salud impartida a mi persona, al Colegio particular Simón Bolívar por la información requerida, a la Universidad Peruana Unión por el conocimiento impartido y al CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui por su aporte profesional y de esa manera esta investigación sea una realidad.

Wilson Bernal Ticlla

A Dios por haberme permitido llegar hasta este punto. Así mismo por la salud, sabiduría, cuidado. Al Colegio particular Simón Bolívar por la información requerida, a la Universidad Peruana Unión por el conocimiento impartido y al CPCC. Manuel Amasifuen Reátegui por su aporte profesional y de esa manera esta investigación sea una realidad.

Dilmer Edquen Rafael

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT	xv
Capítulo I	16
Introducción	16
1.1 Descripción del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos.	16
1.3 Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos.	17
1.4 Justificación de la investigación	17
1.4.1 Relevancia económica.	17
1.4.2 Relevancia social.	17
1.4.3 Relevancia cultural.....	18
1.4.4 Relevancia teórica.	18
Capítulo II	19
Marco Teórico.....	19
2.1 Antecedentes de la investigación	19
2.2 Bases teóricas	23
2.2.1 Factores.....	23
2.2.1.1 Concepto de factores económicos.	23
2.2.1.1.1 Percepción de ingresos económicos del cliente.	25
2.2.1.1.2 Percepción de gastos mensuales.....	25
2.2.1.1.3 Presupuesto de ingresos y egresos.	26

2.2.1.1.4 Reserva de efectivo para gastos extraordinarios.....	27
2.2.1.2 Concepto de factores sociales.	27
2.2.1.2.1 Nivel de educación del cliente.	28
2.2.1.2.2 Ocupación del cliente.	28
2.2.1.2.3 Buenas relaciones afectivas del cliente.	28
2.2.1.2.4 Generación de confianza social.	29
2.2.1.3 Concepto de factores culturales.	29
2.2.1.3.1 Cumplimiento de obligaciones con valores.	29
2.2.1.3.2 Costumbre en pago de deudas.	30
2.2.1.3.3 Escaso acceso a la tecnología.	30
2.2.1.3.4 Identificación con los símbolos del colegio.	31
2.2.2 Morosidad.	31
2.2.2.1 Concepto de morosidad.	31
2.2.2.2 Proceso crediticio.....	32
2.2.2.2.1 Historial crediticio	33
2.2.2.2.2 Evaluación del cliente por su historial crediticio.....	33
2.2.2.2.3 Estudio y evaluación del cliente por su capacidad de pago.	34
2.2.2.3 Políticas de morosidad.....	34
2.2.2.3.1 Conocimiento de las políticas de recuperación de cuentas atrasadas.	35
2.2.2.3.2 Conocimiento de las políticas para la clasificación como cliente moroso.....	35

2.3 Base bíblica/filosófica	36
2.3.1 Bases bíblicas.....	36
2.3.3 Bases filosóficas.	39
2.4 Marco conceptual o términos	40
2.4.1 Instituciones educativas privadas.....	40
2.4.2 Dificultad de pago.	40
2.4.3 Proceso crediticio.....	41
2.4.4 Desconocimientos de pagos.	41
2.4.5 Factores.....	41
2.4.5.1 Factor económico.	42
2.4.5.2 Factor social.	42
2.4.5.3 Factor cultural.	43
2.4.5 Relación.....	43
2.4.6 Mora.	43
2.4.7 Morosidad.	43
Capítulo III	45
Metodología.....	45
3.1 Tipo de estudio	45
3.2 Diseño de investigación	45
3.3 Hipótesis.....	46
3.3.1 Identificación de variables.....	46
3.3.2 Hipótesis general.	46
3.3.3 Hipótesis específicas.	46
3.3.4 Operacionalización de variables.	47
3.4. Población y muestra	48
3.4.1 Delimitación Espacial y Temporal.	48

3.4.1.1 Delimitación Espacial.....	48
3.4.1.2 Delimitación Temporal.	48
3.4.2 Delimitación de la Población y muestra.....	48
3.4.2.1 Delimitación de la Población.	48
3.4.2.2 Delimitación de la Muestra.....	48
3.5 Plan del procesamiento de datos	49
3.5.1 Diseño del instrumento de investigación.	49
3.5.2 Técnicas de recolección de datos.	50
3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.	50
Capítulo IV.....	52
Resultado y discusiones	52
4.1 Fiabilidad del instrumento de investigación	52
4.1.1 Fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.	52
4.1.2 Validación por juicio de expertos.....	52
4.1.2.1 Instrumento de recolección de datos.	52
4.1.2.2.1 Validación con el coeficiente V de Aiken.	52
4.2 Información general de los clientes.....	53
4.3 Prueba de hipótesis	55
4.3.1 Modelo 1: Factor económico y su relación con la morosidad.	55
4.3.1.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.	56
4.3.1.1.1 Criterios de decisión.....	56
4.3.1.1.2 Análisis del modelo.	56
4.3.2 Modelo 2: Factor social y su relación con la morosidad.	58
4.3.2.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.	58
4.3.2.1.1 Criterios de decisión.....	58

4.3.2.1.2 Análisis del modelo	59
4.3.3 Modelo 3: Factor cultural y su relación con la morosidad.	60
4.3.2.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.	60
4.3.2.1.1 Criterios de decisión.....	61
4.3.2.1.2 Análisis del modelo	61
4.3.3 Modelo 3: Factores y su relación con la morosidad.....	63
4.3.3.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.	63
4.3.3.1.1 Criterios de decisión.....	63
4.3.3.1.2 Análisis del modelo.	64
Capítulo V	66
Conclusiones y recomendaciones.....	66
5.1 Conclusiones	66
5.2 Recomendaciones	67
Referencias	68
ANEXOS.....	74

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de Historial Crediticio	33
Tabla 2. Matriz de variables	47
Tabla 3. Estadísticos de Fiabilidad	52
Tabla 4. Resultado de la V de Aiken	53
Tabla 5. Información Demográfica.....	54
Tabla 6. Resumen del modelo 1	56
Tabla 7. ANOVA del modelo 1	57
Tabla 8. Coeficientes ^a del Modelo 1	57
Tabla 9. Resumen del modelo 2.....	59
Tabla 10. ANOVA del modelo 2	59
Tabla 11. Coeficiente del modelo 2	60
Tabla 12. Resumen del modelo 3.....	61
Tabla 13. ANOVA del modelo 3	62
Tabla 14. Coeficiente del modelo 3	62
Tabla 15. Resumen del modelo 4.....	64
Tabla 16. ANOVA del Modelo 4	64
Tabla 17. Coeficientes del modelo 4	64
Tabla 18. Relación de los Factores con las dimensiones de la morosidad.	65
Tabla 19. Relación de Variables X con Y	65

ANEXOS

Anexo 1 Reporte de morosidad acumula.....	74
Anexo 2 Reporte de morosidad mes de diciembre	74
Anexo 3 Instrumento Validado	76
Anexo 4 Matriz instrumental.....	77
Anexo 5 Matriz de consistencia.....	77
Anexo 6 Detalle de V de Aiken.....	77
Anexo 7 Guía de entrevista no estructurada.....	82

RESUMEN

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.

Palabras clave: Morosidad, Socio - económicos, liquidez.

ABSTRACT

In a world as competitive as today, increasing liquidity depends on reducing delinquency rates. This indicator, which from previous years companies that provide services or sell products have to deal. Other than this problem, the Simón Bolívar School is not located since it has accounts receivable arrears. The objective of this research is to determine the relationship between the factors with the delinquency of the Simón Bolívar School in the period 2016. To carry out this research, a type of correlation study with a non-experimental design was used. The data collection process was carried out through a questionnaire of 20 questions, which was applied to a sample of 169 financial managers in arrears of the school.

At the end of this research, it was concluded that socioeconomic factors have a 59.4% relation with the non-performing variable. Just as the economic factor is related to the default rate of 60.2%, the social factor is 54.4%, and the cultural factor is 53.5%. Likewise, it was determined that the economic factor is more related to delinquency.

Key words: Delinquency, Socio - economic, liquidity.

Capítulo I

Introducción

1.1 Descripción del problema

El colegio Simón Bolívar es una entidad particular que conforma el grupo del sistema educativo, dicha institución tiene como finalidad formar una gama de estudiantes competitivos con iniciativa propia y una visión empresarial en sus vidas. Actualmente, el colegio cuenta con 1560 alumnos matriculados y 800 responsables financieros.

Del mismo modo, como en otras instituciones privadas el colegio Simón Bolívar tiene problemas de morosidad desde ejercicios anteriores; a medida que el alumnado ha ascendido de número también el índice moratoria ha seguido su curso. Sin embargo con el transcurso del tiempo se ha fomentado estrategias y políticas de cobranza como: descuentos, incentivos (útiles escolares), tomando como referencia el historial de pagos de cada cliente y así reducir la morosidad, que al parecer no ha causado mucho efecto por lo que el índice de morosidad se eleva, significa que los niveles de morosidad afecta directamente la liquidez del colegio.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación de los factores socio - económicos con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?

1.2.2 Problemas específicos.

a) ¿Cuál es la relación del factor económico con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?

b) ¿Cuál es la relación del factor social con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?

c) ¿Cuál es la relación del factor cultural con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar la relación de los factores socio - económicos con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.

1.3.2 Objetivos específicos.

- a) Determinar la relación del factor económico con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.
- b) Determinar la relación del factor social con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.
- c) Determinar la relación del factor cultural con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Relevancia económica.

Toda institución educativa privada que presta servicios; es de vital importancia realizar un estudio completo de los posibles elementos que se relacionen con el pago retrasado de las cuentas por cobrar, y que además éstas en un futuro se podrían convertir en impagadas. Razón por la cual se realiza este estudio, que servirá de primera mano al Colegio Simón Bolívar y a su vez al área financiera. En ese sentido el ámbito económico, se verá directamente relacionado ya que a través de las decisiones de la administración la liquidez fluirá de un modo más eficaz.

1.4.2 Relevancia social.

Así mismo, los resultados de este estudio sirven a la sociedad conjunta de investigadores de la región que requieran hacer una investigación similar de cualquier institución educativa privada.

1.4.3 Relevancia cultural.

Sabiendo el nivel de relación que existe entre los factores con la morosidad, la institución podrá implantar o mejorar políticas de cobranza, que ayuden a los clientes a crear una cultura de cumplimiento de obligaciones con valores, y de ese modo crear una costumbre de pagos y además lograr que el cliente se identifiquen con los símbolos del colegio.

1.4.4 Relevancia teórica.

Por otro lado existe riesgo de que no se pague un crédito educativo, o que el tiempo de retraso sea elevada, por más intereses que la institución imponga; es en esta doctrina donde el estudio se justifica teóricamente.

1.4.5 Relevancia Metodológica.

Además se puede justificar metodológicamente, siendo la investigación cuali-cuantitativa. Cualitativa porque se conoce la realidad del colegio y cuantitativa se puede examinar la realidad numérica.

Esta investigación es viable ya que gracias a la información que se posee del colegio se puede analizar. Referente a la financiación es factible, ya que la institución se encuentra dentro de la jurisdicción de la provincia; no generando gastos que no se puedan suplir.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

Para realizar el presente estudio se han consultado diferentes investigaciones y estudios nacionales e internacionales con la similitud de variables, que permitirán tener mayor conocimiento del tema estudiado y del mismo modo se detallan los resultados de cada situación.

Cárdenas y Velasco (2014) en su estudio, Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar y la liquidez: estudio realizado en una empresa que se dedica a la prestación de servicios de salud la cual pertenece al estado; este estudio tiene como objetivo fijar la incidencia de la morosidad en la liquidez y rentabilidad de la empresa social del estado, hospital universitario Erasmo Meoz, periodo 2005-2009, realizando una investigación de tipo documental logrando demostrar el crecimiento rápido de los costos y gastos con dependencia al incremento de las ventas y las cuentas por cobrar, lo cual incurrió claramente en la sostenibilidad financiera del hospital.

Basantes (2010). En su tesis titulada “Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la Espoch”. Tesis de grado previa a la obtención del título Ingeniería Comercial de la Escuela superior de Chimborazo. Investigación realizada en la escuela Superior de Chimborazo. El objetivo es determinar la importancia de tener un plan estratégico dentro de una institución educativa, en el periodo 2010, realizando una investigación de tipo explicativa. En conclusión se pudo comprobar que no cuenta con un plan estratégico del cual se desprenden los objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Pajares (2009). Con tesis titulada “Discriminación En Colegios De Enseñanza De Valores De Acuerdo a Los Principios De La Iglesia Católica”. Tesis para obtener el grado

de Magister en derecho de la empresa. Investigación realizada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado. El objetivo es determinar si existe discriminación al momento de la matrícula. Concluye que; la educación personalizada ayuda que los principios católicos sean introducidos fácilmente con una educación personalizada. Para ello se utilizó el método de investigación descriptivo explicativo. En conclusión la morosidad de clientes en una institución católica es elevada de acorde a la filtración que se tiene de los alumnos matriculados. Por otro lado la educación católica es preferible por muchas masas a la de otra educación.

Castañeda y Tamayo (2013) en su investigación denominada “La Morosidad y Su Impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal De Ahorro y Crédito De Trujillo 2010-2012” tiene como propósito estipular el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012, se empleó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción- Deducción y Estadístico. Para la obtención de datos de utilizó encuestas, entrevistas y análisis de documentos; de lo cual se obtuvieron los principales resultados en los que se pudo observar que los indicadores de morosidad de los vitales tipos de crédito, se han visto sustancialmente altos perturbando el cumplimiento de los objetivos estratégicos especialmente los relacionados a la calidad de cartera y financieros. Por ende el aumento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, ocasionando el incremento de provisiones en sus indicadores, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la mengua de la rentabilidad, diversificación del costo por riesgo crediticio, asimismo el aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

Davalos et al (2014). En su tesis titulada “Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013”. Investigación realizada para optar por el grado de contador público, así mismo el estudio se hizo en las esplanadas de la empresa Import Export E.I.R.L. El objetivo es determinar si las políticas de ventas al crédito influyen en la morosidad de los clientes, así como, evaluar cuáles son las causas que originan los elevados índices de morosidad. La metodología utilizada es explicativa. Según los resultados obtenidos de dicha evaluación, se concluyó que el incumplimiento de los requisitos establecidos en la tres políticas de crédito de la empresa; clientes nuevos, clientes con créditos establecidos y clientes con sanción y recuperación, influyen en la morosidad de los clientes, demostrando ello falta de seriedad por parte del responsable de ventas. En tal sentido, se recomienda mejorar el manejo de la evaluación de los créditos a los clientes, de acuerdo a sus políticas establecidas.

Ortiz et al (2015). En su su tesis titulada “Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Ana Ltda. Investigación relaizada para optar por el grado de contador publico; así mismo la investigación se realizó en las explanadas de la cooperativa de ahorro y crédito Santa Ana LTDA. En el desarrollo de este trabajo se realiza un análisis a los Estados Financieros de los años 2011-2013 con la finalidad de tener una visión clara de la situación en la Cooperativa, mediante la aplicación de Indicadores Financieros que se determina la provisión y morosidad en la Cartera de Crédito. Se utilizó uan metodología explicativa. Mediante el estudio realizado se llegó a la conclusión de que las debilidades y falencias dentro de la Cartera de Crédito para la Microempresa pueden traer consigo, grades pérdidas a la entidad.

Catunta et al (2016). En su tesis titulada “El Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los Años 2012 – 2013”. Investigación realizada para obtener el grado de contador público. Se realizó en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de Trujillo. El objetivo es demostrar de qué manera el índice de morosidad de la cartera de clientes, incide en la rentabilidad y en la estructura de los Estados Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la ciudad de Trujillo de los años 2012 – 2013. Se utilizó un diseño descriptivo-correlacional, porque no existió manipulación activa de alguna variable, ya que se buscó establecer la relación de dos variables medidas en la muestra en un lapso determinado, es decir, se observaron las variables tal y como se dieron en su contexto natural para después analizarlas no existió analizarlas. En conclusión en la estructura financiera se encontró que la composición de recursos financieros en los ejercicios 2012 y 2013 no proporciona el menor coste, ni el menor nivel de riesgo, tampoco el mayor apalancamiento posible. Las fuentes financieras con que cuenta la cooperativa son mayoritariamente de terceros (61.32%), habiéndose incrementado en el 2013 en 1,67% con relación al ejercicio 2012, es decir, hubo incremento en la morosidad, lo cual implica que la morosidad incide en la estructura financiera.

Castañeda & Tamayo (2013). En su tesis titulada “La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 – 2012”. Esta investigación se realizó para obtener el grado de contador público. El estudio se realizó en las explanadas de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo. El objetivo es determinar el impacto de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en la Agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo del 2010 al 2012. Para realizar esta investigación se aplicó un diseño de contrastación tipo no experimental transeccional – descriptivo utilizando los métodos de Análisis y Síntesis, Inducción- Deducción y

Estadístico. En conclusión se pudo determinar que el incremento de la morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica para la Caja Municipal de Ahorro y crédito de Trujillo Agencia Real Plaza, en sus indicadores ocasionando el incremento de provisiones, refinanciamientos y frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad, variación del costo por riesgo crediticio, aumento de la cartera de alto riesgo y por consiguiente el deterioro de sus activos.

Chigne & Cruz (2014). En su tesis titulada “Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010–2012”. Investigación realizada para optar por el grado de Contador Público. El objetivo es analizar de manera comparativa la Amnistía Tributaria en la recaudación del impuesto al patrimonio predial de los principales contribuyentes y analizar la influencia que tiene la morosidad para otorgar una amnistía tributaria, determinar si la amnistía tributaria otorgada beneficia a la recaudación del impuesto predial y determinar el nivel de morosidad del impuesto al patrimonio predial. La metodología utilizada es de enfoque cualitativo – cuantitativo, orientado a un análisis comparativo, con un diseño no experimenta. Se concluyó que en los periodos que se han otorgado las amnistías tributarias se ha logrado recaudar un mayor ingreso por impuesto al patrimonio predial, siendo dichos meses Agosto y setiembre para el año 2010, marzo y abril para el 2011 y febrero, marzo, abril y diciembre para el 2012, siendo el año con mayor recaudación el 2010 con un monto anual de ingresos de s/. 4,866.150.58 a pesar de que solo se dio el beneficio por dos meses.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Factores.

2.2.1.1 Concepto de factores económicos.

Según Salcedo (2002), define la economía como una doctrina que estudia los recursos, la creación de riqueza, producción, distribución y consumo de bienes y servicios, para satisfacer las necesidades del ser humano. (p.44)

Si bien es cierta la economía es una doctrina, pero a la vez en un sistema que entrelaza la riqueza, producción tanto interna como externa, y por otro lado la eficiente distribución en todo el país tanto de bienes y de servicios. Por otro lado:

Díaz et al. (2009). Analiza otros factores de diferentes pero que son congruentes a estos aspectos.

Globales: las relaciones económicas y sociales internacionales impulsadas y normadas para establecer un sistema mundial.

Equidad: la igualdad o la desigualdad de las situaciones económicas y sociales entre países, pueblos o grupos de personas.

Demográficos: el crecimiento y la distribución de la población, biológicos (que pueden propiciar u originar enfermedades).

Ambientales: el clima, la contaminación, los desastres naturales y el saneamiento.

Culturales: la educación, la religión, la composición étnica, las costumbres y las creencias.

Capacitación: el nivel de entrenamiento de los profesionales para atender las necesidades de la población. (p.45)

A diferencia de Salcedo. Díaz et al, proporcionan factores muy distintos para denominar y caracterizar a la economía, es decir a todo el concepto económico que brinda Salcedo, Díaz et al, lo fracciona de acuerdo a los grupos. Y ello nos permite ver de una manera más amplia y específica los factores que incurren para que haya una economía eficaz.

2.2.1.1.1 Percepción de ingresos económicos del cliente.

La República (2015). Los ingresos, en términos económicos, hacen referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización, un gobierno, etc. 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.). El ingreso es una remuneración que se obtiene por realizar dicha actividad (...). Cuando una empresa vende su producción o sus servicios a un cliente, el valor de la compra, pagada por el cliente, es el ingreso percibido por la empresa. Estos ingresos pueden ser utilizados por las empresas para pagar los salarios de los trabajadores, pagar los bienes que utilizaron para la producción (insumos), pagar los créditos que hayan obtenido, dar utilidades a los dueños de la empresa, ahorrar, realizar nuevas inversiones.

2.2.1.1.2 Percepción de gastos mensuales.

Gestión (2017) explica. “Desarrollar un presupuesto familiar es una práctica poco común para los mexicanos, ya que de acuerdo con la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), sólo 20% de la población adulta del país (14 millones aproximadamente) lleva un registro de sus gastos”, expresó Alan Gómez, director de Servicios Especializados para el Retiro de Principal Financial Group, a través de un comunicado.

El no hacer un presupuesto está íntimamente ligado a la generación de gastos fuera de lo requerido. Cuando se tiene estipulado un plan, entonces todos los gastos van direccionados de acuerdo a lo establecido. En ese sentido:

El Comercio (2017). Los gastos se pueden aminorar, teniendo en cuenta la distribución correcta del dinero que llega a caja chica de casa. Para evitar incurrir en posibles gastos innecesarios se debe de tomar mucha consecuencia de adquirirlos, por esa razón es recomendable establecer objetivos claros y de ese modo repartir los recursos

financieros de un modo equitativo. Así mismo, hacer un presupuesto, por otro lado priorizar los gastos y lo más importante destinar un porcentaje de los ingresos a un fondo emergencias.

La generación de ingresos está familiarizada con la generación de gastos aunque no en todo su concepto, sin embargo el incurrir en gastos no adecuados lleva a un riesgo de falta de solvencia y eso se puede controlar teniendo en cuenta la distribución correcta del ingreso que llega a los bolsillos.

2.2.1.1.3 Presupuesto de ingresos y egresos.

La República (2015). Para asegurar el buen funcionamiento de la empresa, es necesario determinar con exactitud las actividades que se van a desarrollar, teniendo en cuenta su capacidad, es decir los recursos que se tienen. En otras palabras, se necesita elaborar un presupuesto. El presupuesto es el cálculo de los ingresos, los egresos y las inversiones que pueden presentarse durante un período económico. Se busca equilibrar con ello las entradas y las salidas de dinero para evitar futuras pérdidas.

En el presupuesto se calcula:

- a. Los recursos económicos, materiales y humanos que se necesitan para desarrollar las actividades planificadas.
- b. La forma como se van a utilizar o invertir estos recursos.
- c. Los ingresos esperados a corto, mediano y largo plazo.

El presupuesto se hace para que la Administración de la Cooperativa tenga una guía efectiva sobre:

- a. Las operaciones o actividades que se pueden desarrollar.
- b. Los ingresos y los egresos que se pueden presentar.
- c. Las inversiones que se pueden realizar.
- d. Cuando se deben cumplir las operaciones presupuestadas.

Referente al presupuesto; este debe ser poco flexible para un correcto funcionamiento de las actividades planeadas. En otras palabras, al hacer este plan se debe estudiar hasta el máximo posible la posibilidad del hecho, y al momento de ejecutarlo ejercer la búsqueda del ajuste.

2.2.1.1.4 Reserva de efectivo para gastos extraordinarios.

Gestión (2016). Para tener finanzas bien establecidas, se necesita criterio de control de gasto; razón por la cual, se recomienda separar un monto establecido para estos gastos. La mayoría de personas latinoamericanas separan dinero para posibles gastos de salud u educación, ya que estos son inevitables y en cualquier momento pueden surgir. A estos se les llama gastos extraordinarios.

Frente a este enfoque se puede afirmar lo siguiente: Una correcta división del presupuesto ejerce un soporte de gran envergadura en momentos de crisis. Y esta forma de presupuestar, ayuda a ejercer gastos extraordinarios en el futuro, u el incurrimento de deudas.

2.2.1.2 Concepto de factores sociales.

Dongo (2009). Menciona que estos factores tienen que ver con las tradiciones tanto culturales, educativas que varían de una sociedad para otra. Es en esas presiones sociales diferenciadas que se piensa cuando se habla en “factores sociales”. Es en esta forma de factor que se piensa cuando las competencias cognitivas varían de una sociedad a otra, particularmente de las diversas lenguas capaces de ejercer una acción importante tanto en la estructura de las propias operaciones como sobre el contenido de ellas. Es evidente que este factor social podría ser solidario con las interacciones sociales, si las transmisiones educativas y culturales se produjeran en el contexto de verdaderos intercambios interindividuales.

Es necesario evaluar estos factores, ya que así como Dongo afirma, que estos elementos cambian de una sociedad a otra, entonces surge la necesidad de evaluarlos y así determinar cuáles son sus costumbres, su formación y valores ejercidos. Por cada etnia o sociedad de vivienda.

2.2.1.2.1 Nivel de educación del cliente.

El Comercio (2016). La educación es un pilar elemental en el momento de cancelar una deuda, ya que las personas profesionales por su bagaje educacional tienen un norte más claro. Indispensable es tener en cuenta al momento de brindar un crédito evaluar el nivel educación de pago del cliente.

2.2.1.2.2 Ocupación del cliente.

El Comercio (2015). Las empresas financieras y otras que emiten créditos de cualquier característica, el elemento más indispensable para ejecutar el desembolso, es percatarse de la ocupación exacta del cliente y de ese modo disminuir el riesgo o la impagabilidad del mismo.

En ese sentido tanto la educación del cliente como la labor que realiza son importantes analizarlas para evaluar a un cliente, ya sea de un banco u una institución educativa, ya que esta brindará un crédito educativo, no en efectivo pero si en un servicio retribuido.

2.2.1.2.3 Buenas relaciones afectivas del cliente.

Oliva; A.(2006). Las buenas relaciones que tengan los clientes de cualquier institución tanto en el hogar, ocupación laboral u otras, ejercen un pilar fundamental para el regreso de un crédito.

En otras palabras lo que quiere decir Oliva; A. (2006). Es que a mayor grado de aceptación familiar y relaciones afectivas en el lugar que trabaja por otro lado buenas relaciones con la institución, determina en gran manera la retribución a tiempo del servicio prestado u producto brindado.

2.2.1.2.4 Generación de confianza social.

Viñarás, M; (2013). La confianza es un valor intangible que influye en la toma de decisiones de los individuos y que en situaciones de crisis disminuye, debido a la inseguridad y los cambios asociados a esta situación; la comunicación cumple un papel importante para generar la confianza.

2.2.1.3 Concepto de factores culturales.

Es un factor tan importante en la cultura para el ser humano, por tanto esta actividad son humanas. Fanjul (2010): afirma que:

Las organizaciones que actúan de forma global deben, en primer lugar, aceptar la importancia que tienen los factores, y barreras, culturales, y deben desarrollar por tanto estrategias para afrontarlos. Una empresa, aunque no sea «global», pero que va a abordar o trabajar en un país con una cultura diferente a la de su propio país, debe hacer un esfuerzo para prepararse adecuadamente para afrontar las barreras culturales a las que se va a enfrentar, que pueden tener una incidencia importante su éxito o fracaso. (p.6)

En ese aspecto muchas instituciones han fracasado, por el mínimo estudio o la escasa importancia que se le da a los factores culturales. Algunos lugares étnicos poseen culturas ancestrales que muchas veces impiden o imponen una barrera frente a lo que se ofrece; por esa razón es necesario estudiar estos factores para estar a la vanguardia de las posibles trabas que imponga esta.

2.2.1.3.1 Cumplimiento de obligaciones con valores.

Delgado, Lima, Del Pilar y Rodriguez (2008) Los valores morales son aquellos que deben tener todas las personas, instituciones y cualquier actuación que quiera llamarse humana en el pleno sentido de la palabra. Esto exige que se consoliden valores tales como la responsabilidad, la solidaridad y la honestidad.

Al hacer un estudio de los valores que poseen nuestros clientes a través de la comparación de su historial crediticio con otras instituciones se determina, qué principios rigen en el cumplimiento de pagos al crédito. Y así aminoramos el riesgo crediticio.

2.2.1.3.2 Costumbre en pago de deudas.

El Comercio (2017). Para evitar el sobreendeudamiento, el Indecopi recomienda a los ciudadanos ser responsables y ordenados al momento de usar tarjetas de créditos y créditos personales. Elaborar un presupuesto mensual permite, identificar el dinero excedente para ejercer un gasto. Tomar en cuenta que se debe endeudar por un monto acorde con su capacidad de pago. Y de ese modo tener un adecuado pago de deudas ejercidas.

La costumbre en un pago de deudas, así como explica El Comercio (2017), se evalúa la capacidad de pago, por otra parte se observa a través de las anteriores costumbre de pago de deudas en otras instituciones. Este elemento evita aminorar los riesgos a incurrir.

2.2.1.3.3 Escaso acceso a la tecnología.

Díaz (2012). El mercado tecnológico crediticio y las facilidades de pago a través del mismo. Ha ayudado a miles de negocios a crecer paulatinamente, sin embargo, ajeno a esta realidad informática se encuentra una masa extensa de la población. Razón que limita la adquisición de créditos y el pago de los mismos.

Frente al estudio realizado por Díaz (2012), podemos opinar que: si bien es cierto la mayoría de la población conoce los medios informáticos y que ahora mediante el uso del internet se puede adquirir créditos y muchos productos más; existe del mismo modo muchas personas que no conocen de estos medios para acceder u cancelar un crédito. Es en este argumento donde se estudia cuál es el nivel de acceso a la tecnología que se encuentra el cliente.

2.2.1.3.4 Identificación con los símbolos del colegio.

Sánchez (2007). Cuando los individuos comparten las mismas categorías, tienden a identificarse y a desarrollar comportamientos y lecturas del mundo incluyente. Al contrario, cuando se encuentran con personas que piensan de manera opuesta, o que no representa sus valores y creencias, suelen generar procesos de diferenciación que se traducen en conductas y valoraciones excluyentes.

Sánchez (2007), en su estudio analiza la identificación de un individuo ante una característica o una conducta. Sin embargo podemos complementar a la investigación realizada. Toda institución natural o jurídica lo compone personas y las mismas se identifican con la propia institución. Ese es el hecho de que el análisis de este indicador ayuda en gran manera cuánto está identificado con la institución o con un símbolo de la misma.

2.2.2 Morosidad.

2.2.2.1 Concepto de 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)

El concepto de morosidad va más allá del simple hecho de retraso de la deuda ejercida, sino más bien trae consigo, riesgos del impago de estos. Por esta razón se analiza este aspecto para evitar que la empresa reduzca la capacidad de liquidez de la misma.

2.2.2.1.1 Criterios tributarios de provisión de cuentas incobrables respecto a la morosidad.

Solo si la deuda se encuentra vencida a su fecha de pago, y si se demuestra mediante el análisis periódico de deudas contraídas con otras entidades; además se demuestre la morosidad a través de documentos sustentatorios. Sunat (2016) afirma:

Para efectuar la provisión por deudas incobrables deberá considerarse las siguientes reglas:

1. El carácter de deuda incobrable o no deberá verificarse en el momento en que se efectúa la provisión contable.

2. Para efectuar la provisión por deudas incobrables se requiere:

a) Que la deuda se encuentre vencida y se demuestre la existencia de dificultades financieras del deudor que hagan previsible el riesgo de incobrabilidad, que podrán ser acreditadas mediante el análisis periódico de los créditos concedidos o por otros medios, o se demuestre la morosidad del deudor mediante la documentación que evidencie las gestiones de cobro luego del vencimiento de la deuda, o el protesto de documentos, o el inicio de procedimientos judiciales de cobranza, o en todo caso hayan transcurrido más de doce (12) meses desde la fecha de vencimiento de la obligación sin que ésta haya sido satisfecha; y

b) Que la provisión al cierre de cada ejercicio figure en el Libro de Inventarios y Balances en forma discriminada. (inciso i del artículo 37° de la Ley e inciso f del artículo 21° del Reglamento)

De ese modo se procederá a la respectiva provisión de deudas incobrables en este caso la morosidad de las cuentas.

Así como (González y García, 2012, p.3); Sunat (2016). Se anticipa ante los riesgos del no pago o el retraso e incumplimiento de la obligación contractual, brindando lineamientos y criterios para catalogar una cuenta incobrable.

2.2.2.2 Proceso crediticio.

Gestión (2016). Es la fase de aprobación, otorgamiento o admisión, en la cual se evalúa el riesgo, en una secuencia de intervención de personal comercial, de análisis y de dirección (aprobación individual o en comité). Se evalúa la capacidad y voluntad de pago del deudor, así como la necesidad eventual o calidad de las garantías, según la teoría. La capacidad es fácil de entender (que el cliente tenga los ingresos suficientes para pagar la

deuda) y la voluntad es más importante de lo que se suele creer, pues todos conocemos casos de gente que, teniendo los medios de pagar, busca no hacerlo, usando toda clase de trucos o lo que llamamos de manera coloquial mecidas.

2.2.2.2.1 Historial crediticio

Tabla 1

Tipos de Historial Crediticio

	¿Qué significa?	Consecuencia
Historial crediticio bueno	Una persona cuenta con antecedentes de pagos a tiempo de sus créditos y servicios.	Puede acceder a tarjetas de crédito, préstamos personales y créditos hipotecarios a una mejor tasa de interés y en menos tiempo.
Historial crediticio malo	Una persona cuenta con antecedentes de varios incumplimientos en sus pagos. La información negativa permanece en su informe durante seis años.	Obtener un crédito se vuelve más difícil, aumentan los requisitos y el trámite de aprobación lleva más tiempo. Las tasas de interés sobre los préstamos se elevan. Por ejemplo, una tasa del 12% de un crédito de 15 años llega hasta un 17% o más. El crédito puede ser directamente rechazado.
Sin historial crediticio	Una persona que nunca ha tenido una cuenta de ahorro, una tarjeta de crédito o ha pedido un préstamo.	Aunque no tener un historial en el mercado financiero es mejor que tener un récord negativo, acceder a un crédito también es difícil.

Fuente: Colegio Particular Simón Bolívar

2.2.2.2.2 Evaluación del cliente por su historial crediticio.

Responsable (2009). Los antecedentes crediticios son más importantes de lo que normalmente se cree. El historial de crédito, es la suma de los antecedentes crediticios de una persona, son una información relevante sobre su comportamiento comercial y es

sumamente utilizado. Un historial de crédito es un perfil financiero. Permite a las entidades financieras saber cómo ha manejado sus finanzas en el pasado.

2.2.2.2.3 Estudio y evaluación del cliente por su capacidad de pago.

Continental (2015). Afirma la capacidad de pago puede ser definida como nuestro potencial financiero para hacer frente a las cuotas o compromisos de pago derivados de la operación. Nuestra capacidad de pago viene definida por nuestra facilidad para generar recursos: la nómina, los rendimientos de actividades profesionales o empresariales, los rendimientos de activos financieros, las rentas de alquileres, en definitiva nuestros ingresos.

Tanto el historial crediticio como la capacidad de pago del cliente son pilares fundamentales para incurrir en el desembolso de efectivo o prestación de un servicio, ya que de ese modo se podrá conocer a la persona el pasado financiero que posee.

2.2.2.3 Políticas de morosidad.

Solutions (2009). Un segundo aspecto, también importante, es la utilidad de conocer la relación entre la morosidad y los factores macroeconómicos para estimar la correlación entre distintos tipos de activo de la cartera de crédito. El cálculo interno de correlaciones es uno de los mayores retos metodológicos en la construcción de modelos internos de capital económico pues es la base para la medición de la diversificación de la cartera de una Entidad. Al conocer estos aspectos se traza el otro paso, la generación de políticas para el tratamiento de la morosidad. Tales como, llamadas telefónicas, incentivos por el puntual pago del crédito, o reconocimientos públicos como el mejor cliente del año en cuanto a sus pagos.

2.2.2.3.1 Conocimiento de las políticas de recuperación de cuentas atrasadas.

Espino (2013). Afirma que primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

Frente al estudio de Espino (2013), hay que tener mucho cuidado al momento de permitir que la deuda se extienda por mucho tiempo, ya que surge la posibilidad que el cliente niegue poseer dicha deuda. Por esa razón es necesario que el área financiera maneje a la perfección las políticas de recuperación de estas cuentas, evitando litigios judiciales, ya que estos sucesos desprestigian a la institución.

2.2.2.3.2 Conocimiento de las políticas para la clasificación como cliente moroso.

Miranda (2009). Afirma las cuentas incobrables, difíciles de recuperar deben ser tratadas o consideradas como un gasto. Este gasto de acuerdo con la mayoría de las legislaciones de los diferentes países es deducible, para efectos del pago del impuesto sobre la renta o, impuesto a las utilidades. En cada caso será necesario revisar la respectiva legislación, para conocer las condiciones existentes en cada país, y los porcentajes deducibles permitidos.

Frente a esta investigación resultaría muy factible si la legislación permite que las cuentas que ya se provisionaron por mucho tiempo en concepto de impagadas se torne a la deducción del impuesto a la renta u contemplarse en las cuentas de los gastos si es la posibilidad.

2.2.2.3.3 Políticas de crédito.

Según Córdova (2012). Afirma que las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización constituyen las influencias principales en el nivel de cuentas

por cobrar de la organización. Las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia.” pág. 205.

Ante la investigación de Córdova (2012), las políticas que la institución imponga se relacionan con el producto o el servicio, en su fijación de precio. En esa base podemos opinar que las políticas de crédito serán las bases para mantener un adecuado nivel de pago de parte de los clientes.

2.3 Base bíblica/filosófica

2.3.1 Bases bíblicas.

Sin lugar a dudas la mayoría de personas con excepto de algunos, recurren a la obtención de un préstamo para disminuir una necesidad presente, sin embargo en la biblia en el libro de Hebreos capítulo 13 versículo 5 aconseja: “Sean vuestras costumbres sin avaricia, contentos con lo que tenéis ahora; porque él dijo: No te desamparare, ni te dejaré” (Reyna y Valera, p, 890). Dicho de otro modo, no tener amor al dinero.

Cada ser humano es un ser que tenemos necesidades para sobrevivir, para ellos muchas personas recurren a financiamientos o empréstitos. Así mismo en la biblia en el libro de Romanos capítulo 13 versículo 7 menciona: “paguen a todos lo que deben: al que impuesto, impuesto; al que respeto, respeto; al que honra, honra” (Reina y Valera, 1960, p, 833). Nos quiere decir, así como nos empréstaron, tenemos la responsabilidad de pagar, para no tener cuentas morosas.

Sí, tus ingresos son menores al empréstito que vas a realizar, es mejor que no te endeudes, la biblia nos menciona en Eclesiastés capítulo 5 versículo 5 “Mejor es que no prometas, y no que prometas y no cumplas.” (Reina y Valera, 1960, p, 506). Esto nos quiere decir que debemos analizar si vamos a pagar; para no quedar mal no prometas.

Hoy en día muchas personas, tienen muchas dificultades por causas de emprestamos, porque no arreglan sus deudas a tiempo. Así mismo en el Salmo capítulo 112 versículo 5 aconseja: “El hombre de bien tiene misericordia, y presta; gobierna sus asuntos con juicio” (Reina y Valera, 1960)

Para una mejor decisión de inversión, se tiene que evaluar el riesgo, así evitar la pérdida de una manera tan importante. Si vemos el riesgo es algo cultural, que pude involucrar a toda la entidad como tal, pero si contamos con un diseño gerencial basado en el manejo del riesgo, nos permitirá actuar de una manera anticipada para tener que enfrentar a los riesgos. En Mateo capítulo 25 versículo 20 al 25 nos menciona “(...) señor, cinco talentos me entregaste; aquí tienes, he ganado otros cinco sobre ellos. (...) por lo cual tuve miedo, y fui y escondí tu talento en la tierra; aquí tienes lo que es tu yo” (Reina y Valera, 1960)

Todas la personas anhelamos tener éxito, solo las personas excéntricas no quieren tener éxito; al perezoso se reducen el nivel de lo que quiere alcanzar; para tener que alcanzar lo que uno anhela se tiene que trabajar arduamente. En Proverbios capítulo 21 versículo 25 menciona “El deseo del perezoso le mata, porque sus manos no quieren trabajar” (Reina y Valera, 1960)

En el libro de Daniel en el primer capítulo 1 nos muestra de cuatro jóvenes que fueron trasportados a una cultura distinta, por una nación conquista, Babilonia. Fueron escogidos por ser “muchachos en quienes no hubiese tacha alguna, de buen parecer, enseñados en toda sabiduría, sabios en ciencia y de buen entendimiento, e idóneos para estar en el palacio del rey, y que les enseñe las letras y la lengua de los Caldeos” (Reina y Valera, 1960) La sabiduría y el discernimiento es de mucha ayuda para cada uno de vosotros.

Todo cliente, trabajador, representante de una empresa, cada quien cumple una función muy importante, para que así pueda funcionar en unidad. Romanos lo confirma en el capítulo 12 versículo 4 y 5 “porque así como el cuerpo tiene muchos miembros, pero no todos los miembros tienen la misma función, así nosotros, siendo muchos, somos un cuerpo en Cristo, y todos vínculos los unos de los otros” (Reina y Valera, 1960).

En este mundo en el cual vivimos se mueve a base de políticas y una de ellas era ceder el tributo porque de ese modo habría mucho más desarrollo de un país. Jesús mismo dijo en Mateo capítulo 22 versículo 19 al 22 “Mostradme la moneda del tributo. Y ellos le presentaron un denario. Entonces les dijo: ¿de quien es esta imagen y la inscripción? Le dijeron: de César. Y les dijo: Dad, pues, a César lo que es de César y a Dios lo que es de Dios (...)” (Reina y Valera, 1960)

La justicia siempre debe marchar en pos de la integridad por esa misma razón de que este mundo ya no posee principios éticos en el mundo de negocios y relaciones interpersonales, en la cual cada trabajador de una compañía debe hacer conciencia de obedecer los principios de Dios. En el libro de Levítico capítulo 19 versículo 35 al 36, nos aconseja “No hagáis injusticia en Juicio, en medida de tierra, en peso ni en otra medida. Balanzas justas, pesas justas y medidas justas tendréis (...)” (Reina y Valera, 1960, p.109) No hemos de escoger y elegir nuestro deber, sino que debe aspirar la voluntad de Dios.

Afirmar lo dicho con nuestras palabras y cumplimos con nuestras promesas, demuestra sabiduría, conciencia; en Proverbios capítulo 16 versículo 16 menciona “Mejor es adquirir sabiduría que oro preciado, y adquirir inteligencia vale más que la plata” (Reina y Valera, 1960)

Toda institución, empresa, debe tratar de la mejor manera a los trabajadores así mismo deben gozar de una remuneración y sus beneficios, porque sería algo injusto presionar a

los trabajadores dándoles un trato pésimo es más no pagándoles o reteniendo su salario; gracias a los trabajadores se obtiene los beneficios. En Levítico capítulo 19 versículo 13 nos aconseja “No oprimirás a tu prójimo, ni le robarás. No retendrás el salario del jornalero en tu casa hasta mañana” (Reina y Valera, 1960)

Las deudas no se deben dejar pasar por mucho tiempo designado, porque se puede convertir un fraude de la peor clase y se presenta como irresponsable ante la persona. La afirmación del apóstol Pablo en Romanos Capítulo 13 versículo 8 nos aconseja “No debáis a nadie a nadie nada, sino amaros unos a otros; porque el que ama al prójimo, ha cumplido la ley” (Reina y Valera, 1960)

2.3.3 Bases filosóficas.

La estructura financiera de una empresa es relevante en las decisiones de producción, inversión y financiamiento; al adquirir una deuda, prestamistas y prestatarios están conscientes de que su viabilidad depende de que el valor de la producción, permita pagar los costos de producción y contar con un excedente para cubrir el pago de la deuda o habilitar su refinanciamiento. (Rodríguez , 2011).

Decídase a no incurrir nunca más en otra deuda. Niéguese mil cosas antes que endeudarse. Durante toda su vida. Se ha estado metiendo en deudas. Evítelo como evitaría la viruela. (Harmon, 1971).

A fin de que nuestras escuelas cumplan noblemente el propósito para el cual fueron establecidas, debieran estar libres de deudas. No se las debiera dejar llevar la carga de pagar intereses. Debería tener tal dominio del lenguaje que pudiese expresar claramente la importancia de la debida administración de nuestras escuelas. (Harmon, 1975).

Son muchísimos los que no se han educado de modo que puedan mantener sus gastos dentro de los límites de sus entradas. No aprenden a adaptarse a las circunstancias, y vez tras vez piden dinero prestado y se abruman de deudas, por lo que se desaniman y

descorazonan (...). El dinero derrochado en golosinas inútiles podría dedicarse a aumentar las comodidades y conveniencias del hogar. (Harmon, 1959, p. 68)

El dinero que los jóvenes obtengan con muy poco esfuerzo no será apreciado. Algunos tienen que ganarlo trabajando arduamente y con privaciones. Pero ¡cuánto más seguro están los jóvenes que saben exactamente de dónde proviene el dinero que gastan, que saben lo que cuestan sus ropas y sus alimentos, así como lo que se requiere para comprar una casa! (Harmon, 1967, p.199)

Entre los alumnos de nuestras escuelas hay quienes tienen preciosos talentos, y debe enseñárseles a usar estos talentos. (...) deben ser dirigidas de tal manera que los maestros y estudiantes se vuelvan cada vez más eficientes. Poniendo fielmente el uso práctico aquello que han aprendido, aumentarán su capacidad de usar el conocimiento. (Harmon, 1913)

Harmon (1995) afirma que. “La obra de los colegios y escuelas preparatorias deben ser fortalecidas cada año tras año”. (p.316)

2.4 Marco conceptual o términos

2.4.1 Instituciones educativas privadas.

Son centros educativos independientes del estado, con autonomía propia haciéndose responsables de los riesgos. Cámere (2012) afirma. “La institución educativa privada, brinda servicios con un costo definido; pagados directamente por el padre de familia. Asimismo el control de las mismas está gestionada en manos de particulares” (p.1). Es por ello que se le las instituciones privadas son conocidas como exclusivos y elitistas, y los colegio públicos como social y humanitarios.

2.4.2 Dificultad de pago.

La dificultad de pago es una situación de insolvencia económica al momento de hacer frente a una obligación comercial o financiera. Fornero (2012) afirma. “se considera que una

empresa o un individuo enfrenta dificultades financieras cuando no pueden atender la totalidad de los compromisos de pago de un modo regular” (p.12). Es por esa razón que al enfrentar tales situaciones; la institución debería evaluar la manifestación del cliente frente a su ambiente económico.

2.4.3 Proceso crediticio.

Son pasos a seguir para obtener un crédito, iniciando con el crédito para luego evaluar la situación de acuerdo con las políticas, finalmente proceder al seguimiento y recuperación del crédito otorgado. Lozano (2011) afirma. “El proceso crediticio se compone de de cinco fases: Planificación, promoción, evaluación, aprobación, recuperación”. (p.1). Respecto a ello: planificación implica análisis de crédito; promoción lo constituye las visitas de oferta de productos a clientes potenciales o recurrentes, para lo cual debería ir con todo las herramientas necesarias; evaluación, comprende el levantamiento de información de la unidad económica, la recuperación es la visita a los clientes en mora y aprobación es la sustentación de la operación crediticia ante el comité de créditos.

2.4.4 Desconocimientos de pagos.

Se da debido al mal manejo de la información o cruce de información, ya sea respecto a las fechas de cancelación o cronograma de pago, desconocimiento del número o veces que se debe efectuar la cancelación y del monto a cancelar cada vez. Balcázar (2014) afirma. “El poco conocimiento de los procesos para cancelar una obligación por parte de los clientes, genera una situación que afecta directamente a la recaudación de las cuentas por cobrar”. (p.8). Frente a ello, se puede decir que es necesario que los clientes se relacionen directamente con todo el procedimiento para cancelar sus deudas.

2.4.5 Factores.

Son recapitulaciones que condicionan una situación convirtiéndose en causantes de evolución o transformación de los hechos; son los que contribuyen a que se obtengan

determinados resultados. Lancha (2015) afirma. “Los factores también llamados; agrupación de elementos condicionantes que contribuyen a lograr un resultado esperado, empleando ciertos criterios de medición”. (p.3-5). Así mismo se puede decir que son agrupaciones de supuestos que llevan a cabo la generación de hipótesis para su pronta verificación.

2.4.5.1 Factor económico.

Al transcurrir la historia el ser humano estuvo ligado con la producción económica, la misma que se relaciona con el trabajo colectivo y social, además intervienen grupos de personas y la naturaleza; esta producción económica permite obtener ingresos y generar gastos, los cuales definirán el estatus económico al que pertenece dentro de la sociedad. Montenegro (2015) afirma. “Entre los factores económicos tenemos los permanentes, los temporales y los de ámbito internacional, existen factores de influencia en funcionamiento y desarrollo, los cuales son determinantes en la economía de una institución o país”. (p.4-6). En tal sentido los factores económicos influyen cualitativa y cuantitativamente en ámbitos dinerarios.

2.4.5.2 Factor social.

Se refiere a las actividades, deseos, expectativas, grados de inteligencia y educación de las personas de una determinada sociedad. Sanchez (2011) sostiene. “Los factores sociales son elementos o situaciones que afectan a los seres humanos en conjunto, sea en el lugar y en el espacio en el que se encuentren”. (p.8). Frente a este comentario emitido por Sanchez se puede expresar que los factores sociales contribuyen a la construcción de un hecho a lo que las personas persiguen.

2.4.5.3 Factor cultural.

Se conforma con las actitudes reflejadas hacia el exterior mediante las costumbres o actitudes que se muestra antes las diversas situaciones que se presenten día a día; para dar un cambio a nivel de cultura es necesario reestructurar la escala de valores, dirigiéndola hacia un sentido de solidaridad tanto con personas y la sociedad. Fanjul (2010) sostiene. “El factor cultural es aquello que afecta la actividad exterior de la empresa”. (p.1). Así mismo se puede decir que influyen en las acciones de los hombres, en su proceso de desarrollo.

2.4.5 Relación.

Conexión o enlace entre dos términos de una misma oración en el mismo contexto. Así mismo es la dependencia que existe entre dos seres o instituciones que se entrelazan entre sí. Labourdette (2007) afirma. “Relación es la un trato o unión existente entre dos personas o dos instituciones; tanto comerciales, laborales o parentesco”. (p.4). Por otra parte se puede afirmar que llega a ser un pacto susceptible a un cambio de estado.

2.4.6 Mora.

Retraso en el pago de una obligación que genera un devengo de intereses ante la deuda pactada. Chacon (2014). “Considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable (...) no supone un incumplimiento definitivo de la obligación de pago, sino simplemente un cumplimiento tardío de la obligación”. (p.2). Así mismo podemos decir al cumplimiento tardío de pago, se genera intereses de mora; cobradas de acuerdo a las políticas establecidas por las instituciones.

2.4.7 Morosidad.

Es la imposibilidad de cumplir con lo exigido por ley o una obligación contraída previamente este término se usa cuando el deudor no paga el capital o interés o incumple obligaciones financieras. Según Gonzáles y Rodrigo (2011). Expresan. “La morosidad pasa

a ser una de las principales preocupaciones de la empresa”. (p. 1). Así mismo podemos decir que la morosidad, pasa hacer una estimación de cuentas de cobranza dudosa.

Capítulo III

Metodología

3.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio para esta investigación es correlacional. Hernández, Fernández y Baptista (2014) Menciona que este tipo de investigación tiene como objetivo determinar la relación o grado de asociación que exista entre dos o más variables en una muestra. En algunas ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero a menudo se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de éstas, y después se cuantifican, analizan y establecen las vinculaciones.

El estudio es correlacional ya que busca conocer la relación de los factores con la morosidad del Colegio Simón Bolívar, teniendo como variables a:

X: Factores socio-económicos

Y: Morosidad

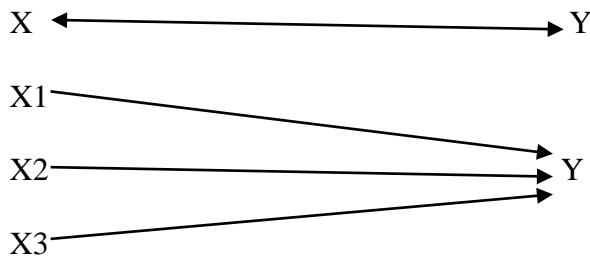
3.2 Diseño de investigación

Hernández et al. (2014) Manifiesta que para este tipo de investigación se utiliza un diseño no experimental ya que es un estudio que se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos, asimismo considera la siguiente manera de clasificar la investigación: por su dimensión temporal o el número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos. Algunas ocasiones la investigación se centra en:

- a) Analizar cuál es el nivel o modalidad de una o diversas variables en un momento dado.
- b) Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
- c) Determinar o ubicar cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento.

Dentro de esa perspectiva es que la investigación es de diseño no experimental debido a que se analizaran las variables en un momento dado es decir en un punto del tiempo y ubicando la relación de las variables X, Y.

El diseño de investigación que corresponde se resume en el siguiente esquema:



Donde:

X, Y= Variables

X1: Análisis dimensión 1

X2: Análisis dimensión 2

X3: Análisis dimensión 3

X \longleftrightarrow Y= Grado de relación existente entre variable 1 con variable 2

3.3 Hipótesis

3.3.1 Identificación de variables.

Factores socio-económicos -----X

Morosidad-----Y

3.3.2 Hipótesis general.

Los factores socio-económicos tienen una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.

3.3.3 Hipótesis específicas.

El factor económico tiene una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.

El factor social tiene una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.

El factor cultural tiene una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.

3.3.4 Operacionalización de variables.

Tabla 2

Matriz de variables

TEMA/ OBJETO DE ESTUDIO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Factores socio-económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto - San Martín 2016.	FACTORES SOCIO-ECONÓMICOS	FACTOR ECONÓMICO	Percepción de ingresos económicos buenos Percepción de gastos mensuales elevados Presupuesto de ingresos y egresos eficientes Reserva de efectivo para gastos extraordinarios
		FACTOR SOCIAL	Nivel de educación del cliente aceptable Ocupación del cliente aceptable Buenas relaciones afectivas Generación de confianza social
		FACTOR CULTURAL	Cumplimiento de obligaciones con valores Costumbre en pago de deudas Escaso acceso a la tecnología Identificación con los símbolos del colegio
	MOROSIDAD	PROCESO CREDITICIO	Evaluación del cliente Historial crediticio Información personal del cliente Capacidad de pago
		POLÍTICAS DE MOROSIDAD	Políticas de recuperación Políticas de clasificación de clientes morosos Políticas de castigo de cuentas Políticas de créditos

Fuente: Elaboración propia

3.4. Población y muestra

3.4.1 Delimitación Espacial y Temporal.

3.4.1.1 Delimitación Espacial.

La presente investigación titulada “Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del Colegio Simón Bolívar, Tarapoto, San Martín, se desarrolló en la ciudad de Tarapoto, región San Martín del periodo 2016.

3.4.1.2 Delimitación Temporal.

Esta investigación se desarrolló durante 14 meses desde el mes de marzo del año 2016 hasta el mes de abril del año 2017. En la ciudad de Tarapoto, departamento San Martín.

3.4.2 Delimitación de la Población y muestra.

3.4.2.1 Delimitación de la Población.

La población de la presente investigación estuvo constituida por responsables financieros morosos del colegio Simón Bolívar que son en total 300, dicha información es proporcionada por el área financiera del Colegio Simón Bolívar.

3.4.2.2 Delimitación de la Muestra.

La población objeto es de: 300 clientes morosos

Muestra:

a: Grado de confianza= 95%

z: Nivel de confianza = 1.96

p: Proporción de la población: 0.50

q: $1-p = 0.50$

E: Es el error máximo de la población = 5%

N: Tamaño de la población = 300

n: Tamaño de muestra= ¿?

Fórmula para el cálculo de la muestra en poblaciones finitas

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Reemplazo en la fórmula:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50 \cdot 300}{0.05^2 \cdot (300 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 300}{(0.0025 \cdot 299) + (3.8416 \cdot 0.25)}$$

$$n = \frac{288.312}{0.7475 + 0.9604} = \frac{288.312}{1.7079} = 168.81$$

n= 169

La muestra fue de 169 responsables financieros del Colegio Simón Bolívar.

3.5 Plan del procesamiento de datos

3.5.1 Diseño del instrumento de investigación.

En la presente investigación se utilizó el método llamado cuestionario, ya que se llevó a cabo entrevistas personales y directas con el público muestral. Para demostrar y comprobar la hipótesis se utilizará el examen interrogatorio “cuestionario”. Además se utilizó una guía de instrumento no estructurada.

Esto comprenderá un conjunto de preguntas para medir las variables de estudio. Se utilizó una guía de análisis de texto con 20 indicadores sobre las 5 dimensiones de

claridad, congruencia, contenido y dominio. La primera dimensión cuenta con cuatro indicadores, la segunda dimensión con cuatro ítems, la tercera dimensión con cuatro ítems, la cuarta dimensión con cuatro ítems, y la quinta dimensión con cuatro ítems. Por otro lado la guía de entrevista del instrumento no estructurada, cuenta con 6 interrogantes dirigidas a los responsables del colegio.

3.5.2 Técnicas de recolección de datos.

La recolección de datos se realizó de manera personalizada a cada cliente que tenía morosidad, dato extraído del área financiera del colegio. Por otro lado cada encuesta se llenaba de acuerdo a la información proporcionada por dichos responsables. Respecto a la guía de instrumento no estructurada, se realizó de manera personalizada a los responsables de las áreas competentes.

3.5.3 Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

La técnica para el procesamiento y análisis de los datos utilizados fueron: el paquete estadístico SPSS versión 22 Español, herramienta que nos permitió procesar y analizar los datos y determinar la relación de los factores con la morosidad en el Colegio Simón Bolívar, así mismo con los programas de Microsoft Excel, Microsoft Word. Así mismo para la medición de los resultados e interpretación de los mismos; se utilizó el rango de medida, impuesta por Sampiere (2014):

- 0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
- 0.75 = Correlación negativa considerable.
- 0.50 = Correlación negativa media.
- 0.25 = Correlación negativa débil.
- 0.10 = Correlación negativa muy débil.
- 0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
- +0.10 = Correlación positiva muy débil.
- +0.25 = Correlación positiva débil.
- +0.50 = Correlación positiva media.
- +0.75 = Correlación positiva considerable.

+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

+1.00 = Correlación positiva perfecta (“A mayor X, mayor Y” o “a menor X, menor Y”, de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Capítulo IV

Resultado y discusiones

4.1 Fiabilidad del instrumento de investigación

4.1.1 Fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

En la presente tabla se muestra el grado de confiabilidad.

Tabla 3

Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
83.50%	20

Según la tabla 3, denominamos estadísticos de fiabilidad, muestra los resultados que, a través de un análisis individual de los ítems, pertenecientes a las dimensiones de las variables de estudio, muestran que el conjunto de ítems tiene confiabilidad del 83.5%.

4.1.2 Validación por juicio de expertos.

4.1.2.1 Instrumento de recolección de datos.

Se utilizó una guía de análisis de texto con 20 indicadores sobre las 5 dimensiones de claridad, congruencia, contenido y dominio. La primera dimensión cuenta con cuatro (4) indicadores, la segunda dimensión con cuatro (4) ítems, la tercera dimensión con 4 ítems, la cuarta dimensión con cuatro (4) ítems, y la quinta con cuatro (4) ítems.

4.1.2.2.1 Validación con el coeficiente V de Aiken.

Los resultados de la evaluación de cada experto se utilizaron para realizar un análisis de validación aplicando la técnica de V de Aiken la cual mide el grado en que los ítems que constituye el instrumento tienen el dominio del contenido que se mide (Escurra M., 1980).

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

Figura 1: Formula de V de Aiken

Dónde:

S = la sumatoria de si

si = valor asignado por el juez i

n = número de jueces

c = número de valores de la escala de valoración

Tabla 4

Resultado de la V de Aiken

Dimensión	V de Aiken
Dimensión 1	0.93
Dimensión 2	0.93
Dimensión 3	0.94
Dimensión 4	0.91
Dimensión 5	0.89
Total	0.9175

Fuente: Elaboración propia

4.2 Información general de los clientes

Aquí presentamos la información demográfica de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto San Martín 2016, que consta de género, edad, estado civil, religión, procedencia grado de instrucción de los comerciantes. Además, en la parte final presentamos su interpretación.

Tabla 5

Información Demográfica

Género del encuestado	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	68	40%
Femenino	101	60%
Total	169	100%
Edad del encuestado		
Menos de 22 años	4	2%
22 – 27 años	20	12%
28 – 33 años	56	33%
34 – 39 años	45	27%
40 – 45 años	12	7%
46 – 51 años	22	13%
Más de 58	10	6%
Total	169	100%
Estado civil		
Casado	117	69%
Soltero	30	18%
Divorciado	12	7%
Conviviente	10	6%
Total	169	100%
Religión del encuestado		
Católico	130	77%
Protestante	39	23%
Total	169	100%
Grado de instrucción		
Primaria	15	9%
Secundaria	35	21%
Superior	119	70%
Total	169	100%
Procedencia del encuestado		
Costa	54	32%
Sierra	29	17%
Selva	86	51%
Total	169	100%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con esta tabla, las variables demográficas trabajadas en el presente estudio fueron: el género, edad del encuestado, estado civil, religión, y procedencia del

encuestado. Se trabajó con una población muestral de 169 personas. La muestra estuvo constituida por un 40 % de clientes varones y otro 60 % de mujeres.

La edad se ubica de menos de 22 años un 2%, los sigue de 22 a 27 años con un 12%, de 28 a 33 años un 33%, de 34 a 39 años 27%, de 40 a 45 años 7%, de 46 a 51 años en un 13% y los que tienen más de 58 años alcanzó un 6%.

Se observa, con respecto al estado civil de los encuestados, el 69% es de condición casada, el 18% de condición soltera, el 7% de condición divorciada y el 6% de condición conviviente. Sobre la religión que profesan, el 77% de encuestados son católicos y solo un 23% de los mismos son protestantes.

Se observa, en relación al grado de instrucción que presentan las personas encuestadas, los porcentajes son de 9%, 21% y 70% los mismos que pertenecen al nivel primario, secundario y superior respectivamente.

Acerca de la procedencia de los encuestados, el 32% de los encuestados son de la costa, el 17% son de la sierra y un 51% son de la selva.

4.3 Prueba de hipótesis

Los cuatro modelos a los que recurre en este espacio de la prueba de hipótesis, corresponden a los modelos estadísticos generados especialmente para la explicación y la precisión de los procedimientos pedagógicos desde el punto de vista de los parámetros estadísticos. Teniendo en cuenta el objetivo específico de la investigación.

4.3.1 Modelo 1: Factor económico y su relación con la morosidad.

Los cuatro modelos a los que recurre en este espacio de la prueba de hipótesis, corresponden a los modelos estadísticos generados especialmente para la explicación y la precisión de los procedimientos pedagógicos desde el punto de vista de los parámetros estadísticos. Teniendo en cuenta el objetivo específico de la investigación.

4.3.1.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{X_1X_2X_3Y_1} = 0$$

H₀: Entre la dimensión de la variable X (Factores): “Factor económico” y la variable Y: Morosidad existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{X_1X_2X_3X_4Y_1} \neq 0$$

H₁: Entre la dimensión de la variable X (Factores): “Factor económico, y la variable Y: Morosidad existe una correlación diferente de cero.

4.3.1.1.1 Criterios de decisión.

Si signo $< \alpha$ se rechaza H₀

Si signo $> \alpha$ se acepta H₀

4.3.1.1.2 Análisis del modelo.

El análisis se realiza mediante las tablas (resumen del modelo, Anova, coeficiente) y luego su interpretación de la relación del factor económico con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto San Martín 2016.

Tabla 6

Resumen del modelo 1

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,602 ^a	.285	.201	1.820

a. Variables predictoras: (Constante), Factor económico.

Según la tabla 6, denominado *Resumen del modelo*, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de la variable X: “Factor

económico”, y la variable Y: Morosidad es 60.2% (R=0.602); indicando una correlación superior de la media (0.5).

Tabla 7

ANOVA del modelo 1

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	24.64	4	12.32	5.123	,017 ^b
	Residual	88.82	37	44,411		
	Total	92.04	40			

a. Variable dependiente: Morosidad

b. Variables predictoras: (Constante), Factor económico.

De acuerdo con la tabla 7, se observa que el valor de Fisher-snedecor es de 5.123 (F= 5.123) con 4 grados de libertad, lo que se traduce que entre la dimensión de la variable X: “Factor económico”, y la dimensión Y: Morosidad sí existe correlación.

Tabla 8

Coefficientes^a del Modelo 1

		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
		B	Error est.	Beta	T	
1	(Constante)	11.523	2.523		4.167	.000
	Factor económico	0.543	.143	0.543	1.452	.189

a. Variable dependiente: Morosidad

Según la tabla 8, la ecuación del modelo resultante es la morosidad ($Y = 11.523$) – factor económico ($0.54 X_1$); esta ecuación aporta a la explicación de la variable Y morosidad relacionada con la variable X.

El modelo explica un 60.2 % ($R = 0.602$, tabla 6) de relación de la variable X (factor económico) y la variable Y (morosidad); es decir, en esta oportunidad el valor de coeficiente que alcanza la dimensión X_1 es de un $B = 0.54$, indicando que a mayor percepción de ingresos económicos, reducción de gastos mensuales, presupuesto de ingresos y egresos y reserva de efectivo para gastos extraordinarios, menor será el grado de morosidad. Pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo supera al valor de alfa; en efecto: factor económico, signo = $0.54 > \alpha = 0.05$.

4.3.2 Modelo 2: Factor social y su relación con la morosidad.

4.3.2.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{X_1 X_2 X_3 Y_2} = 0$$

H_0 : Entre las dimensiones de la variable X (Factores): “Factor social” y la variable Y: morosidad existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{X_1 X_2 X_3 Y_2} \neq 0$$

H_1 : Entre las dimensión de la variable X (Factores): “Factor social” y la variable Y: morosidad existe una correlación diferente de cero.

4.3.2.1.1 Criterios de decisión.

Si signo $< \alpha$ se rechaza H_0

Si signo $> \alpha$ se acepta H_0

4.3.2.1.2 Análisis del modelo

El análisis se realiza mediante las tablas (resumen del modelo, Anova, coeficiente) y luego su interpretación de la relación del factor social y la morosidad del colegio Simón Bolívar, Tarapoto 2016.

Tabla 9

Resumen del modelo 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
2	,544 ^a	.212	.147	1.946

a. Variables predictoras: (Constante), Factor social.

Según la tabla 9, denominado Resumen del modelo 2, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de la variable X Factores: “Factor social”, y la variable Y: morosidad es 54% (R= 0.544); indicando una correlación superior a la media (0.5).

Tabla 10

ANOVA del modelo 2

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	36.701	4	12.234	3.435	,034 ^b
	Residual	96.27	36	3.785		
	Total	172.975	39			

a. Variable dependiente: morosidad

b. Variables predictoras: (Constante), Factor social.

De acuerdo con la tabla 10, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 3.435 (F= 3.435) con 4 grados de libertad, lo que se traduce que la dimensión (factor social) de la variable X: y la variable Y: morosidad; si tienen una relación.

Tabla 11

Coefficiente del modelo 2

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig
	B	Error Estándar	Beta	t	
(Constante)	9.983	3.242		3.061	.004
2 Social	.062	.150	.062	.317	.821

a. Variable dependiente: morosidad

Según la tabla 11, la ecuación del modelo es morosidad ($Y = 9.983 - 0.062 X_1$); esta ecuación aporta a la explicación de la variable “Y” morosidad relacionada con la variable X.

El modelo explica un 54.4 % ($R = 0.544$, tabla 9) de relación de la variable X (factor social) y la variable Y (morosidad); es decir, el coeficiente que alcanza la dimensión X2 es de un $B = 0.62$, indicando que a mayor nivel de educación de los clientes, una ocupación laboral aceptable, con buenas relaciones afectivas y una generación de confianza social, menor será el grado de morosidad en la institución. Pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo supera al valor de alfa; en efecto: factor social, $\text{signo} = 0.821 < \alpha = 0.05$.

4.3.3 Modelo 3: Factor cultural y su relación con la morosidad.

4.3.2.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{X_1 X_2 X_3 Y_2} = 0$$

H₀: Entre las dimensiones de la variable X (Factores): “Factor cultural” y la variable Y: morosidad existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{X_1X_2X_3Y_2} \neq 0$$

H₁: Entre las dimensión de la variable X (Factores): “Factor cultural” y la variable Y: morosidad existe una correlación diferente de cero.

4.3.2.1.1 Criterios de decisión.

Si signo $< \alpha$ se rechaza H₀

Si signo $> \alpha$ se acepta H₀

4.3.2.1.2 Análisis del modelo

El análisis se realiza mediante las tablas (resumen del modelo, Anova, coeficiente) y luego su interpretación de la relación del factor cultural y la morosidad del colegio Simón Bolívar, Tarapoto 2016.

Tabla 12

Resumen del modelo 3

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
3	,535 ^a	.213	.147	1.543

a. Variables predictoras: (Constante), Factor cultural.

Según la tabla 12, denominado Resumen del modelo 3, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la dimensión de la variable X Factores: “Factor cultural”, y la variable Y: morosidad es 53% (R= 0.535); indicando una correlación superior a la media (0.5).

Tabla 13

ANOVA del modelo 3

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
3	Regresión	32.701	3	12.234	3.43	,56 ^b
	Residual	126.27	42	3.785		
	Total	141.97	45			

a. Variable dependiente: morosidad

b. Variables predictoras: (Constante), Factor cultural.

De acuerdo con la tabla 13, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 3.43 (F= 3.43) con 3 grados de libertad, lo que se traduce que la dimensión (factor cultural) de la variable X: y la variable Y: morosidad; si tienen una relación.

Tabla 14

Coefficiente del modelo 3

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error Estándar	Beta	t	
(Constante)	9.321	3.242		2.061	.074
3					
Cultural	.056	.150	.056	.317	.234

a. Variable dependiente: morosidad

Según la tabla 14, la ecuación del modelo es morosidad (Y= 9.321) – factor cultural (0.164 X1); esta ecuación aporta a la explicación de la variable “Y” morosidad relacionada con la variable X.

El modelo explica un 54.4 % (R =0.535, tabla 12) de relación de la variable X (factor cultural) y la variable Y (morosidad); es decir, el coeficiente que alcanza la dimensión X3 es de un B= 0.56, indicando que a mayor cumplimiento de obligaciones

con valores, costumbre en pago de deudas, y mayor identificación de los clientes con los símbolos del colegio, menor será el índice de morosidad. Pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo supera al valor de alfa; en efecto: factor cultural, signo = 0.234 < $\alpha = 0.05$.

4.3.3 Modelo 3: Factores y su relación con la morosidad.

Los cuatro modelos a los que recurre en este espacio de la prueba de hipótesis, corresponden a los modelos estadísticos generados especialmente para la explicación y la precisión de los procedimientos pedagógicos desde el punto de vista de los parámetros estadísticos.

4.3.3.1 Formulación de las hipótesis estadísticas.

$$H_0: R_{xy} = 0$$

H_0 : Entre la variable X factores y la variable Y morosidad: existe una correlación igual a cero.

$$H_1: R_{xy} \neq 0$$

H_1 : Entre la variable X factores y la variable Y morosidad existe una correlación diferente de cero.

4.3.3.1.1 Criterios de decisión.

Si signo < α se rechaza H_0

Si signo > α se acepta H_0

4.3.3.1.2 Análisis del modelo.

Tabla 15

Resumen del modelo 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,594 ^a	.078	.053	3.313

a. Variables predictoras: (Constante), Factores

Según la tabla 15, denominado *Resumen del modelo 4*, podemos observar que el valor del coeficiente de correlación que existe entre la variable X factores y la variable Y morosidad es 59.4% (R= 0.594); indicando una correlación alta.

Tabla 16

ANOVA del Modelo 4

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	59.501	4	59.501	4.199	,082 ^b
	Residual	706.899	38	18.603		
	Total	766.400	39			

a. Variable dependiente: Morosidad

b. Variables predictoras: (Constante), Factores

De acuerdo con el tabla 16, se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 4.199 (F= 4.199) con 4 grado de libertad, lo que se traduce que la variable X factores y la variable Y: morosidad sí existe una correlación.

Tabla 17

Coeficientes del modelo 4

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
		B	Error típ.	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	23.971	6.038		3.970	.000
	Factores	.064	.166	.064	1.788	.094

a. Variable dependiente: Morosidad

Según la tabla 17, la ecuación del modelo resultante es desconocimiento de pagos ($Y = 23.971 + \text{factores} (0.64X)$); esta ecuación aporta a la explicación de la variable X. El modelo explica un 59.4 % ($R^2 = 0.78$) de relación de la variable Y. El coeficiente de variable X: factores es $B = 0.64$, indicando que esta variable explica totalmente los factores. En resumen los factores explican fuertemente la morosidad, pues se acepta la hipótesis nula, esto es, el valor de signo es mayor al valor de alfa; en efecto, $\text{signo} = 0.094 < \alpha = 0.05$.

Tabla 18

Relación de los Factores con las dimensiones de la morosidad.

Relación de las dimensiones con la variable	Porcentaje
Factor económico	60.2
Factor social	54.4
Factor cultural	53.5

La tabla 18 explica en resumen la relación que existe entre las dimensiones y la variable y un promedio de las mismas.

Tabla 19

Relación de Variables X con Y

Relación de variables	Porcentaje
Morosidad	59.4%

La tabla 19 muestra la relación de los factores con la morosidad en los clientes del colegio Simón Bolívar, Tarapoto 2016. Y que es del 59.4%.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

El factor económico tiene una relación positiva media con la morosidad en un 60.2% (tabla 6), alcanzando un coeficiente de un $B=0.54$, indicando que a mayor percepción de ingresos económicos, reducción de gastos mensuales, haciendo un presupuesto de ingresos y egresos, además reservando u efectivo para gasto extraordinarios, menor será el grado de morosidad.

El factor social tiene una relación positiva media con la morosidad en un 54.4% (tabla 9), alcanzando un coeficiente de un $B=0.62$, indicando que a mayor nivel de educación del cliente, una ocupación laboral aceptable, buenas relaciones afectivas y generación de confianza social menor será el índice de morosidad.

El factor cultural tiene una relación positiva media con la morosidad en un 53.5% (tabla 12), alcanzando un coeficiente de un $B=0.56$, indicando que a mayor cumplimiento de obligaciones con valores, una costumbre eficaz en pago de deudas, y la identificación de los clientes con los símbolos del colegio, menor será el índice de morosidad.

La variable factores y morosidad tienen una relación positiva media en un 59.4% (tabla 19), alcanzando un coeficiente de un $B=0.64$; se observa que el valor de Fisher-Snedecor es de 4.199 ($F= 4.199$) con 4 grado de libertad, lo que se traduce que la variable X factores y la variable Y: morosidad tienen una estrecha relación.

5.2 Recomendaciones

Sabiendo que existe una relación positiva media de los factores socio-económicos con la morosidad de 59.4%; los representantes del colegio Simón Bolívar deben de realizar un presupuesto mensual teniendo en cuenta el porcentaje de morosidad, considerando también un porcentaje para incentivos a los responsables financieros que acostumbran pagar sus deudas a tiempo, pero más recomendable que los incentivos son los descuentos, ayudando así a mejorar la cultura de pago de los responsables financieros.

La administración del colegio debe considerar la implementación de un encargado de hacer el seguimiento minucioso de los clientes a cargo del jefe de finanzas alumnos; el que se encarga de realizar las cobranzas considerando los tipos de deudores y así mismo, se encarga de recordar el pago de la pensión de enseñanza mediante llamadas telefónicas, envío de correos, además esta área tendrá también como tarea cobrar las deudas más antiguas.

El colegio a través de sus especialistas financieros debe de realizar talleres sobre la correcta administración de su efectivo, ayudando así a identificar los gastos que son necesarios.

Se le propone a la administración del colegio la implementación de un programa que se adecue a todas las áreas en especial el del área financiera; y así lograr disminuir la morosidad.

A los demás investigadores, realizar un estudio acerca de los factores que influyen específicamente y así poder reducir la morosidad. Es ese sentido realizar un estudio con otro enfoque.

Referencias

Balcázar, G. (2014). *TODO LO QUE DEBES SABER SOBRE EL BURÚ DE CRÉDITO*.

Obtenido de <http://www.metroscubicos.com/articulo/creditos/2012/06/27/todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-bur-de-crédito>

Cámere, E. (2012). *Educación Privada*. Instituto de Investigación para el Desarrollo y la

Defensa Nacional – INIDEN – Noviembre 2012. Año 21. N°11. Obtenido de

<https://entreeducadores.com/2012/12/28/la-educacion-privada/>

Castañeda Muñoz, E. E., & Tamayo Bocanegra, J. J. (2013). *La morosidad y su impacto*

en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la

Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012. Universidad Privada

Antenor Orrego. doi:Recuperado de:

<http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/131>

Catunta Alva, M. R. (2016). *El Índice de Morosidad de la Cartera de Clientes y su*

Incidencia en la Rentabilidad y en la Estructura de los Estados Financieros de La

Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Católica de la Ciudad de Trujillo de los

Años 2012 – 2013.

Chacon, M. (2014). PREVENCIÓN Y CURA DE LA MOROSIDAD

http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenccion_morosidad.pdf. 1-10.

Chacon, Max. (2014). PREVENCIÓN Y CURA DE LA MOROSIDAD

http://www.barcelonaschoolofmanagement.upf.edu/documents/mmf/07_03_prevenccion_morosidad.pdf. 1-10.

Chandrasekhar. (2007). *Políticas Financieras*. Nueva York: Optenido de:

https://esa.un.org/techcoop/documents/finance_spanish.pdf.

- Chigne Arriola, P. J., & Cruz García, E. E. (2014). *Análisis comparativo de la amnistía tributaria en la recaudación del impuesto predial y morosidad de los principales contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Lambayeque periodo 2010–2012*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Obtenido de Recuperado de : <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/440>
- Continental, B. (30 de enerp de 2015). Obtenido de <https://info.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/finanzas-personales/analizan-las-entidades-financieras-las-operaciones-credito/>
- Delgado, Lima, Del Pilar, Rodriguez. (2008). *Una estrategia pedagógica extracurricular parra educar valores en la formación profesional de los estudiantes de la Escuela Latinoamericana de Medicina. Panorama Cuba y Salud, Mayo-Agosto, 47-54*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477348935008>
- Devia Rivera, A. E. (2015). *Contribuciones al análisis estadístico del riesgo de crédito*. Universidade da Coruña, Departamento de Matemáticas. Obtenido de Recuperado de: <http://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/16107>
- Diario Gestión. (2016). *¿Cómo administrar gastos para incrementar ahorro? Diario Gestión*. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/como-administrar-gastos-incrementar-ahorro-2155732>
- Dongo, A. (2009). *Significadode los Factores Sociales Y Culturales en el Desarrollo Congnitivo*. 1-11.
- El Comercio . (16 de Marzo de 2017). *¿Hay alguna posibilidad de escapar de las deudas?* <http://elcomercio.pe/economia/peru/hay-alguna-posibilidad-escapar-deudas-noticia-1833210>.
- El Comercio. (25 de Diciembre de 2015). "Los bancos peruanos que más satisfacen a sus clientes". *Diario el Comercio*. Obtenido de

<http://elcomercio.pe/economia/personal/bancos-peruanos-que-mas-satisfacen-sus-clientes-noticia-1866580/2>

El Comercio. (2016). "El conocimiento eleva el nivel de empleabilidad". *Diario el comercio*. Obtenido de <http://elcomercio.pe/suplementos/comercial/ejecutivos-estudios/experiencia-importante-base-universidad-1002468>

El Comercio. (2017). "Cuatro consejos para empezar el año ahorrando y evitar gastos". *El Comercio*. Obtenido de http://elcomercio.pe/economia/personal/cuatro-consejos-empezar-ano-ahorrando-y-evitar-gastos-noticia-1957875?ref=flujo_tags_519515&ft=nota_2&e=titulo

Escurre M. Luis Miguel. (1980). Cuantificación de la Validez de Contenido por Criterio de Jueces.

Espino, G. M. (2013). Obtenido de <https://excellencecapacitacion.wordpress.com/areas-de-capacitacion/recuperacion-de-cartera-vencida/>

Fanjul, E. (2010). Factores Culturales e Internacionalización de la Empresa. 1-14.

Fanjul, Enrique. (2010). FACTORES CULTURALES E INTERNACIONALIZACIÓN DE LA EMPRESA.

Fornero, R. (2012). *DIAGNÓSTICO DE DIFICULTADES FINANCIERAS*. Obtenido de http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/dfe/trabajos_practicos/afic/AFIC%20Cap%209%20Dificultades%20financieras.pdf

Freixas y Roche . Microeconomics of Banking.2 The MIT Press. (1998). USA.

Gestión. (3 de julio de 2016). *El proceso crediticio: una mirada panorámica*.

González y García. (12-14 julio de Enero de 2012). La Morosidad; un Problema Colateral de la Crisis Económica. pág. 3.

Harmon de white, E. G. (1913). *Consejo para los Maestro, Padres y Alumnos acerca de la Educación Cristiana*. Buenos Aires: Casa Editora Sudamericana.

Harmon de White, E. G. (1959). *Felicidad y Armonía en el Hogar*. Florida: Casa Editora Sudamericana.

Harmon de White, E. G. (1967). *Hogar Cristiano*. Florida: Casa Editora Sudamericana.

Harmon de white, E. G. (1971). *Consejos Sobre Mayordomía Cristiana*. Buenos Aires: Casa Editora Sudamericana.

Harmon de White, E. G. (1975). *Joya de los Testimonios tomo 2*. Buenos Aires: Casa Editora Sudamericana.

Harmon de White, E. G. (1995). *Recibirés Poder Harmon*. Buenos Aires: Casa Editora Sudamericana .

Herrera, B. M. (2010). *Investigación y diseño: Reflexiones y consideraciones con respecto al estado de la investigación actual en diseño*.

Iglesias. (2015). Proyecto de un colegio con enseñanza de calidad basada en aplicación de la metodología de las inteligencias múltiples y horario extendido dirigido a los nse B y C en Lima Norte. *Rpositorio Academico. UPC*, 14-15.

doi:10.13140/RG.2.1.1967.7520

Julián Gonzáles Pascual, Rodrigo vaz Gomes Bastos. (2011). LA MOROSIDAD; UN ACUCIANTE PROBLEMA FINANCIERO DE NUESTROS DÍAS
http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf.
págs. 1-22.

La República, S. C. (2015).

<http://admin.banrepcultural.org/blaavirtual/ayudadetareas/comunicacion/libro>.

La República., S. C. (2015).

[peracwww.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/operaciones-y-resultados-economicos-de-la-cooperativa/oiones2.htm](http://www.banrepcultural.org/blaavirtual/ciencias/sena/cooperativismo/operaciones-y-resultados-economicos-de-la-cooperativa/oiones2.htm).

- Labourdette, S. (2007). RELACIONES SOCIALES Y PODER
<http://www.scielo.org.ar/pdf/orisoc/v7/v7a02.pdf>. 1-21.
- Lancha, J. M. (2015). *Cuatro factores clave para una buena gestión reputacional*.
Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2015/jose-manuel-lancha-riesgo-reputacional/>
- Lozano, I. (2011). *El Proceso Crediticio En Microfinanzas*. Obtenido de
<http://www.elanalista.com/?q=node/115>
- Miranda, Q. f. (31 de Mayo de 2009). Obtenido de
<http://consultorfinancieroenred.blogspot.pe/2009/05/cuentas-incobrables.html>
- Montenegro, L. (2015). *FACTORES Y SECTORES ECONÓMICOS INFLUYENTES EN LAS PYMES*. Obtenido de <https://www.gestion.org/economia-empresa/3359/factores-economicos-en-la-empresa/>
- Oliva, A. (2006). Relaciones familiares y desarrollo adolescente. Anuario de Psicología, 37() 209-223. . 1-16. Obtenido de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97012834001>
- Ortiz Illescas, T. A. (2015). *Análisis financiero de las provisiones de cuentas incobrables en la Cooperativa de Ahorro Crédito Santa Ana Ltda. Y el riesgo de morosidad de sus socios*. Obtenido de Recuperado a partir de
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/21624>
- Pajares. (2009). *Discriminación en colegios de enseñanza de valores de acuerdo a los principios de la iglesia católica*.
- Robbins, L. (2016). <http://definicion.de/economia/>.
- Rodriguez Nava, A. (2011). Inversión, deuda y crecimiento en empresas mexicanas de elevada capitalización. Economía y Sociedad, XIV() 15-34. Recuperado de
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=51022676002> . 1-21.

- Sánchez. (2007). Gente bien, gente decente: Fronteras simbólicas, procesos de identificación y diferenciación de profesionales pertenecientes a las clases medias en Cali. Revista Científica Guillermo de Ockham. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105316864>.
- Sanchez, A. (2011). *TECNOLOGÍA DE GESTIÓN Y FILOSOFÍA*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/e518tecnofilosofia/-que-entendemos-por-factores-sociales>
- Suárez M. (1997). A tono con la tecnología ciberespacial . Colombia Médica, 28() Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28328201>.
- SUNAT. (2016). *Renta de Tercera Categoría*.
- Uceda Davalos, L. K. (2014). *Las políticas de ventas al crédito y su influencia en la morosidad de los clientes de la empresa Import Export Yomar E.I.R.L. en la ciudad de Lima periodo 2013*.
- Velásquez Milla, M. R. (2013). *Impacto de la política monetaria y las estrategias microfinancieras sobre el riesgo crediticio en el Perú: 1995-2012*. Tesis de Doctorado, UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES, USMP.
- Viñarás Abad, Mónica. (2013). Estrategias de comunicación para generar confianza. Comunicación y Hombre, Noviembre-, 58-73. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=129429455004>

ANEXOS

Anexo 1

Reporte de morosidad acumula

Reporte de saldos restantes				
Reporte Diciembre				
#	Grado	Retraso/ Porcentaje	Saldo Restante	Retraso/ Porcentaje
		Depósito Total		
1	Inicial -3Años	960.00	148.40	2.73%
2	Inicial - 4 Años	970.00	113.60	2.09%
3	Inicial - 5Años	1280.00	131.00	2.41%
4	Primaria-1er grado _A	1060.00	165.80	3.05%
5	Primaria-2do grado -A	1713.20	183.20	3.37%
6	Primaria-3er grado _A	907.00	200.60	3.69%
7	Primaria- 4to Grado -A	1357.00	218.00	4.02%
8	Primaria- 5to grado _A	1315.60	235.40	4.34%
9	Primaria-6to grado _A	1400.00	252.80	4.66%
10	Primaria-1er grado _B	1086.80	270.20	4.98%
11	Primaria -2do Grado _B	1648.00	287.60	5.30%
12	Primaria-3er grado _B	1644.00	305.00	5.62%
13	Primaria -4to Grado-B	1420.00	322.40	5.94%
14	Primaria-5to grado-B	1166.00	339.80	6.26%
15	Primaria-6to grado-B	1166.00	357.20	6.58%
16	Secundaria-1er grado	2094.00	374.60	6.90%
17	Secundaria-2do grado	2094.00	392.00	7.22%
18	Secundaria -3er Grado	2200.00	409.40	7.54%
19	Secundaria -4to grado	2535.00	426.80	7.86%
20	Secundaria 5to Grado	2691.20	444.20	8.18%
Consolidado :		29747.80	5429.60	100.00%

Fuente: Colegio Simón Bolívar

Anexo 2

Reporte de morosidad mes de diciembre

Colegio Simón Bolívar										
Reporte de saldos restantes										
Retraso/ Porcentaje										
AÑOS ANTERIORES							CONSOLIDADO			
#	Grado	Depósito Padres Total	Saldo Restante por pagar 2015	Saldo restante Porcentaje	Depósito Padres Total	Saldo Restante por pagar 2016	Saldo restante Porcentaje	Depósito Padres Total	Saldo Restante por pagar 2015 -2016	Saldo restante Porcentaje
1	Inicial -3Años	4800.00	742.00	2.733%	4,923.00	661.00	3.74%	9,723.00	1,403.00	3.13%
2	Inicial - 4 Años	4850.00	568.00	2.092%	4,973.00	593.00	3.36%	9,823.00	1,161.00	2.59%
3	Inicial - 5Años	6400.00	655.00	2.413%	6,523.00	627.00	3.55%	12,923.00	1,282.00	2.86%
4	Primaria-1er grado _A	5300.00	829.00	3.054%	5,423.00	695.00	3.94%	10,723.00	1,524.00	3.40%
5	Primaria-2do grado -A	8566.00	916.00	3.374%	8,689.00	729.00	4.13%	17,255.00	1,645.00	3.67%
6	Primaria-3er grado _A	4535.00	1,003.00	3.695%	4,658.00	763.00	4.32%	9,193.00	1,766.00	3.94%
7	Primaria- 4to Grado -A	6785.00	1,090.00	4.015%	6,908.00	797.00	4.51%	13,693.00	1,887.00	4.21%
8	Primaria- 5to grado _A	6578.00	1,177.00	4.335%	6,701.00	831.00	4.71%	13,279.00	2,008.00	4.48%
9	Primaria-6to grado _A	7000.00	1,264.00	4.656%	7,123.00	865.00	4.90%	14,123.00	2,129.00	4.75%
10	Primaria-1er grado _B	5434.00	1,351.00	4.976%	5,557.00	899.00	5.09%	10,991.00	2,250.00	5.02%
11	Primaria -2do Grado _B	8240.00	1,438.00	5.297%	8,363.00	933.00	5.28%	16,603.00	2,371.00	5.29%
12	Primaria-3er grado _B	8220.00	1,525.00	5.617%	8,343.00	967.00	5.48%	16,563.00	2,492.00	5.56%
13	Primaria -4to Grado-B	7100.00	1,612.00	5.938%	7,223.00	1,001.00	5.67%	14,323.00	2,613.00	5.83%
14	Primaria-5to grado-B	5830.00	1,699.00	6.258%	5,953.00	1,035.00	5.86%	11,783.00	2,734.00	6.10%
15	Primaria-6to grado-B	5830.00	1,786.00	6.579%	5,953.00	1,069.00	6.05%	11,783.00	2,855.00	6.37%
16	Secundaria-1er grado	10470.00	1,873.00	6.899%	10,593.00	1,103.00	6.25%	21,063.00	2,976.00	6.64%
17	Secundaria-2do grado	10470.00	1,960.00	7.220%	10,593.00	1,137.00	6.44%	21,063.00	3,097.00	6.91%
18	Secundaria -3er Grado	11000.00	2,047.00	7.540%	11,123.00	1,171.00	6.63%	22,123.00	3,218.00	7.18%
19	Secundaria -4to grado	12675.00	2,134.00	7.861%	12,798.00	1,205.00	6.82%	25,473.00	3,339.00	7.45%
20	Secundaria 5to Grado	13456.00	2,221.00	8.181%	13,579.00	1,239.00	7.02%	27,035.00	3,460.00	7.72%
Consolidado :		140320.00	27,148.00	100%	151,076.00	17,659.00	100.00%	299,815.00	44,807.00	100%

Fuente: Colegio Simón Bolívar

Anexo 3

Instrumento Validado

Universidad Peruana Unión

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional Contabilidad

Cuestionario: Factores y morosidad

El presente cuestionario tiene el propósito de recoger información correspondiente al desarrollo de una tesis titulada: Factores socio - económicos que se relacionan con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín 2016. En este sentido, agradecemos de antemano la honestidad de sus respuestas, dada la seriedad exigida por una investigación.

I. INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una X el número que corresponda a su respuesta,

1. Género:

Masculino (1)

Femenino (2)

2. Edad del encuestado

Menos de 22 años (1)

22 – 27 años (2)

- 28 – 33 años (3)
 34 – 39 años (4)
 40 – 45 años (5)
 46 – 51 años (6)
 52 – 57 años (7)
 Más de 58 (8)

3. Estado civil

Casado (1) Soltero (2) Divorciado (3) Conviviente ()

4. Religión

Católico (1) Protestante (2)

5. Grado de instrucción

Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)

6. Procedencia del encuestado

Costa (1) Sierra (2) Selva (3)

II. INFORMACIÓN SOBRE LAS VARIABLES DE INVESTIGACIÓN:

Cada ítem tiene cinco posibles respuestas, marque con una X el número de la columna que corresponda a su respuesta.

Totalmente en desacuerdo	Bastante en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bastante de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems					
Factores					
Factor económico	1	2	3	4	5
1	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo ingresos económicos adecuados.				

2	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mis gastos mensuales son elevados.					
3	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mi presupuesto de ingresos y egresos es eficiente.					
4	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mi reserva de efectivo para gastos extraordinarios es adecuada.					
	Factor Social	1	2	3	4	5
5	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo un nivel de educación adecuada.					
6	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una ocupación adecuada.					
7	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo relaciones adecuadas con la institución.					
8	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo confianza social adecuada con mi proveedor.					
	Factor Cultural	1	2	3	4	5
9	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, mi percepción del cumplimiento de valores como la responsabilidad es adecuada.					
10	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una adecuada costumbre en pago de deudas.					
11	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo poco acceso a la tecnología.					
12	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, me identifico con el colegio por sus símbolos.					
	Morosidad					
	Proceso crediticio	1	2	3	4	5
13	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado como cliente.					
14	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado por mi historial crediticio.					
15	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una ficha con mis datos.					
16	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado por mi capacidad de pago.					
	Políticas de morosidad	1	2	3	4	5
17	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas de recuperación de cuentas atrasadas.					

18	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para ser clasificado como cliente moroso.					
19	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para borrar mis deudas.					
20	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para pagos al crédito.					

Anexo 4

Matriz instrumental

TÍTULO	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES PROPUESTOS	PREGUNTAS PARA EL INSTRUMENTO	FUENTES DE INFORMACIÓN	INSTRUMENTOS
FACTORES QUE SE RELACIONAN CON LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DEL COLEGIO SIMÓN BOLÍVAR TARAPOTO -SAN MARTÍN 2016.	FACTORES	FACTOR ECONÓMICO	Percepción de ingresos económicos buenos	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo ingresos económicos adecuados.	Elaboración Propia	Encuesta
			Percepción de gastos mensuales elevados.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mis gastos mensuales son elevados.		
			Presupuesto de ingresos y egresos eficiente.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mi presupuesto de ingresos y egresos es eficiente.		
			Reserva de efectivo para gastos extraordinarios adecuada.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mi reserva de efectivo para gastos extraordinarios es adecuada.		
		FACTOR SOCIAL	Nivel de educación del cliente aceptable.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo un nivel de educación adecuada.		
			Ocupación del cliente aceptable.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una ocupación adecuada.		
			Relaciones adecuadas.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo relaciones adecuadas con la institución.		
			Generación de confianza social.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo confianza social adecuada con mi proveedor.		
			FACTOR CULTURAL	Cumplimiento de obligaciones con valores.		
	Costumbre en pago de deudas.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una adecuada costumbre en pago de deudas.				
	Escaso acceso a la tecnología.	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo poco acceso a la tecnología.				
	Identificación con los símbolos del colegio	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, me identifico con el colegio por sus símbolos.				
	MOROSIDAD	PROCESO CREDITICIO	Evaluación de cliente	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado como cliente.		
			Historial crediticio	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado por mi historial crediticio.		
			Información personal del cliente	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una ficha con mis datos.		
			Capacidad de pago	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado por mi capacidad de pago.		
		POLITICAS DE MOROSIDAD	Políticas de recuperación	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas de recuperación de cuentas atrasadas.		
			Política de clasificación de cliente moroso	Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para ser clasificado como cliente moroso.		
Política de castigo de cuentas			Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para borrar mis deudas.			
Política de créditos			Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para pagos al crédito.			

Anexo 5

Matriz de consistencia

Título	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Diseño
Factores que se relacionan con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.	¿Cuál es la relación de los factores con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?	Determinar la relación de los factores con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.	Los factores tienen una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.	Correlacional X----- Y
	Problemas Específicos ¿Cuál es la relación del factor económico con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?	Objetivos Específicos Determinar la relación del factor económico con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.	Hipótesis Específicas El factor económico tiene una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.	X1-----Y
	¿Cuál es la relación del factor social con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?	Determinar la relación del factor social con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.	El factor social tiene una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016.	X2-----Y
	¿Cuál es la relación del factor cultural con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar Tarapoto, San Martín 2016?	Determinar la relación del factor cultural con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.	El factor cultural tiene una relación significativa con la morosidad de los clientes del colegio Simón Bolívar, San Martín 2016.	X3-----Y

Anexo 6

Detalle de V de Aiken

PREGUNTAS DEL INSTRUMENTO	JUEZ 1				JUEZ 2				JUEZ 3				JUEZ 4				JUEZ 5				RESUMEN				TOTAL	V de AIKEN	Condición				
	Cl.	Cong.	Cont.	Dom.	Cl.	Cong.	Cont.	Dom.	Cl.	Cong.	Cont.	Dom.	Cl.	Cong.	Cont.	Dom.	Cl.	Cong.	Cont.	Dom.	Cl.	Cong.	Cont.	Dom.							
1 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo ingresos económicos adecuados.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	18	0.90	Valido
2 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mis gastos mensuales son elevados.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	18	0.90	Valido
3 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mi presupuesto de ingresos y egresos es eficiente.	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	19	0.95	Valido
4 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, percibo que mi reserva de efectivo para gastos extraordinarios es adecuada.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	19	0.95	Valido
5 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo un nivel de educación adecuada.	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	19	0.95	Valido
6 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una ocupación adecuada.	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	17	0.85	Valido
7 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo relaciones adecuadas con la institución.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	19	0.95	Valido
8 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo confianza social adecuada con mi proveedor.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	19	0.95	Valido
9 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, mi percepción del cumplimiento de valores como la responsabilidad es adecuada.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	19	0.95	Valido
10 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una adecuada costumbre en pago de deudas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	18	0.90	Valido
11 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo poco acceso a la tecnología.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	19	0.95	Valido
12 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, me identifico con el colegio por sus símbolos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	5	19	0.95	Valido
13 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado como cliente.	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	18	0.90	Valido
14 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado por mi historial crediticio.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	18	0.90	Valido
15 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, tengo una ficha con mis datos.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	5	17	0.85	Valido
16 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, soy evaluado por mi capacidad de pago.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	20	1.00	Valido
17 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas de recuperación de cuentas atrasadas.	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	5	5	4	18	0.90	Valido
18 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para ser clasificado como cliente moroso.	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	17	0.85	Valido
19 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para borrar mis deudas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	18	0.90	Valido
20 Como cliente del colegio Simón Bolívar Tarapoto -San Martín, conozco las políticas para pagos al crédito.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	5	18	0.90	Valido
																								0.9175	Válido						

Anexo 7

Guía de entrevista no estructurada.

1. Como área directiva - ¿Cuáles de los factores económico, cultural, social, cree que más se relaciona con la morosidad?

Sí

No

Observaciones:

.....
.....
.....

2. Cómo área financiera - ¿Saben vosotros si los padres de familia realizan un presupuesto familiar al iniciar el mes?

Sí

No

Observaciones:

.....
.....
.....

3. ¿Cree usted que los padres de familia tienen relaciones adecuadas con la institución?

Sí

No

Observaciones:

.....
.....
.....

4. ¿Ustedes saben si los padres de familia tienen una cultura de pago de deudas, con otras instituciones ajenas al colegio?

Sí

No

Observaciones:

.....
.....
.....

5. ¿Cree usted que los padres de familia llevan un registro de ingresos y egresos?

Sí

No

Observaciones:

.....
.....
.....

6. ¿Realizan estudios minuciosos del historial crediticio de sus potenciales clientes?

Sí

No

Observaciones:

.....
.....
.....