

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS



**LA MOROSIDAD Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERIODO 2016-2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. GRAVIELA NANCY MALLEA TELLEZ

Para optar el Título Profesional de:

Contadora Pública con Mención en Auditoría

Asesor:

Ing. Rene Fredy Mamani Choque

TACNA-PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios por haberme otorgado unos padres maravillosos, quienes siempre han creído en mí, sobre todo me enseñaron a valorar todo lo que tengo, ayudándome siempre en los momentos difíciles gracias a su paciencia y comprensión pude terminar mi carrera profesional que escogí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres porque siempre me demostraron su apoyo incondicional, enseñándome lo que es la humildad, los valores y el deseo de superación para poder triunfar en la vida.

Agradezco a mi asesor, el Ing. Rene Fredy Mamani Choque, por su paciencia y todas las enseñanzas que me brindo para ser una mejor investigadora y sobre todo haberme guiado durante el desarrollo de mi tesis gracias a sus conocimientos pude terminar mi tesis con éxito.

A mis profesores de la Universidad Privada de Tacna por sus enseñanzas que me ayudaron a crecer como profesional a los miembros del jurado por la revisión de mi tesis y sus aportaciones para mejorar mi tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
ÍNDICE	iii
LISTA DE TABLAS	ix
LISTA DE FIGURAS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I.....	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. Descripción del problema	16
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema principal	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación de la investigación	18
1.4. Objetivos	19
1.4.1. Objetivo general	19
1.4.2. Objetivos específicos	19
1.5. Hipótesis.....	19
1.5.1. Hipótesis general.....	19

1.5.2. Hipótesis específicas	20
CAPITULO II	21
MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.1.3. Antecedentes locales	26
2.2. Bases teóricas	30
2.2.1. La morosidad.....	30
2.2.1.1. Tipos de clientes morosos.....	32
2.2.1.2. Cuentas por cobrar:.....	33
2.2.1.2.1. Objetivos de las cuentas por cobrar.....	34
2.2.1.2.2. Importancia de las cuentas por cobrar	35
2.2.1.3. Causas que incrementan la morosidad.....	35
2.2.1.4. Efectos del incumplimiento.	37
2.2.1.5. Las causas del incumplimiento.	37
2.2.1.6. Como enfrentan los deudores el incumplimiento.	38
2.2.1.7. Como cobrar a un cliente moroso	38

2.2.2.	La rentabilidad	40
2.2.2.1.	Ratios de Rentabilidad	41
2.2.2.1.1.	Rentabilidad de Activos (ROA)	42
2.2.2.1.2.	Rendimiento del Capital (ROE)	42
2.2.2.1.3.	Margen de Utilidad Bruta.....	43
2.2.2.1.4.	Margen de utilidad operativa.....	43
2.2.2.1.5.	Margen de utilidad neta	44
2.2.2.2.	Rentabilidad financiera	44
2.2.2.3.	Rentabilidad económica.....	45
2.2.2.4.	Rentabilidad social.....	46
2.2.2.5.	La rentabilidad en el análisis contable.....	46
2.2.2.6.	Importancia de la rentabilidad	47
2.3.	Definición de conceptos básicos	47
CAPITULO III.....		50
METODOLOGÍA		50
3.1.	Tipo de investigación	50
3.2.	Diseño de investigación.	50
3.3.	Nivel de investigación.....	50

3.4. Población y Muestra.....	50
3.4.1. Población.....	50
3.4.2. Muestra.....	51
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	51
3.5.1. Técnicas.....	51
3.5.2. Instrumentos.....	51
3.6. Técnicas de procesamiento de datos	51
3.7. Variables e indicadores	52
3.7.1. Identificación de variables	52
3.7.2. Operacionalización de variables	53
CAPITULO IV.....	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	54
4.1.1. Resultados de la variable morosidad.....	54
4.1.1.1. Análisis por indicador de las cuentas por cobrar por facultad	54
4.1.1.2. Análisis general	61
4.1.2. Resultados de la variable rentabilidad.....	62
4.1.2.1. Análisis por indicador	62

4.1.2.1.1. Análisis por indicador rentabilidad de activos (ROA).....	62
4.1.2.1.2. Análisis por indicador margen de utilidad operativa	63
4.1.2.2. Análisis general.....	64
4.2. Contraste de Hipótesis.	65
4.2.1. Verificación de hipótesis específicas	65
4.2.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica	65
4.2.1.1.1. Planteamiento de la hipótesis	65
4.2.1.1.2. Nivel de significancia.....	66
4.2.1.1.3. Criterio de decisión	66
4.2.1.1.4. Cálculo estadístico	66
4.2.1.1.5. Toma de decisión	67
4.2.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica.....	67
4.2.1.2.1. Planteamiento de la hipótesis	67
4.2.1.2.2. Nivel de significancia.....	67
4.2.1.2.3. Criterio de decisión	67
4.2.1.2.4. Cálculo estadístico	67
4.2.1.2.5. Toma de decisión	68
4.2.2. Verificación de hipótesis general	69

4.2.2.1. Planteamiento de la hipótesis	69
4.2.2.2. Nivel de significancia.....	69
4.2.2.3. Criterio de decisión	69
4.2.2.4 Cálculo estadístico	69
4.2.2.5. Toma de decisión	70
4.3. Discusión de resultados.....	70
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
APÉNDICE.....	83
Apéndice A - Matriz de consistencia	83
Apéndice B - Operacionalización de variables	84
Apéndice C – Base de datos de la Morosidad - Cuentas por cobrar	85
Apéndice D – Ratios de rentabilidad	87
Apéndice E – Prueba de normalidad.....	89
Apéndice F – Documento de autorización.....	90

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 <i>Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias empresariales. (S/)</i>	54
Tabla 2 <i>Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de derecho y ciencias políticas. (S/)</i>	55
Tabla 3 <i>Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ingeniería. (S/)</i>	56
Tabla 4 <i>Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias de la salud. (S/)</i>	57
Tabla 5 <i>Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de educación, ciencias de la comunicación y humanidades. (S/)</i>	58
Tabla 6 <i>Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de arquitectura y urbanismo. (S/)</i>	59
Tabla 7 <i>Estadísticos descriptivos de la variable de otras cuentas por cobrar. (S/)</i> 60	60
Tabla 8 <i>Estadísticos descriptivos de la variable morosidad de las cuentas por cobrar.(S/)</i>	61
Tabla 9 <i>Estadísticos descriptivos del ratio rentabilidad de activos (ROA). (S/)</i>	62
Tabla 10 <i>Estadísticos descriptivos ratio margen de utilidad operativa. (S/)</i>	63
Tabla 11 <i>Estadísticos descriptivos ratio margen de utilidad neta.(S/)</i>	64

Tabla 12 <i>Cuadro de normalidad de la variable morosidad y el indicador de rentabilidad de activos</i>	66
Tabla 13 <i>Correlaciones Rho Spearman de la morosidad y ratio de rentabilidad de activos (ROA), periodo 2016-2018</i>	66
Tabla 14 <i>Cuadro de normalidad de la variable morosidad y el indicador de margen de utilidad operativa</i>	67
Tabla 15 <i>Correlaciones R Pearson de la morosidad y ratio del margen de utilidad operativa, periodo 2016-2018</i>	67
Tabla 16 <i>Cuadro de normalidad de la variable morosidad y rentabilidad (margen de utilidad neta)</i>	69
Tabla 17 <i>Correlaciones R Pearson de la morosidad y la rentabilidad (ratio del margen de utilidad neta), periodo 2016-2018</i>	69

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias empresariales en periodo 2016 al 2018.....	54
<i>Figura 2</i> Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de derecho y ciencias políticas.	56
<i>Figura 3</i> Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ingeniería.....	57
<i>Figura 4</i> Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias de la salud.....	58
<i>Figura 5</i> Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de educación, ciencias de la comunicación y humanidades.	59
<i>Figura 6</i> Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de arquitectura y urbanismo.....	60
<i>Figura 7</i> Comportamiento de la variable de otras cuentas por cobrar.....	61
<i>Figura 8</i> Comportamiento de la variable morosidad de las cuentas por cobrar.	62
<i>Figura 9</i> Comportamiento del ratio rentabilidad de activos (ROA).....	63
<i>Figura 10</i> Comportamiento ratio margen de utilidad operativa.	64
<i>Figura 11</i> Comportamiento ratio margen de utilidad neta.....	65

RESUMEN

La presente investigación titulada: “La morosidad y su relación en la rentabilidad de la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018”, Tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

La investigación tuvo como diseño no experimental, longitudinal debido a que ninguna de las dos variables será manipulada, tipo de investigación básica o pura porque su objetivo es incrementar el conocimiento teórico ya existente, nivel de investigación es correlacional porque miden dos a más variables y a la vez miden el grado de relación que existe, para la muestra se consideró 36 meses periodo 2016-2018. Se utilizó como instrumento una ficha de recolección de datos y la técnica fue análisis documental. El análisis se realizó en base de datos obtenidos a través del portal de transparencia de la Universidad Privada de Tacna.

Para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba de Rho de Spearman y el R de Pearson el cual indica el grado de correlación que tiene ambas variables. Al final de esta investigación el resultado obtenido fue la comprobación de la hipótesis planteada, la cual confirma que si existe relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna.

Palabras clave: morosidad, rentabilidad

ABSTRACT

This research entitled: "Late payment and its relationship in the profitability of the Private University of Tacna, 2016-2018 period", had as main objective to determine how late payment is related to profitability at the Private University of Tacna, period 2016-2018.

The research had as a non-experimental, longitudinal design because neither of the two variables will be manipulated, type of basic or pure research because its objective is to increase the existing theoretical knowledge, level of research is correlational because they measure two to more variables and to the Once they measure the degree of relationship that exists, for the sample 36 months 2016-2018 period was considered. A data collection sheet was used as an instrument and the technique was documentary analysis. The analysis was carried out on the basis of data obtained through the transparency portal of the Private University of Tacna.

For the hypothesis test, the Spearman's Rho test and Pearson's R test were used, which indicates the degree of correlation that both variables have. At the end of this investigation, the result obtained was the verification of the hypothesis raised, which confirms that if there is a significant relationship between late payment and profitability at the Private University of Tacna.

Keywords: late payment, profitability

INTRODUCCIÓN

La Universidad Privada de Tacna, fundada por inspiración cristiana y sin fines de lucro, es una institución autónoma del más alto nivel académico, destinada a impartir educación superior, difundir conocimientos, cultura, ciencia y tecnología; promover la investigación y la proyección social con definida orientación nacional, proyección internacional y la práctica de valores democráticos; comprometida con el mejoramiento continuo de la calidad educativa y la transformación de la sociedad. La comunidad universitaria está integrada por profesores, estudiantes y graduados. El personal administrativo y de servicio colabora en el logro de los fines y objetivos de la Universidad.

Actualmente, la institución posee problemas de morosidad de pagos de servicios, por consecuente es de suma importancia realizar una investigación de las cuentas por cobrar pendientes de la Universidad Privada de Tacna se comprobara que estas tienen una significativa relación en la rentabilidad para poder generar beneficios suficientes y poder seguir creciendo, se puede observar en el portal de transparencia en los estados financieros las cuentas por cobrar que quedaron pendientes en los últimos tres años, esta tesis se enfocará en la morosidad que está distribuida entre las facultades como FADE, FAEDCOH, FACEM, FACSA, FAING Y FAU, esta depende mucho de los alumnos que posee cada facultad.

Es importante la rentabilidad porque de ese margen de rentabilidad permitirá brindar un mejor servicio y a la vez ayudará para el buen funcionamiento de la empresa. Entonces la rentabilidad se obtiene al comparar sus ingresos con sus gastos. Cuando sus ingresos son mayores que sus gastos la empresa es rentable.

Capítulo I. Planteamiento del problema. Se detalla la descripción del problema, la formulación del problema, justificación de la investigación, objetivo principal, objetivos específicos, hipótesis general y específico.

Capitulo II. Marco Teórico. Este capítulo muestra los antecedentes internacionales, nacionales y locales sobre la morosidad y la rentabilidad, las bases teóricas, así como la definición de conceptos básicos.

Capitulo III. Metodología. En esta sección se identifica el tipo, diseño y nivel de investigación, población, muestra, en el cual se desarrollan las variables para la investigación, se indican las técnicas, instrumentos del manejo de la información obtenida, así como también las técnicas de procesamiento de datos.

Capitulo IV. Resultados. Se realiza la comprobación de las hipótesis generales y específicos, la presentación, análisis e interpretación de los datos obtenidos.

En este trabajo de investigación se reflejan las conclusiones y recomendaciones finales, las referencias bibliográficas utilizadas en el trabajo de investigación y los apéndices

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

Sin duda la alta morosidad es uno de los principales problemas que afrontan los colegios, seguido de las trabas del Ministerio de Educación, normas, solicitudes y requerimientos que, en el lugar de mantener una comunicación y coordinación fluida de cooperación, muchas veces entorpece sus actividades. Otra dificultad es la falta de compromiso de los padres de familia, que, si bien cumplen con matricular a sus hijos, no están pendientes, ni colaboran, ya sea porque ambos padres trabajan y tiene poco tiempo o porque viven separados. A esto se suma la dificultad de conseguir docentes adecuados, pues a pesar de sus esfuerzos, la carrera de educación sigue siendo poca valorada; por ello los mejores estudiantes optan por seguir otra carrera. Además, las propias universidades les dan poco interés a sus facultades (Educacion al futuro, 2019).

La morosidad crediticia se da cuando una persona o empresa solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; a pesar de ello, no cumplen con el contrato establecido. Históricamente este problema financiero ha sido uno de los factores primordiales dentro de las crisis bancarias que han acabado en quiebra. Esta situación se presenta porque la morosidad no solo ataca a las entidades financieras en el aspecto de solvencia sino a la rentabilidad. En otras palabras, al realizar préstamos y no conseguir un retorno del dinero y sus intereses, en ocasiones estas instituciones se ven obligadas a utilizar sus utilidades para solventar su incapacidad de devolución de depósitos pertenecientes a sus otras carteras de clientes (Bobadilla, 2019).

El hecho se muestra en el crecimiento de la morosidad y disminución de la rentabilidad, esto debido a los créditos mal colocados, originados por el incumplimiento de los clientes frecuentes y también por el incumplimiento de las evaluaciones, según las normas técnicas financieras, lo que genera una cobranza deficiente y una baja recaudación. Además, se pudo identificar de manera precisa los factores que causan el retraso de pago como: pérdida de empleo, pérdida en el negocio, accidente, enfermedad, préstamos para terceros y fallecimiento de algún familiar. Entonces se debe mayormente a factores económicos y sociales y no a factores naturales y/o financieros (Bermudez García, 2015).

Por otra parte, según Bruno Espinoza Presidente de La Asociación de Colegios Particulares Amigos ADECOPA, indica que la morosidad seguirá elevándose; en conclusión, este incremento causará el retraso del pago de las planillas educativas y por lo tanto, motivará a una masiva rotación del personal docente, administrativo y/o de apoyo. Por consiguiente, ocasionaría mayores problemas para la sostenibilidad de los colegios (Gomez, 2019).

La Universidad Privada de Tacna es una institución de derecho privado, con personería jurídica, sin fines de lucro, con autonomía académica, económica, normativa, administrativa y de gobierno. Como sabemos brinda la universidad servicios educativos, el problema surge cuando se les da un cronograma a los estudiantes en el cual indica las fechas que deben pagar. Pero mayormente no son percibidos en su totalidad generando un índice de cuentas por cobrar que se va acumulando durante los siglos académicos, también se reflejan en los estados financieros un índice de cuentas por cobrar que se ha ido

arrastrando cada año por ende afecta su liquidez y el resultado de la rentabilidad. También podemos decir en otras palabras que la universidad tiene una morosidad distribuida entre sus facultades como FADE, FAEDCOH, FACEM, FACSA, FAING Y FAU, esta depende mucho de los alumnos que posee cada facultad. (Universidad Privada de Tacna, 2019)

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿En qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018?
- ¿Cómo la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018?

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque contribuirá a desarrollar estrategias e implementación de políticas adecuadas para un óptimo control en función a las cuentas por cobrar de la Universidad Privada de Tacna, permitiendo cumplir así con los objetivos y metas en la Unidad de Cobranzas, ya que a través de los resultados, esta investigación podrá servir de base para nuevas investigaciones que deseen profundizar o complementar y que tomen como referencia las variables o el marco teórico del tema tratado.

Como sabemos la rentabilidad es un indicador que mide la relación entre la utilidad conseguida. También nos ayuda a comprobar si la empresa está siendo manejada de una manera eficiente. Con los ratios podemos conseguir información muy valiosa sobre la situación financiera de la empresa.

La universidad privada de Tacna es una institución que se dedica a la enseñanza superior que está conformada por varias facultades por la que esta investigación se delimito a las cuentas cobrar por la causa de los retrasos de pagos.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar en qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.
- Determinar cómo la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.
- La morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Según Borja Rodriguez (2016) en su tesis “Análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad educativa liceo cristiano de Guayaquil”, la institución educativa no es solamente una institución que da servicios educacionales también brinda servicios a la comunidad, se encuentra ubicada en la ciudad de Guayaquil de la provincia del Guayas en Ecuador. El problema radica en la no cancelación de las pensiones por los padres de familia y en la falta de presupuesto por parte del Ministerio de Educación, llegando a afectar directamente la cartera vencida la que provoca el impedimento de poder dar apertura a nuevas partidas presupuestarias y poder satisfacer las necesidades de las diferentes áreas y a su vez mantener en funcionamiento la prestigiosa institución. En la investigación se consideraron el marco teórico con conceptos contables y normativas relacionadas a la ley de Educación. La metodología de la investigación es de tipo cuantitativo y cualitativo, se aplicó el instrumento de entrevista a los diferentes jefes departamentales para determinar la problemática, como respuesta al problema se elaboró la propuesta Análisis del Alto Porcentaje de Morosidad en el Cobro de Pensiones de la Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil en la cual está incluido un estado de pérdidas y ganancias proyectado a cinco años y poder analizar los resultados a futuro que permita tomar decisiones de cómo seguir administrando los ingresos de la institución de forma que genere solvencia para seguir colaborando con los estudiantes y la comunidad. En conclusión, se logró comprobar la problemática del porque hay

un alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones, es la falta de liquidez para emprender nuevos proyectos. También se concluyó que a partir del año 2013 se estaba incrementando la cartera vencida por ello era indispensable hacer correcciones a los procedimientos e implementar un Plan de Autofinanciamiento que logrará recuperar el déficit de la cartera, La Unidad Educativa Liceo Cristiano de Guayaquil debería buscar recursos para llevar a cabo sus objetivos de crecimiento, otras fuentes de financiamiento a las que podía acceder era intercambiar un servicio por otro, ejemplo pagar publicidad del colegio con nuestros servicios. Finalmente concluye que los costos operativos son altos debido a la masa salarial, tanto en la parte docente como administrativa, además por el mantenimiento de los dos edificios en mayor proporción en el campus 1 por ser infraestructuras antiguas.

Según Vidal Espinoza (2017) en sus tesis “La morosidad y la rentabilidad de los bancos en Chile”, su objetivo principal fue determinar si la morosidad generada por el incumplimiento de las responsabilidades de créditos, impacta en la rentabilidad de los bancos en Chile, la presente investigación utilizo un periodo de observación de siete años entre el 2009 y 2015, cuya aplicación es en el sistema Bancario Chileno. Este estudio estuvo basado en los ya realizados por Chavarín (2015) y Coral (2010), quienes propusieron la hipótesis que, a mayor razón de Morosidad, menor es la rentabilidad percibida, aplicado a la realidad de México y Perú respectivamente. En este caso siguieron esa misma línea para desarrollar este trabajo, pero consiguiendo resultados distintos. Para el análisis de la hipótesis, se utilizó una metodología de Datos de Panel, donde la información necesaria se recopilaron directamente de las bases

de datos disponibles de la SBIF, Sernac, Banco Central, entre otros. Entre los principales resultados empíricos obtenidos se pudo ratificar la hipótesis en cuanto a que la morosidad si afecta negativamente la rentabilidad de los Bancos en Chile, con un alto nivel de significancia y predictibilidad. Por ende, los Bancos deberían seguir este indicador para prevenir un incremento en la cartera de alto riesgo, provocando incrementos de provisiones, continuas reestructuraciones de créditos, frecuentes castigos, y en consecuencia la disminución de la rentabilidad. Finalmente se acepta la hipótesis de este estudio, dado que hay evidencia empírica que en cualquier de los modelos desarrollados, e incluso seleccionando la totalidad de bancos o los más importantes, siempre la variable “mora” es significativa y relacionada con el signo esperado, respecto a la rentabilidad. Finalmente podemos ratificar que un buen manejo de los riesgos y por lo tanto un buen desempeño de la contención de la cartera morosa provoca que los beneficios sean mayores, asegurando rentabilidades controladas en años posteriores.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Según Valdivia Oré, (2017) en su tesis “la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016”. Se elaboró con el objetivo de demostrar de qué manera influye la morosidad por el incumplimiento del pago de los créditos en la rentabilidad de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado. El estudio es de tipo no experimental con diseño correlacional y presenta una muestra poblacional universal de 20 personas y un muestreo no probabilístico. Para la labor de recolección de datos, se utilizó dos cuestionarios, uno para medir el nivel de la variable morosidad y sus dimensiones y otro para medir los niveles de la variable rentabilidad y sus

dimensiones. Los datos recopilados se procesaron a través de la estadística descriptiva para establecer los niveles de relación de cada una de las variables, y luego aplicar la estadística inferencial. Así mismo se comprobó que la morosidad afecta en los resultados de la Entidad Financiera debido a la Colocación de créditos si bien cierto existen y crecen, la recuperación de los mismos se hace difícil al existir el incumplimiento de pago por parte de los deudores, originando gastos para la entidad, y costo de la entidad para poder recuperar el dinero invertido. De igual manera se procedió a efectuar la Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra de 20 unidades la significancia resultante es igual: Para la variable morosidad 0,62 y para la variable rentabilidad 0,20 es mayor a 0,05 por ello los datos tienen una distribución normal, por lo tanto, se procedió a aplicar el coeficiente de correlación de Pearson. Finalmente se concluyó que existe correlación positiva y significativa entre las variables morosidad y su relación con la rentabilidad de la Financiera Confianza de Puerto Maldonado año 2016, con una correlación de Pearson de 0.638 quedó demostrada la aceptación de la hipótesis de investigación.

Según Sánchez Huanca & Vittor Tolentino, (2017) en su tesis “Determinar la relación existente entre la morosidad y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los periodos 2012-2016”. El presente estudio determina la relación entre la morosidad y la rentabilidad financiera y económica de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES). Los datos manipulados fueron obtenidos del sistema Assinet siendo 12 colegios en 5 años sumando un total de 59 datos debido a que en el año 2012 se consideró 11

instituciones por la falta de información. El estudio es correlacional con diseño no experimental longitudinal retrospectivo. En la variable morosidad se usó como dimensiones cartera vencida y cartera de alto riesgo, mientras que en la variable de rentabilidad se usó, rentabilidad financiera y rentabilidad económica como dimensiones. La relación entre cartera vencida, cartera de alto riesgo y rentabilidad financiera y económica se examinaron usando la prueba de correlación Rho de Spearman. Primer objetivo se concluyó que no existe una relación entre cartera vencida y rentabilidad financiera de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur entre el periodo 2012 – 2016, dando a entender que la rentabilidad financiera no es afectada por cartera vencida. En efecto se sustenta por el resultado alcanzado del estadístico de correlación Rho de Spearman que es igual a -0.226 con un p-valor de 0.085 (p valor > 0.05). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Segundo objetivo, se concluyó que existe una correlación inversamente significativa entre cartera vencida y la rentabilidad económica de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur entre el periodo 2012 – 2016, esto explica que a menor morosidad mayor rentabilidad. En efecto se sustenta por el resultado alcanzado del estadístico de correlación Rho de Spearman que es igual a -0.287 con un p-valor de 0.027 (p valor < 0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando a entender que rentabilidad económica es afectado significativamente por cartera vencida. Para el tercer objetivo, se concluyó que existe una relación significativa entre cartera de alto riesgo y la rentabilidad financiera de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur entre el periodo 2012 – 2016, esto explica que a menor morosidad mayor rentabilidad. En efecto se sustenta por el resultado

alcanzado del estadístico de correlación Rho de Spearman que es igual a -0.470 con un p-valor de 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto, se acepto la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, dando a entender que la rentabilidad financiera es afectada significativamente por cartera de alto riesgo. Para el cuarto objetivo, se concluyó que existe una relación significativa entre cartera de alto riesgo y la rentabilidad económica de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur entre el periodo 2012 – 2016, esto explica que a menor morosidad mayor rentabilidad. En efecto se sustenta por el resultado alcanzado del estadístico de correlación Rho de Spearman que es igual a -0.446 con un p-valor de 0.000 ($p \text{ valor} < 0.05$). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, dando a entender que rentabilidad económica es afectado significativamente por cartera de alto riesgo. En conclusiones generales podemos observar que la morosidad tiene correlación inversamente significativa con la rentabilidad. Es decir, si la morosidad es alta la rentabilidad es baja y si la morosidad es baja la rentabilidad es alta. Así mismo cuanto más alta sea la morosidad hay más riesgo que estas sean pagadas que contablemente se debe registrar en una cuenta de revisión de cobranza dudosa de acuerdo al plan contable denominación y posteriormente a dos años según las políticas internas de la institución se tendrán que castigar teniendo en cuenta el artículo 37 del impuesto a la renta, para evitar sanciones de la administración tributaria.

2.1.3. Antecedentes locales

Según Hurtado Mamani (2019) en su tesis “Gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014-2017” En la actualidad hablar de temas de educación forma parte de los indicadores más importantes para alcanzar el desarrollo de un país,

siendo desde la parte del estado o desde el sector privado. En el presente trabajo de investigación se desarrolla información en el campo educativo del sector privado, siendo los derechos de pago de las pensiones educativas uno de los temas principales tratados en este trabajo, se busca determinar cómo la gestión de riesgos influye en la morosidad de la institución educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna. El diseño de la investigación es no experimental porque se obtienen datos directamente de la realidad objeto de estudio, también podemos mencionar que es descriptiva explicativa de tipo básica documental. Primera conclusión la gestión de riesgos influye en la morosidad en la institución educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 al 2017, Podemos observar los niveles de morosidad trimestral registrados durante el año 2017, para los meses de octubre y noviembre se presenta un 26% de atraso en los pagos, mientras que los meses que registran menor atraso son abril y diciembre con un 11%. Segunda conclusión La gestión de riesgos influye en la liquidez de la Institución Educativa Privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, se observa que falta mejorar la liquidez de la institución para así poder cumplir con los objetivos institucionales ya que esto viene generando una alta cifra de cuentas por cobrar. Tercera conclusión La Gestión de riesgos influye sobre la capacidad de pago de la Institución Educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna. Se viene observando que el mes que presenta mayor atraso de pago es el mes de octubre con 19% de morosidad, los meses que presentan 17% de morosidad son mayormente los meses de junio y agosto.

Según Naquira Acero (2019) en sus tesis “la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, Tacna

2015-2017” en el cual su objetivo fue determinar la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, El tipo de investigación que utilizo es básica, teórica o dogmática. El diseño de investigación es no experimental u observacional. Para la realización del tema de investigación, la población estuvo compuesta por datos históricos de la Institución financiera Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) Arequipa que corresponden a los años 2015 al 2017 que fueron acopiados de forma mensual. Como instrumento de recolección de datos se utilizó análisis de contenido de los estados financieros, mediante la ficha de recolección de datos. En la primera concluye que con un nivel de confianza del 95% de que existen evidencias estadísticas que confirman que la cartera atrasada no se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; así también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual nos quedamos con la hipótesis alterna (H1). Se afirma que tanto los créditos cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento son factores determinantes como también los que están en situación de vencidos o en cobranza judicial dificultando el alto índice de rentabilidad de la entidad financiera. En la segunda concluye que, con un nivel de confianza del 95% existen evidencias estadísticas para afirmar que la cartera de alto riesgo se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; también se observa que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se acepta la hipótesis alterna (H1). Todos aquellos créditos reestructurados, refinanciados, vencidos y en cobranza judicial están en relación por su mala colocación o falta de evaluación exhaustiva para su desembolso futuro, lo cual viene repercutiendo en la rentabilidad en los años 2015 – 2017 . En la tercera concluye que, con un nivel

de confianza del 95% que existen evidencias estadísticas para afirmar que la cartera pesada se relaciona con la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017; además se observó que la significancia es menor que 0,05 por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se concluye en aceptar la hipótesis alterna (H_1). En este caso las provisiones que juegan un papel importante en las calificaciones de los clientes deudores deficiente, dudoso y pérdida son el talón de Aquiles en el índice de rentabilidad el cual son mayor mientras más días de impago se registre. En la cuarta concluye que, con un nivel de confianza del 95% que existen evidencias estadísticas para afirmar que existe influencia de la morosidad en la rentabilidad de activos (ROA); por tanto, concluimos que la morosidad influye significativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Arequipa, Tacna, 2015 - 2017. Y por último la relación que encontramos fue inversa, ya que a mayor morosidad menor es la rentabilidad de la Caja Arequipa. La morosidad va ligada a todas las operaciones activas que mantiene una entidad financiera como son los créditos otorgados por ello la influencia de la morosidad con la rentabilidad de los activos.

Según Navarro (2016) en su tesis “La Morosidad y la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Puerto. Maldonado. 2016”, está organizado en 08 capítulos, la cual presenta por objetivo determinar la relación existente entre la Morosidad y la Rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Puerto Maldonado. Se consideró una muestra de 20 trabajadores de mencionada institución. El tipo de estudio es correlacional, el diseño es descriptivo correlacional de corte transversal y para conseguir

información se utilizó técnicas como: encuesta y observación directa, así mismo se utilizaron los siguientes instrumentos como: fichas bibliográficas y cuestionario. El cuestionario aplicado a los trabajadores consta de dos partes, el primero relacionado a la variable Morosidad de 12 ítems, y para ello se utilizó la escala de Likert, con cinco escalas de medición: 1) Casi siempre; 2) Siempre, 3) Medianamente; 4) Casi nunca; 5) Nunca. El segundo, relacionado a la variable Rentabilidad de 12 ítems. Primera conclusión, existe relación significativa entre las variables morosidad y rentabilidad con un coeficiente de correlación de 0,884 por lo que se determina la presencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%, Lo cual significa que la morosidad en la entidad si tiene relación con la rentabilidad. Segunda conclusión existe relación significativa entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad con un coeficiente de 0,806 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%. Tercera conclusión existe relación moderada entre la dimensión solvencia económica y la variable rentabilidad de 0,565 por lo que se determina la existencia de una relación positiva moderada, con un nivel de confianza del 95%. Cuarta conclusión Existencia relación significativa entre la dimensión evaluación crediticia y la variable rentabilidad de 0,758 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. La morosidad

La morosidad es un deudor sea persona física o jurídica, que no cumple con el pago al vencimiento de una obligación esto quiere decir que la condición de

moroso se adquiere una vez que una obligación no es afrontada al vencimiento por parte de una persona u organización (Pedrosa, 2016).

Morosidad es la condición de un moroso, la situación legal en la que un obligado se encuentra en mora, siendo ésta la demora en el cumplimiento de una obligación de pago, también suele identificarse principalmente con el retraso de un pago de una deuda exigible (Pacheco Mendoza, 2014).

El concepto de moroso es el retraso en el cumplimiento de una obligación conocido como mora, y por deducción se considera moroso al deudor que se tarda en su compromiso de pago. Entonces se considera que el cliente se encuentra en mora cuando su obligación está vencida. Por consiguiente, mora del deudor en sí, no supone un incumplimiento definitivo del compromiso de pago.

Los clientes morosos son aquellos que se demoran en pagar una deuda establecida y demuestran poco interés en realizar el desembolso. La condición de moroso se obtiene una vez que el compromiso no es afrontado al vencimiento por parte de una organización o persona. Para que sea considerado como tal es preciso que haya un documento contractual en donde aparezcan reflejadas las condiciones, fechas de pago y cobro entre ambos. (García, 2018)

Un cliente moroso es aquel que no cumple con el plazo de pago otorgado o pactado. Estos retrasos en los pagos pueden afectar el flujo de efectivo de la empresa a tal grado que afectan el funcionamiento comercial asimismo cada empresa puede verse afectada de diferentes maneras, dependiendo de su tamaño (Frances, 2019).

En conclusión, la morosidad se da cuando el cliente o beneficiario final no cumple con pagar a tiempo el servicio brindado al vencimiento estipulado por ambas partes, asimismo para que exista un moroso que es la persona, se necesita un documento contractual (facturas, cheques, contratos o cualquier documento de cobro en general) donde se vean reflejadas las condiciones y las fechas de vencimiento. El hecho de que un deudor sea moroso, no quiere decir que no vaya a pagar su deuda, si no que no ha pagado dentro de las condiciones establecidas.

2.2.1.1. Tipos de clientes morosos

Una de las claves del trabajo del área de cobranzas de una empresa es identificar y tratar a los diferentes tipos de deudores que existen con el fin de recuperar el dinero de la compañía. Se debe partir del hecho que no todos los deudores son iguales. Por ello lo primero que se debe hacer es recopilar información sobre cada deudor en materia de solvencia, liquidez, historial de pagos, endeudamiento (Conexionesan, 2017)

a) Morosos fortuitos:

Son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas. Ante este tipo de clientes morosos se recomienda alargar los plazos, ya que así se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les otorga tiempo y facilidades para cancelar la deuda.

b) Morosos intencionales:

Son los morosos que están en condiciones de pagar pero no quieren hacerlo. Se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para aplazar el pago

el máximo tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan.

c) Morosos negligentes:

Son los deudores que no muestran una intención de saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan el efectivo con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas.

d) Morosos circunstanciales:

Son aquellos clientes que no pagan al descubrir un error o falla en los productos o servicios adquiridos. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente.

e) Morosos despreocupados:

Son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Posiblemente tienen voluntad de pagar, pero como son desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades financieras. A estos clientes se les debe enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la deuda o cuota.

Los expertos recomiendan que la mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, por ejemplo, el fraccionamiento del pago o la fijación de un nuevo plazo. (Conexionesan, 2017).

2.2.1.2. Cuentas por cobrar:

Las cuentas por cobrar de una compañía generalmente están compuestas en su mayoría por las cuentas por cobrar comerciales, las cuales se generan por ventas y/o servicios prestados como parte de las operaciones generales del negocio. Tienen como característica principal ser de alta rotación, ya que toda empresa

desea cobrar en periodos comerciales de 30, 60 o 90 días, dependiendo de la política de ventas de la empresa (Bobadilla La madrid, 2010, pág. A15).

También define Bobadilla la Madrid (2010) que las cuentas por cobrar son una partida del activo muy importante en cualquier empresa, con mayor preponderancia en algunos sectores claro está, pero sin perder su materialidad (pág. 1).

2.2.1.2.1. Objetivos de las cuentas por cobrar

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes. Principalmente, se utilizan como un atractivo de mercadeo para promover las ventas, y su gestión debe ayudar a elevar las utilidades y el rendimiento de la inversión. entonces, es necesario comparar los costos y los riesgos de la política de crédito con las utilidades que se espera podrían generar ; pero si el rendimiento de la inversión en cuentas por cobrar adicionales es inferior al costo de los recursos que se consiguen para financiarlas; se debe rechazar la inversión adicional de esas cuentas (Mantilla Chávez & Ruiz Nuñez, 2017, pág. 29).

Entonces las cuentas por cobrar son uno de los activos más representativos de una empresa los cuales están reflejados en su balance general, es por ello que su administración toma una gran relevancia en las operaciones de la organización ya que cuando no es realizada de manera eficiente puede dificultar el flujo de efectivo y hacer que la empresa tenga pérdidas por ventas no cobradas.

2.2.1.2.2. Importancia de las cuentas por cobrar

La empresa que tenga una inversión importante en las cuentas por cobrar a sus clientes; (debido a las negociaciones financieras que consisten en recibir o prestar dinero), asume un riesgo de incumplimiento de pago, hasta que la entidad acreedora haya cobrado el monto en su totalidad. Asimismo, de acuerdo al capital que se invirtió en el activo, constituye un rubro de suma importancia puesto que, representa un derecho exigible para la entidad; además forma parte de la liquidez de la empresa que se ve reflejada en ella, también se convertiría en efectivo a corto plazo, en tal sentido es notable que exista un control, y seguimiento para asegurar el retorno de los beneficios a la compañía (Brachfield, 2003)

Entonces podemos entender que las cuentas por cobrar son de gran importancia para una empresa pues representan los derechos que ella tiene sobre los clientes con el fin de obtener beneficios ya sea mediante mercancías o servicios que tenga la empresa y sean vendidos.

2.2.1.3. Causas que incrementan la morosidad

a) Mala gestión en los cobros

En ocasiones, no saber gestionar los cobros es una de las principales causas de los impagos por morosos. Puede ocurrir que dentro de la empresa no exista el personal adecuado o los procedimientos y herramientas adecuadas para controlar el pago (Grupointercobros, s.f.)

b) Pésima organización

Está demostrado que la desorganización ocasiona que los deudores se atrasen en el cumplimiento de sus obligaciones. Si la empresa no sabe encargarse de

cobrar a las personas que deben y el control de los tiempos de pago, ninguna vez pagarán puntualmente.

c) No hay un sistema de cobro

Puede ser que en el amontonamiento de situaciones por su velocidad genera confusión lo que es habitual del trabajo diario, no se den cuenta de que en la empresa se acumulan clientes que no han pagado en los plazos establecidos y se den cuenta tarde y cuando ya es demasiado tarde, lo más recomendado es que exista lo que se llama un sistema pro-activo capaz de anticiparse y reaccionar ante los incumplimientos y demoras de los clientes.

d) La parte emocional

Es aquella donde el carácter y las malas formas entran en acción. Es comprensible que se actúe de forma seca frente al deudor recriminándole en un tono elevado de voz, que se nos pague la factura o la deuda. Las entidades pueden ponerse en aprietos al no poder cobrar el efectivo de la deuda de los morosos afectándolo a nivel laboral y personal. Pero muchas veces las malas formas no suelen llevar a buenos resultados desde el punto de vista práctico de la eficacia en el recobro.

e) Sin personal especializado

Es no disponer de un personal idóneo para la gestión de cobros y estas tareas terminan siendo encomendadas al personal de administración que no tiene ni tiempo ni experiencia en el recobro de deudas. Por lo general, la mayoría de las empresas dedica muy poca atención a la recuperación de los (deudas que no han sido pagadas) impagados.

f) El tiempo

Cuánto más tiempo pasa menos posibilidades hay de cobrar una deuda. “Si ha podido esperar todo este tiempo sin pagar, aún puede esperar más”, llegan a pensar los morosos y mientras tanto el impagado continúa esperando recuperar el dinero que le pertenece. De hecho, el acreedor puede que se olvide de la existencia de la deuda y deje de gestionar el cobro que es lo que quiere el deudor moroso. Por ello, la existencia de profesionales en el recobro de impagados es vital para que este descuido por ambas partes no prevalezca. (Grupointercobros, s.f.).

2.2.1.4. Efectos del incumplimiento.

Ahora bien, como resulta evidente, cuando un cliente atraviesa dificultades financieras empieza debiéndole a uno y termina endeudado con todos. Algunos autores denominan este fenómeno como “espiral de morosidad” por su similitud con un remolino que crece y absorbe todo lo que se encuentra a su alrededor. (Bustamante Barrios, s.f.).

2.2.1.5. Las causas del incumplimiento.

El incumplimiento se origina porque el deudor atraviesa problemas financieros provocados por falta de capital de giro; clientes incumplidores, políticas bancarias que restringen o encarecen el crédito, obsolescencia de los productos. Una causa muy frecuente es la falta de coordinación interna en los procesos de venta, crédito y cobranza que provocan desórdenes que no permiten cumplir con el presupuesto de pagos. (Bustamante Barrios, s.f.).

2.2.1.6. Como enfrentan los deudores el incumplimiento.

La primera señal aparece cuando el deudor posterga el cumplimiento de sus obligaciones adoptando una política restrictiva de pagos. Así le paga primero a quienes pueden cortar los servicios, luego a quienes le cobran mayores multas o intereses y por último posterga el pago de los bienes y servicios que no tienen ningún costo por el incumplimiento. Algunos deudores se esconden y otros confrontan, demorando el cumplimiento de sus obligaciones. Se niegan a evidenciar sus deudas. Ofrecen realizar pequeños pagos a cuenta. Plantean reclamos por la calidad de los bienes y servicios que deben o se quejan del personal de ventas o cobranza tratando de hacernos sentir culpables o causantes de su incumplimiento. (Bustamante Barrios, s.f.).

2.2.1.7. Como cobrar a un cliente moroso

Cobrar deudas impagadas puede ser una labor que produce una sensación de estrés. Pero no tiene por qué ser así. Lidar con clientes morosos puede ser complejo, pero no es imposible de lograr. Los pasos a seguir son: (Frances, 2019).

a) Contacta al cliente enseguida

Cuando no llega el pago de un cliente debes comunicarte con él. No intentes suponer la causa por la que el pago se ha retrasado, sino que debes fijar una clara comunicación donde le recuerdes al cliente que olvidó hacer el pago e investigar las razones.

b) Descubre el tipo de cliente moroso

No todos los clientes morosos son iguales, y te conviene conocer los motivos por los que no haya cumplido con el pago en la fecha establecida. Una vez que

tengas más información, puedes descubrir el tipo de cliente moroso. Por ejemplo, puedes preguntar si el cliente está satisfecho con el producto o servicio. Si no es el caso, averigua si ha tenido algún contratiempo.

c) Fija una nueva fecha de pago

Si el cliente no puede pagar de inmediato, establece o acuerda una nueva fecha que a ambos les funcione, indicando que su incumplimiento afectara en el uso del servicio. Recuerda tener paciencia con el cliente, ya que lo más probable es que no tenga malas intenciones.

d) Continúa la comunicación

Una vez fijado la fecha, deben estar al día con la situación del cliente. Esto no implica llamarle constantemente para cobrarle, sino hacer llamadas cada cierto tiempo en las que demuestres interés y preocupación. Esto te ayudará a mantener una buena relación con el cliente. Siempre sé respetuoso y mantente calmado.

e) Realizar acciones contra los clientes morosos

Llevar a cabo ciertas acciones para remediarlo, informar a tu cliente que deberás terminar su uso del servicio adquirido en caso de no recibir el pago. Además, puedes tomar acciones legales, sin que olvides consultar las normas vigentes.

f) Crea acciones preventivas

Para evitar que vuelvan a suceder situaciones incómodas o si tienes clientes morosos crónicos, puedes crear sanciones por retrasos en los pagos. Además, puedes solicitar el pago por adelantado para así evitar cualquier tipo de problemas. (Frances, 2019).

2.2.2. La rentabilidad

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia. Por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos (DF Consultores estudio contable notarial, 2016).

Rentabilidad es el nivel de rendimiento que se ha conseguido de un capital invertido, representa la gestión de ese capital, entonces es la rentabilidad la que nos dice si el negocio en que se ha invertido es un buen negocio o no. Una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla (Tapia, 2014, pág. 6).

Cualquier persona tiene una idea de lo que es la rentabilidad, pero una definición de ella se hace muy difícil hasta el punto de que la inmensa mayoría de los manuales eluden dar una definición de este concepto. Se limitan a poner fórmulas. Entenderemos por Rentabilidad “la remuneración que una empresa (en sentido amplio de la palabra) es capaz de dar a los distintos elementos puestos a su disposición para desarrollar su actividad económica. Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades” (Díaz, 2012).

Se puede definir a la rentabilidad, de forma genérica, como la tasa con que la empresa paga al capital empleado. Es por esto que, en base a los diferentes niveles de beneficios que se utilice en el cálculo del ratio, y a los diferentes tipos

de capitales o recursos empleados, se den muchas clases de ratios de la rentabilidad empresarial (González, 2019)

La rentabilidad es una medida del beneficio. Se utiliza para determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o está arrojando pérdidas. También puede calcularse para todas las líneas de negocio o por áreas de responsabilidad, divisiones o cualquier otra categorización que proceda. (Control Group, 2019)

En conclusión, la rentabilidad es el resultado final de la diferencia de sus ingresos menos sus gastos de un periodo donde se puede determinar si un negocio está produciendo suficientes beneficios para sostenerse y crecer o por el contrario está en pérdida para poder tomar decisiones estratégicas que ayuden al crecimiento de la empresa.

2.2.2.1. Ratios de Rentabilidad

Son razones que evalúan o miden la capacidad de la empresa para generar utilidades, a través de los recursos que utiliza, sean estos propios o ajenos, y por otra parte la eficiencia de sus operaciones en un determinado periodo. Al igual que las ratios mencionadas anteriormente son de suma importancia porque permiten evaluar el resultado de la eficacia en la gestión y administración de los recursos económicos y financieros de la empresa (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018, pág. 30).

2.2.2.1.1. Rentabilidad de Activos (ROA)

Llamado también rendimiento sobre la inversión. Este índice mide la capacidad de la empresa para generar utilidades con los recursos que dispone (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018, pág. 30).

Matemáticamente se expresa de la siguiente forma:

$$ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos\ Totales}$$

Se deduce que, si el coeficiente es alto, entonces la empresa está empleando eficientemente sus recursos y está obteniendo mayores retornos por cada unidad de activos que posee. Caso contrario, estaría perdiendo la oportunidad de lograr mejores resultados (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018).

2.2.2.1.2. Rendimiento del Capital (ROE)

Mide la eficiencia de la administración para generar rendimientos a partir de los aportes de los socios. En términos sencillos este ratio implica el rendimiento obtenido a favor de los accionistas (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018, pág. 31).

Matemáticamente se calcula de la siguiente manera:

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio\ Neto}$$

Un ratio alto significa que los accionistas están consiguiendo mayores beneficios por cada unidad monetaria invertida. Si el resultado fuese negativo

esto implicaría que la rentabilidad de los socios es baja (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018).

2.2.2.1.3. Margen de Utilidad Bruta

Este ratio determina la rentabilidad sobre las ventas de la empresa considerando solo los costos de producción (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018, pág. 31).

Para calcularlo se utiliza la fórmula siguiente:

$$\text{Margen bruto} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{costos}}{\text{Ventas netas}}$$

Mide lo que queda, por cada sol de ventas deducidos de los costos mientras más alto sea el margen de utilidad bruta, mejor; ya que es menor el costo relativo de la mercancía vendida (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018).

2.2.2.1.4. Margen de utilidad operativa

Este ratio indica la cantidad de ganancias operativas por cada unidad vendida, se calcula comparando la utilidad operativa con el nivel de ventas (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018, pág. 31).

Para calcularlo se utiliza la fórmula siguiente:

$$\text{Margen operativo} = \frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Ventas netas}}$$

Mide el porcentaje que queda de cada sol de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018).

2.2.2.1.5. Margen de utilidad neta

Este ratio relaciona la utilidad neta con el nivel de ventas y mide los beneficios que obtiene la empresa por cada unidad monetaria vendida. Es una medida más exacta porque considera además los gastos operacionales y financieros de la empresa (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018, pág. 31).

$$\text{Margen utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

Señala el porcentaje que queda de cada sol de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes (Staff revista Actualidad Empresarial, 2018).

Mientras más alto sea este ratio, la empresa obtendrá mayores ganancias por sus ventas realizadas.

2.2.2.2. Rentabilidad financiera

“La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado. Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: Utilidad Neta / Capital Contable” (Morillo, 2001, págs. 36-38).

Entonces podemos decir que la rentabilidad financiera son los beneficios o utilidades que se obtiene del capital aportado por los inversionistas; es decir, el rendimiento que se obtiene a consecuencia de realizar inversiones. Cuanto más alto sea, mayores serán los beneficios conseguidos por los inversionistas.

Según (Morillo, 2001) la rentabilidad financiera se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad Financiera} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Capital contable}}$$

2.2.2.3. Rentabilidad económica

La rentabilidad económica tiene por finalidad medir la eficacia de la empresa en la utilización de sus inversiones, comparando un indicador de beneficio neto siendo el numerador del ratio, y el activo neto total es la variable descriptiva de los recursos disponibles por la empresa para conseguir aquellos beneficios siendo el denominador del ratio. Llamando resultado neto (RN) contable, al activo neto total (AT) y rentabilidad económica (RE) (Sánchez Segura, 1994, pág. 161).

Esta rentabilidad económica mide la capacidad que tienen los activos de una empresa para generar beneficios independientemente de cómo se hayan financiado. entonces para conocer la rentabilidad económica de una empresa, se debe haber descontado los intereses e impuestos correspondientes que la empresa tiene que pagar.

De un modo general, cuanto mayor sea el ratio, más eficiente se considerará la gestión desempeñada por los directivos.

Según (Sánchez Segura, 1994) la rentabilidad económica se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rentabilidad Económica} = \frac{\text{Resultado neto}}{\text{Activo total}}$$

2.2.2.4. Rentabilidad social

No debemos olvidarnos tampoco, del concepto de rentabilidad social. Éste hace referencia a los beneficios que puede obtener una sociedad de un proyecto o inversión de una empresa. Es independiente del concepto de rentabilidad económica ya que un proyecto puede ser rentable socialmente pero no serlo económicamente para el inversor. Normalmente es un concepto que se aplica en la construcción de infraestructuras en una sociedad. Por ejemplo, la construcción de una carretera será rentable socialmente si los ciudadanos ahorran en tiempo, comodidad y precio al utilizar la nueva carretera y no otra. (Sevilla, s.f.)

2.2.2.5. La rentabilidad en el análisis contable

Según (Cuervo & Riveros, 1986) señalan que la base del análisis económico y financiero se localiza en:

- a) Análisis de la rentabilidad
- b) Análisis de la estructura financiera de la empresa con el objetivo de comprobar su adaptación para mantener un desarrollo estable de la misma.
- c) Análisis de la solvencia es la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras.

Entonces se puede entender que la importancia del análisis de la rentabilidad de toda actividad empresarial son la rentabilidad y la solvencia o estabilidad de la empresa. La solvencia está unido a la rentabilidad, pues la obtención de rentabilidad es un requisito necesario para la continuidad de la empresa.

2.2.2.6. Importancia de la rentabilidad

La rentabilidad es uno de los conceptos con mayor importancia en las empresas modernas y más utilizado por toda la comunidad de negocios, pero a pesar de su importante relevancia en la sustentabilidad de cualquier proyecto, es uno de los conceptos menos comprendidos por quienes lo utilizan cotidianamente. Lo que comúnmente se cree es que cualquier emprendimiento que logre que sus costos sean menores que los ingresos, generando así un resultado positivo, se considera que fue rentable. (Barrero, 2013, pág. 32)

2.3. Definición de conceptos básicos

Rentabilidad : Es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades. La rentabilidad también es entendida como una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan los medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener los resultados esperados (Zamora Torres, 2008, pág. 57).

Moratoria: Situación producida por el incumplimiento de pago de una obligación contraída en el plazo convenido (Ministerio de Economía y Finanzas, s.f.).

Educación: Es un proceso mediante el cual al individuo se le suministran herramientas y conocimientos esenciales para ponerlos en práctica en la vida cotidiana. El aprendizaje de una persona comienza desde su infancia, al ingresar en institutos llamados escuelas o colegios en donde una persona previamente estudiada y educada implantará en el pequeño identidades, valores éticos y culturales para hacer una persona de bien en el futuro (Sanchez, 2019).

Ingreso: Cuando se obtiene un ingreso, existe también una doble circulación económica: de una parte entrara dinero y de otra como contrapartida saldrá una prestación de un servicio o la entrega de un bien (Junta de andalucia, 2004).

Cuentas por cobrar: Son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber conseguido de esta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso ordinario de negocio (Aranda Vivar & Sangolqui Picón, 2010, pág. 28).

Estados financieros: Los estados financieros representan una herramienta para evaluar la gestión de la gerencia y la capacidad de la empresa para generar efectivo y equivalente de efectivo, permitiendo un control sobre las operaciones que realiza la empresa (Hirache Flores, 2010).

Clientes: Es toda persona física o jurídica que compra un producto o recibe un servicio y que mantiene una relación comercial con la empresa (Grupo edebé, 2011, pág. 3).

Cobranza: Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, la cancelación de una deuda. (Editorial Definición MX, 2014)

Utilidad: Son ganancias que un negocio, empresa o activo determinado genera a lo largo de un período de tiempo. solo se puede lograr cuando los egresos están de modo global por debajo de los ingresos, esto es, cuando existe un flujo de caja positivo. (Editorial Definición MX, 2014)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica o pura porque tiene como finalidad la obtención y recopilación de información para una base de conocimiento que se agregó; sobre datos ya obtenidos.

3.2. Diseño de investigación.

El diseño del presente estudio es no experimental y longitudinal. Es no experimental porque las variables que comprende el problema se dedican al estudio de situaciones ya existentes, sin manipular los datos obtenidos (Hernandez Sampieri, 2014, pág. P152).

Es longitudinal, ya que se analizó con los datos comprendidos, periodo 2016- 2018.

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional, ya que no son estudios de causa y efecto. Los estudios correlacionales miden dos a más variables en el cual pretende medir el grado de relación que existe y ver si están o no relacionadas.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Se consideró como población a la Universidad Privada de Tacna considerando las variables de morosidad y rentabilidad.

3.4.2. Muestra

El presente trabajo de investigación está conformado por 36 datos donde se consideró las cuentas por cobrar por facultad de la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

Para la recolección de datos se utilizó análisis documental tanto para la variable de morosidad y rentabilidad.

3.5.2. Instrumentos

Se utilizó como instrumento una ficha de recolección de datos tanto para la variable de morosidad y rentabilidad. La cual permitirá conocer un panorama transcultural, histórico y bibliográfico del tema de investigación; permitiendo una amplia visión de la realidad, se trabajó con la información original, ordenándose de la información más general a la más específica, permitiendo elaborar tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que el Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.

3.6. Técnicas de procesamiento de datos

El procesamiento de datos se hizo de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizó: El soporte informático SPSS 22.0; y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2019, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que

facilitaron el ordenamiento de datos. El registro de información sobre la base de los formatos aplicados.

Se elaboró las figuras que acompañaron los cuadros para describir las variables. Estas figuras permitieron visualizar la distribución de los datos que fueron objetos de análisis, las tablas y figuras elaboradas en Excel, fueron trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final. Para la contrastación de hipótesis de la variable morosidad y la rentabilidad fue dependiendo de los resultados sobre los cuales se decidió trabajar con R de Pearson y/o Rho Spearman.

3.7. Variables e indicadores

3.7.1. Identificación de variables

a) Variable Independiente

X = Morosidad

- Indicadores

Cuentas por cobrar por facultad

b) Variable Dependiente:

Y = Rentabilidad

- Indicadores

Rentabilidad de Activos (ROA)

Margen de Utilidad Operativa

Margen de Utilidad Neta

3.7.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE VALORACIÓN
INDEPENDIENTE: Morosidad	Se refiere al retraso del pago, por otro lado, la morosidad afecta también a las empresas disminuyendo sus ganancias.	- Cuentas por cobrar por facultad.	Razón
DEPENDIENTE: Rentabilidad	Es la capacidad que tiene una empresa para generar utilidades o ganancias, es decir que sus ingresos son mayores que sus gastos entonces la empresa es rentable.	- Rentabilidad de Activos (ROA) - Margen de Utilidad Operativa - Margen de Utilidad Neta.	Razón

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

4.1.1. Resultados de la variable morosidad

4.1.1.1. Análisis por indicador de las cuentas por cobrar por facultad

Tabla 1

Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias empresariales. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	1,587,589.792
Mediana	1,633,246.830
Moda	2,188,752.350
Desv. típ.	321,379.043
Varianza	103,284,489,194.986
Asimetría	0.144
Curtosis	-0.340
Rango	1,246,440.490
Mínimo	942,311.860
Máximo	2,188,752.350
Q1	1,392,762.813
Q2	1,633,246.830
Q3	1,792,757.789

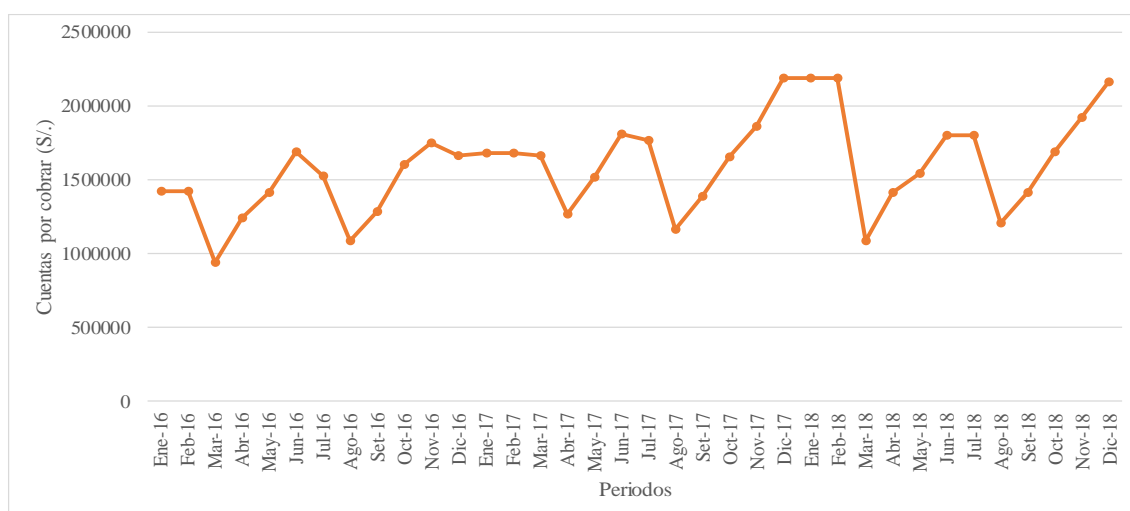


Figura 1. Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias empresariales en periodo 2016 al 2018.

Basado en el portal de transparencia (2019)

Como se observa en la Figura 1, con mayores cuentas por cobrar en la facultad de ciencias empresariales fue en el mes de diciembre del año 2017 hasta el mes de febrero 2018 con S/2,188,752.350, entonces podemos interpretar que cada fin de semestre los alumnos no terminan de pagar en su totalidad la mensualidad designada y en el mes donde más baja las cuentas por cobrar es en marzo porque ya empiezan las matrículas la primera cuota y el inicio de clases por ende toda la morosidad que tuvieron del año anterior llegan a pagar casi la mayoría de los alumnos.

Tabla 2

Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de derecho y ciencias políticas. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	749,155.105
Mediana	778,775.975
Moda	1,014,550.700
Desv. típ.	174,266.821
Varianza	30,368,924,802.989
Asimetría	0.018
Curtosis	-0.602
Rango	686,532.600
Mínimo	407,063.600
Máximo	1,093,596.200
Q1	638,512.413
Q2	778,775.975
Q3	843,078.194

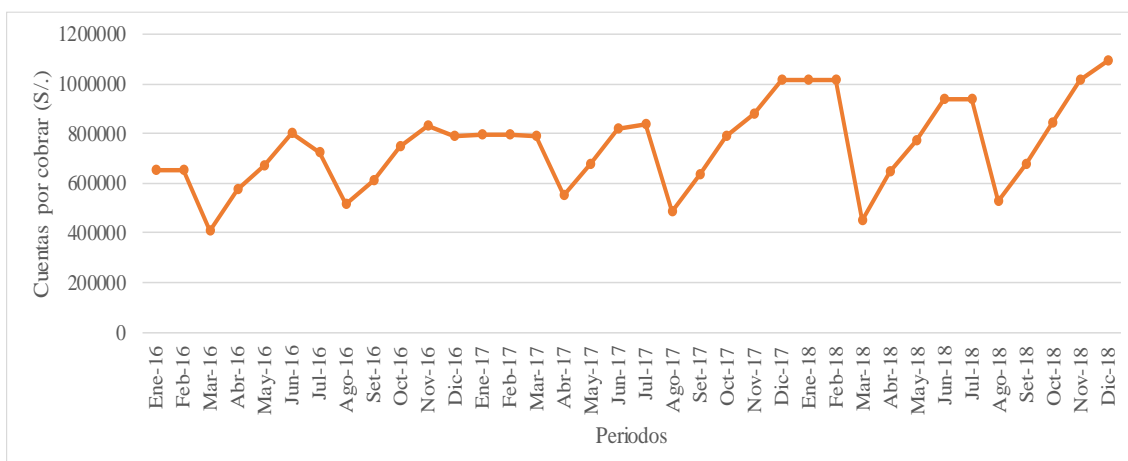


Figura 2

Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de derecho y ciencias políticas.

Basado en el portal de transparencia (2019)

Si visualizamos con detenimiento la Figura 2, nos refleja que con mayores cuentas por cobrar en la facultad de derecho y ciencias políticas fue en el mes de diciembre del año 2018 S/1,093,596.200, a diferencia de la tabla 1 fue constante 3 meses seguidos con una morosidad de S/2,188,752.350 , entonces podemos interpretar que cada fin de semestre los alumnos no terminan de pagar en su totalidad la mensualidad designada y en el mes donde más baja las cuentas por cobrar es en marzo porque ya empiezan las matrículas la primera cuota y el inicio de clases por ende toda la morosidad que tuvieron del año anterior llegan a pagar casi la mayoría de los alumnos.

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ingeniería. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	1,076,482.526
Mediana	1,107,155.390
Moda	1,432,261.150
Desv. típ.	264,175.463
Varianza	69,788,675,273.271
Asimetría	-0.101
Curtosis	-0.589
Rango	1,116,684.020
Mínimo	485,004.680
Máximo	1,601,688.700
Q1	868,437.540
Q2	1,107,155.390
Q3	1,244,873.582

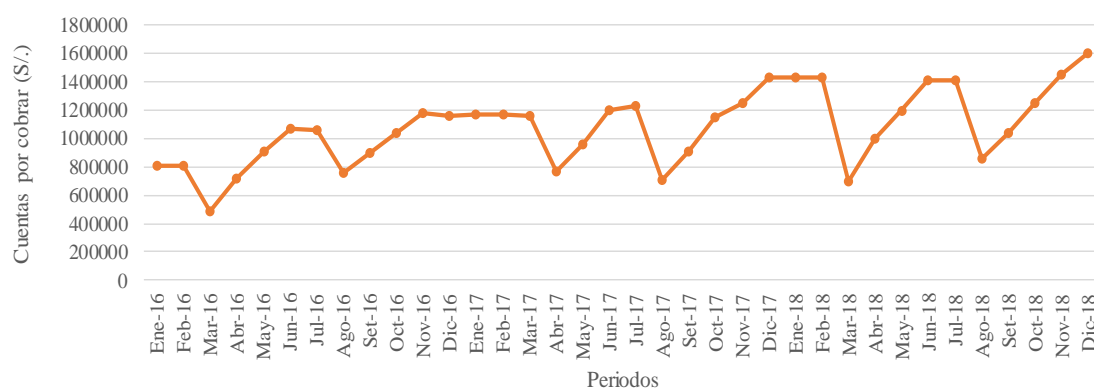


Figura 3

Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ingeniería. Basado en el portal de transparencia (2019)

Según la Figura 3, con mayores cuentas por cobrar en la facultad de ingeniería fue en el mes de diciembre del año 2018, con S/.1,601,688.700, entonces podemos interpretar que cada fin de semestre los alumnos no terminan de pagar en su totalidad la mensualidad designada también se observa un alza en el mes de julio porque es la finalización del semestre académico I y en el mes donde más baja las cuentas por cobrar es en marzo y agosto. Analizando detenidamente se observa que cada año se arrastran las deudas anteriores generando poca rentabilidad.

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias de la salud. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	659,803.947
Mediana	675,847.752
Moda	735,009.250
Desv. típ.	106,537.067
Varianza	11,350,146,626.418
Asimetría	-0.434
Curtosis	-0.142
Rango	457,660.732
Mínimo	434,742.968
Máximo	892,403.700
Q1	586,307.240
Q2	675,847.752
Q3	735,009.250

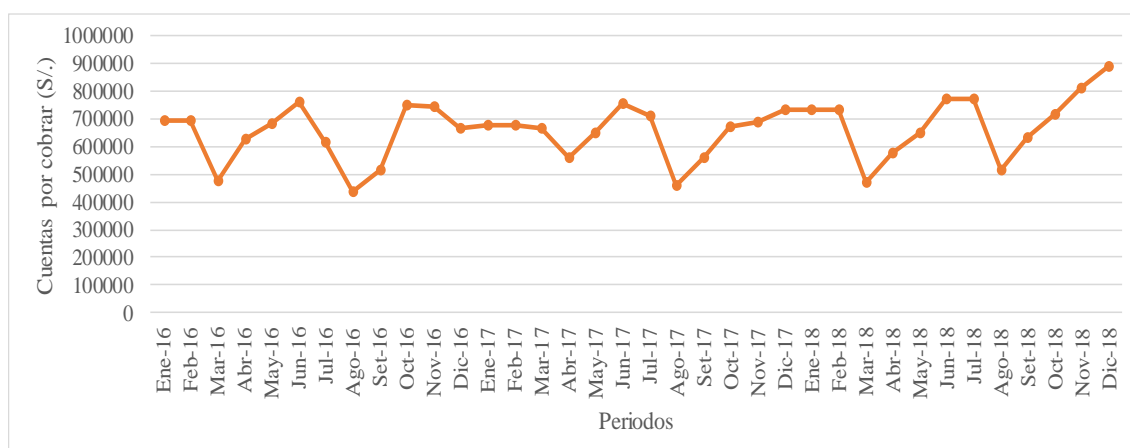


Figura 4

Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de ciencias de la salud.

Basado en el portal de transparencia (2019)

Según la Figura 4, con mayores cuentas por cobrar en la facultad de ciencias de la salud. Fue es en el mes de diciembre del año 2018, con S/. 892,403.700 entonces podemos interpretar que cada fin de semestre los alumnos no terminan de pagar en su totalidad la mensualidad designada y en el mes donde más baja las cuentas por cobrar es en marzo y agosto.

Tabla 5

Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de educación, ciencias de la comunicación y humanidades. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	364,705.012
Mediana	370,936.207
Moda	484,086.500
Desv. típ.	83,338.675
Varianza	6,945,334,832.418
Asimetría	0.151
Curtosis	-0.635
Rango	350,089.500
Mínimo	198,882.400
Máximo	548,971.900
Q1	293,144.175
Q2	370,936.207
Q3	421,593.738

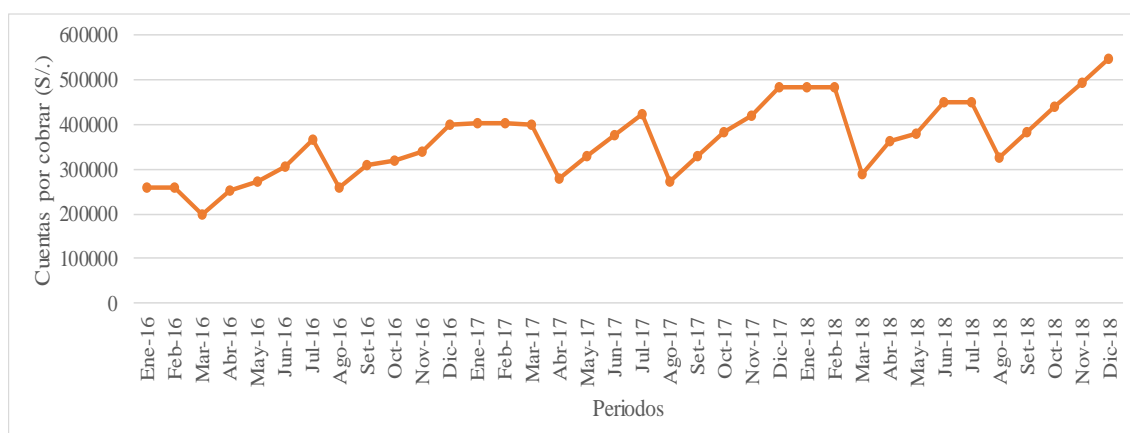


Figura 5

Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de educación, ciencias de la comunicación y humanidades. Basado en el portal de transparencia (2019)

Según la Figura 5, con mayores cuentas por cobrar en la facultad de educación, ciencias de la comunicación y humanidades. Fue es en el mes de diciembre del año 2018, con S/. 548,971.900, también se observa una alza en el mes de julio porque es la finalización del semestre académico I, entonces podemos interpretar que cada fin de semestre los alumnos no terminan de pagar en su totalidad la mensualidad designada y en el mes donde más baja las cuentas por cobrar es en marzo y agosto.

Tabla 6

Estadísticos descriptivos de la variable cuentas por cobrar de la facultad de arquitectura y urbanismo. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	367,699.279
Mediana	378,405.225
Moda	494,559.750
Desv. típ.	83,294.288
Varianza	6,937,938,441.962
Asimetría	0.027
Curtosis	-0.455
Rango	352,712.900
Mínimo	192,557.400
Máximo	545,270.300
Q1	313,327.463
Q2	378,405.225
Q3	419,240.039

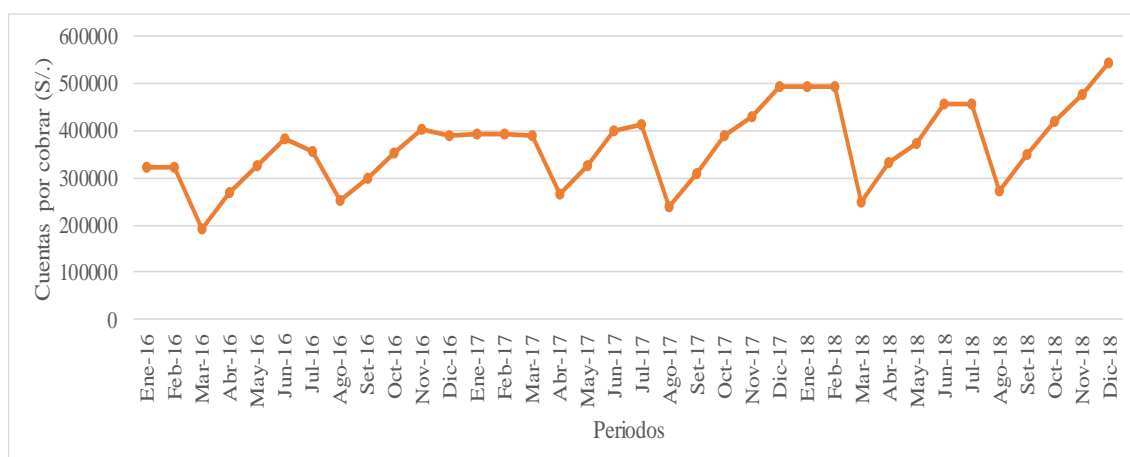


Figura 6

Comportamiento de la variable cuentas por cobrar de la facultad de arquitectura y urbanismo.

Basado en el portal de transparencia (2019)

Según la Figura 6, con mayores cuentas por cobrar en la facultad de arquitectura y urbanismo. Fue es en el mes de diciembre del año 2018, con S/. 545,270.300, entonces podemos interpretar que cada fin de semestre los alumnos no terminan de pagar en su totalidad la mensualidad designada también se observa un alza en el mes de julio porque es la finalización del semestre académico I, y en el mes donde más baja las cuentas por cobrar es en marzo y agosto.

Tabla 7

Estadísticos descriptivos de la variable de otras cuentas por cobrar. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	1,556,695.758
Mediana	1,523,933.923
Moda	656,045.550
Desv. típ.	456,960.271
Varianza	208,812,688,854.607
Asimetría	0.824
Curtosis	1.262
Rango	2,244,930.870
Mínimo	656,045.550
Máximo	2,900,976.420
Q1	1,240,961.255
Q2	1,523,933.923
Q3	1,718,440.263

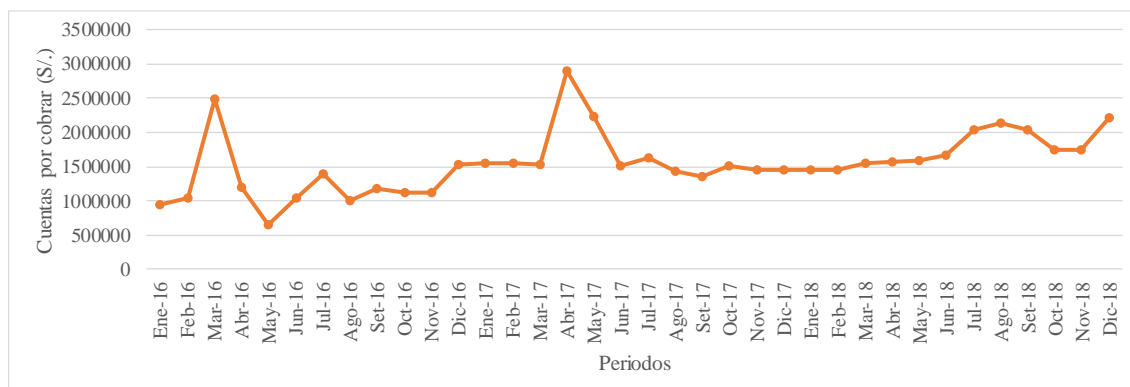


Figura 7

Comportamiento de la variable de otras cuentas por cobrar.
Basado en el portal de transparencia (2019)

Según la Figura 7, la variable de otras cuentas por cobrar corresponde a otras dependencias que tiene la universidad y que no llegan a pagar en su totalidad como es el caso de las facultades que se mencionaron anteriormente, como podemos observar la mayor morosidad fue en el mes de abril 2017 con S/2,900,976.420 esto se debe que los alumnos cuando ya están matriculados ya dejan de pagar casi la mayoría su mensualidad generando así una alta morosidad.

4.1.1.2. Análisis general

Tabla 8

Estadísticos descriptivos de la variable morosidad de las cuentas por cobrar.(S/)

Estadísticos	Valor
Media	6,362,131.418
Mediana	6,541,783.535
Moda	4,290,938.540
Desv. típ.	1,105,571.095
Varianza	1,222,287,445,784.240
Asimetría	0.162
Curtosis	-0.331
Rango	4,777,949.160
Mínimo	4,290,938.540
Máximo	9,068,887.700
Q1	5,267,199.898
Q2	6,541,783.535
Q3	6,991,713.990

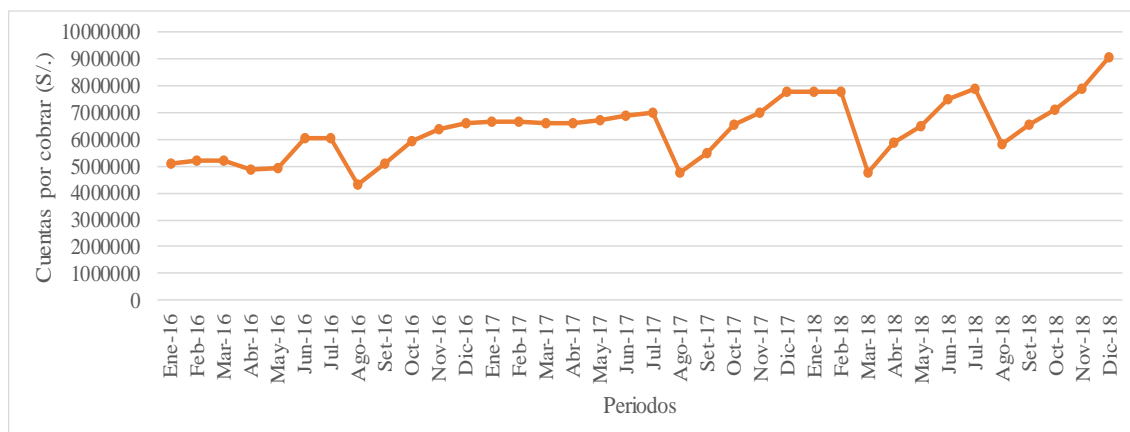


Figura 8

Comportamiento de la variable morosidad de las cuentas por cobrar.
Basado en el portal de transparencia (2019)

Podemos visualizar en la figura 8, la consolidación de la variable morosidad de las cuentas por cobrar de todas las facultades y otras cuentas por cobrar observando donde la más alta morosidad es el mes de diciembre 2018 con S/9,068,887.700.

4.1.2. Resultados de la variable rentabilidad

4.1.2.1. Análisis por indicador

4.1.2.1.1. Análisis por indicador rentabilidad de activos (ROA)

Tabla 9

Estadísticos descriptivos del ratio rentabilidad de activos (ROA). (S/)

Estadísticos	Valor
Media	0.003
Mediana	-0.001
Moda	-0.060
Desv. típ.	0.028
Varianza	0.001
Asimetría	2.344
Curtosis	10.153
Rango	0.182
Mínimo	-0.060
Máximo	0.122
Q1	-0.007
Q2	-0.001
Q3	0.004

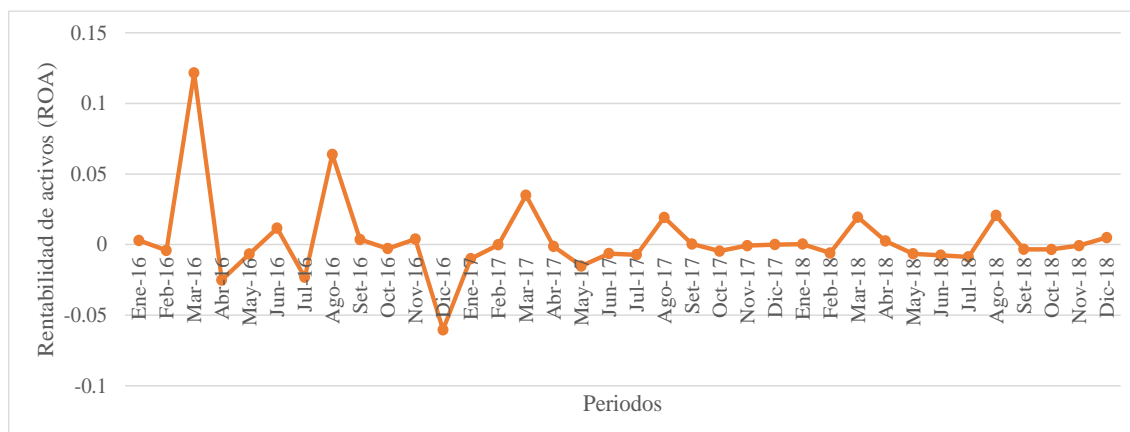


Figura 9

Comportamiento del ratio rentabilidad de activos (ROA).
Basado en el portal de transparencia (2019)

Según la Figura 9, el ratio de la rentabilidad de activos (ROA) muestra para el año 2016 un valor relevante en el mes de marzo 0.122 para generar utilidades con sus activos disponibles, para el año 2017 mes de marzo se obtiene 0.0349 soles disminuyendo notoriamente y para el año 2018 mes de agosto 0.021 soles se observa que bajo y estaría perdiendo la oportunidad de lograr mejores resultados.

4.1.2.1.2. Análisis por indicador margen de utilidad operativa

Tabla 10

Estadísticos descriptivos ratio margen de utilidad operativa. (S/)

Estadísticos	Valor
Media	-0.070
Mediana	-0.066
Moda	-0.992
Desv. típ.	0.398
Varianza	0.159
Asimetría	-0.062
Curtosis	0.313
Rango	1.712
Mínimo	-0.992
Máximo	0.719
Q1	-0.360
Q2	-0.066
Q3	0.075

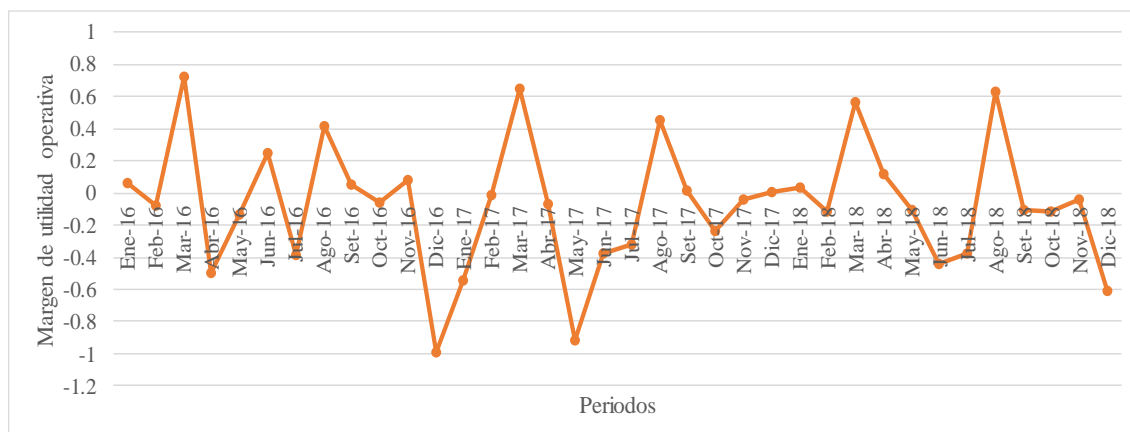


Figura 10

Comportamiento ratio margen de utilidad operativa.
Basado en el portal de transparencia (2019)

Tal como se observa en la Figura 10, el ratio del margen de utilidad operativa para el año 2016 en el mes de marzo se cuenta con 0.719 por cada sol de las ventas para el año 2017 se cuenta con 0.652 soles y para el año 2018 disminuye un poco en el mes de agosto a un 0.625 soles.

4.1.2.2. Análisis general

Tabla 11

Estadísticos descriptivos ratio margen de utilidad neta.(S/)

Estadísticos	Valor
Media	-0.076
Mediana	-0.048
Moda	-0.993
Desv. típ.	0.405
Varianza	0.164
Asimetría	-0.080
Curtosis	0.032
Rango	1.711
Mínimo	-0.993
Máximo	0.718
Q1	-0.374
Q2	-0.048
Q3	0.106

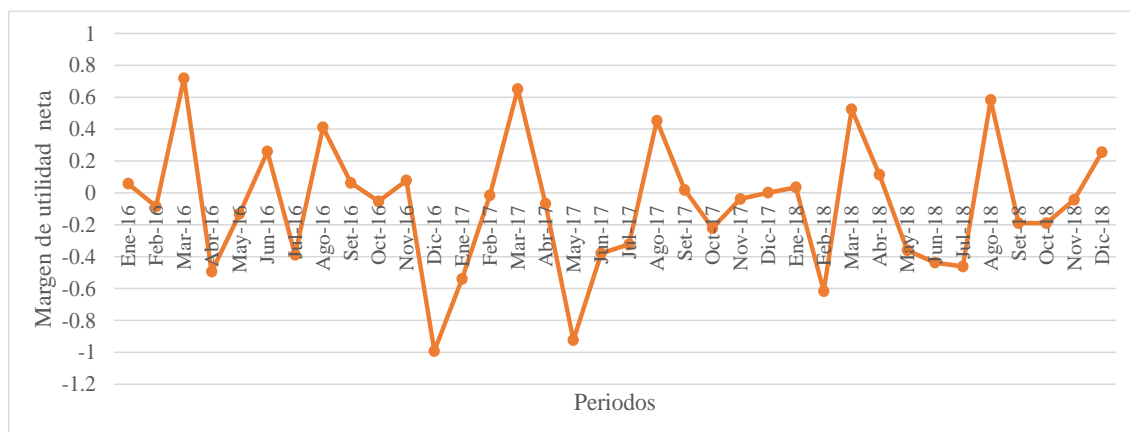


Figura 11

Comportamiento ratio margen de utilidad neta.
Basado en el portal de transparencia (2019)

En la Figura 11, se obtiene en el ratio margen de utilidad neta un aumento para el año 2016 en el mes de marzo a 0.718 por cada sol vendido se convierte en ganancia para la universidad privada de tacna, para el año 2017 en el mes de marzo se cuenta con 0.652 soles y para el año 2018 disminuye en marzo a un 0.525 soles y en agosto aumenta notoriamente a 0.583 soles.

4.2. Contraste de Hipótesis.

4.2.1. Verificación de hipótesis específicas

4.2.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

4.2.1.1.1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: No existe relación entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

H₁: Existe relación entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

4.2.1.1.2. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

4.2.1.1.3. Criterio de decisión

Si P-valor < nivel de significancia entonces no aceptar de Ho

4.2.1.1.4. Cálculo estadístico

Tabla 12

Cuadro de normalidad de la variable morosidad y el indicador de rentabilidad de activos

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	.969	36	.395
Rentabilidad de activos	.719	36	.000

Según el cuadro de normalidad; se observa que la variable morosidad si tiene normalidad al ser mayor a 0.05 siendo su sig. 0.395 para el indicador de rentabilidad de activos se observa que no tiene normalidad al ser menor a 0.05 siendo su sig. 0.00. Por ende, en la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman o coeficiente de correlación al tener un indicador sin normalidad.

Tabla 13

Correlaciones Rho Spearman de la morosidad y ratio de rentabilidad de activos (ROA), periodo 2016-2018

			Morosidad	Rentabilidad sobre activos
Rho de Spearman	Morosidad	Coefficiente de correlación	1.000	-0.327
		Sig. (bilateral)	.	0.051
	Rentabilidad de activos	Coefficiente de correlación	-0.327	1.000
		Sig. (bilateral)	0.051	.

4.2.1.1.5. Toma de decisión

Según la tabla 12 se observa que la sig (0.051) de la correlación de las variables morosidad y la rentabilidad de activos es menor que el alfa (0.05) por cual existe evidencia estadística para no aceptar H_0 por lo cual existe relación entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018. También se nota que el coeficiente de Rho de Spearman es negativo con un valor de -0.327 esto significa que a mayor morosidad menos rentabilidad de activos.

4.2.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

4.2.1.2.1. Planteamiento de la hipótesis

H₀: La morosidad no se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

H₁: La morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

4.2.1.2.2. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

4.2.1.2.3. Criterio de decisión

Si P-valor < nivel de significancia entonces no aceptar de H_0

4.2.1.2.4. Cálculo estadístico

Tabla 14

Cuadro de normalidad de la variable morosidad y el indicador de margen de utilidad operativa

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	.969	36	.395
Margen de utilidad operativa	.962	36	.241

En el cuadro de normalidad se observa que la variable morosidad si tiene normalidad al ser mayor a 0.05 siendo su sig. 0.395 y para el indicador margen de utilidad operativa se ve que también tiene normalidad al ser mayor a 0.05 siendo su sig. 0.241, lo cual para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de R de Pearson o coeficiente de correlación al tener la variable y el indicador con normalidad.

Tabla 15

Correlaciones R Pearson de la morosidad y ratio del margen de utilidad operativa, periodo 2016-2018

		Morosidad	Margen de utilidad operativa
Morosidad	Correlación de Pearson	1.000	-0.441
	Sig. (bilateral)		0.007
Margen de utilidad operativa	Correlación de Pearson	-0.441	1.000
	Sig. (bilateral)	0.007	

4.2.1.2.5. Toma de decisión

Según la tabla 13 se observa que la sig (0.007) de la correlación de las variables morosidad y el ratio del margen de utilidad operativa es menor que el alfa (0.05) por cual existe evidencia estadística para no aceptar H_0 por lo tanto la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018. También se nota que el coeficiente de R de Pearson es negativo con un valor de -0.441 esto significa que a mayor morosidad menos es el margen de utilidad operativa.

4.2.2. Verificación de hipótesis general

4.2.2.1. Planteamiento de la hipótesis

Ho: No existe relación entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

H1: Existe relación entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.

4.2.2.2. Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

4.2.2.3. Criterio de decisión

Si P-valor < nivel de significancia entonces no aceptar de Ho

4.2.2.4 Cálculo estadístico

Tabla 16

Cuadro de normalidad de la variable morosidad y rentabilidad (margen de utilidad neta)

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad	.969	36	.395
Margen de utilidad neta	.978	36	.680

Según el cuadro de normalidad se observa que la variable morosidad si tiene normalidad al ser mayor a 0.05 siendo su sig. 0.395 y para el indicador rentabilidad (margen de utilidad neta), se puede visualizar que también tiene normalidad al ser mayor a 0.05 siendo su sig. 0.680 por lo tanto para la comprobación de hipótesis se utilizó la prueba estadística de R de Pearson o coeficiente de correlación al tener la variable y el indicador con normalidad.

Tabla 17

Correlaciones R Pearson de la morosidad y la rentabilidad (ratio del margen de utilidad neta), periodo 2016-2018

		Morosidad	Margen de utilidad neta
Morosidad	Correlación de Pearson	1.000	-0.341
	Sig. (bilateral)		0.042
Margen de utilidad neta	Correlación de Pearson	-0.341	1.000
	Sig. (bilateral)	0.042	

4.2.2.5. Toma de decisión

Según la tabla 14 se observa que la sig (0.042) de la correlación de las variables morosidad y el ratio del margen de utilidad neta es menor que el alfa (0.05) por cual existe evidencia estadística para no aceptar H_0 por lo tanto existe relación entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018. También se nota que el coeficiente de R de Pearson es negativo con un valor de -0.341 esto significa que a mayor morosidad menos es la rentabilidad (margen de utilidad neta).

4.3. Discusión de resultados.

Primero: Habiendo contrastado estadísticamente la primera hipótesis específica y como se observa en la tabla 12 se concluye que la sig (0.0051) de la correlación de las variables morosidad y la rentabilidad de activos es menor que el alfa (0.05) por lo tanto existe evidencia estadística para no aceptar H_0 . Entonces podemos decir que si existe relación entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018. También se nota que el coeficiente de Rho de Spearman es negativo con un valor de -0.327 esto significa que a mayor morosidad menos rentabilidad sobre activos. Resultados que se asemejan en la hipótesis planteada por Sánchez Huanca & Vittor Tolentino, (2017) en su tesis “Determinar la relación existente entre la morosidad

y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los periodos 2012-2016”. Se realizó la prueba de normalidad con los datos correspondiente a 59 datos recogidos que corresponden a 5 años, 12 colegios de los cuales en un año se trabajó con 11 debido a la falta de información por su pronta creación, información brindada por la Asociación Educativa Adventista Central Sur de los años 2012 al 2016, así mismo, se usó el estadístico Rho de Spearman para las correlaciones. Para el desarrollo de este trabajo no se realizó prueba piloto debido a que los datos son únicos y no hay fragmentos similares para poder validarlos. Se observó que la cartera de alto riesgo tiene relación inversa significativa con la rentabilidad económica (-0.446) con un p valor 0.000 (p valor > 0.05) y un nivel de confianza del 95%, que nos permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, es decir que la rentabilidad económica aumentara en caso la morosidad disminuya. En los resultados realizados de esta investigación se muestra con respecto a las variables agregadas encontró que la morosidad tiene una correlación inversamente significativa con la rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur en el periodo 2012-2016.

Segundo: Habiendo contrastado estadísticamente la segunda hipótesis específica y como se observa en la tabla 13 se concluye que la sig. (0.007) de la correlación de las variables morosidad y ratio del margen de utilidad es menor que el alfa (0.05) por lo cual existe evidencia estadística para no aceptar H_0 . Por lo tanto la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018. También se nota que el coeficiente de R de Pearson es negativo con un valor de -0.441 esto significa que a mayor morosidad menos es el margen de utilidad operativa. Resultados que se asemejan en la hipótesis planteada por Navarro, 2016 en sus tesis “La Morosidad y la Rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna S.A. Puerto Maldonado 2016”. Consideró una muestra de 20 trabajadores y para recabar información

se utilizó técnicas como: encuesta y observación directa. También utilizaron instrumentos como: fichas bibliográficas y cuestionario. El cuestionario aplicado a los trabajadores consta de dos partes, el primero relacionado a la variable Morosidad de 12 ítems, y para eso se utilizó la escala de Likert, con cinco escalas de medición: 1) Casi siempre; 2) Siempre, 3) Medianamente; 4) Casi nunca; 5) Nunca. El segundo relacionado a la variable Rentabilidad de 12 ítems se ha confirmado que el coeficiente de correlación entre las variables morosidad y rentabilidad es de 0,884 y que existe una correlación positiva estando dentro de la confiabilidad del 95% en relación a las variables de estudio. Lo cual significa que la morosidad en la entidad si tiene relación con la rentabilidad. Se observo también que el coeficiente de correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad, es de 0,806 por lo que se determina la existencia de una relación fuerte, con un nivel de confianza del 95%, por tal se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entre la dimensión incumplimiento de pago y la variable rentabilidad.

Tercero: Habiendo contrastado estadísticamente la hipótesis general y tomando en cuenta la tabla 14 se concluye que la sig. (0.042) de la correlación de las variables morosidad y rentabilidad (ratio del margen de utilidad neta) es menor que el alfa (0.05) lo cual existe evidencia estadística para no aceptar H_0 . Por lo tanto, existe relación entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018. También se nota que el coeficiente de R de Pearson es negativo con un valor de -0.341 esto significa que a mayor morosidad menos es el margen de utilidad neta. Resultados que se asemejan en la hipótesis planteada por Valdivia Oré, (2017) en su tesis “la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo – 2016”. Se elaboró con el objetivo de demostrar de qué manera influye la morosidad por el incumplimiento del pago de los créditos en la rentabilidad de la Financiera Confianza de la ciudad de Puerto Maldonado, la presente investigación llega a la conclusión que

existe relación moderada entre las Variables Morosidad y la Rentabilidad por cuanto el coeficiente de correlación de Pearson es de 0.638 con un Nivel de Confianza del 95%, confirmándose que la morosidad influye en la Rentabilidad de la Entidad Financiera, en el caso del Análisis Estadístico Descriptivo sobre la Variable Morosidad la percepción de los trabajadores de la financiera sobrepasa la escala Siempre con el 55 % de los encuestados, lo cual denota la percepción que tienen los trabajadores ya que reconocen los índices de morosidad que tienen los clientes de la entidad.

CONCLUSIONES

PRIMERO

Según la tabla 12 se observa, que existe una relación significativa entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA). Para la prueba estadística se utilizó Rho de Spearman con un coeficiente de correlación negativa de -0.327 esto significa que a mayor morosidad hay menos rentabilidad de activos, lo cual podemos entender que estaría bajando la capacidad para generar utilidades con los recursos que dispone la universidad, debido a que la actividad económica es de brindar servicio educativo superior, observando que la mayor inversión de activos es en la infraestructura donde se utilizan las aulas para el servicio de enseñanza de los estudiantes, dicha infraestructura se está utilizando en su totalidad donde la capacidad utilizada no se refleja en la utilidad neta debido a las cuentas por cobrar en el cual alteran los ingresos que se debería de obtener por consiguiente también altera en forma negativa la utilidad.

SEGUNDO

En la tabla 13 se concluye que la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa, para la prueba estadística se utilizó R de Pearson, con un coeficiente negativo de -0.441 esto significa que a mayor morosidad menos es el margen de utilidad operativa como ya sabemos estos están relacionados directamente por su actividad principal, lo cual nos refleja el resultado de todos los ingresos menos los gastos operacionales de la universidad teniendo como resultado una utilidad neta inferior, esto altera de forma negativa reduciendo la reinversión para el siguiente año; afectando las mejoras que se puede realizar de dicha inversión.

TERCERO

Según la tabla 14 se llegó a la conclusión que la morosidad tiene un grado significativo de relación con la rentabilidad, para la prueba estadística se utilizó R de Pearson con un coeficiente negativo de -0341 esto indica que a mayor morosidad menos rentabilidad (margen de utilidad neta) de acuerdo a los resultados obtenidos nos indica que la universidad está generando menos ganancia o utilidad de lo que debería obtener debido a la alta morosidad que se obtiene de las cuentas por cobrar, esto afecta notoriamente a los ingresos y a su vez reduce la utilidad neta dando a entender que se tiene más gastos pero en realidad los gastos son los mismos, por ende, la morosidad afecta negativamente en la utilidad de la universidad.

RECOMENDACIONES

PRIMERO

En relación a la primera conclusión se recomienda a la Universidad Privada de Tacna, actuar de una manera eficiente, creando alertas para así detectar de manera temprana a los clientes morosos o con problemas de pago, y de esta manera disminuir la morosidad para así generar utilidades con los activos disponibles y tener mejores resultados.

SEGUNDO

En relación a la segunda conclusión se recomienda diseñar unas estrategias, brindando incentivos y descuentos de intereses de los pagos, este plan debe involucrar a los alumnos deudores que tienen una deuda elevada, también se puede implementar capacitaciones haciéndoles conocer de los objetivos y la situación de la institución teniendo en cuenta que la morosidad es un tema que afecta de manera significativa a la rentabilidad.

TERCERO

En relación a la tercera conclusión Se recomienda a la institución implementar estrategias en el área de cobranza, que se encargue de cumplir con las disposiciones legales, normas, reglamentos internos, las políticas y procedimientos de tal forma que se minimice la morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda Vivar, K., & Sangolqui Picón, E. (2010). *La administración de cuentas por cobrar en la empresa comercial vivar*. Cuenca-Ecuador.
- Barrero, J. M. (2013). *La importancia de medir la rentabilidad*.
- Bermudez García, O. V. (2015). *La morosidad y su incidencia en la gestión de la asociación de apoyo a pequeños negocios "perpetuo socorro" en chimbote periodo 2013*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2727/INCIDENCIA_MOROSIDAD_BERMUDEZ_GARCIA_ORLANDO_VALDEMAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bobadilla la Madrid, M. A. (2010). Métodos para calcular la desvalorización de las cuentas por cobrar. *Contadores & Empresas*.
- Bobadilla La madrid, M. A. (2010). Tratamiento contable de la desvalorización de las cuentas por cobrar. *Contadores & Empresas*.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*. Obtenido de Gestion: <https://gestion.pe/publirreportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Borja Rodriguez, A. (Noviembre de 2016). *Análisis del alto porcentaje de morosidad en el cobro de pensiones de la unidad educativa liceo cristiano de guayaquil*. Obtenido de Universidad de Guayaquil: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13457/1/BORJA%20%20NOVIEMBRE%202016%20corregido.pdf>

Brachfield, P. (2003). *Como vender a crédito y cobrar sin contratiempos*. España: Gestion.

Bustamante Barrios, C. (s.f.). *Crédito y Cobranza: conceptos básicos*. Obtenido de <https://www.estudiobustamante.com/conceptos-basicos-credito-cobranza/>

Conexionesan. (22 de Marzo de 2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Control Group. (18 de Enero de 2019). *Cómo medir la rentabilidad de una empresa*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/medir-la-rentabilidad-una-empresa/>

Cuervo, A., & Riveros, P. (1986). El analisis economico-financiero de la empresa. *Revista española de la financiación y contabilidad*, 15-33.

DF Consultores estudio contable notarial. (2016). *¿Qué es la Rentabilidad y Utilidad de un Negocio?* Obtenido de <http://dfconsultores.com.uy/novedades/22-que-es-la-rentabilidad-y-utilidad-de-un-negocio.html>

Díaz, L. (2012). *Analisis contable con un enfoque empresarial*.

Editorial Definición MX. (28 de Abril de 2014). *Definición de cobranza*. Obtenido de <https://definicion.mx/cobranza/>

Editorial Definición MX. (30 de Abril de 2014). *Definición de utilidad*. Obtenido de <https://definicion.mx/?s=Utilidad>

Educacion al futuro. (13 de Febrero de 2019). *Situacion de colegios privados*. Obtenido de <https://educacionalfuturo.com/articulos/situacion-de-colegios-privados/>

- Frances, F. (06 de Noviembre de 2019). *Cientes morosos: cómo gestionar los problemas de pago*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>
- Garcia, I. (14 de Febrero de 2018). *Definición de Moroso*. Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/moroso>
- Gomez, J. (13 de Junio de 2019). *La Educación privada presenta altas tasas de morosidad en el pago de pensiones*. Obtenido de Publicaciones Económica: <http://economica.pe/actualidad/1274-la-educacion-privada-presenta-altas-tasas-de-morosidad-en-el-pago-de-pensiones>
- González, I. (24 de Julio de 2019). *Qué es y cómo calcular la rentabilidad de una inversión*. Obtenido de <https://www.unir.net/empresa/desarrollo-directivo/estrategia-de-negocio/que-es-y-como-calcular-la-rentabilidad-de-una-inversion/>
- Grupo edebé. (2011). El cliente.
- Grupointercobros. (s.f.). *Las 7 principales causas de los impagos por morosos*. Obtenido de <https://www.grupointercobros.com/las-7-principales-causas-los-impagos-morosos/>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hirache Flores, L. (2010). Los estados financieros según las NIIF's y Conasev. *Actualidad empresarial*.
- Hurtado Mamani, J. R. (2019). *Gestión de riesgos y sus influencia en la morocidad en la institución educativa alexander fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014-*

2017. Obtenido de Universidad Privada de Tacna:
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/883/1/Hurtado-Mamani-Jorge.pdf>

Junta de andalucia. (2004). *Modulo 6 : Gastos e Ingresos*.

Mantilla Chávez, D. K., & Ruiz Nuñez, R. M. (2017). *Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Nisira systems S.A.C. distrito Trujillo 2016*. Trujillo.

Ministerio de Economía y Finanzas. (s.f.). *Glosario de deuda pública*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/glosario-sp-10805>

Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable Faces*.

Naquira Acero, K. S. (2019). *la influencia de la morosidad en la rentabilidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Arequipa, Tacna 2015-2017*. Obtenido de Universidad Privada de Tacna:
<http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/768/1/Naquira-Acero-Karina.pdf>

Navarro, P. L. (2016). *La morosidad y la rentabilidad en la Caja Municipal de Ahorro y Credito Tacna S.A. Puerto. Maldonado - 2016*. Obtenido de Universidad Andina del Cusco:
http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1900/1/Laura_Tesis_bachiller_2017.pdf

Pacheco Mendoza, D. A. (2014). *Identificación y análisis de los factores que inciden en la morosidad de las instituciones financieras no bancarias en el departamento Junín periodo 2008- 2012*. Huancayo.

Pedrosa, S. J. (Enero de 2016). *Morosidad*. Obtenido de Economipedia:
<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Sánchez Huanca, M. A., & Vittor Tolentino, H. F. (2017). *Determinar la relación existente entre la morosidad y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los periodos 2012-2016*. Obtenido de Universidad Peruana Unión:
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1295/Marvely_Tesis_Titulo_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Sánchez Segura, A. (1994). La rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Analisis de los factores determinantes. *Revista española de financiación y contabilidad*.

Sanchez, A. (3 de Setiembre de 2019). *Educacion*. Obtenido de
<https://significado.net/educacion/>

Sevilla, A. (s.f.). *Rentabilidad*. Obtenido de
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

Staff revista Actualidad Empresarial. (2018). *Ánalysis Financiero en las empresas*.

Tapia, G. (2014). Rentabilidad, utilidad y valor. *Colegio de contadores públicos de Arequipa*.

Universidad Privada de Tacna. (2019). *Transparencia universitaria*. Obtenido de
<http://www.upt.edu.pe/upt/web/index.php>

Valdivia Oré, Y. V. (2017). *la Morosidad y la Rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo - 2016*. Obtenido de Universidad Andina del Cusco:

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf

Vidal Espinoza, S. (2017). *La morocidad y la rentabilidad de los bancos en Chile*.

Obtenido de Universidad Técnica Federico Santa María:

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFS>

[M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFS/M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zamora Torres, A. I. (2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa: Un análisis de los*

sistemas de producción de Guayaba en el estado de Michoacán. Morelia

Michoacan.

APÉNDICE

Apéndice A - Matriz de consistencia

“LA MOROSIDAD Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERIODO 2016-2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema principal</p> <p>¿De qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>-¿En qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018?</p> <p>-¿Cómo la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018?</p>	<p>Objetivo principal</p> <p>Determinar de qué manera la morosidad se relaciona con la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>-Determinar en qué medida la morosidad se relaciona con la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.</p> <p>-Determinar cómo la morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.</p>	<p>Hipótesis Principal</p> <p>Existe relación entre la morosidad y la rentabilidad en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>-Existe relación entre la morosidad y la rentabilidad de activos (ROA) en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.</p> <p>-La morosidad se relaciona con el margen de utilidad operativa en la Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018.</p>	<p>Variable Independiente (X): “La Morosidad”</p> <p>- Cuentas por cobrar por facultad</p> <p>Variable Dependiente (Y): “Rentabilidad”</p> <p>- Rentabilidad de Activos (ROA)</p> <p>- Margen de Utilidad Operativa</p> <p>- Margen de Utilidad Neta.</p>	<p><u>1. Tipo de investigación</u> Investigación básica o pura</p> <p><u>2. Diseño de investigación</u> No experimental, longitudinal</p> <p><u>3. Nivel de investigación</u> Relacional</p> <p><u>4. Población</u> Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018</p> <p><u>5. Muestra</u> Universidad Privada de Tacna, periodo 2016-2018</p> <p><u>6. Técnicas</u> Análisis documental</p> <p><u>7. Instrumentos</u> Ficha de recolección de datos</p> <p><u>8. fuente de datos</u> Secundaria</p>

Apéndice B - Operacionalización de variables

“LA MOROSIDAD Y SU RELACIÓN EN LA RENTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA, PERIODO 2016-2018”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">INDEPENDIENTE: Morosidad</p>	<p>Se refiere al retraso del pago. Por otro lado, la morosidad afecta también a las empresas disminuyendo sus ganancias.</p>	<p>Se considerará las cuentas por cobrar reflejando el total de relación de alumnos deudores del año.</p>	<p>- Cuentas por cobrar por facultad</p>	<p style="text-align: center;">Razón</p>
<p style="text-align: center;">DEPENDIENTE: Rentabilidad</p>	<p>Es la capacidad que tiene una empresa para generar utilidades o ganancias, es decir que sus ingresos son mayores que sus gastos entonces la empresa es rentable.</p>	<p>La rentabilidad reflejará las utilidades o pérdidas que pueda tener la universidad dependiendo del ratio de estudio que se considerará.</p>	<p>- Rentabilidad de Activos (ROA)</p> <p>- Margen de Utilidad Operativa</p> <p>- Margen de Utilidad Neta</p>	<p style="text-align: center;">Razón</p>

Apéndice C – Base de datos de la Morosidad - Cuentas por cobrar

AÑO	MENSUAL	FACEM	FADE	FAING	FACSA	FAEDCOH	FAU	OTROS	TOTAL
2016	ENERO	1,424,571.46	649,585.35	808,033.39	694,285.34	257,473.20	321,849.90	942,002.10	5,097,800.74
	FEBRERO	1,424,571.46	649,585.35	808,033.39	694,285.34	257,473.20	321,849.90	1,035,771.55	5,191,570.19
	MARZO	942,311.86	407,063.60	485,004.68	473,949.75	198,882.40	192,557.40	2,492,386.50	5,192,156.19
	ABRIL	1,240,643.01	575,104.70	717,242.38	628,026.60	252,688.00	270,022.45	1,199,865.60	4,883,592.74
	MAYO	1,418,038.51	671,800.55	903,533.93	683,440.15	273,283.70	326,597.35	656,045.55	4,932,739.74
	JUNIO	1,692,785.16	803,965.65	1,067,845.83	761,162.40	306,972.75	382,734.60	1,039,183.20	6,054,649.59
	JULIO	1,529,255.15	724,641.76	1,063,349.05	613,673.21	365,863.21	357,281.28	1,402,926.82	6,056,990.49
	AGOSTO	1,083,366.38	513,356.14	753,305.70	434,742.97	259,187.56	253,107.88	993,871.92	4,290,938.54
	SETIEMBRE	1,286,594.50	609,656.35	894,617.91	516,296.17	307,808.41	300,588.25	1,180,311.82	5,095,873.41
	OCTUBRE	1,608,786.06	750,037.95	1,037,109.43	750,676.10	320,756.50	354,008.25	1,115,539.35	5,936,913.64
	NOVIEMBRE	1,748,619.15	829,685.45	1,182,372.48	747,109.30	339,723.70	401,623.90	1,122,863.00	6,371,996.98
DICIEMBRE	1,666,972.15	789,899.34	1,159,108.90	668,937.52	398,811.01	389,456.23	1,529,267.33	6,602,452.48	
2017	ENERO	1,684,328.98	798,123.93	1,171,177.77	675,902.63	402,963.51	393,511.33	1,545,190.35	6,671,198.48
	FEBRERO	1,684,055.50	797,994.34	1,170,987.60	675,792.88	402,898.08	393,447.43	1,544,939.46	6,670,115.28
	MARZO	1,666,990.28	789,907.94	1,159,121.51	668,944.80	398,815.35	389,460.47	1,529,283.96	6,602,524.31
	ABRIL	1,271,827.35	550,279.65	765,369.35	557,768.31	279,763.10	265,802.45	2,900,976.42	6,591,786.63
	MAYO	1,519,212.00	674,902.80	961,341.05	648,060.32	328,249.65	327,610.75	2,233,787.56	6,693,164.13
	JUNIO	1,809,797.65	819,834.90	1,195,678.60	755,687.73	376,009.20	400,373.85	1,508,992.90	6,866,374.83
	JULIO	1,765,757.75	836,709.17	1,227,798.28	708,579.09	422,444.75	412,535.60	1,619,892.48	6,993,717.13
	AGOSTO	1,160,549.50	483,297.90	711,761.30	461,387.45	273,527.65	238,003.70	1,432,459.50	4,760,987.00
	SETIEMBRE	1,386,548.90	636,436.65	904,740.20	561,214.90	328,655.50	310,486.65	1,364,248.22	5,492,331.02
	OCTUBRE	1,657,707.60	787,025.35	1,146,464.95	673,055.05	383,731.65	389,012.45	1,518,600.52	6,555,597.57
	NOVIEMBRE	1,867,113.75	877,623.05	1,250,565.35	690,347.35	419,040.70	431,323.70	1,449,690.67	6,985,704.57
DICIEMBRE	2,188,752.35	1,014,550.70	1,432,261.15	735,009.25	484,086.50	494,559.75	1,458,557.76	7,807,777.46	
2018	ENERO	2,188,752.35	1,014,550.70	1,432,261.15	735,009.25	484,086.50	494,559.75	1,457,067.77	7,806,287.47
	FEBRERO	2,188,752.35	1,014,550.70	1,432,261.15	735,009.25	484,086.50	494,559.75	1,455,902.27	7,805,121.97

MENSUAL	FACEM	FADE	FAING	FACSA	FAEDCOH	FAU	OTROS	TOTAL
MARZO	1,084,673.15	449,365.55	693,065.55	469,790.05	288,534.65	248,077.55	1,548,979.52	4,782,486.02
ABRIL	1,417,695.60	644,739.70	1,002,870.35	577,185.25	361,928.00	332,435.05	1,572,615.50	5,909,469.45
MAYO	1,543,635.20	770,526.60	1,197,981.45	648,495.10	380,661.20	374,075.85	1,590,724.50	6,506,099.90
JUNIO	1,801,757.80	939,763.40	1,406,412.55	769,769.15	449,713.80	455,436.85	1,665,059.35	7,487,912.90
JULIO	1,801,757.80	939,763.40	1,406,412.55	769,769.15	449,713.80	455,436.85	2,046,129.85	7,868,983.40
AGOSTO	1,208,503.65	528,135.50	859,710.75	516,161.05	325,973.30	270,880.05	2,143,678.45	5,853,042.75
SETIEMBRE	1,411,404.55	674,592.40	1,037,250.35	630,935.40	383,397.30	349,578.95	2,040,810.55	6,527,969.50
OCTUBRE	1,692,808.95	845,201.20	1,252,243.85	718,631.30	440,140.50	421,474.85	1,743,369.70	7,113,870.35
NOVIEMBRE	1,921,199.15	1,013,729.85	1,454,388.35	811,448.85	493,063.70	477,582.70	1,736,233.90	7,907,646.50
DICIEMBRE	2,163,135.50	1,093,596.20	1,601,688.70	892,403.70	548,971.90	545,270.30	2,223,821.40	9,068,887.70

Apéndice D – Ratios de rentabilidad

AÑO	MENSUAL	Rentabilidad de activos	Margen de utilidad operativa	Margen de utilidad neta
2016	ENERO	0.002932299	0.064485639	0.058069322
	FEBRERO	-0.004097802	-0.080464395	-0.085323412
	MARZO	0.12158291	0.719457105	0.718446193
	ABRIL	-0.0251211	-0.495733571	-0.494545298
	MAYO	-0.006655524	-0.134059156	-0.132257796
	JUNIO	0.011550335	0.251363613	0.259515344
	JULIO	-0.023162815	-0.389109025	-0.38812413
	AGOSTO	0.06389899	0.41217223	0.411108351
	SETIEMBRE	0.003576784	0.056490786	0.06308226
	OCTUBRE	-0.002885445	-0.060300135	-0.053439536
	NOVIEMBRE	0.003891631	0.077954999	0.077675078
	DICIEMBRE	-0.060398448	-0.992170515	-0.992571816
2017	ENERO	-0.010089341	-0.539578548	-0.540437396
	FEBRERO	-0.000203855	-0.014885181	-0.014856271
	MARZO	0.03492984	0.651988734	0.652187445
	ABRIL	-0.00137942	-0.072445037	-0.06747691
	MAYO	-0.015222553	-0.92101365	-0.923967577
	JUNIO	-0.00634948	-0.379426583	-0.379268137
	JULIO	-0.007196828	-0.323442523	-0.323396609
	AGOSTO	0.019194124	0.45288347	0.453054647
	SETIEMBRE	0.000416656	0.014544343	0.018960861
	OCTUBRE	-0.004658134	-0.237682836	-0.221767862
	NOVIEMBRE	-0.000774461	-0.038157164	-0.038113369

MENSUAL	Rentabilidad de activos	Margen de utilidad operativa	Margen de utilidad neta
DICIEMBRE	2.19715E-05	0.003502243	0.001014923
ENERO	0.000342448	0.03431992	0.034525129
FEBRERO	-0.005981865	-0.113337194	-0.616205611
MARZO	0.019381391	0.563997452	0.525341941
ABRIL	0.002534684	0.115337337	0.115368389
MAYO	-0.006515865	-0.102698537	-0.360114909
JUNIO	-0.007546288	-0.443983318	-0.437668573
JULIO	-0.008701655	-0.371690734	-0.46166679
AGOSTO	0.020683081	0.625394	0.582938843
SETIEMBRE	-0.003356246	-0.10231688	-0.189415863
OCTUBRE	-0.00343024	-0.112285821	-0.190254019
NOVIEMBRE	-0.00073491	-0.044513139	-0.042882345
DICIEMBRE	0.004922461	-0.604513492	0.255875518

Apéndice E – Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
FACEM	.969	36	.390
FADE	.977	36	.630
FAING	.976	36	.598
FACSA	.956	36	.157
FAEDCOH	.979	36	.695
FAU	.985	36	.900
OTROS	.939	36	.047
Morosidad	.969	36	.395
Rentabilidad de activos	.719	36	.000
Margen de utilidad operativa	.962	36	.241
Margen de utilidad neta	.978	36	.680

Apéndice F – Documento de autorización



UPT
Sin Fines de Lucro

**DIRECCION GENERAL DE
ADMINISTRACIÓN**

“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

CARTA N° 28-2018-UPT/REDO/DIGA

Tacna, 19 de Diciembre del 2019

Señorita:
Graviela Nancy Mallea Tellez

Presente.-

ASUNTO: Autorización para usar información de
transparencia

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y a la vez hacer de su conocimiento que en cuanto a su solicitud presentada el día 26 de diciembre del 2019 a esta Oficina, se indica que por ser la información de trato confidencial, se Autoriza el uso solo de la información financiera que aparece en el Portal de Transparencia de la Universidad Privada de Tacna.

Sin otro particular.

Atentamente,



Orietta Mabel Barriga Soto
Doctora Orietta Mabel Barriga Soto
Director General de Administración

Cc. Archivo