

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POST GRADO
MAESTRÍA EN INGENIERÍA COMERCIAL Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES



**GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER FLEMING DE LA CIUDAD DE
TACNA PERIODO 2014 - 2017.**

TESIS

Presentado por:

Br. Jorge Raúl Hurtado Mamani

Asesor:

Dra. Eloyna Lucia Peñaloza Arana

Para Obtener el Grado Académico de:

**MAESTRO EN INGENIERÍA COMERCIAL Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TACNA - PERÚ

2019

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi esposa Karin por apoyarme en todo momento y durante el tiempo que estuve realizando la investigación.

Agradezco a mis Maestros que desarrollaron los cursos de la maestría, por ofrecer los conocimientos tan importantes e interesantes.

A todas las personas que me apoyaron en la elaboración del presente trabajo de investigación, por su apoyo y amistad.

DEDICATORIA

A Dios, Todopoderoso que nos dio la vida y que siempre nos acompaña, a mi madre Juliana, por todo su sacrificio para hacer de mí una persona de bien, a mi esposa Karin por apoyarme en el trabajo y mis estudios, y a mi hija Ariane por ser la razón de mejora y crecimiento en esta vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2.1. Problema principal	2
1.2.2. Problemas Secundarios	2
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.4. OBJETIVOS	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	5
2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	5
2.1.1. Antecedentes Internacionales	5
2.1.2. Antecedentes Nacionales	7
2.2. BASES TEÓRICAS	9
2.2.1. Gestión de Riesgo	9
2.2.2. Morosidad	26
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	49
CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO	53
3.1. HIPÓTESIS	53

3.1.1.	Hipótesis general	53
3.1.2.	Hipótesis específica	53
3.2.	VARIABLES	53
3.2.1.	Variable Independiente	53
3.2.2.	Variable dependiente	54
3.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
3.4.	NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN	56
3.5.	POBLACIÓN DE ESTUDIO	56
3.5.1.	Unidad de estudio	56
3.5.2.	Población	56
3.5.3.	Muestra	56
3.6.	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
3.6.1.	Técnicas	56
3.6.2.	Instrumentos	56
3.7.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS	57
CAPÍTULO IV DIAGNÓSTICO SITUACIONAL/ CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO		58
4.1.	DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA FOCALIZADO	58
4.1.1.	Presentación del nudo crítico	58
4.1.2.	Características relevantes del caso	58
4.2.	ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS	59
4.2.1.	Causas	59
4.2.2.	Consecuencias	60
4.3.	DIFICULTAD A RESOLVER	60
CAPÍTULO V PROPUESTA DE INNOVACIÓN		61
5.1.	DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA (Variable independiente)	61
5.2.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	62
5.3.	DESCRIPCIÓN DE LA VIABILIDAD DE LA PROPUESTA	63
CAPÍTULO VI RESULTADOS		64
6.1.	DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO	64

6.2.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA PROPUESTA	64
6.3.	Resultados de Gestión de riesgos	65
6.3.1.	Presupuesto	65
6.3.2.	Resultados de Morosidad	67
6.4.	PRUEBA ESTADÍSTICA	82
6.4.1	Hipótesis General	82
6.4.2.	Hipótesis Específicas	84
	CAPÍTULO VII CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
7.1.	CONCLUSIONES	89
7.2.	RECOMENDACIONES	90
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
	ANEXOS	94

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 <i>Causas de la morosidad por colectivo</i>	28
Tabla 2 <i>Organización de la empresa</i>	32
Tabla 3 <i>Presupuesto de la I.E.P. “Alexander Fleming” año 2014 y 2015</i>	65
Tabla 4 <i>Presupuesto de la I.E.P. “Alexander Fleming” año 2016 y 2017</i>	66

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Fotografía de alumnos de la Institución Educativa Alexander Fleming	58
<i>Figura 2.</i> Morosidad para el nivel inicial en el año 2014	67
<i>Figura 3.</i> Morosidad para el nivel primaria en el año 2014	68
<i>Figura 4.</i> Morosidad para el nivel secundario en el año 2014	68
<i>Figura 5.</i> Morosidad para el nivel inicial en el año 2015	69
<i>Figura 6.</i> Morosidad para el nivel primaria en el año 2015	70
<i>Figura 7.</i> Morosidad para el nivel secundario en el año 2015	70
<i>Figura 8.</i> Morosidad para el nivel inicial en el año 2016	71
<i>Figura 9.</i> Morosidad para el nivel primaria en el año 2016	72
<i>Figura 10.</i> Morosidad para el nivel secundaria en el año 2016	72
<i>Figura 11.</i> Morosidad para el nivel inicial en el año 2017	73
<i>Figura 12.</i> Morosidad para el nivel primaria en el año 2017	74
<i>Figura 13.</i> Morosidad para el nivel secundaria en el año 2017	74
<i>Figura 14.</i> Morosidad trimestral del año 2014	75
<i>Figura 15.</i> Morosidad para año 2015	76
<i>Figura 16.</i> Morosidad para el año 2016	76
<i>Figura 17.</i> Morosidad para el año 2017	77
<i>Figura 18.</i> Resumen Anual de Morosidad por Alumnos	78
<i>Figura 19.</i> N° de alumnos matriculados del 2014 al 2017	80
<i>Figura 20.</i> Pronóstico de ingresos meta por mes en los año 2014 al 2017	81
<i>Figura 21.</i> Pronóstico de ingresos meta por año durante 2014 al 2017	81

RESUMEN

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 en el periodo 2014 al 2017. 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.

Uno de los fines de las empresas es crear valor en los servicios que brindan, para que este fin se alcance es necesario que los ingresos estén asegurados en forma fluida y continua, en este aspecto es donde en la realidad existen falencias e incumplimientos de parte de los contratantes del servicio, la investigación nos muestra la forma como la institución, toma medidas para evitar esta situación minimizando el riesgo para mejorar la recuperación de los impagos, los resultados obtenidos muestran que existe relación entre la gestión de riesgos y la morosidad, también podemos concluir que las medidas realizadas por la empresa, no son suficientes para la recuperación de impagos, debido en cierta forma a la falta de apoyo de normas legales y al bajo uso o casi nulo de herramientas virtuales y tecnológicas para una efectiva recuperación.

Palabras Clave: Gestión de Riesgos, Morosidad

ABSTRACT

Currently talking about education issues is part of the most important indicators to achieve the development of a country, being from the state or from the private sector. In the present research work information is developed in the educational field of the private sector, being the rights of payment of educational pensions one of the main topics treated in this work, it is sought to determine how the risk management influences the delinquency of the private educational institution, Alexander Fleming of the city of Tacna in the period 2014 to 2017. This research is not experimental because data are obtained directly from the reality under study, we can also mention that it is descriptive and explanatory on the side of the instruments would be documentary.

One of the purposes of the companies is to create value in the services they provide, so that this goal is achieved it is necessary that the income is insured in a fluid and continuous manner, in this aspect is where in reality there are flaws and breaches by part of the contractors of the service, in this point the research shows us how the institution, takes measures to avoid this situation by minimizing the risk to improve the recovery of defaults, the results show that there is a relationship between risk management and delinquency , we can also conclude that the measures carried out by the company are not sufficient for the recovery of defaults, due in some way to the lack of support for legal regulations and the low or almost no use of virtual and technological tools for an effective recovery.

Key Words: Risk Management, Delinquency

INTRODUCCIÓN

El desarrollo del presente trabajo de investigación relacionado a la influencia que existe entre la gestión de riesgos y la morosidad en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna Periodo 2014 - 2017, actualmente se viene observando problemas en el incumplimiento del pago de pensiones educativas; y según Indecopi y el Tribunal Constitucional los estudiantes no pueden perjudicarse en relación al servicio educativo es que las instituciones privadas no tienen un medio que les permita informarse para evitar el ingreso de posibles clientes riesgosos, originando inconvenientes en la liquidez, la ejecución de su presupuesto y en la capacidad de pago en la Institución Educativa Privada, colegio Alexander Fleming de Tacna.

El presente trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos, en el Capítulo I, se desarrolla todo lo relacionado al planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, se indica la justificación, definición de términos básicos, antecedentes; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, bases teóricas; en el Capítulo III se desarrolla el sistema de hipótesis y variables, metodología, el tipo de investigación, diseño, población y muestra, técnicas e instrumento; procesamiento de datos; en el Capítulo IV se desarrolla los resultados y su discusión, el análisis estadístico, presentación de resultados, contrastación de la hipótesis y la discusión de resultados; finalmente se desarrollan las conclusiones y sugerencias; dentro de la conclusión final se muestra la influencia que existe entre la gestión de riesgos sobre la morosidad en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna Periodo 2014 - 2017.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Habiendo observado que en las diversas Instituciones Educativas Privadas de educación Básica Regular de la Ciudad de Tacna, presentan problemas para recuperar deudas por pensiones educativas; y según las leyes del ministerio de Educación, Indecopi, Tribunal Constitucional los estudiantes no pueden perjudicarse en relación al servicio educativo es que las instituciones privadas no tienen un medio que les permita informarse para evitar el ingreso de posibles clientes riesgosos, originando inconvenientes en la liquidez, presupuesto y en la capacidad de pago en las Instituciones Educativas Privadas, observamos el caso colegio Alexander Fleming de Tacna. Así mismo en el Diario Gestión el columnista Carlos Sumar dice: “En el caso de la educación, el Indecopi y el TC han prohibido a las instituciones educativas impedir rendir exámenes a estudiantes que no hayan cancelados las mensualidades” (Sumar, 2014). Por lo tanto, es pertinente realizar la siguiente investigación.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema principal

¿Cómo la gestión de riesgos influye sobre la morosidad en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna Periodo 2014 - 2017?

1.2.2. Problemas Secundarios

a. ¿Cómo la gestión de riesgos influye en la liquidez de la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna?

- b. ¿De qué manera la Gestión de riesgos influye en la capacidad de pago de la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Una situación que se presenta en la actualidad, es el incremento de la oferta de los servicios privados de Educación básica regular en la Ciudad de Tacna, esto se podría interpretar que existe una importante rentabilidad en este tipo de servicios; pues en la realidad se presentan inconvenientes sobre el cumplimiento de los pagos debido a que las leyes del ministerio de educación protegen a los estudiantes evitando que se vea afectada su educación, por lo tanto el incumplimiento de pago no le permite a la institución suspender el servicio educativo a los alumnos, generando así que puedan migrar a otras instituciones privadas dejando deudas convirtiéndose en clientes morosos y las empresas se vean perjudicadas por qué no tienen forma de prevenir que este tipo de clientes riesgosos se estén trasladando de institución en institución, es por ese motivo que la presente investigación tiene el carácter práctico. Existe la necesidad de analizar la influencia de la gestión de riesgos sobre la morosidad en la institución educativa Alexander Fleming, ya que no existen investigaciones de este tipo que relacionen el campo educativo con las deudas de dichos servicios.

Teniendo en cuenta lo expresado por Sampieri (Sampieri, 2010, p.40) la justificación se basa en lo siguiente:

- **Justificación Práctica.** - la presente investigación es práctica porque se puede aplicar esta metodología a las Instituciones Educativas Privadas.
- **Justificación Teórica:** porque está dentro del marco teórico de gestión riesgo y morosidad.

- **Justificación Metodológica:** porque se plantea nuevas formas del manejo de información como prevención en los niveles de morosidad en las Instituciones Educativas Privadas.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo la gestión de Riesgos influye en la morosidad en la institución educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014 – 2017.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Establecer como la gestión de riesgos influye en la liquidez de la Institución Educativa Privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.
- b. Determinar de qué manera la Gestión de riesgos influye en la capacidad de pago de la Institución Educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Para conocer el estado actual del tema, se ha revisado fuentes bibliográficas, internet e investigaciones en bibliotecas de universidades, centros de investigación, con relación a centrales de riesgo y morosidad en las Instituciones Educativas Privadas. Se ha encontrado que investigaciones referentes a los temas señalados son escasas en el Perú. Lo que motiva entre otras razones, el desarrollo de la presente investigación. A continuación, se presenta el resumen de las investigaciones.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Campos y Retto , (2012) en la tesis para la obtención del título Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil con la tesis titulada “*Análisis de las Estructuras en la calificación de Riesgos del sector comercial exportador en la ciudad de Guayaquil entre el 2011 y 2012*” concluye que en el presente trabajo hemos realizado un análisis de las estructuras de la calificación de riesgos en el sector comercial exportador en la ciudad de Guayaquil, debido a que las instituciones financieras hasta el 2011 contaban con un modelo de evaluación que se basaba en cinco parámetros establecidos por la Superintendencia de Bancos: capacidad de pago del deudor y codeudores, cobertura e idoneidad de las garantías, información proveniente de la central de riesgo, experiencia crediticia del cliente y riesgo de mercado y entorno económico, cada uno de ellos con sus respectivos pesos y según la calificación obtenida se le asignaba al cliente una de las siguientes calificaciones: A (riesgo normal), B (riesgo potencial), C (riesgo deficiente), D (dudoso recaudo), E (Pérdida).

En el modelo actual, vigente desde el 15 de marzo del 2011, la Superintendencia de Bancos y Seguros además de determinar los pesos de cada

parámetro a calificar, establece el “Modelo Experto” el cual consiste en una plantilla estandarizada de calificación que debe ser utilizada por todas las instituciones financieras. En este modelo se analizan solamente 3 parámetros: capacidad de pago y situación financiera del deudor, experiencia de pago y riesgo del entorno económico, además se crean nuevas categorías de calificación para los clientes según el puntaje obtenido, pasando de 5 a 9 categorías de calificación: A1, A2, A3 (riesgo normal); B1, B2 (riesgo potencial); C1, C2 (deficiente); D (dudoso recaudo); E (perdida).

De esta manera el nuevo modelo busca minimizar el nivel de riesgo crediticio al que se encuentran expuestas las entidades financieras, ya que se realiza un análisis minucioso la situación financiera de la empresa y de su administración, ya que de estas variables dependerá que el negocio continúe en marcha en el largo plazo.

En relación al resumen de la tesis mencionada están estructurando nuevos parámetros para la medición del riesgo, una forma nueva de categorizar a los clientes a la ya establecida, esto está basado en central de riesgo del País ecuatoriano, lo cual también busca minimizar el riesgo crediticio financiero y la continuidad de los negocios.

Garnica, (2007) en su tesis para la obtención del título de Ingeniero en Administración de Procesos de la Facultad de Ciencias Administrativas, la tesis titulada “*Diseño de un modelo de mejoramiento en los procesos de una microempresa de servicios de gestión bancaria caso aplicado : GARYCORP S.A.*” concluye en el crecimiento de la empresa basado en la mejora de sus procesos puede sin lugar a duda impactar positivamente en las personas que utiliza el Sistema Financiero Ecuatoriano; ya que mientras más número de personas que se encuentren informadas o asesoradas de cómo funciona la operatividad de cierre de cuentas corrientes y de la central de riesgo, menor será la gente que caiga en las sanciones o que reactive su situación financiera y comercial. Lo que implicaría que mayor sería el número de personas que tienen

acceso a créditos y por ende las Instituciones Financieras tendrían menos carteras vencidas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ríos, (2014) Realizó la tesis para optar por el Título de Ingeniero Informático, Pontificia Universidad Católica del Perú en su tesis de “*Diseño de un sistema de gestión de seguridad de información para una central privada de información de riesgos*”, donde se concluye que contar con un adecuado SGSI es indispensable para la administración de la seguridad en una organización con alto nivel de complejidad como lo es una Central Privada de información de riesgo, para poder conseguir una mayor eficiencia y garantía en la protección de sus activos de información y en la calidad de la seguridad de la información.

Algunas conclusiones relevantes de la implicancia de la implementación de un SGSI en una Compañía:

- A través de un SGSI se puede abordar efectivamente la implementación de un marco de gobierno de seguridad de información.
- Es una de las mejoras herramientas para la gestión del riesgo y del cumplimiento en seguridad de la información.
- Un SGSI a corto plazo se diseña y establece, en el mediano plazo se implementa y en el largo plazo se mejora y mantiene.
- La certificación es la consecuencia de haber logrado un primer nivel de madurez en el SGSI.
- Es uno de los estándares más aceptados a nivel nacional e internacional y es base de iniciativas de cumplimiento.
- El SGSI necesita implicación de la Dirección y apoyo de toda la Organización.
- La implantación requiere conocimiento de un experto, por lo que la ayuda externa puede ser imprescindible. Asimismo, contar con un área de seguridad de información es muy importante para el seguimiento y mejoramiento del SGSI.

De acuerdo a esta conclusión la creación de una base de datos permite a las empresas proteger sus activos, al ámbito de esta investigación se centra en la elaboración e implementación de un sistema informático que va permitir alcanzar el objetivo de brindar seguridad de información basada en el historial de pagos.

Tamayo y Castañeda (2013) con su Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público, Universidad Privada Anterior Orrego con su tesis "*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*" concluye en: La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo. La morosidad durante el 2010-2012 registró incrementos de hasta 11.51% en algunos sectores económicos durante el periodo de evaluación ocasionando elevados ratios de morosidad, el incrementos en las provisiones y el incremento de los castigados en la cartera morosa, los mismos que incidieron negativamente en el cumplimiento de los objetivos estratégicos. La morosidad tuvo un impacto negativo en el alcance de los objetivos, pues el incremento de la morosidad provoca menos colocaciones; deterioro de la cartera; provisiones; rotación de los colaboradores y por ende poca rentabilidad; gastos y pérdidas en la Ag. Real Plaza lo cual se corroboró en la encuesta y entrevista realizada a los colaboradores y administradora de la agencia en estudio.

El impacto que ha tenido la morosidad en el alcance de los objetivos estratégicos de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo Agencia Real Plaza ha sido negativo; y se ha demostrado que el incremento de la

morosidad afectó las perspectivas de la intención estratégica en sus indicadores ocasionando el aumento de provisiones, incobrabilidad, refinanciamientos y constantes castigos, por ende la disminución de la rentabilidad, de la variación del costo por riesgo crediticio, y el aumento de la cartera de alto riesgo, con el consiguiente deterioro de sus activos.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión de Riesgo

Oliveira W. (2017), indica que la gestión de riesgos es el proceso de planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos y materiales de una organización, con el fin de reducir al mínimo o aprovechar los riesgos e incertidumbres de la empresa. Trata los riesgos y oportunidades que afectan a la creación o conservación de su valor, que se define como un proceso llevado a cabo en una organización por la junta de directores, gerentes y empleados, y es aplicado en el establecimiento de estrategias y diseñado para identificar todos los eventos potenciales, capaces de afectarla, y gestionar los riesgos con el fin de mantenerlos en consonancia con el apetito de riesgo de la organización, para proporcionar una seguridad razonable de lograr sus objetivos.

Oliveira W. (2017), indica que los eventos pueden generar impactos negativos, positivos o ambos. Los que generan impacto negativo representan riesgos que pueden impedir la creación de valor o incluso destruir el valor existente. Aquellos que generan un impacto positivo pueden compensar el impacto negativo o pueden representar oportunidades, que a su vez representan la posibilidad de que ocurra un evento e influyen favorablemente en la consecución de los objetivos, apoyando la creación o conservación de su valor.

También se define como Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo al riesgo (-INACAL, 2016)

La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. Keipi K (2005).

El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Ambas son condiciones necesarias para expresar al riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico. Mientras que los sucesos naturales no son siempre controlables, la vulnerabilidad sí lo es. Keipi K. (2005).

Villao M. (2016), indica que se pueden distinguir cuatro tipos de situaciones en los riesgos correspondientes a la cartera vencida:

Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.

Riesgo subestándar: aquellas operaciones que si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).

Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo.

Principios de la gestión de riesgos

Para que la gestión del riesgo sea eficaz, las organizaciones deberían cumplir en todos sus niveles los principios siguientes.

- La gestión del riesgo crea y protege el valor: La gestión del riesgo contribuye de manera tangible al logro de los objetivos y a la mejora del desempeño, por ejemplo, en lo referente a la salud y seguridad de las personas, a la conformidad con los requisitos legales y reglamentos, a la aceptación por el público, a la protección ambiental, a la calidad del producto, a la gestión del proyecto, a la eficacia en las operaciones, y a su gobierno y reputación.
- La gestión del riesgo es una parte integral de todos los procesos de la organización: La gestión del riesgo no es una actividad independiente separada de las actividades y procesos principales de la organización. La gestión del riesgo es parte de las responsabilidades de gestión y una parte integral de todos los procesos de la organización, incluyendo la planificación estratégica y todos los procesos de la gestión de proyectos y de cambios.
- La gestión del riesgo es parte de la toma de decisiones: La gestión del riesgo ayuda a las personas que toman decisiones a realizar elecciones informadas, a definir las prioridades de las acciones y a distinguir entre planes de acción diferentes.
- La gestión del riesgo trata explícitamente la incertidumbre: La gestión del riesgo tiene en cuenta explícitamente la incertidumbre, la naturaleza de esa incertidumbre, y la manera en que se puede tratar.
- La gestión del riesgo es sistemática, estructurada y oportuna: Un enfoque sistemático, oportuno y estructurado de la gestión del riesgo contribuye a la eficacia y a resultados coherentes, comparables y fiables.
- La gestión del riesgo se basa en la mejor información disponible: Los elementos de entrada del proceso de gestión del riesgo se basan en fuentes

de información tales como datos históricos, experiencia, retroalimentación de las partes interesadas, observación, previsiones y juicios de expertos. No obstante, las personas que toman decisiones deberían informarse y tener en cuenta todas las limitaciones de los datos o modelos utilizados, así como las posibles divergencias entre expertos.

- La gestión del riesgo se adapta: La gestión del riesgo se alinea con el contexto externo e interno de la organización y con el perfil del riesgo.
- La gestión del riesgo integra los factores humanos y culturales: La gestión del riesgo permite identificar las aptitudes, las percepciones y las intenciones de las personas externas e internas que pueden facilitar u obstruir el logro de los objetivos de la organización.
- La gestión del riesgo es transparente y participativa: La implicación apropiada y oportuna de las partes interesadas y, en particular, de las personas que toman decisiones a todos los niveles de la organización, asegura que la gestión del riesgo se mantenga pertinente y actualizada.
- La implicación también permite a las partes interesadas estar correctamente representadas y que sus opiniones se tengan en cuenta en la determinación de los criterios de riesgo.
- La gestión del riesgo es dinámica, iterativa, y responde a los cambios: La gestión del riesgo es sensible de manera continuada a los cambios y responde a ellos. Como se producen sucesos externos e internos, el contexto y los conocimientos cambian, se realiza el seguimiento y la revisión de riesgos, surgen nuevos riesgos, algunos cambian y otros desaparecen.

- La gestión del riesgo facilita la mejora continua de la organización: Las organizaciones deberían desarrollar e implementar estrategias para mejorar su madurez en la gestión del riesgo en todos los demás aspectos de la organización.

Propósitos principales de la gestión de riesgos

- Alinear el apetito de riesgo con la estrategia adoptada: Los administradores evalúan el riesgo de la organización al analizar las estrategias, mediante la definición de los objetivos relacionados con las mismas y el desarrollo de mecanismos para gestionar estos riesgos.
- Fortalecer las decisiones en respuesta a los riesgos: La gestión del riesgo empresarial proporciona el rigor en la identificación y selección de alternativas de respuestas a los riesgos – Cómo evitar, reducir, compartir y aceptar los riesgos.
- Reducir sorpresas y pérdidas de operación: Las organizaciones adquieren mejores condiciones para identificar eventos potenciales y establecer respuestas a ellos, lo que reduce las sorpresas y los costos o pérdidas asociadas.
- Identificar y gestionar múltiples riesgos y entre los proyectos: Cada organización enfrenta una serie de riesgos que pueden afectar a diferentes sectores de la organización. La gestión del riesgo empresarial permite una respuesta eficaz a los impactos relacionados entre sí y también respuestas integradas a diversos riesgos.
- Aprovechar las oportunidades: Debido al hecho de tener en cuenta todos los eventos posibles, la organización está en condiciones de identificar y aprovechar las oportunidades de forma proactiva.

- Optimizar el capital. Obtener información adecuada sobre los riesgos permite que la administración conduzca una evaluación eficaz de las necesidades de capital en su conjunto y mejorar la asignación de ese capital.

Presupuesto

El presupuesto de una empresa es un plan que recoge todas las operaciones y recursos para lograr los objetivos marcados, expresado en términos monetarios. El presupuesto de una empresa es algo a tener muy en cuenta a la hora de realizar cualquier acción. Marcar un presupuesto es adelantarse al futuro para evitar contratiempos o problemas.

Cuando se hace un presupuesto se está planeando lo que se quiere en un futuro y el dinero que se va a invertir en ello. De esta manera se debe especificar cada gasto que va a producirse en cada acción establecida. Cuando, por ejemplo, se hace un viaje de empresa, no sólo se debe especificar el coste del viaje en sí, sino también se ha de contemplar el alojamiento, las comidas, los desplazamientos, etc. de esta forma, desde el primer momento, se conoce el importe total de la acción y es posible hacer una previsión de lo que se puede y no se puede gastar.

Para que un presupuesto sea completo, debe crearse lo que se llama un presupuesto maestro, que es el principal, en el que se incluyen todas las áreas de la empresa para tener una visión global de los gastos y ganancias de la compañía. En este presupuesto se recogen todos los gastos de los presupuestos de operación y el financiero.

Tipos de presupuesto empresarial

- **De operación:** se compone de los gastos de las ventas y de los objetivos de ventas fijados. Sirve para conocer cuánto se debe producir y cuánto va a costar esa producción. Para ello, lo primero es conocer la materia prima necesaria, y sus gastos, así como la mano de obra y su coste. De esta

manera se podrá conocer los gastos totales de producción y también las ganancias estimativas, en función de los objetivos.

- **Financiero:** este presupuesto es el efectivo con el que cuenta la empresa y las inversiones que se podrán realizar. De esta manera se sabrá si se puede mover el capital y cómo hacerlo de forma rentable. Es la mejor manera de conocer la situación de una empresa.

El presupuesto es la estimación programada, de manera sistemática de las operaciones de una organización (llamada empresa) de un periodo determinado para lograr unos objetivos previamente establecidos.

Presupuesto Empresarial: Es el instrumento más eficaz de la dirección de la empresa en método presupuestario, pues mediante el mismo puede saberse como se han cumplido las tareas necesarias para su desenvolvimiento. Presupuesto empresarial gerencia y sistema presupuestario el sistema presupuestario es un sistema de información compuesto de los elementos: preiniciación, elaboración, ejecución, control y evaluación; los cuales conllevan al logro de los objetivos establecidos en un plan. La gerencia es dinámica si recurre a todos los recursos disponibles, y uno de ellos es el sistema presupuestario, el cual, empleado de manera eficiente, genera grandes beneficios.

Presupuesto Empresarial: El presupuesto es el medio para maximizar las utilidades, y el camino que debe recorrer la gerencia al encarar las responsabilidades siguientes: Obtener tasas de rendimiento sobre el capital que interpreten las expectativas de los inversionistas. Interrelacionar las funciones empresariales (compras, producción, distribución, finanzas y relaciones industriales). Fijar políticas, examinar su cumplimiento y replantearlas cuando no cubran con las metas que justificaron su implantación.

El Riesgo Crediticio

Cuando analizamos los hechos de la realidad vemos que esta no es perfecta, por lo tanto, existen conocimientos imperfectos que provocan ciertos desequilibrios al cual señalaremos como riesgo: Según Kotler el riesgo es El estado de conocimiento imperfecto en el que quienes toman decisiones captan los posibles resultados distintos de esa decisión; y tiene la impresión de que conoce sus posibilidades.

Plácido interpreta el riesgo como la contingencia provocada por un desconocimiento de la realidad en términos de cuantificar con acierto los resultados.

Topa dice en el ámbito crediticio el riesgo nace para el acreedor del haber confiado al cliente la disponibilidad de un determinado bien con un valor a precio estimado.

Originalmente el riesgo se le asocio con la palabra incertidumbre, puesto que las acciones a futuro no pueden ser medibles. Si al concepto del crédito se le asocio el término confianza en el caso del riesgo crediticio se le asocia a la palabra incertidumbre.

Pero técnicamente el riesgo crediticio tiene que ver con los acontecimientos económicos, políticos, sociales, psicológicos, morales etc., desarrollados en el medio y que algunos de ellos afectan indistintamente al ámbito en que la actividad comercial se desarrolla, y por ende a los actores que actúan en el proceso al cual llamaremos factores.

El riesgo es inherente y marcha paralela al otorgamiento del crédito y no solo prevalece al otorgarlo, sino a lo largo del proceso de cobranza, hasta su liquidación total. Por lo tanto, cuando se quiera implementar un sistema de créditos es necesario evaluar la velocidad de alcance de la organización en cuanto a tener la capacidad para evaluar el riesgo como una variable importante a su gestión.

El paso siguiente es determinar cómo se puede calificar un riesgo, pero antes analizaremos superficialmente las variables del riesgo:

- a) **Riesgo Empresarial:** Es un riesgo inherente a la producción que pueda darse toda vez que se alteren las condiciones normales del ciclo productivo y que afectan indistintamente a:
 - ✓ La producción
 - ✓ El mercado.
 - ✓ La conducción o administración.
 - ✓ El financiamiento.
 - ✓ La distribución.
- b) **Riesgo Político:** La actividad mercantil es sensible a las medidas de corte político provenientes de cualquier gobierno. Así tendremos medida de carácter político pueden repercutir en los Precios Margen de Rentabilidad, Estructura de Costos, Política Tributaria, etc. De ello se desprende que esta variable puede ser influenciada por medidas gubernamentales que afectan la concesión del crédito. Por ejemplo, la crisis desatada a raíz de la reelección de Fujimori y del video Kouri Montesinos que conllevó a la caída del régimen de Alberto Fujimori.
- c) **Riesgo sobre Acontecimientos Imprevisibles:** Siempre existe la posibilidad del deterioro o destrucción del bien sujeto del crédito. Estos riesgos son controlados mediante la cobertura de seguros con amplia gama que ya es de uso generalizado en nuestro medio; no obstante se debe hacer frente al tiempo que demanda el proceso de recuperación y a los saldos de efectivo no cubiertos por la póliza.
- d) **Riesgo del Tiempo:** En materia de riesgos, el tiempo es una variable siempre presente; a medida que el plazo de devolución sea mayor, aumentan las posibilidades de ocurrencia de los riesgos anteriormente enunciados y los que enumeran a continuación. Esto indudablemente

limita la capacidad de gestión porque se torna difícil la recuperación de los bienes cedidos mediante el crédito.

- e) **Riesgo en el Poder Adquisitivo de la Moneda:** Ante esta modalidad de riesgo se debe de establecer un sistema de autoprotección contra los índices de inflación porque esta distorsiona el poder adquisitivo de la moneda. Esto se evita mediante una adecuada estructura entre provisiones de fondos y canales de financiamiento que deberán ser analizados cuidadosamente antes de estructurar costos de venta y financieros. Se acepta que esta clase de riesgo está presente en créditos a largo plazo.
- f) **Riesgo de Insolvencia:** Se presenta esta situación cuando el cliente no tiene los medios para pagar, aunque recurra a la liquidación de su patrimonio. La cobranza preventiva será una reacción rápida por parte de la empresa aun cuando sea frecuente el riesgo de no recuperar el total de la deuda.
- g) **Riesgo de Liquidez:** Si bien la responsabilidad del sujeto de crédito puede ser suficiente en determinado momento, puede ocurrir que no disponga de los medios de pago necesarios para rembolsar sus compromisos de pago en fechas futuras, esto puede ser transitorio y circunstancial originando una liquidez que afecta a la Caja en forma directa o indirecta.

Estos riesgos deberán ser analizados por los empresarios que decidan otorgar créditos, de hecho, el riesgo es inherente a cualquier negocio, y en especial al que otorga créditos.

Carácter Tangible de los Riesgos de Crédito

De todo lo señalado anteriormente sólo nos servirá como conocimiento porque el riesgo en el crédito debe ser reconocido y evaluado, no como una condición vaga o general, sino como un conjunto de circunstancias tangibles bajo la forma de una persona física o de una empresa. En esencia cada entidad

solicitante de crédito constituye un riesgo y la empresa tendrá que tomar las provisiones necesarias para enfrentar este desafío. De todo lo expresado tomamos conciencia entonces que para evaluar un crédito vamos de lo subjetivo a lo objetivo, y de la apreciación vaga a lo valorativo.

El Riesgo y la Modalidad de Crédito

El riesgo a asumir condiciona por cierto la modalidad de crédito dependiendo de circunstancias que puedan o no está bajo control de los que otorgan créditos. Se considera que los comerciantes o empresarios se acomoden a la forma más adecuada de asumir sus riesgos, teniendo en cuenta al cliente, sus garantías y el valor que tenga la información que nos suministró del cual disponemos para realizar un análisis objetivo del mismo.

En orden decreciente, en calidad del riesgo, y solo citando las formas conocidas de otorgamiento de créditos por las diferentes entidades que otorgan créditos en nuestro medio tenemos:

1. Créditos en cuenta corriente.
2. Créditos con documentos a sola firma.
3. Créditos con garantías personales, reales, societarias o bancarias.
4. Crédito prendario o hipotecario.
5. Crédito con caución de títulos y otros valores.

Control de Costos

Costo es la medida, en términos monetarios, de los recursos utilizados para conseguir un objetivo determinado.

Tres ideas importantes están incluidas en esta definición:

- La primera idea y fundamental es que el «costo mide el consumo de los recursos». Los elementos de costo que producen bienes tangibles o servicios intangibles son cantidades físicas de material, horas de mano de obra, cantidades de otros recursos. El costo mide qué cantidad de recursos se han utilizado para un propósito determinado.

- La segunda idea es que la medida del coste se expresa en términos monetarios.
- Tercera idea: La medida de los costos siempre se relaciona con algún propósito u objetivo. Estos propósitos incluyen: productos, centros de costo, proyectos o cualquier «cosa» o «actividad» para la cual se desee una medida monetaria del consumo de los recursos.

El Control de costos se define como costo a la cantidad desembolsada para comprar o producir un bien. El cálculo del costo en una compra es inmediato: consiste en el precio del bien más los costos financieros de la compra (cuando se compra a plazos). El cálculo del costo de producción es algo más complejo, porque hay que tener en cuenta el costo de las materias primas utilizadas, el de la mano de obra empleada y la parte proporcional de los costos de la inversión de capital necesaria para producir el bien o el servicio en cuestión.

Los costos en los que incurre una empresa se pueden clasificar en dos grandes categorías: por un lado, están los costos fijos, como el alquiler o la renta que se paga por las instalaciones y que no dependen de la cantidad producida, y por otro, los costos variables, que dependen de la cantidad de materias primas utilizadas y de los salarios pagados que varían en función de lo producido.

Es de vital importancia la determinación y el conocimiento cabal de los costos de la empresa, ya que, entre los objetivos y funciones de la determinación de costos, se encuentran los siguientes: Servir de base para fijar precios de venta y para establecer políticas de comercialización, facilitar la toma de decisiones, permitir la valuación de inventarios, controlar la eficiencia de las operaciones y contribuir a planeamiento, control y gestión de la empresa.

El concepto de costos se utiliza mucho en contabilidad. La contabilidad de costos es la que utilizan las empresas en sus cálculos internos para controlar

los procesos de producción y la evolución de sus costos. El precio histórico es el precio que se pagó por un bien cuando se compró; el precio actual es el precio de mercado de los bienes en el momento presente; el precio de reposición es el precio que habrá que pagar para reemplazar, por ejemplo, una máquina.

Cuanto mayor es una empresa más necesaria resulta la contabilidad de costos y más importante aún definir de forma adecuada el tipo de información que se quiere obtener. Es frecuente la tendencia a solicitar cada vez más información, lo que no tiene por qué ser una política acertada. Si los gestores disponen de demasiados datos pueden encontrarse en una situación en la que los árboles no les permiten ver el bosque, dedican demasiado tiempo a 'mirar los árboles' descuidando el resto de sus obligaciones, o pueden perderse en una enorme cantidad de cifras y no utilizar de modo adecuado la información, y si se dispone de demasiada hay que analizarla a un costo mayor.

Costos y Gastos

Los costos representan una porción del precio de adquisición de artículos, propiedades o servicios, que ha sido diferida o que todavía no se ha aplicado a la realización de ingresos. El costo se puede definir como "el sacrificio económico que hace una organización para obtener objetivos futuros".

Costo también se puede definir como la "cantidad desembolsada para comprar o producir un bien". Otra definición de costo es la erogación o desembolso para producir un bien o la prestación de un servicio, teniendo como elementos: Materia prima, Mano de obra y gastos indirectos.

El cálculo del costo en una compra es inmediato, y consiste en el precio del bien más los costos financieros de la compra (cuando se compra a plazos). El cálculo del costo de producción es algo más complejo, porque hay que tener en cuenta el costo de las materias primas utilizadas, el de la mano de obra

empleada y la parte proporcional de los costos de la inversión de capital necesaria para producir el bien o el servicio en cuestión.

De igual forma se puede definir gastos como "las erogaciones que se han aplicado contra el ingreso de un período determinado".

En el lenguaje común los términos costo y gasto se utilizan a menudo como conceptos equivalentes. Expresiones tales como ¿cuánto te costó la entrada al cine? o ¿cuánto gastaste en el supermercado?, son de uso común en el lenguaje cotidiano. En el mundo de los negocios, sin embargo, aunque ambos términos comparten una raíz común, apuntan a conceptos distintos. De hecho, en el desarrollo de sus actividades cotidianas las empresas incurren tanto en costos como en gastos.

En términos simples, tal como se mencionó anteriormente, un costo es el sacrificio o consumo de un recurso con el fin de obtener beneficios en el futuro. Por ejemplo, una empresa textil que adquiere una máquina para cortar tela por 20 millones en efectivo, sacrifica un recurso que posee (dinero) con el objeto de que la máquina adquirida le permita generar ingresos en el futuro (en el momento en que venda la tela). De la misma manera, una empresa que fabrica zapatos incurre en un costo al adquirir el cuero que le permitirá producir los zapatos que, a su vez, generarán ingresos en el momento que la compañía haga las ventas.

El sacrificio de recursos puede ser presente o futuro, es decir, puede significar un desembolso de efectivo hoy o en periodos posteriores. En el caso de la compra de la máquina para cortar tela, ésta puede ser adquirida en efectivo, con un crédito directo del fabricante o a través de financiamiento bancario. Independientemente del momento en que se consumirán los recursos, la compra de la máquina representa un costo para la empresa al momento de adquirirla.

Al igual que el costo, un gasto se corresponde también con el sacrificio o consumo de recursos, pero, a diferencia de aquél, se espera que los beneficios de dicho sacrificio se obtengan en el presente. Las comisiones que la empresa paga a sus vendedores por las ventas realizadas en un periodo determinado son un ejemplo de gastos. En este caso, la empresa sacrifica un recurso (efectivo) en proporción a los ingresos que dicho sacrificio ha generado en el periodo; la empresa asume que las comisiones pagadas en este periodo no le generarán ingresos en el futuro y, por lo tanto, deben ser tratadas como un gasto de la compañía y no como un costo.

Las empresas comerciales, es decir, aquéllas que compran los productos que después venden, como las empresas que prestan servicios o las que producen artículos tienen gastos financieros y gastos de operación (gastos de ventas y gastos de administración).

Asimismo, aunque no se realice ningún proceso de producción, todas las empresas tienen costos. El costo de una empresa comercial es lo que le cuestan los productos que compra. Mientras que el costo para una empresa que produce bienes es el costo de producción. Para entender mejor:

- El costo de los artículos que vende una empresa comercial, está dado por el costo de los artículos que compró.
- El costo de los artículos que vende una empresa de producción está dado por el costo de producción, es decir por el costo de los materiales y el costo de la mano de obra y los gastos generales de fabricación, necesarios para transformar los materiales en artículos terminados.

Saber esta diferencia es importante ya que se refleja directamente en el Estado de Resultados de una empresa. El costo de ventas de una empresa comercial es lo que le costaron los artículos que vende. Mientras que el costo de ventas de una empresa de producción se determina mediante el informe de costo de producción y ventas.

En términos generales concluyentes, y para efectos del programa, costo es el consumo de recursos (materias primas, mano de obra, etc.) para realizar actividades relacionadas directamente con la producción del bien o la prestación del servicio, o sea el beneficio obtenido por el sacrificio de estos recursos se obtendrá una vez se venda el producto final. Ejemplo: Los materiales utilizados para la fabricación del producto, el salario de los obreros.

Mientras que gastos, a diferencia de los costos, es el consumo de recursos requerido para realizar actividades que apoyen la producción del bien o la prestación del servicio. El sacrificio de estos recursos deberá cargarse al estado de resultados del periodo en el cual fueron consumidos, por lo tanto, no se relacionan con la venta de los productos. Ejemplo. El salario del personal administrativo.

Clasificación de los costos

Los costos pueden ser clasificados de diversas formas:

1. Según los períodos de contabilidad:
 - Costos corrientes: aquellos en que se incurre durante el ciclo de producción al cual se asignan (ejemplo: Fuerza motriz, jornales).
 - Costos previstos: incorporan los cargos a los costos con anticipación al momento en que efectivamente se realiza el pago (ej.: cargas sociales periódicas).
 - Costos diferidos: erogaciones que se efectúan en forma diferida ej.: seguros, alquileres, depreciaciones, etc.).
2. Según la función que desempeñan: indican cómo se desglosan por función las cuentas Producción en Proceso y Departamentos de Servicios, de manera que posibiliten la obtención de costos unitarios precisos:
 - Costos industriales
 - Costos comerciales
 - Costos financieros

3. Según la forma de imputación a las unidades de producto:
 - Costos directos: aquellos cuya incidencia monetaria en un producto o en una orden de trabajo puede establecerse con precisión (materia prima, jornales, etc.)
 - Costos indirectos: aquellos que no pueden asignarse con precisión; por lo tanto, se necesita una base de prorrateo (seguros, lubricantes).
4. Según el tipo de variabilidad:
 - Costos variables: el total cambio en relación a los cambios en un factor de costos.
 - Costos fijos: No cambian a pesar de los cambios en un factor de costo.
 - Costos semifijos

Importancia de la Determinación de los costos

Es de vital importancia la determinación y el conocimiento cabal de los costos de la empresa, ya que, entre los objetivos y funciones de la determinación de costos, se encuentran los siguientes:

- Servir de base para fijar precios de venta y para establecer políticas de comercialización.
- Facilitar la toma de decisiones.
- Permitir la valuación de inventarios.
- Controlar la eficiencia de las operaciones.
- Contribuir a planeamiento, control y gestión de la empresa.

De igual forma la determinación de los costos también servirá, en general, para tres propósitos fundamentales:

1. Proporcionar informes relativos a costos para medir la utilidad y evaluar el inventario (estado de resultados y balance general).
2. Ofrecer información para el control administrativo de las operaciones y actividades de la empresa (informes de control).
3. Proporcionar información a la administración para fundamentar la planeación y la toma de decisiones (análisis y estudios especiales).

2.2.2. Morosidad

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

Información de Riesgo: Es la información relacionada a las obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural o jurídica, mediante la cual se puede evaluar su solvencia económica y su capacidad y trayectoria de endeudamiento y pago. De esta manera, las centrales de riesgo son empresas cuya actividad es la recolección y difusión, gratuita u onerosa, de la información de riesgo de personas naturales y jurídicas. (Norhcote, 2009)

Según la resolución SBS N° 572-97, se aprueba el reglamento de evaluación clasificador del deudor. (Norhcote, 2009)

La clasificación comprende las siguientes categorías:

- Categoría Normal (0)
- Categoría con problemas potenciales (1)
- Categoría Deficiente (2)
- Categoría Dudoso (3)
- Categoría Perdida (4)

En el caso de los créditos de consumo los criterios para cada categoría (Norhcote, 2009) son los siguientes:

- Categoría normal (0): Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendario
- Categoría con Problemas potenciales (1): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de nueve a treinta días calendario.

- Categoría deficiente (2): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de treinta y uno a sesenta días calendario.
- Categoría Dudoso (3): Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte días calendario.
- Categoría perdida (4): Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus cuotas de más de ciento veinte días calendario.

Las causas de la morosidad a grandes rasgos, que provocan la morosidad son las siguientes:

- Actividad Económica: No hay lugar a dudas que cuando la actividad económica se ralentiza, decrece, surgen los impagos
- Prolongación de los plazos de pagos: En situaciones complicadas la mayoría de las empresas quieren ganar tiempo a la hora de realizar los pagos. Esto significa que emplean estos plazos para autofinanciarse en vez de pedir créditos a las entidades bancarias.
- Cultura de la morosidad: En muchos países se ha instaurado el hábito de pagar tarde y mal. Ya no se trata de un motivo estrictamente económico sino de hábito.
- La posición de fuerza en el mercado: Hay empresas que temen poner unas condiciones de pago que son preventivas y razonables por el motivo de que no se le vaya el cliente.
- Falta de conocimiento: Pequeñas empresas y personas no conocen los instrumentos que tienen a su alcance para combatir la morosidad y prevenirla.

Impagos en distintos colectivos

Tabla 1

Causas de la morosidad por colectivo

Personas Físicas	Autónomos	Empresas
Excesivo endeudamiento	Alta inversión en su negocio difícil de afrontar	Mala gestión económica
Cambios en su situación laboral y personal	Alta competencia que lleva a una disminución en la ventas	Dirección pésima en la empresa
Gastos Extraordinarios	Por motivos personales	Gestión comercial inapropiada
Perdida de algún cliente principal		

Fuente: (Fernandez, 2014)

Las consecuencias de la morosidad es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pagos. En este contexto se puede analizar qué consecuencias tiene para las empresas y autónomos la morosidad.

Toda empresa o autónomo realiza la planificación de su negocio y en esa planificación se encuentran los flujos de entrada de dinero previstos. Pues bien la morosidad trastoca dicha planificación eliminando las entradas previstas en tesorería, y en consecuencia, supone un desajuste en los pagos previstos que deben hacer frente al acreedor.

La morosidad es como un incendio, se propaga rápidamente y con efectos muy negativos: Deudores que no pagan y crean falta de liquidez en los proveedores, estos a su vez no pueden pagar a sus proveedores, por lo que se convierten en morosos también, y así la cadena se extiende.

La morosidad no es beneficiosa para nadie, ni para el proveedor ni para el deudor, ambos se verán perjudicados porque:

Proveedor:

- Sus activos financieros se verán infravalorados.
- Afectará a la cuenta de resultados
- Se puede ver perjudicado fiscalmente
- Falta de liquidez
- Mayores costos financieros.

Deudor:

- Puede entrar en un estado de insolvencia
- Falta de credibilidad con otros proveedores
- Riesgo de un concurso de acreedores

La gestión Amistosa o Extrajudicial

Una vez que se ha producido la mora del deudor, se pone en marcha un procedimiento, que dependerá de la política de cada empresa, para que el deudor moroso se ponga al corriente en sus pagos.

La gestión amistosa se debe convertir en un proceso de reclamación y recuperación de los impagos que se iniciara con un procedimiento.

La gestión se puede realizar de dos formas:

- **Interna:** Es la que realiza las empresas con los medios, los instrumentos y las técnicas de que dispone para cobrar las deudas morosas.
- **Externa:** Aquí es todo lo contrario, es la contratación de empresas especializadas en esta gestión.

Estos dos modelos se pueden utilizar indistintamente, es decir, puede ser la gestión amistosa interna no dé los resultados que se esperan, en este

caso se puede contratar a una empresa especializada (gestión externa) que puede ser para un impago complicado, o bien, para la totalidad de la gestión.

El gestor de cobro debe tener las habilidades, y la formación necesaria en distintas disciplinas:

- Capacidad de comunicación y negociación
- Conocimientos del departamento de crédito y los instrumentos de reclamación de deudas.
- Conocimientos básicos sobre normativa anti morosidad.
- Conocimiento de los procedimientos judiciales para el cobro de las deudas.
- Instrumentos de prevención para evitar la morosidad.

Comunicación y negociación

Una gran parte del éxito de un gestor de cobros estará en su buena capacidad para negociar. La comunicación y la negociación son fundamentales en su trabajo.

Una buena comunicación con el deudor moroso es muy importante, por lo que ingredientes como la empatía, la autoestima, la escucha activa, la asertividad son necesarios.

Instrumentos de reclamación

El gestor de cobros puede utilizarlos según las circunstancias en que se encuentre la morosidad

- La correspondencia, carta, correo electrónico, mensajería
- La reclamación Telefónica, es otra vía para reclamar las deudas vencidas, aplicando las técnicas adecuadas puede dar resultados.
- La visita personal, es una de las más efectivas

- Instrumentos de negociación, Se trata de medios que tienen el acreedor para facilitar el pago de la deuda al deudor.

Instrumentos de prevención en la morosidad

El gestor de cobros debe conocer los distintos mecanismos que dispone para evitar una situación de morosidad. Puede ser que por la propia organización interna de la empresa esta labor le corresponda a otra persona especializada dentro del departamento de crédito, pero también le corresponde al propio gestor ambas tareas: la de prevenir y gestionar los impagos.

La prevención para evitar la morosidad debe ser la prioridad en cualquier empresa. El tener una buena política de riesgo y de cobro puede suponer una ventaja o desventaja competitiva, así como el poder avanzar o desaparecer.

Medios

- Analizar la solvencia del potencial cliente
- Realizar los contratos adecuados
- Que los medios de pagos sean eficaces
- Garantizar el cobro, si fuera necesario

Organización del equipo de créditos y cobros

En las empresas, sobre todo en las sociedades suelen distinguirse tres niveles de responsabilidad: la dirección, el nivel ejecutivo, y el operativo; con sus correspondientes tareas y decisiones.

Tabla 2*Organización de la empresa*

NIVELES	TAREAS	DECISIONES
Directivo	Director comercial Directos general Director financiero	De estrategias
Mando intermedio o ejecutivo	Jefa de administración Jefe de almacén	Táctica
Operativo	Comercial o vendedor Técnico	Operativas

Fuente: (Fernandez, 2014)

No todas las empresas tienen estos niveles, las pequeñas tienen una dirección centralizada, es decir, que las decisiones nacen desde una sola autoridad que es máxima responsable. Sin embargo las empresas medianas y grandes utilizan la dirección descentralizada, donde se delega la autoridad y responsabilidad a otros niveles en la que está estructurada la empresa.

En los niveles anteriormente descritos se toman diferentes decisiones, como:

En el nivel directivo. Aquí es donde se suelen tomar las grandes decisiones que afectan a toda la empresa. De aquí salen las políticas para gestionar los créditos y cobros, entre otras muchas. Aquí se encuentran los directores.

El nivel ejecutivo. Aquí las decisiones son más técnicas encaminadas a conseguir los objetivos que se han decidido en el nivel directivo. En nuestro caso, sería el gestor de créditos y cobros el que tendría potestad para organizar su departamento con los medios materiales y humanos necesarios.

En el nivel operativo. Las tareas son parecidas al nivel anterior pero con menor responsabilidad. Siguiendo con nuestra gestión de créditos y cobros, en este nivel sería la persona encargada de llamar al moroso, o

contactar con el cliente para darle información, gestionar los cobros e impagos, etc.

Pero haciendo estas divisiones de niveles no es suficiente, es necesario que en cualquier empresa se realice una serie de funciones indispensables, como:

Planificar. Con ello lo que se trata es de llegar a un fin y cómo conseguirlo.

Organizar. Aquí debemos emplear los medios, tanto materiales como humanos, para conseguir lo que nos hemos propuesto en la planificación.

Gestionar. Con esta función tratamos de que las decisiones que se hayan adoptado se ejecuten eficazmente por las personas encargadas de hacerlo.

Controlar. Aquí valoraremos si se está cumpliendo con lo planificado. Si no es así, ver que errores se están cometiendo.

Estas funciones, son utilizadas para llevar a cabo una buena dirección, pero no solo en una actividad económica, sino también personal.

Variables que influyen en la morosidad

1) Ratio de Solvencia: Ratio que mide la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas, tanto a largo como a corto plazo, realizando todos sus activos, financieros y no financieros.

Fórmula:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{AT}{DT} \quad (1)$$

Siendo:

AT: Activo total

DT: Deuda total

Este ratio trata de determinar la capacidad de una empresa o particular para hacer frente a todas sus deudas con la realización de sus activos y se expresa así:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \text{Activo total} / \text{Deudas totales.}$$

Debemos relacionar este ratio directamente con otro que parece similar pero tiene diferencias sustanciales ya que se centra en el particular en concreto, en es sujeto concreto y los activos de que éste dispone para confrontarlos con las deudas que éste pueda tener.

2) Ratio de Endeudamiento: Establece la relación entre los fondos propios de una empresa para hacer frente a sus deudas. Se expresa por el cociente:

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \text{Capitales propios} / \text{Deudas totales.}$$

Ratio financiero que mide la relación existente entre el importe de los fondos propios de una empresa con relación a las deudas que mantiene tanto en el largo como en el corto plazo.

Fórmula

$$\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{CC.PP.}{DT} \quad (2)$$

El Ratio de Endeudamiento se define como la relación existente entre los compromisos de pago por las deudas y las rentas de una persona física o jurídica o de un colectivo concreto. Es el predictor más fiable de la capacidad de pago del acreditado y por ello, es uno de los indicadores fundamentales que utilizan las entidades de crédito para la evaluación y decisión de todas y cada una de las solicitudes de crédito hipotecario. Este indicador varía notablemente según se tome como base para su cálculo la renta bruta o neta del sujeto analizado, ya que la primera suele ser del orden de un 15% superior a la segunda. Las entidades de crédito utilizan para sus procesos de evaluación del riesgo la renta neta fija o estable, más un porcentaje razonable de la renta o ingresos variables esperados, que para diferenciarla podemos llamar renta neta ajustada. Este concepto de Ratio de Endeudamiento más riguroso, es el que emplean también las autoridades de supervisión, las agencias de *rating*,

aseguradoras, etc. cuando analizan para su evaluación las carteras de las entidades de crédito. Todas las entidades de crédito gestionan cuidadosamente este ratio y aunque cada una dispone de una depurada base de datos sobre el nivel de endeudamiento individualizado de sus clientes, de sus flujos de entrada, y de su cartera viva, no existe, por razones obvias, una base de datos o una información agregada disponible que permita estudiar el ratio de endeudamiento a nivel del mercado nacional.

Plazo: Tiempo específico en el que han de realizarse cuantos trámites sean necesarios y exigidos para una actividad en concreto; fuera del cual ello ya no será posible.

- El plazo, jurídicamente, es el hecho futuro cierto del que pende el nacimiento o la extinción de un derecho.
- El plazo siempre es cierto, en el sentido de que es un tiempo que llegará en algún momento dado y sin posibilidad de que no llegue a ocurrir. Este evento puede estar determinado de antemano como, por ejemplo, una fecha determinada o puede no estar determinado como, por ejemplo, el momento.
- De la muerte de alguien: El plazo generalmente se incorpora a los contratos como cláusula accidental: un contrato puede tener un plazo o ser indefinido. Sin embargo, en algunos casos el plazo es esencial para el contrato, ya que sin éste el mismo desaparece.

Importe: Cuantía de un precio, crédito, deuda o saldo.

Tipos de Interés: Es el porcentaje que se aplica al capital (Importe nominal del préstamo hipotecario, sin incluir los intereses. Una vez iniciada ya la vida del préstamo hipotecario debemos distinguir entre: Capital amortizado: Parte del préstamo o del crédito ya pagado. Capital pendiente: Parte del préstamo o del crédito que resta por pagar.) Pendiente de un préstamo para calcular los intereses que deben abonarse.

Variables macroeconómicas

a) Desempleo: En relación al desempleo, debemos comenzar destacando varios conceptos:

- Tasa de actividad

$$\frac{\text{Poblacion activa}}{\text{Poblacion en edad de trabajar}} \times 100 \quad (3)$$

- Tasa de desempleo

$$\frac{\text{Desempleados}}{\text{Poblacion activa}} \times 100 \quad (4)$$

- Desempleo estacional: Correspondiente a las personas que están cambiando de empleo, buscando su primer empleo, etc.
- Pleno empleo: Situación en la que toda la población activa está ocupada excepto el desempleo estacional.

El término desempleo es sinónimo de desocupación o paro. El desempleo está formado por la población activa (en edad de trabajar) que no tiene trabajo. No se debe confundir la población activa con la población inactiva.

Las personas, en términos de desempleo se dividen en:

- Ocupados: Son las personas que han realizado trabajo remunerado, así como las que tienen empleo pero están ausentes por enfermedad, huelgas o vacaciones.
- Desempleados. Son las personas que no están ocupadas, pero que han buscado trabajo activamente o están esperando volver a trabajar. Más exactamente, una persona está desempleada si no está trabajando y ha realizado esfuerzos específicos por encontrar empleo durante las cuatro últimas semanas, 2) ha sido suspendida de empleo y está esperando a ser llamada nuevo o 3) está esperando a ocupar un trabajo el mes siguiente. Para que una persona sea considerada desempleada, debe hacer algo más que pensar simple mente en trabajar o, por ejemplo, considerar la posibilidad de hacer una película o convertirse en estrella del rock. Debe

declarar que ha hecho un esfuerzo concreto (como acudir a empresas locales responder a anuncios de ofertas de trabajo) por encontrar un empleo.

- Inactivos. Esta categoría comprende el porcentaje de la población adulta que está estudiando, realizan tareas domésticas, jubilada, demasiado enferma trabajar o que simplemente no está buscando trabajo.
- Población activa. Comprende las personas que están ocupadas y las desempleadas.

La tasa de desempleo es el número de desempleados dividido por la población activa.

La presencia de un elevado desempleo es un problema tanto económico como social. Como problema económico, es un despilfarro de valiosos recursos. Como problema social es una fuente de enormes sufrimientos, ya que los trabajadores desempleados tienen que luchar con una renta menor. Durante los períodos de elevado desempleo, las dificultades económicas también afectan a sus emociones y a la vida familiar.

b) Índices de Precios: Media ponderada de los precios de un conjunto de bienes, en el que cada bien se valora según su importancia en el conjunto de bienes de referencia. En ese sentido encontramos pues el Índice de precios al consumo (IPC) definido a su vez como media ponderada de los precios de los bienes y servicios finales. Se usa como ponderación una cesta de consumo representativa de una familia media, también refleja el encarecimiento de la vida, ya que indica el dinero necesario para mantener el nivel de vida anterior (seguir comprando una determinada cesta de consumo).

En el mismo sentido encontramos otro concepto no menos importante: el Deflactor del PIB. Éste se define como media ponderada de los precios de todos los bienes y servicios producidos en el país (incluye los bienes de capital, no incluye los bienes de consumo final importados) x100. Finalmente, también es importante considerar que el concepto inflación se ve directamente

relacionada con estos conceptos en tanto en cuanto la tasa de inflación es igual al Crecimiento porcentual del índice de precios $\times 100$.

C) PNB, PIB

Otro de los factores que influyen directamente en el endeudamiento desmesurado que deriva en morosidad es el producto Nacional Bruto (PNB) que definimos como el valor total de los bienes y servicios finales producidos en el periodo por los factores pertenecientes al país, dentro o fuera de las fronteras nacionales.

Del mismo modo, el Producto Interior Bruto (PIB) es el valor de los bienes y servicios finales producidos dentro de las fronteras del país durante un periodo de tiempo. Actividad productiva dentro del país, independientemente de la nacionalidad de los propietarios de los factores productivos ($\text{PNB} = \text{PIB} + r_{\text{fe}} - r_{\text{fn}}$).

Bienes y servicios finales para no duplicar la valoración de los productos que se han incorporado al proceso productivo. El valor del bien final “barra de pan” incluye el valor de la harina, la sal, la levadura y el envase. Los bienes y servicios que se utilizan para producir otros bienes finales se llaman bienes intermedios. No se incluyen los bienes intercambiados pero no producidos en el periodo (p.ej. venta de un piso de segunda mano) ¿Qué son bienes y servicios finales?

- a) Bienes y servicios de consumo inmediato, terminados en el periodo. Los comprados por las familias son el consumo privado y los adquiridos por las administraciones públicas, consumo público.
- b) Bienes de capital fijo terminados que van a ser consumidos en varios periodos. Se contabilizan enteros en el año de terminación.
- c) Materias primas, productos semielaborados y bienes finales que no han sido incorporados a la producción terminada y que quedan en almacén para próximos periodos. Variación de existencias. Como hemos visto entonces, El Producto Interno Bruto (PIB) o Producto Bruto Interno (PBI) es el valor monetario total de la producción corriente de bienes y servicios de un país durante un período (normalmente es un trimestre o un año). El PIB es una

magnitud de flujo, pues contabiliza sólo los bienes y servicios producidos durante la etapa de estudio. Además, el PIB no contabiliza los bienes o servicios que son fruto del trabajo informal (trabajo doméstico, intercambios de servicios entre conocidos, etc.). En cuanto al cálculo del PIB, puede hacerse según el coste de los factores o de los precios de mercado. La relación entre ambos se obtiene restando al PIB valorado a precio de mercado, los impuestos indirectos ligados a la producción (T_i) y restándole las subvenciones a la explotación (S_u). Aleatoriamente se puede agregar, según algunos economistas, los *royalties*.

$$PIB_{cf} = PIB_{pm} - T_i + S_u \quad (5)$$

El PIB es, sin duda, la macro magnitud económica más importante para la estimación de la capacidad productiva de una economía. Existen otros tipos de macro magnitudes a considerar partiendo del PIB: el Producto Nacional Bruto difiere del PIB en que solo considera la cantidad flujo de bienes y servicios producidos por nacionales de un país, si bien el PIB no tiene en consideración el criterio de nacionalidad.

PIB total

Es la suma de todos los bienes y servicios que produce un país o una economía en un periodo determinado (Aproximadamente de un año). Analizado desde el punto de vista del gasto o demanda, resulta ser la suma de los siguientes términos:

$$PIB_{pm} = C + I + X + M \quad (6)$$

Donde PIB_{pm} es el producto interior bruto valorado a precios de mercado, C es valor total del consumo final nacional, I es la formación bruta de capital también llamada inversión. X es el volumen monetario de las exportaciones y M el volumen de importaciones. Si estamos interesados en distinguir entre consumo e inversión privados y gasto público G : entonces modificamos la fórmula:

Renta per cápita: La renta *per cápita* o PIB *per cápita* es la relación que hay entre el PIB (producto interno bruto) de un país y su cantidad de habitantes. Para conseguirlo, hay que dividir el PIB de un país por la población de éste. Es un indicador comúnmente usado para estimar la riqueza económica de un país. Numerosas evidencias muestran que la renta per cápita está positivamente correlacionada con la calidad de vida de los habitantes de un país.

d) Inflación: En economía, la inflación es el aumento sostenido y generalizado del nivel de precios de bienes y servicios, medido frente a un poder adquisitivo estable. Se define también como la caída en el valor de mercado o del poder adquisitivo de una moneda en una economía en particular, lo que se diferencia de la devaluación, dado que esta última se refiere a la caída en el valor de la moneda de un país en relación con otra moneda cotizada en los mercados internacionales, como el dólar estadounidense, el euro o el yen.

La existencia de inflación durante un período implica un aumento sostenido del precio de los bienes en general. Para poder medir ese aumento, se crean diferentes índices que miden el crecimiento medio porcentual de una *cesta de bienes* ponderada en función de lo que se quiera medir. El índice más utilizado para medir la inflación es el "índice de precios al consumidor" o IPC, el cual indica porcentualmente la variación en el precio promedio de los bienes y servicios que adquiere un consumidor típico en dos periodos de tiempo, usando como referencia lo que se denomina en algunos países la *cesta básica*.

Existen otros índices como son el "índice de precios al mayorista" (IPM) y el "índice de precios al productor", los cuales difieren del IPC en que no incluyen gravámenes e impuestos, ni la ganancia obtenida por mayoristas y productores. Estos índices son utilizados para hacer mediciones específicas en el comportamiento de la economía de un país, pero no utilizados como índices oficiales de inflación. Se puede calcular la tasa de inflación mediante la siguiente fórmula:

$$\pi_T = \frac{P_{t-1}}{P_t} - 1 \quad (7)$$

Dónde:

π_t , tasa de inflación.

P_t , precio representativo en el año t .

De esta manera podemos calcular cada uno de las tasas de crecimiento con respecto a los años, comparándolo con los demás. Para obtener la inflación anual, es necesario realizarlo de la siguiente manera: Tomamos el IPC del año en que queremos sacar la inflación (minuyendo), está cantidad se la restamos al IPC de un año anterior al actual (sustraendo), la dividimos entre el IPC al año anterior (sustraendo), está cantidad la multiplicamos por 100 y así obtenemos la inflación.

Otra etapa que podemos observar en la tabla es la deflación: cuando la cantidad llega ser negativa; es decir, que se encuentra por debajo de la inflación, podemos decir que es lo contrario a la inflación, ya que se reducen el nivel de precios de los bienes y servicios dentro de la economía. Esto es provocado por las personas que no demandan ya sea productos o servicios, lo que lleva a que los comerciantes disminuyan sus precios.

También existen índices para otros sectores de la economía, como el índice de precios de los bienes de inversión, que también son muy útiles en sus respectivos campos. El IPC es el índice más usado, aunque no puede considerarse como una medida absoluta de la inflación porque sólo representa la variación de precios efectiva para los hogares o familias. Otro tipo de agentes económicos, como los grandes accionistas, las empresas o los gobiernos consumen bienes diferentes y, por tanto, el efecto de la inflación actúa diferente sobre ellos. Los factores de ponderación para los gastos de los hogares, o de presupuestos familiares, se obtienen mediante encuesta. En el IPC no están ponderadas ni incluidas otras transacciones de la economía como los consumos intermedios de las empresas ni las exportaciones ni los servicios financieros. No obstante, dado que no hay forma exacta de medir la inflación,

el IPC (que se basa en las proporciones de consumo de la población) se considera generalmente como el índice oficial de inflación.

Las Causas de los impagados, Para determinar las causas que pueden llevar a un particular o empresa a la insolvencia, debemos realizar primero la definición de un concepto, el de la insolvencia. Ésta es definida como la capacidad para hacer frente a las deudas. Las insolvencias pueden ser de varios tipos relacionadas en este caso a las empresas y con posibilidad de ser extrapoladas a la economía doméstica.

- Insolvencias transitorias. La empresa se encuentra transitoriamente en situación de insolvencia y no puede pagar a sus acreedores, porque a pesar de que sus activos son superiores a su pasivo, su activo circulante es inferior a las deudas exigibles a corto plazo.
- Insolvencias definitivas. El pasivo de la empresa supera a su activo, por la que la situación de crisis es definitiva. La empresa se ve abocada al cierre y a la presentación de un expediente de quiebra y cesan sus actividades.

No obstante, la insolvencia puede tener varias fuentes u orígenes y en base a ellos, también encontramos diferentes tipos de insolvencia:

- Las insolvencias de origen son las que ya existían en el momento de conceder el crédito comercial, puesto que el cliente ya era insolvente en el momento de pasar el pedido. El principal culpable de esta situación es el propio acreedor, por no comprobar la solvencia y capacidad de pago del cliente antes de venderle a crédito.
- Las insolvencias sobrevenidas son las que surgen por razones ajenas a la voluntad del deudor y son imprevisibles, ya que son por causas fortuitas. Un caso típico es el cliente que a su vez ha sufrido una racha de impagados que le han dejado sin liquidez.

- Las insolvencias intencionales son las provocadas por el propio deudor para eludir sus obligaciones de pago. En realidad, este tipo de insolvencia está más cercano al fraude que a un problema financiero.

Y es a raíz de este concepto de insolvencia que el deudor entra en mora y deriva en morosidad. Tal y como ya anticipábamos en la introducción, nos planteábamos qué causas específicas pueden mover a alguien a deber, a no pagar, en definitiva y dejando de lado la morosidad voluntaria, a resultar insolvente.

Las principales causas son las siguientes:

- a) Causas de los impagos imputables al acreedor: Fallos en el proceso comercial o en el procedimiento administrativo de la empresa acreedora que provocan una reacción negativa en cliente en forma de bloqueo del pago de facturas. Los problemas más comunes de calidad o servicio son de tipo técnico, tipo logístico y transporte, tipo comercial, tipo administrativo y tipo atención al cliente
- b) Causas de los impagos imputables a terceros: Son terceros que intervienen en algún momento de la operación comercial. Los errores más frecuentes son fallos de la agencia de transportes, fallos del representante o agente comercial y errores de la entidad bancaria
- c) Causas de los impagos imputables al deudor: Personas físicas particulares (clientes particulares que realizan una compra a plazos o solicitan un crédito para su uso doméstico), incremento de sus gastos o endeudamiento por encima de sus ingresos, que no le permiten afrontar todos sus compromisos de pago, un freno a su corriente de ingresos por un cambio de situación laboral, desempleo, enfermedad, accidente, la aparición de problemas familiares o personales, profesionales y autónomos, el deudor ha hecho inversiones excesivas en su negocio y se encuentra endeudado por encima de sus

posibilidades, cuando se realizan compras excesivas de determinadas existencias se quedan sin liquidez para pagar a otros acreedores, por enfermedad o accidente, por motivos coyunturales, empresas, problemas externos, problemas de estructura y de gestión económico-financiera, problemas de estructura y marketing, problemas de producción y tecnología, problemas de dirección y organización.

La liquidez de la empresa

La liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez. En la empresa, la liquidez es uno de los indicadores financieros más importantes sobre los que se mide a la empresa. Dependiendo del grado de liquidez, se juzga la capacidad que tiene la empresa de cumplir con sus obligaciones de corto plazo. También, permite medir el riesgo de permanecer solvente en situaciones de crisis.

Una de las formas de obtener liquidez en la empresa, es a través del Factoring que es Factoring, es una línea de financiación, que le permite a las empresas recibir el dinero que está pendiente por pago de facturas, de manera inmediata. Cuando se genera una factura a una empresa, generalmente se recibe el pago de la misma entre 30 o 90 días después, dependiendo de las políticas de la empresa pagadora. La línea de crédito Factoring, permite obtener liquidez inmediata aplicando un descuento sobre el valor neto de la factura, mejorando el flujo de caja de la compañía.

Su funcionamiento se da una vez emitida la factura, la empresa que la genera puede endosarla a una entidad financiera para obtener un porcentaje sobre el valor de la misma de manera inmediata, como si fuera un pago anticipado. La entidad financiera, cobraría en la fecha de vencimiento de la factura, el valor a la empresa responsable del pago.

También puede pasar que la empresa que debe pagar la factura es la que solicita el pago inmediato a la entidad financiera, generalmente para aprovechar descuentos por pronto pago. Como ves, el producto Factoring, cuenta con varias opciones de financiación que dependen de quien solicite el pago de la factura para obtener mayor liquidez. La liquidez es la capacidad de una empresa para obtener dinero en efectivo y de esta forma hacer frente a sus obligaciones o deudas de corto plazo. Lamentablemente, la falta de liquidez es un problema por el que atraviesan muchas empresas y es el génesis de otros problemas mayores como la falta de pago a los trabajadores, al sistema financiero y otras obligaciones importantes que podrían verse afectadas, como el alquiler del local o la compra de insumos necesarios para la producción.

Razones para tener liquidez según Enrique Díaz, fundador de MC&F Consultores, estas son algunas razones para tener liquidez:

- La liquidez permite mantener el proceso productivo, o comercial, activo. Esto es más álgido aún en las Pymes porque en ellas el ciclo de reinversiones es usualmente más rápido. La falta de liquidez limita las posibilidades de generar ahorros o excedentes de dinero.
- Contar con liquidez suficiente en la empresa posibilita cumplir con las obligaciones, permite costear el proceso productivo y mantener en marcha la operación. Por ello, si la liquidez falla en las Pymes lo más probable es que termine cerrando por insolvencia.

El economista Enrique Díaz aseguró que, cuando se llega a la situación crítica de carecer de liquidez, se debe procurar revertir esta situación con las alternativas que tenga más a la mano. Lo ideal es no poner en riesgo la sostenibilidad de la empresa. Por ello, es necesario procurar que los ingresos y egresos de dinero de la empresa siempre estén equilibrados.

Algunas fuentes de liquidez para el negocio pueden ser:

- Liquidación o venta de algunas maquinarias o mercadería de la empresa.
- La realización de aportes propios o de terceros asociados a la empresa.

- Obtener el adelanto de pagos por parte de clientes.
- Solicitar el financiamiento por parte de proveedores.
- La búsqueda de créditos de entidades financieras.

Suficiente liquidez: Enrique Díaz señaló que el cálculo del nivel adecuado de liquidez de una empresa depende de las variables que tenga la actividad que realiza. No obstante, indicó que una buena forma de calcular el nivel de liquidez que necesitamos es realizar la siguiente operación, restar los ingresos de dinero de los egresos de la empresa. El monto obtenido de esta operación debemos restarle los gastos u obligaciones de la empresa, el resultado será el nivel liquidez o de dinero que necesitamos. En ese sentido, debes tener en cuenta que a mayores ingresos o ventas será mayor la liquidez que tenga tu empresa. La clave para tener mayor liquidez es reducir los tiempos de cobranza a los clientes o también reducir los productos que tenemos en almacén, aunque se vendan a un precio más bajo.

Mecanismos de control: Para mantener el nivel adecuado de liquidez debes realizar las siguientes acciones básicas de control:

- Implementar una estructura apropiada para el manejo y control del dinero. Se puede realizar a través de un consejo administrativo, sistemas de información, medición contable y seguimiento
- Contar con planes de contingencia para la falta de liquidez.
- Supervisión continua de la contabilidad de la empresa.

El análisis de la liquidez en la empresa es una herramienta utilizada comúnmente en la evaluación de la liquidez de una empresa es la razón corriente ($\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$).

Mientras más alta sea la razón, mejor es el resultado de la evaluación. Nada más alejado de la realidad, puesto que mientras más efectivo tenga inmovilizada la empresa en cuentas por cobrar e inventarios, menos liquidez contará para el pago de sus obligaciones corrientes.

Peor aún en la actual coyuntura de contracción económica, donde las cobranzas son lentas, los inventarios demoran en venderse, el crédito de proveedores es mínimo y los préstamos bancarios para capital de trabajo son inaccesibles, por el sin número de requisitos que ahora se exigen.

Por lo que, lo más acertado sería evaluar el Estado de Flujos de Efectivo, específicamente, las actividades de operación del negocio, para conocer sí se está generando el efectivo suficiente para cubrir las obligaciones con proveedores, gastos de la empresa y pagos de impuestos, entre otros.

Quizá las actividades de operación arrojen un saldo negativo. De ser así: ¿cómo es que se están financiando tales actividades?, ¿con préstamos de socios, venta de activos fijos, préstamos de bancos, incremento de capital, etc.? Identificar estas fuentes de financiamiento nos permitirá conocer la liquidez real del negocio.

Si el déficit de las actividades de operación es una constante, es una clara señal de alerta que no debe pasarse por alto. Probablemente se trate de un grave problema de liquidez, que de seguro se manifestará en la actual coyuntura de crisis, cuando no tenga más activos fijos que vender o acceso al financiamiento.

Por lo que, dejemos que las empresas manejen correctamente sus activos corrientes, adecuando sus políticas de crédito a la realidad actual, adquiriendo el inventario mínimo y necesario y no inducirlos al logro de mínimos de razón corriente para aparentar una falsa liquidez.

En resumen, aplicar la razón corriente para evaluar la liquidez de una empresa es una herramienta desfasada. Debemos concentrarnos en el análisis del Estado de Flujos de Efectivo y verificar que las actividades de operaciones generan los suficientes recursos para el pago de las obligaciones corrientes.

Capacidad de pago

Se refiere al estudio de las posibilidades de la empresa para cubrir sus deudas a corto y largo plazo. Las deudas a corto plazo, se cubren mediante el uso de los activos corrientes (efectivo, caja, bancos, cuentas por cobrar) y se calculan mediante la siguiente relación.

$$\text{Activo Corriente/Pasivo Corriente}$$

Esta relación debe ser mayor a 1 por cuanto siempre debe existir un margen adecuado para cubrir las necesidades de pagos inmediatos en los que se debe incurrir.

La capacidad para atender el servicio de la deuda, a largo plazo, se basa en las utilidades, que se esperan obtener de las ventas, cuando el proyecto entre en su fase normal de operación.

Las utilidades esperadas fijan los límites de endeudamiento y las condiciones de los pagos del principal y de los intereses.

Esta capacidad de pago a largo plazo, está conformada por las utilidades y los gastos, que no representan desembolsos, como las depreciaciones y se mide a través del índice de cobertura de la deuda.

El índice de cobertura de la deuda, es la relación que existe entre las disponibilidades de la empresa que provienen de las utilidades más los gastos, que no representan desembolsos, frente a los préstamos a largo plazo más los intereses.

Las metas son declaraciones que haces sobre el futuro de tu negocio. Representan tus aspiraciones con relación a él. Por ejemplo, podrías decir: "Buscamos ser el más extenso fabricante de este producto en el país". Esta declaración demuestra que tienes planes ambiciosos para tu negocio, pero no estás diciendo específicamente cómo puedes cumplir con esa meta. Aunque la afirmación anterior de meta en relación a un producto no establece

específicamente cómo tu empresa puede llegar a ella, de todas maneras sirve para indicar un propósito importante. El establecimiento de objetivos te ayuda a definir la dirección que una empresa va a tomar. Las metas deben alinearse con la misión y la visión, que son las declaraciones más generales y abstractas de los valores y aspiraciones de tu empresa. El lenguaje utilizado en las metas puede ser más emocional que el que se utiliza en los objetivos. Ellas les permiten a los propietarios de negocios pensar conceptualmente y no ser limitados en su proceso de pensamiento creativo.

Los objetivos son los pasos exactos que tu compañía debe tomar para alcanzar sus metas. Se escriben sin emoción y, por lo general, son medibles y cuantificables. También son realistas y alcanzables y tienen una línea de tiempo asociado. Las empresas utilizan los objetivos para medir el éxito y el progreso hacia sus metas. Sin ellos, las metas parecerían estar fuera de su alcance. Los objetivos pueden servir como motivación para los dueños de negocios y los empleados, ya que a medida que se cumplen los objetivos se proporciona una sensación de logro. Cuando los objetivos son fáciles de escribir, es una indicación de que tu estrategia general de la empresa va por el buen camino, según el escritor de plan de negocios Andrew Smith.

Después de haber escrito tus metas y objetivos, puedes ser aún más específico en la planificación de tu negocio escribiendo las estrategias y tácticas que se usarán para alcanzar tus objetivos. Las estrategias son más abstractas que las tácticas y estas son las cosas exactas que puedes hacer para lograr tus objetivos.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- **Activo:** Cualquier cosa que tenga valor para la organización (RIOS, 2014).
- **Centrales privadas de información de riesgos (CEPIRS):** Las empresas que en locales abiertos al público y en forma habitual recolecten y traten la información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el

propósito de difundir por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa, reportes de crédito acerca de estas (RIOS, 2014).

- **Ciente en Derecho:** El cliente es una persona que está bajo la tutela, representación o protección de otra (como un abogado): “*Mi cliente se niega a declarar*”. En estos casos, el abogado es el portavoz del individuo, quien dirigirá el guión de lo que el mismo deba expresar al subir al estrado y se encargará de estudiar el caso de forma que pueda conseguir, a través del uso de sus propios recursos, que la persona obtenga un resultado favorable en el veredicto del jurado.

- **Ciente en economía:** En economía el concepto permite referirse a la persona que accede a un producto o servicio a partir de un pago. Existen clientes constantes, que acceden a dicho bien de forma asidua, u ocasionales, aquellos que lo hacen en un determinado momento, por una necesidad puntual. En este contexto, el término es utilizado como sinónimo de comprador (la persona que compra el producto), usuario (la persona que usa el servicio) o consumidor (quien consume un producto o servicio) (Real Academia Española).

- **Ciente en Marketing:** Los clientes activos son los que, en la actualidad, concretan compras de manera frecuente. Los clientes inactivos, en cambio, hace tiempo que no realizan una compra por lo que es probable que estén satisfaciendo sus necesidades con la competencia.

- **Ciente en Mercadotecnia:** dio lugar al famoso postulado que señala que “*el cliente siempre tiene razón*”. La empresa, por lo tanto, debe centrar sus esfuerzos en la satisfacción del cliente, ya que un cliente satisfecho seguirá comprando y gastando su dinero en la empresa.

- **Ciente:** Del latín *cliens*, el término cliente es un término que puede tener diferentes significados, de acuerdo a la perspectiva en la que se lo analice (Real Academia Española).

- **Control.-** Medios para gestionar el riesgo; incluyendo políticas, procedimientos, lineamientos, prácticas o estructuras organizacionales, las cuales pueden ser administrativas, técnicas, de gestión o de naturaleza legal (Rios, 2014).

- **Información de Riesgo:** Información relacionada a obligaciones o antecedentes financieros, comerciales, tributarios, laborales, de seguros de una persona natural o jurídica que permita evaluar su solvencia económica, vinculada principalmente a su capacidad y trayectoria de endeudamiento y pago (Rios, 2014).

- **Información Sensible:** Información referida a las características físicas, morales o emocionales de una empresa natural o a hechos o circunstancias de su vida afectiva o familiar, tales como los hábitos personales, ideologías y opiniones políticas, creencias o convicciones religiosas, estados de salud físicos o psíquicos y la vida sexual u otras análogas que afecten su intimidad y todo lo referido en la Constitución política del Perú en su artículo 2° inciso 6).

- **Marco de trabajo de la gestión del riesgo:** Conjunto de elementos que proporcionan los fundamentos y las disposiciones de la organización para el diseño, la implantación, el seguimiento, la revisión y la mejora continua de la gestión del riesgo. (-INACAL, 2016)

- **Morosidad:** Es aquel cliente que jurídicamente se halla en mora, es decir que tiene una obligación de pago vencida y se retrasa culpablemente (Fernandez, 2014).

- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre sobre la consecución de los objetivos (-Inacal, 2016).

- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza explote una vulnerabilidad del activo, impactando adversamente en la organización. Combinación de consecuencias de un evento determinado y la probabilidad de ocurrencia asociada (Villafuerte, 2014).

- **Servicios:** Son las actividades Económicas que realizan las personas o instituciones para satisfacer directamente necesidades de otras, a través de su prestación, ayuda o auxilio. (Asociacion Fondos de Investigadores y Editores, 2012)

- **Sistema de Seguridad de Información (SGSI):** Es parte del sistema gerencial general, basado en un enfoque de riesgo comercial; para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar la seguridad de la información (RIOS, 2014).

- **Usuario:** es quien usa ordinariamente algo (Real Academia Española). El término, que procede del latín *usuarius*, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

H1: Existe influencia significativa entre la Gestión de Riesgos y la morosidad en la Institución Educativa Privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014 -2017.

3.1.2. Hipótesis específica

HE1: Existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la liquidez de la Institución Educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

HE2: La Gestión de riesgos influye en la capacidad de pagos de la institución educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

3.2. VARIABLES

3.2.1. Variable Independiente

V2: Gestión de Riesgo

3.2.1.1. Indicadores

- Presupuesto
- Control de costos

3.2.1.2. Escala de medición

La escala de medición para la variable Gestión de Riesgo es de escala ordinal.

3.2.2. Variable dependiente

V1: Morosidad

3.2.2.1. Indicadores

- Liquidez de la empresa
- Capacidad de pago

3.2.2.2. Escala de medición

La escala de medición para la variable Morosidad es de escala ordinal.

3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: Gestión de riesgos	La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Ambas son condiciones necesarias para expresar al riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico.	Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen la identificación, el análisis y la evaluación de riesgo , para luego establecer las estrategias para su tratamiento, lo que afecta al presupuesto y el control de los costos operativos de la entidad.	1. Presupuesto 2. Control de costos	Categoría Ordinal
DEPENDIENTE: Morosidad	La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados, afectando la liquidez de la entidad y la capacidad de pago para el cumplimiento de obligaciones.	La operatividad. Lo que nos está golpeando muchísimo en Adecopa y otras asociaciones es la morosidad. A veces varía entre el 30% y el 50%. Puede pasar un mes en el cual solamente la mitad de los padres aporta. Para los colegios es difícil poder afrontar los pagos a los proveedores, servicios, maestros, entre otros. El colegio no puede restringir su calidad educativa y de operatividad solo porque las familias no pagan.	1. Liquidez 2. Capacidad de pago	

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias según (Hernandez, Fernandez, Baptista, 2010), que es de tipo “Básica”.

3.4. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

Según Hernandez, Fernandez, Baptista, (2010) el nivel de la investigación para este trabajo es no experimental descriptivo, debido que no se manipulara el ambiente sin influir sobre las variables.

3.5. POBLACIÓN DE ESTUDIO

3.5.1. Unidad de estudio

La unidad de estudio es todos los alumnos de la I.E.P. “Alexander Fleming” matriculados durante los años 2014 al 2017.

3.5.2. Población

La población objeto de estudio estuvo conformada por la Institución Educativa Privada del departamento de Tacna “Alexander Fleming”, el mismo que ha tenido una morosidad en el año 2014-2017.

3.5.3. Muestra

Se considera como muestra al 100% de la población por ser pequeña.

3.6. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas

Se utilizó la Guía de análisis para la morosidad de los pagos por conceptos educativos de los alumnos matriculados en cada año respectivamente.

3.6.2. Instrumentos

Como técnica de recolección de la información se utilizó la ficha de análisis y documental. Se documentó por mes, por trimestre y en forma anual los datos de las pensiones educativas.

3.7. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE DATOS

El procesamiento de datos se hará de forma automatizada con la utilización de medios informáticos. Para ello, se utilizarán:

El soporte informático SPSS 22.0 Para Windows paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; Microsoft Office Excel 2010, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas que facilitarán el ordenamiento de datos.

En lo que respecta a Microsoft Office Excel 2010:

Registro de información sobre la base de los formatos aplicados. Este procedimiento permitirá configurar la matriz de sistematización de datos que se adjuntará al informe.

- Elaboración de tablas de frecuencia absoluta y porcentual, gracias a que Excel cuenta con funciones para el conteo sistemáticos de datos estableciéndose para ello criterios predeterminados.
- Elaboración de las figuras que acompañarán los cuadros que se elaborarán para describir las variables. Estos gráficos permitirán visualizar la distribución de los datos en las categorías que son objeto de análisis.
- Las tablas y figuras elaboradas en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

CAPÍTULO IV

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL/ CARACTERIZACIÓN DE LA ZONA DE ESTUDIO

4.1. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMA FOCALIZADO

4.1.1. Presentación del nudo crítico



Figura 1. Fotografía de alumnos de la Institución Educativa Alexander Fleming

4.1.2. Características relevantes del caso

La Institución Educativa Alexander Fleming tiene la más amplia y exitosa trayectoria en la ciudad de Tacna cuenta con una excelente plana docente especializada en enseñanza preuniversitaria.

En la Institución Educativa Alexander Fleming se encuentra un grato ambiente de estudio que te motiva a estudiar con un sistema de asesoría, evaluación y aprendizaje, dotándote de distintas técnicas y estrategias para poder resolver el Examen de Admisión a las diferentes Universidades y a otras Instituciones de Educación Superior.

Planifica con esmero sus objetivos para lograr desarrollar la misión y visión establecida en su proyecto educativo cuyo principal objetivo es brindar Preparación Preuniversitaria al más alto nivel que asegure el ingreso fácil y seguro a las universidades del país en las áreas de Ingenierías, Biomédicas y Sociales.

4.2. ANÁLISIS DE FACTORES CRÍTICOS

4.2.1. Causas

En relación a las causas que originan la situación de morosidad, los problemas relacionados son las siguientes:

- Problemas con la actividad laboral / económica (caída del negocio, falta del trabajo)
- Descuido (olvido o pereza)
- Problemas de salud (enfermedad o accidente)
- Problemas familiares (conyugales, muerte, abandono de hogar)
- Incumplimiento de obligaciones
- Disminución de ingresos
- Falta de liquidez
- Ausentismos
- Deserción
- Limitante de inversiones
- Pérdidas económicas
- Inestabilidad de procesos culminados

4.2.2. Consecuencias

La morosidad causa aspectos negativos en los acreedores, y de la misma manera en el deudor, lo que exige a ambas partes involucradas en un escenario de morosidad, la adopción de acciones que permitan reducir el índice de morosidad o por otro lado reducir o neutralizar sus efectos contraproducentes. Para los acreedores, las consecuencias principales están relacionada con la pérdida de valor en sus activos financieros, la cual se refleja en una cartera pesada; perjudica la cuenta de pérdidas y ganancias del acreedor debido a la disminución de valor de ciertos activos; ocasiona un supuesto e inicial perjuicio fiscal al acreedor; atraso en el pago, aunque no sea definitivo, evidencia una disminución de liquidez (temporal o definitiva) en el acreedor, ya que se retrasa o no se cubre las expectativas de cobro previstas; en contexto de mora se plantean necesidades de recursos financieros para cubrir esas expectativas fracasadas de liquidez originadas por los deudores.

4.3. DIFICULTAD A RESOLVER

Al considerar el impacto negativo que tiene la morosidad de la Institución Educativa Privada Alexander Fleming, este efecto se da, tanto a través de los ingresos como de los gastos. La morosidad disminuye los ingresos pues se dejan de percibir ingresos financieros y aumenta los gastos tanto por las provisiones como por los gastos operativos (gastos de recuperación de créditos en mora).

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE INNOVACIÓN

APLICACIÓN DE POLÍTICAS DE CUENTAS POR COBRAR PARA LOS PADRES DE FAMILIA

5.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA (Variable independiente)

Aplicación de políticas de cuentas por cobrar para los padres de familia considerando los siguientes puntos, la facturación se la deberá hacer los cinco primeros días de cada mes y la copia será archivada en forma secuencial, como lo exige el servicio de rentas internas, incluyendo las facturas anuladas, los reportes del cobro de pensiones se lo hará en forma diaria, y con la utilización del sistema online, esta información se la obtendría sin problema alguno, la entrega de la factura original se la enviará vía email una vez que este cancelada, cuando el padre vaya a realizar la matriculación de su hijo, deberá llenar un formulario en donde se compromete a cancelar las mensualidades de las pensiones dentro de los primeros cinco días del mes. si no es cancelada la mensualidad de la pensión se notificará al padre de familia para que cumpla con lo acordado en el formulario, en caso de que el padre de familia no se acerque tendrá que enviarse una comunicación, después la llamada telefónica y posteriormente actual en forma más drástica es decir legalmente, los pagos se los podrá hacer por depósito bancario en una cuenta corriente de la institución con el código del alumno previamente asignado, el área de contabilidad podrá reportar de forma mensual los valores impagos de las pensiones y de acuerdo a esta información se podrán tomar las medidas correctivas según sea el caso y la situación de los padres del educando.

5.2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

La propuesta denominada aplicación de políticas de cuentas por cobrar para los padres de familia se desarrolla en el fundamento de la teoría de la contabilidad y el control donde menciona que el control y la contabilidad están relacionados, es decir que el control va a influir en la información que brinda la contabilidad a través de los estados financieros, cuyos estados financieros a su vez funcionan como rendición de cuentas de lo que sucede en las organización, además de ser una importante fuente de información para la toma de decisiones y de los objetivos de la organización.

En cuanto a las actividades que deba realizar como contador/a están los siguientes:

- Emisión de retención para los proveedores.
- Ingreso de las facturas por compras.
- Emisión de comprobantes de ingresos y egresos.
- Registro de los comprobantes de ingresos y egresos.
- Emisión de cheques para pagos de proveedores.
- Efectuar las conciliaciones bancarias.
- Emisión de los roles de pago para los docentes y/o empleados.
- Trámites necesarios en el Seguro Social.
- Liquidación de docentes y/o empleados.
- En el caso de que se pague a los docentes por medio de los bancos, deberá realizar las transferencias bancarias.
- Registrar los préstamos, anticipos de docentes y empleados según sea el caso.
- Realizar un presupuesto de Costos y Gastos para el Colegio.
- Efectuar los pagos mensuales al SRI.
- Realizar anualmente un inventario en el colegio.
- Emitir los Estados Financieros respectivos.

5.3. DESCRIPCIÓN DE LA VIABILIDAD DE LA PROPUESTA

Para la Institución Educativa Privada Alexander Fleming, es vital establecer mecanismos de control que permitan resguardar los activos y organizar las actividades desarrolladas en la institución educativa, es necesario medir la liquidez de la institución educativa y que esta permita cumplir con las obligaciones de la organización con recursos propios. Aplicación de políticas de cuentas por cobrar para los padres de familia, lo que permitirá contar con procesos que permitan conocer la capacidad de pago del cliente, identificar qué tipo de cliente es a través de una segmentación y establecer un proceso de cobro de acuerdo al tipo de cliente, ello permitirá dedicarle mayor tiempo a los cliente que requieren un mayor control y seguimiento, por ende contribuir a la efectividad del proceso de cobranza, por consiguiente tener mayor liquidez para cumplir con las obligaciones a corto plazo y poder realizar inversiones con mayor flexibilidad.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS

6.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo realizado para efectuar el análisis de las variables Gestión de Riesgos y Morosidad se llevó a cabo con el análisis de datos en el periodo comprendido entre el año 2014 y el año 2017, de la Institución Educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 – 2017

6.2. DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA PROPUESTA

- Tabular los pagos por mes, por trimestre y anual.
- Tabular los pagos por nivel educativo.
- Graficar e Interpretar las figuras por cada nivel educativo.

6.3. Resultados de Gestión de riesgos

6.3.1. Presupuesto

Tabla 3

Presupuesto de la I.E.P. “Alexander Fleming” año 2014 y 2015

CONCEPTO	2014		2015	
	Mensual	anual	mensual	anual
Pago profesores secundaria	S/. 8,000.00	S/. 80,000.00	S/. 8,800.00	S/. 88,000.00
Pago profesores primaria 6 profes	S/. 4,800.00	S/. 48,000.00	S/. 5,100.00	S/. 51,000.00
Pago profesores inicial 5 profes	S/. 4,000.00	S/. 40,000.00	S/. 4,250.00	S/. 42,500.00
Pago sueldos administrativos 3	S/. 2,250.00	S/. 22,500.00	S/. 2,250.00	S/. 22,500.00
Pago personal de mantenimiento 1	S/. 800.00	S/. 8,000.00	S/. 800.00	S/. 8,000.00
Servicios internet, teléfono, agua, luz	S/. 1,050.00	S/. 12,600.00	S/. 1,200.00	S/. 14,400.00
Mantenimiento y mejoras	S/. 1,000.00	S/. 10,000.00	S/. 1,000.00	S/. 10,000.00
Materiales de oficina	S/. 380.00	S/. 4,560.00	S/. 380.00	S/. 4,560.00
Pago de impuestos	S/. 5,000.00	S/. 50,000.00	S/. 5,000.00	S/. 50,000.00
Total	S/. 27,280.00	S/. 275,660.00	S/. 28,780.00	S/. 290,960.00

Fuente: I.E.P. “Alexander Fleming”

En la Tabla 3 podemos observar el presupuesto de los años 2014 y 2015 calculado por mes y en forma anual respectivamente, podemos mencionar que el movimiento de las instituciones es por 10 meses, de marzo a diciembre, ya que hay un periodo vacacional.

Tabla 4*Presupuesto de la I.E.P. "Alexander Fleming" año 2016 y 2017*

CONCEPTO	2016		2017	
	Mensual	anual	mensual	anual
Pago profesores secundaria	S/. 9,600.00	S/. 96,000.00	S/. 11,200.00	S/. 112,000.00
Pago profesores primaria 6 profes	S/. 5,400.00	S/. 54,000.00	S/. 5,700.00	S/. 57,000.00
Pago profesores inicial 5 profes	S/. 4,500.00	S/. 45,000.00	S/. 4,750.00	S/. 47,500.00
Pago sueldos administrativos 3	S/. 2,550.00	S/. 25,500.00	S/. 2,790.00	S/. 27,900.00
Pago personal de mantenimiento 1	S/. 850.00	S/. 8,500.00	S/. 930.00	S/. 9,300.00
Servicios internet, teléfono, agua, luz	S/. 1,350.00	S/. 16,200.00	S/. 1,200.00	S/. 14,400.00
Mantenimiento y mejoras	S/. 1,200.00	S/. 12,000.00	S/. 1,500.00	S/. 15,000.00
Materiales de oficina	S/. 380.00	S/. 4,560.00	S/. 380.00	S/. 4,560.00
Pago de impuestos	S/. 5,000.00	S/. 50,000.00	S/. 5,000.00	S/. 50,000.00
Total	S/. 30,830.00	S/. 311,760.00	S/. 33,450.00	S/. 337,660.00

Fuente: I.E.P. "Alexander Fleming"

La Tabla 4 mostramos el presupuesto del años 2016 y 2017, igualmente están expresados en forma mensual y anual, también podemos notar que el presupuesto se ha incrementado del 2014 al 2017 en relación a obligaciones laborales entre otros.

6.3.2. Resultados de Morosidad

Morosidad por nivel educativo año 2014

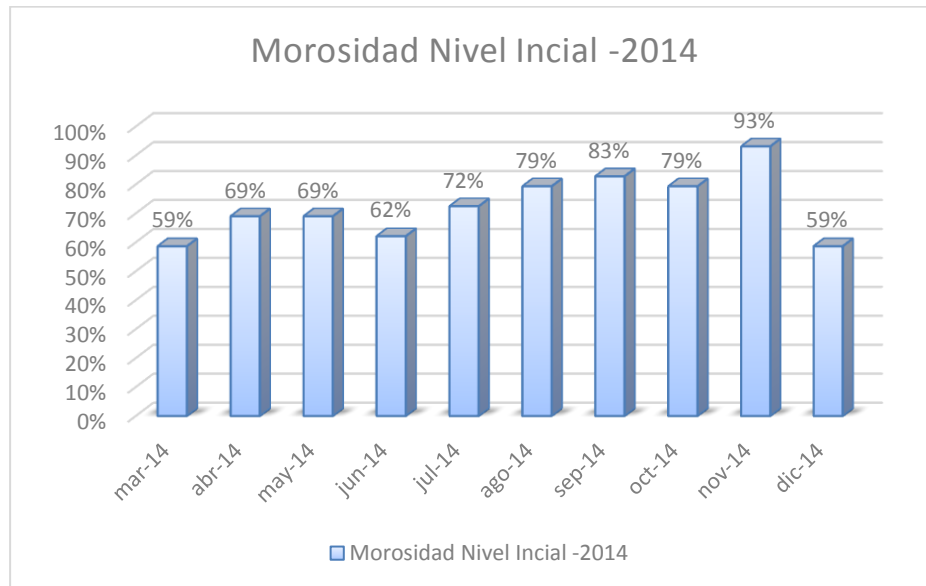


Figura 2. Morosidad para el nivel inicial en el año 2014

Nota: Elaboración Propia

En la Figura 2, la morosidad para el nivel inicial en el año 2014, de un total de 29 alumnos matriculados, se puede observar que el nivel de morosidad más alto se dio en el mes de noviembre considerando 27 alumnos con atrasos de pagos, que en porcentaje sería un 93%, se podría interpretar que la proximidad del mes de diciembre hizo que se comprometieran en compras o pagos al estar próximos a una remuneración adicional como lo es las gratificaciones.

Morosidad para el nivel primaria en el año 2014

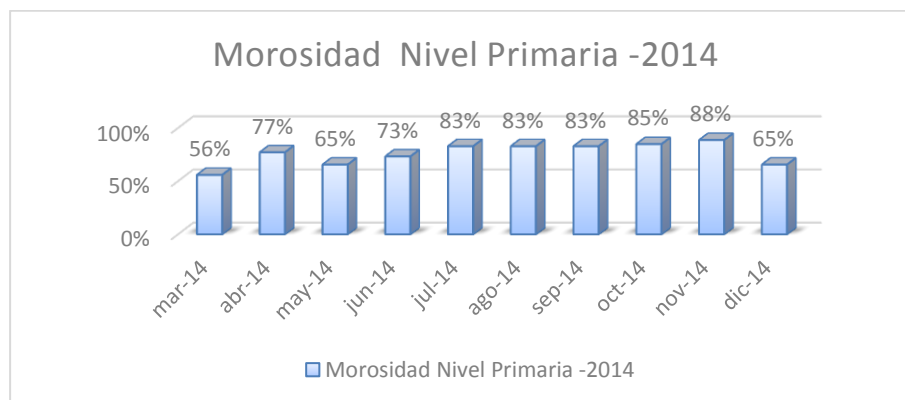


Figura 3. Morosidad para el nivel primaria en el año 2014

Nota: Elaboración Propia

En la figura 3, se presenta la morosidad para el nivel primario del año 2014, el total de matriculados en el referido nivel fue de 52 alumnos, al igual que en el cuadro anterior podemos observar que en el mes de noviembre se presentó la morosidad más alta alcanzada durante el año 2014, los motivos pueden ser diversos, entre ellos tenemos el incremento de compromisos como créditos adquiridos por la cercanía al mes de diciembre en el que se recibe gratificaciones.

Morosidad para el nivel secundario en el año 2014

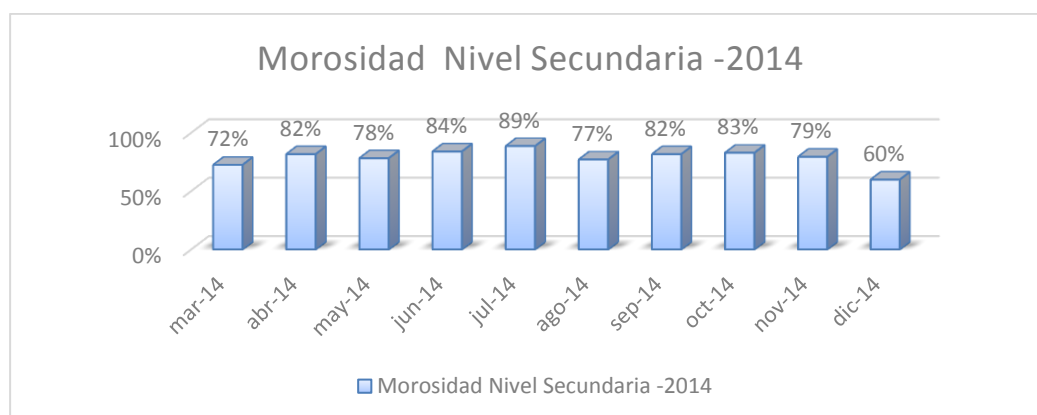


Figura 4. Morosidad para el nivel secundario en el año 2014

Nota: Elaboración Propia

La Figura 4, nos muestra la morosidad para el nivel secundario del año 2014, El total de matriculados fue de 87 alumnos, para este nivel se observa que el mes de morosidad más alto fue el mes de julio, como se mencionó en cuadros anteriores los motivos pueden ser varios, entre los que podemos destacar es que a pesar que es el mes que reciben más ingresos por las gratificaciones o bonificaciones el incumplimiento fue mayor, este caso podría estar relacionado a la cultura del pago, suponiendo que lo primero que se hace con los ingresos es pagar deudas, y la diferencia para otros gastos o consumo, no aplicado en este caso por lo clientes.

Morosidad por nivel educativo año 2015

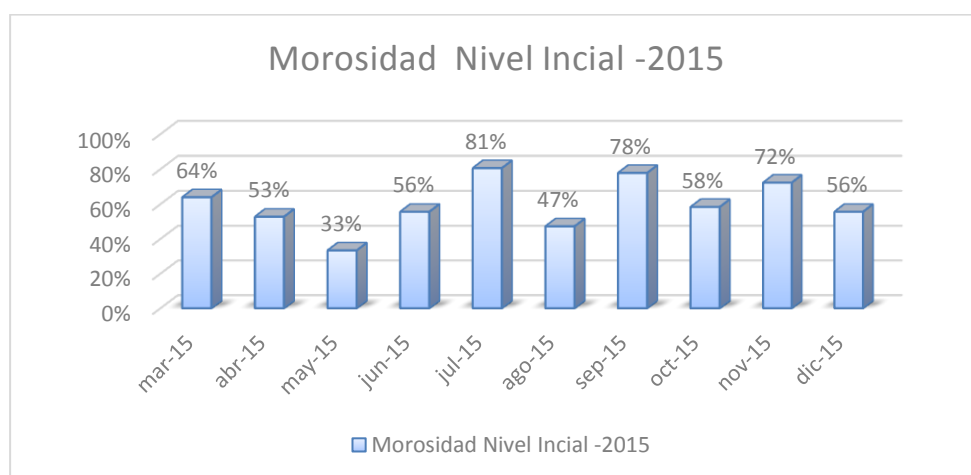


Figura 5. Morosidad para el nivel inicial en el año 2015

Nota: Elaboración Propia

En la figura 5 , se visualiza que el mayor porcentaje de incumplimiento se dio en el mes de julio con un porcentaje del 81%, el mes que tuvo menor morosidad fue el mes de mayo con un porcentaje del 33%, en promedio durante el año 2015 la morosidad para el nivel inicial fue de 60%.

Morosidad para el nivel primaria en el año 2015

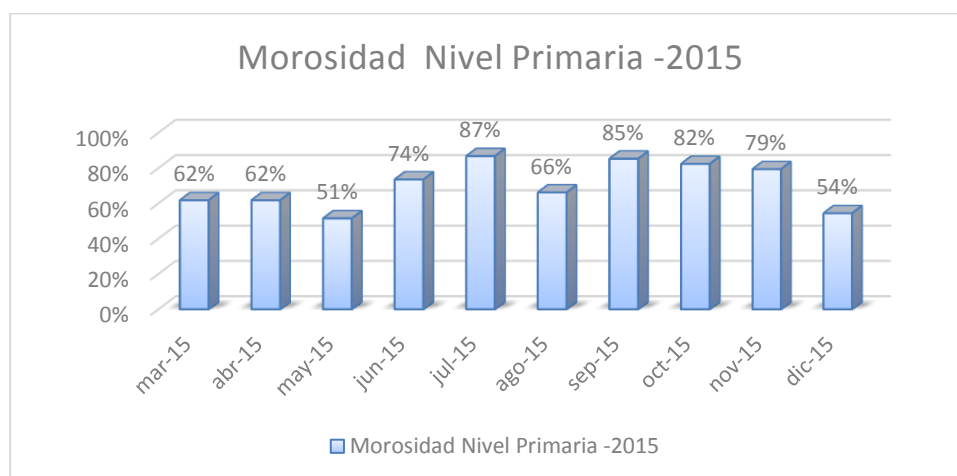


Figura 6. Morosidad para el nivel primaria en el año 2015

Nota: Elaboración Propia

En la figura 6, se presentan datos para el nivel primario, se puede observar que el mes de mayor morosidad fue el mes de julio con un 87% seguido del mes de setiembre con un 85%, estos meses fueron los de mayor incumplimiento, en promedio la morosidad para el nivel primario durante el año 2015 fue de 70%, el cual es 10% más que el de nivel inicial del mismo año.

Morosidad para el nivel secundario en el año 2015

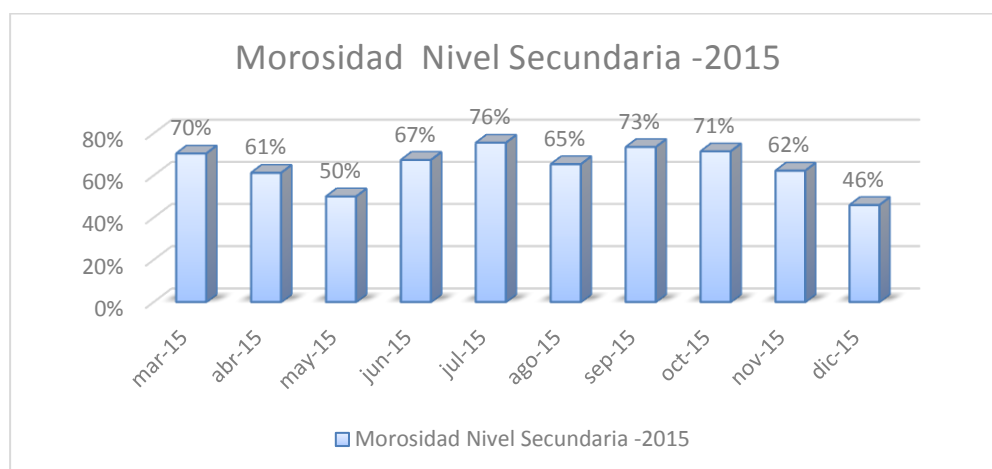


Figura 7. Morosidad para el nivel secundario en el año 2015

Nota: Elaboración Propia

En la figura 7, tenemos los datos del nivel secundario en el que se observa un porcentaje de 76% para el mes de julio el más alto del año, seguido del mes de setiembre con un 73% de morosidad, podemos también observar que a principio del año escolar en el mes de marzo se presentó una morosidad del 70% bastante alto para ser el primer mes de pago. En promedio en el nivel secundario el atraso de pago fue de un 64%.

Morosidad por nivel educativo año 2016

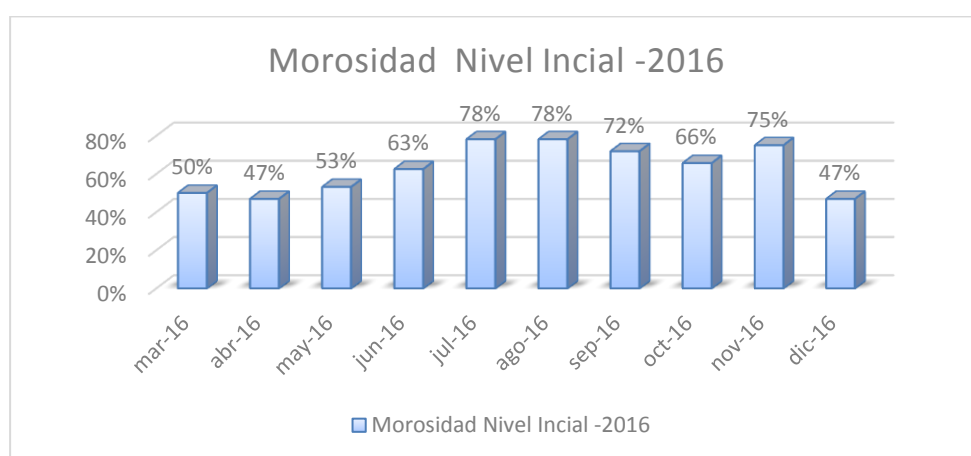


Figura 8. Morosidad para el nivel inicial en el año 2016

Nota: Elaboración Propia

En la Figura 8, nos muestra datos de los atrasos de pagos del nivel secundario observando los meses de julio y agosto como los de mayor morosidad con un 78%, seguido del mes de noviembre con un 75% de morosidad, los meses que presentaron un porcentaje menor de morosidad fueron el mes de abril y el mes de diciembre con un 47% de morosidad. En promedio durante el año para el nivel inicial se dio una morosidad del 63%.

Morosidad para el nivel primaria en el año 2016

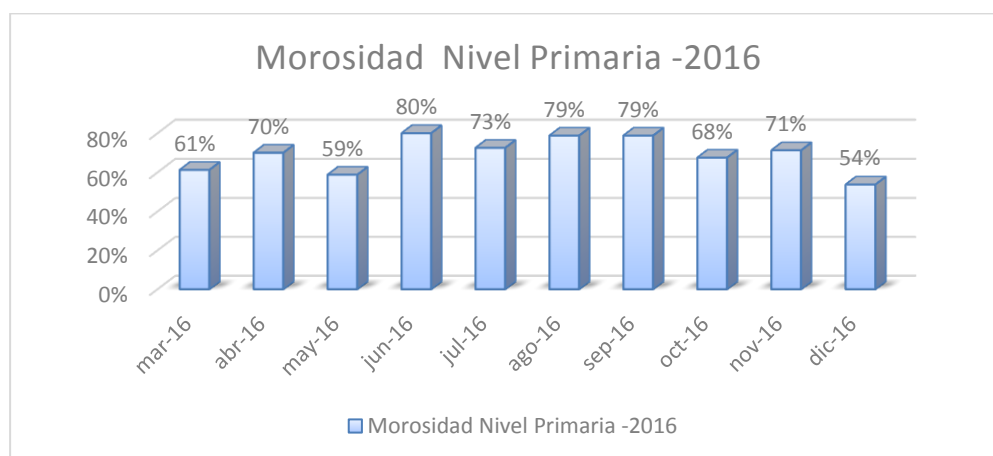


Figura 9. Morosidad para el nivel primaria en el año 2016

Nota: Elaboración Propia

En la figura 9, nos muestra los datos para el nivel primario, observamos que el mes de mayor atraso de pagos fue junio con un 80% de morosidad seguido de los meses de agosto y septiembre con un 79% de morosidad, el mes que presento menor morosidad fue el mes de diciembre con un 54%, en promedio el atraso durante el año fue de 69%.

Morosidad para el nivel secundaria en el año 2016

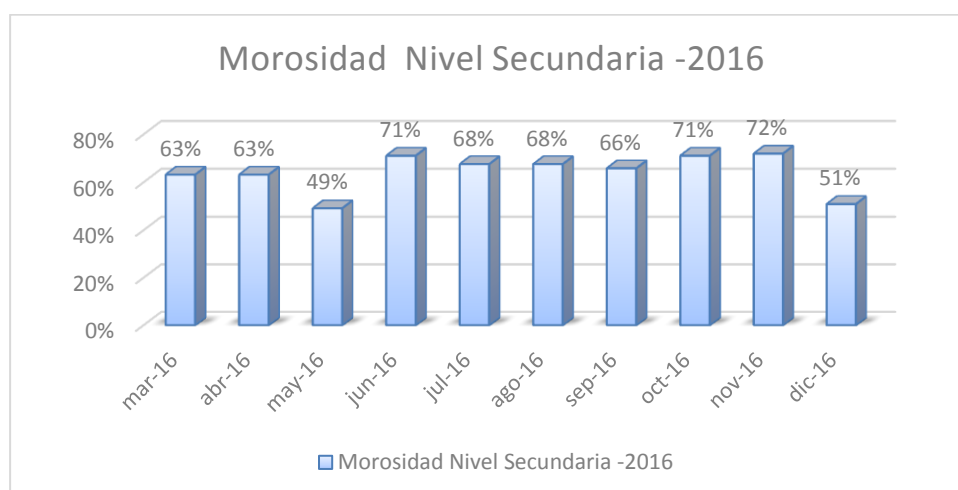


Figura 10. Morosidad para el nivel secundaria en el año 2016

Nota: Elaboración Propia

En la figura 10, nos muestra la morosidad para el nivel secundario, para este análisis el mes de noviembre tiene la más alta morosidad del año con un 72%, seguido de los meses de junio y octubre con un porcentaje del 71%, el mes que presenta la menor morosidad fue para el mes de mayo con un 49% seguido del mes de diciembre con un 51%. En promedio durante el año se dio una morosidad del 64%.

Morosidad por nivel inicial año 2017

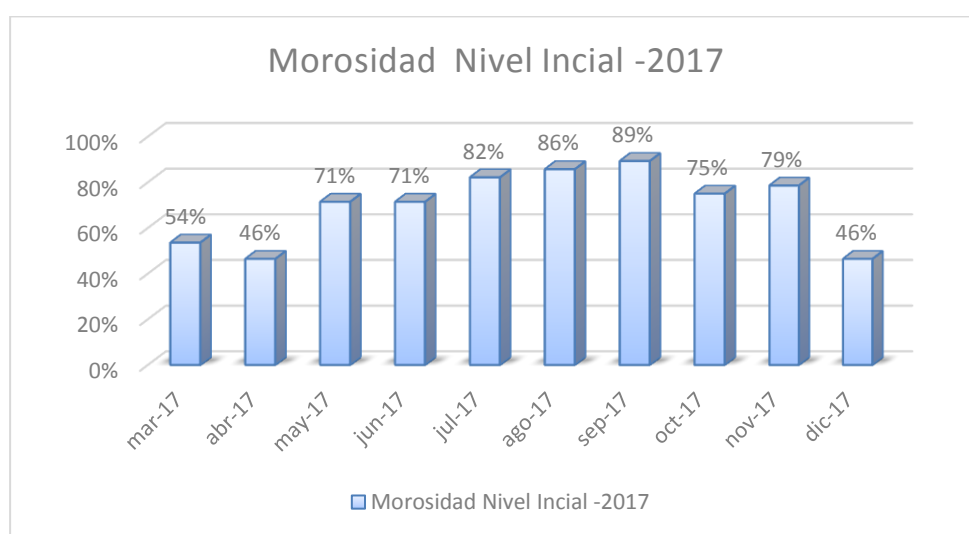


Figura 11. Morosidad para el nivel inicial en el año 2017

Nota: Elaboración Propia

En la figura 11, nos muestra los porcentajes de morosidad para el nivel inicial en el año 2017, el mes que presenta mayor morosidad es septiembre con un 89% de atraso en los pagos, seguido del mes de agosto que presenta un 86% de morosidad, el mes que tiene un menor atraso de pagos son los meses de abril y diciembre con un 46%, en promedio la morosidad durante el año para este nivel es de un 70%.

Morosidad para el nivel primaria en el año 2017

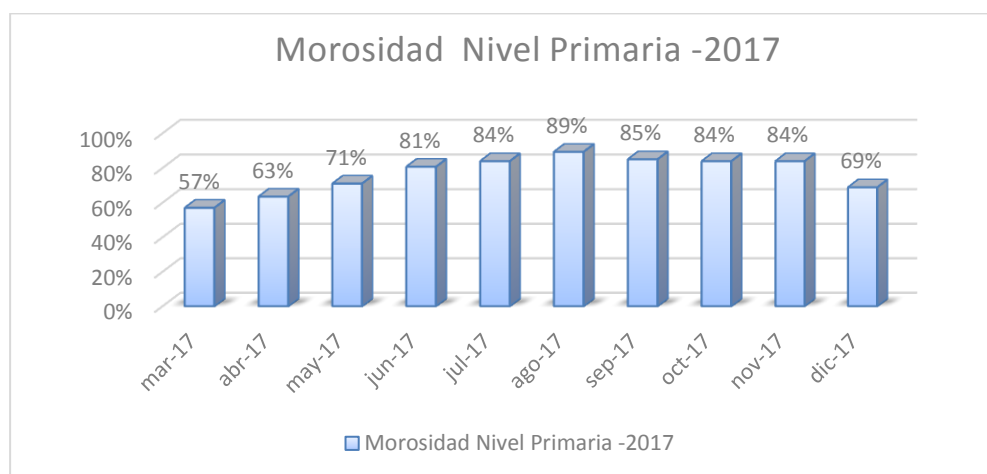


Figura 12. Morosidad para el nivel primaria en el año 2017

Nota: Elaboración Propia

En la figura 12, se observa la morosidad del nivel primario del año 2017, el mes que presenta mayor atraso de pago es el mes de agosto con un 89% de morosidad, otro mes que presenta morosidad seguida del mes anterior sería el mes de septiembre con un 85% de morosidad, el mes que presenta menor atraso es el mes de marzo con un 57%. En promedio se dio una morosidad del 77% durante el año.

Morosidad para el nivel secundario en el año 2017

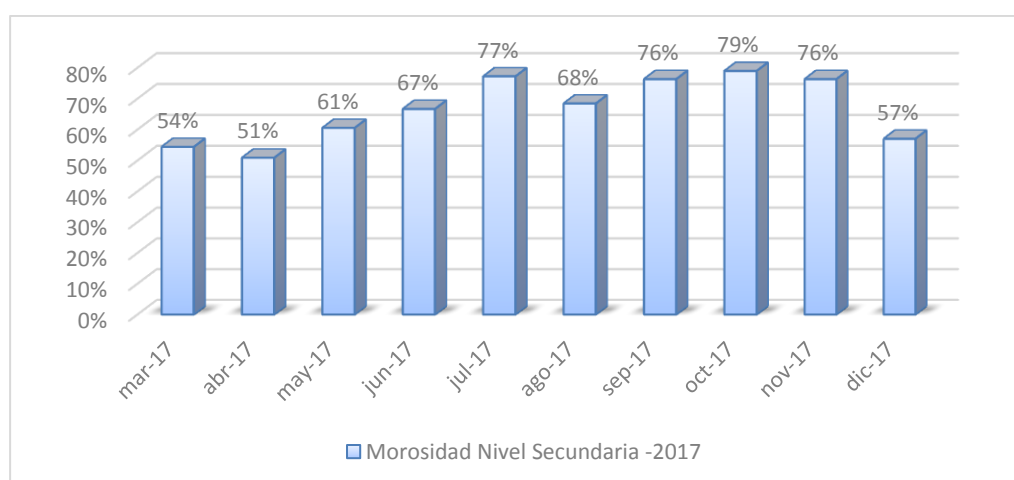


Figura 13. Morosidad para el nivel secundaria en el año 2017

Nota: Elaboración Propia

En la figura 13, se observa la morosidad del nivel secundario 2017, el mes que presenta mayor morosidad es octubre con un 79% , seguido de un 77% para el mes de julio, el mes con un menor atraso de pago es el mes de abril con un 51% de morosidad. En promedio de atraso de pago durante el año fue de 67%.

Morosidad Trimestral del 2014 – 2017

Los siguientes cuadros contienen información calculada al vencimiento del trimestre, lo que significa que cada mes está representado con su vencimiento después de 3 meses.

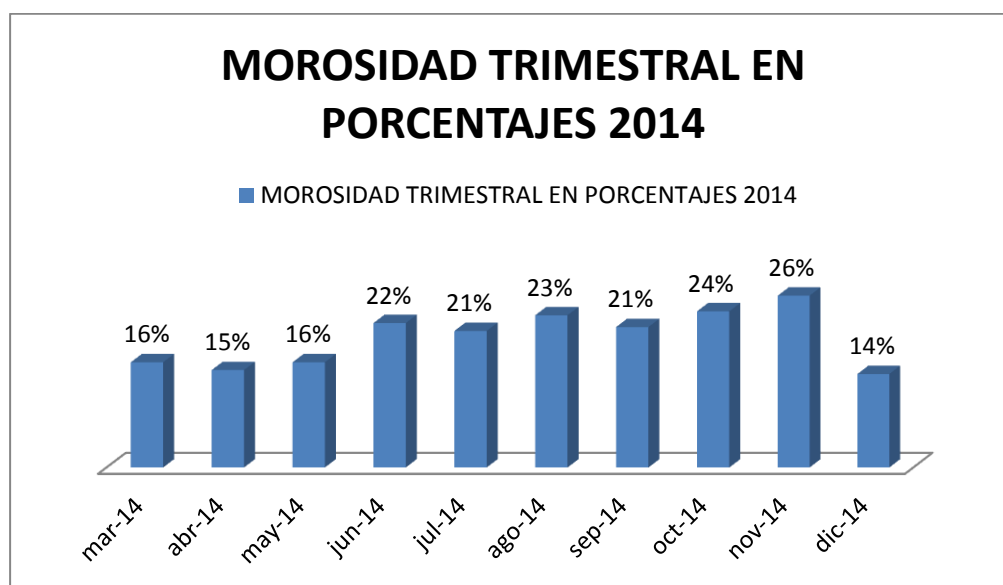


Figura 14. Morosidad trimestral del año 2014

Nota: Elaboración Propia

En la figura 14, se observa el comportamiento de la morosidad para el año 2014, la cuota del mes que presento mayor atraso fue el mes de noviembre con un 26% de morosidad, seguido del mes de octubre que presento un 24% de morosidad, los meses de menor morosidad es diciembre con 14% y el mes de abril con un 15%.

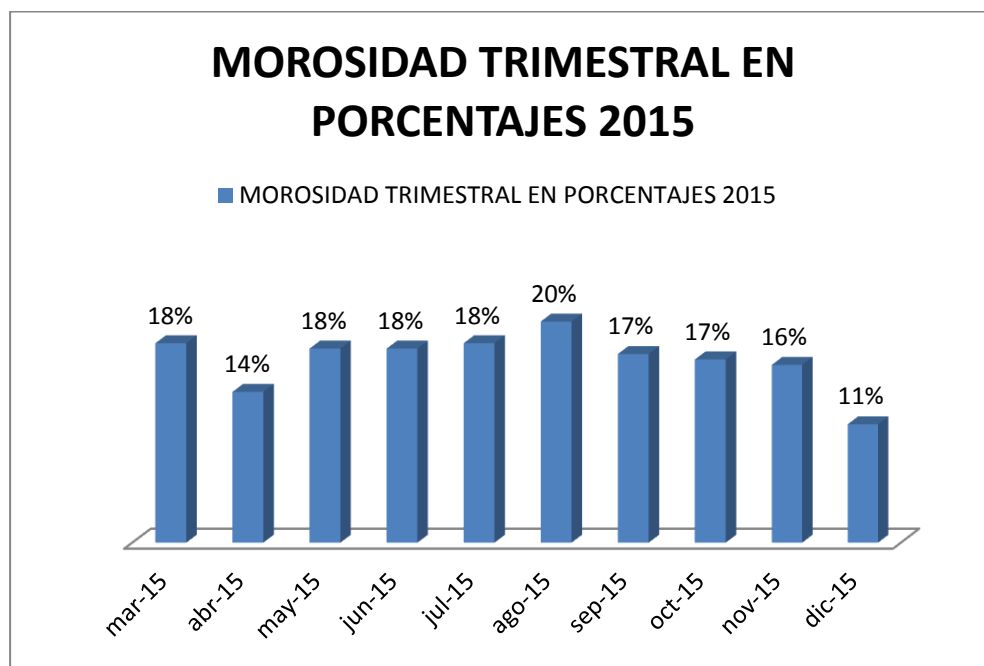


Figura 15. Morosidad para año 2015

Nota: Elaboración Propia

En la figura 15, muestra los comportamientos porcentuales de la morosidad trimestral durante el año 2015, el mes que presenta un mayor atraso en pagos fue en agosto con un 20%, en el referido año 4 meses presentaron una morosidad similar marzo, mayo, junio, julio de 18%, para este año el mes de diciembre tuvo una morosidad del 11%.

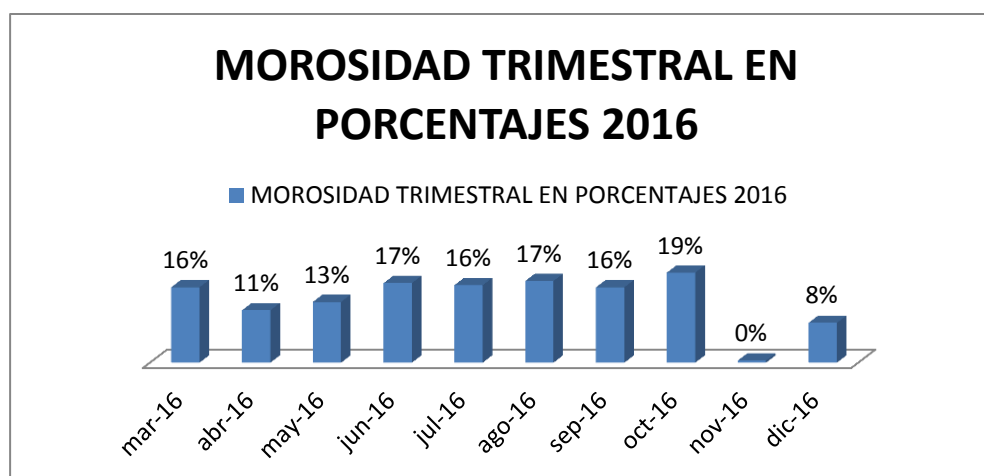


Figura 16. Morosidad para el año 2016

Nota: Elaboración Propia

En la figura 16, se tiene los datos porcentuales del año 2016, el mes que presentó mayor atraso de pago fue el mes de octubre con 19% de morosidad, los meses que presentan 17% de morosidad son el mes de junio y el mes de agosto, en este grafico también podemos hacer notar que la morosidad en el mes de noviembre fue de 0% la más baja del año, esto significa que antes de los 3 meses esa cuota fue cancelada.

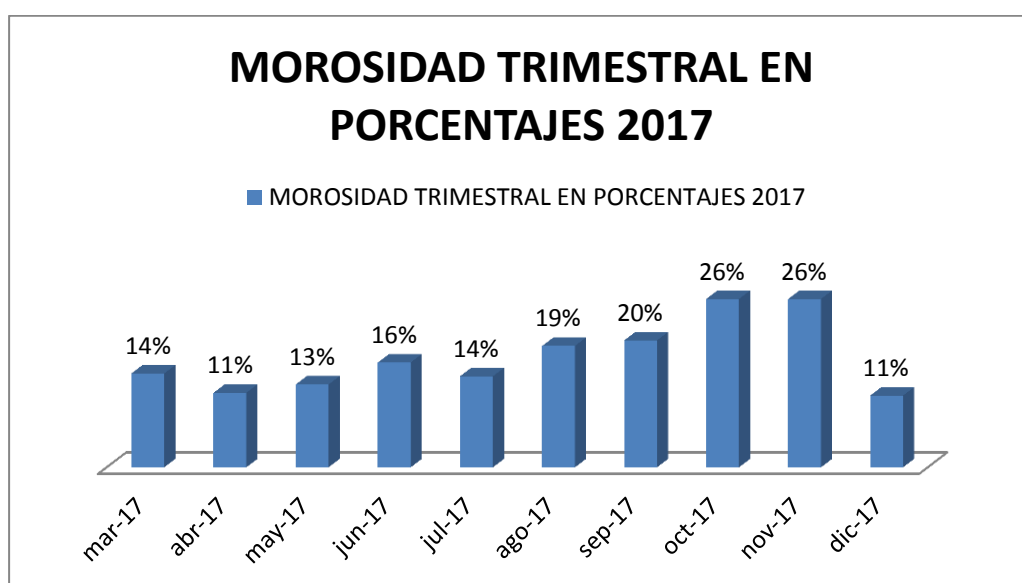


Figura 17. Morosidad para el año 2017

Nota: Elaboración Propia

En la figura 17, se observa 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%.

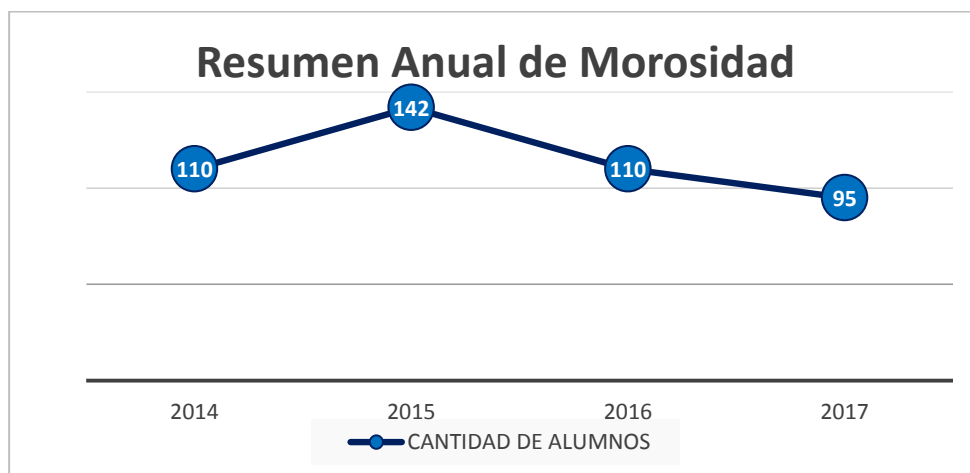


Figura 18. Resumen Anual de Morosidad por Alumnos

Fuente: propia

A modo de resumen y análisis en la Figura 18, se observa la cronología de la morosidad en forma anual desde el año 2014 al año 2017, para el año 2014 podemos ver que la cantidad de alumnos morosos alcanzó a 110 al finalizar el año, lo que representa aproximadamente un 50% de alumnos. En el año 2015 se incrementó la cantidad de alumnos morosos a 142 al culminar el año académico, esto significó una cifra alta de cuentas por cobrar. En los años 2016 y 2017, después de gestionar medidas se logró disminuir a 110 y 95 morosos respectivamente, logrando un beneficio para la Institución.

Liquidez de la empresa

Dada la fórmula de liquidez como presentamos en la ecuación 8:

$$Liquidez = \frac{act\ cte}{pas\ cte} \quad (8)$$

Para el año 2014 tenemos:

$$\text{Activo corriente} = S/. 134,880.00$$

$$\text{Pasivo corriente} = S/. 90,376.00$$

$$\text{Liquidez} = \frac{S/.134,880.00}{S/.90,376.00}$$

$$\text{Liquidez} = 1.492431619$$

El ratio nos indica lo siguiente que por cada sol de deuda la Institución tiene para afrontar 1.49 soles.

Para el año 2015

$$\text{Liquidez} = \frac{S/.256,374.00}{S/.122,953.00}$$

$$\text{Liquidez} = 2.085138224$$

El resultado de la liquidez para el año 2015 es de 2.08 soles lo que significa que por cada sol de deuda puede afrontar 2.08.

Para el año 2016

$$\text{Liquidez} = \frac{S/.200,720.00}{S/.187,180.00}$$

$$\text{Liquidez} = 1.07233678$$

Para el año 2017

$$\text{Liquidez} = \frac{S/.225,882.00}{S/.69,358.00}$$

$$\text{Liquidez} = 3.256754808$$

En el año 2017 la liquidez es de 3.25, lo que la institución puede afrontar por cada sol de deuda.

Cuadros comparativos de Ingresos

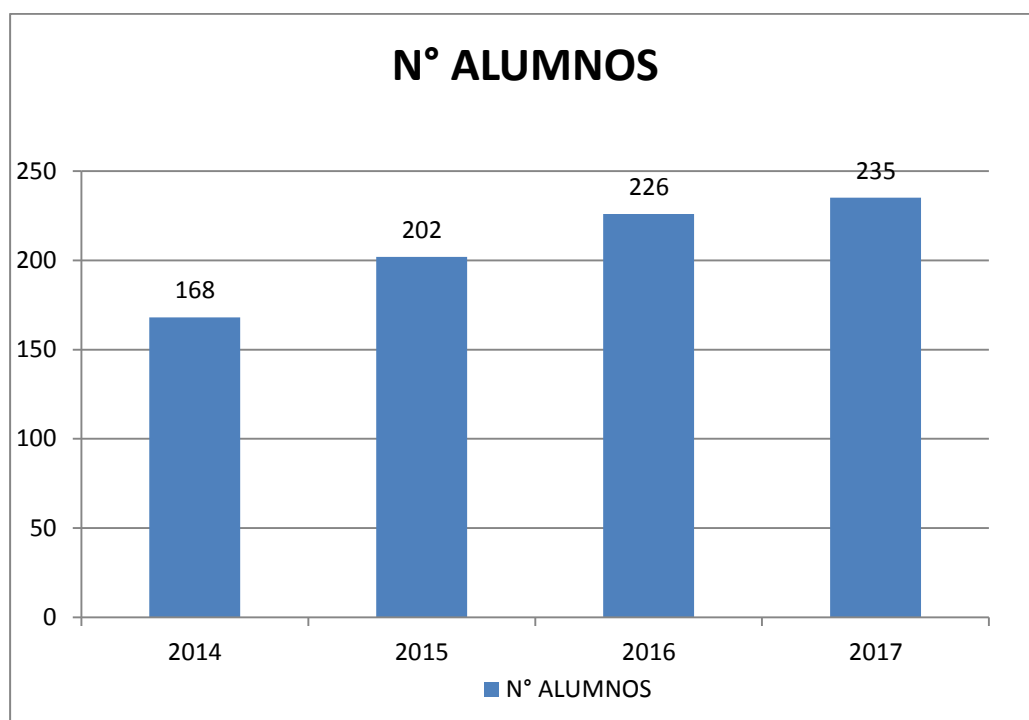


Figura 19. N° de alumnos matriculados del 2014 al 2017

Fuente: propia

En la Figura 19, se indica la cantidad de alumnos matriculados en los años de estudio del 2014 al 2017, esto no ayuda a saber los ingresos que ha proyectado la institución en los años respectivos tal como se muestra en la Figura 20 y Figura 21.

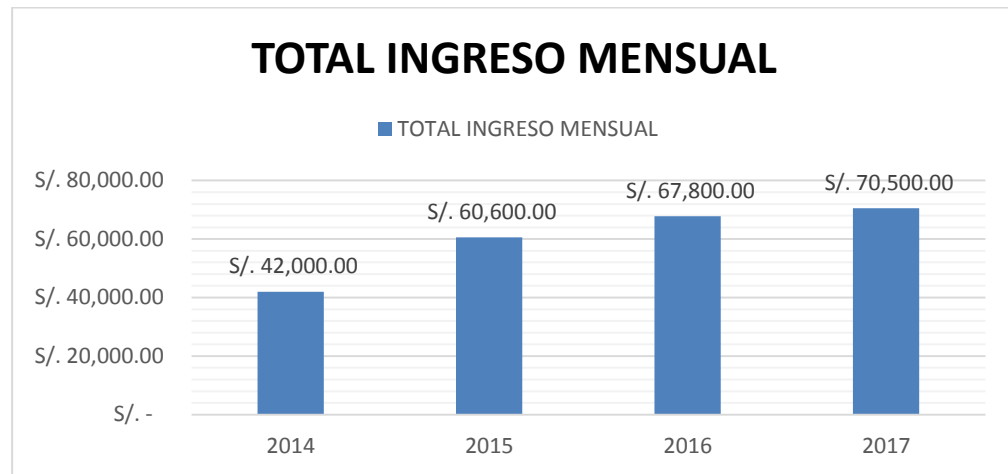


Figura 20. Pronóstico de ingresos meta por mes en los año 2014 al 2017

Fuente: propia

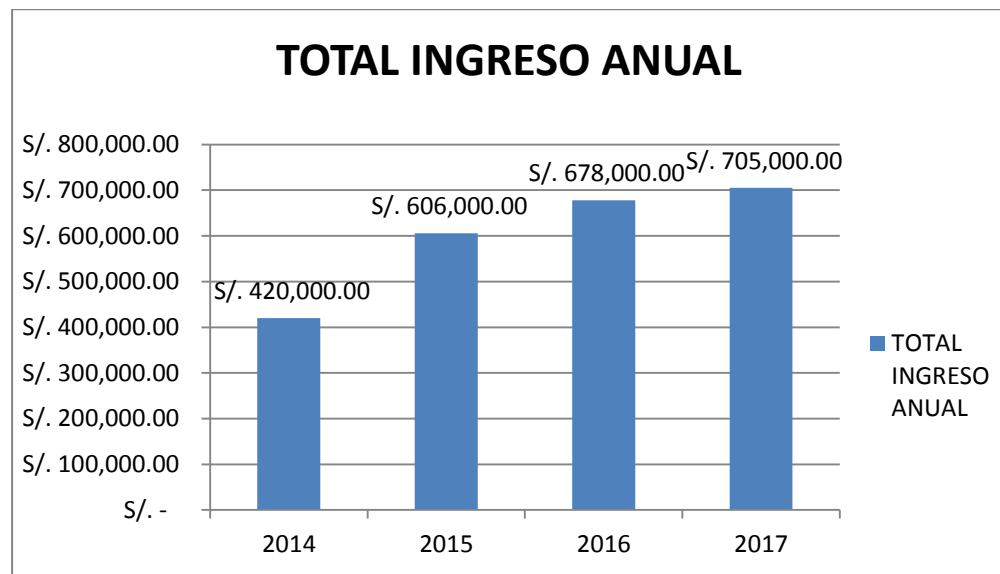


Figura 21. Pronóstico de ingresos meta por año durante 2014 al 2017

Fuente: propia

6.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el trabajo de investigación con respecto a la gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la Institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 - 2017, una de cuya variable independiente es la gestión de riesgos y la variable dependiente es la Morosidad, en donde se ha efectuado el análisis de datos efectuando su tabulación con la aplicación del análisis estadístico.

6.4.1 Hipótesis General

Considerando la hipótesis general y las específicas planteadas en el presente trabajo de investigación con respecto a la gestión de riesgos y su influencia en la morosidad en la institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 – 2017, en donde los datos obtenidos fueron tabulados con la aplicación del análisis estadístico a través de la guía de análisis documental pudiendo afirmar que existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la morosidad en la Institución educativa Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 - 2017.

Planteamiento de Hipótesis

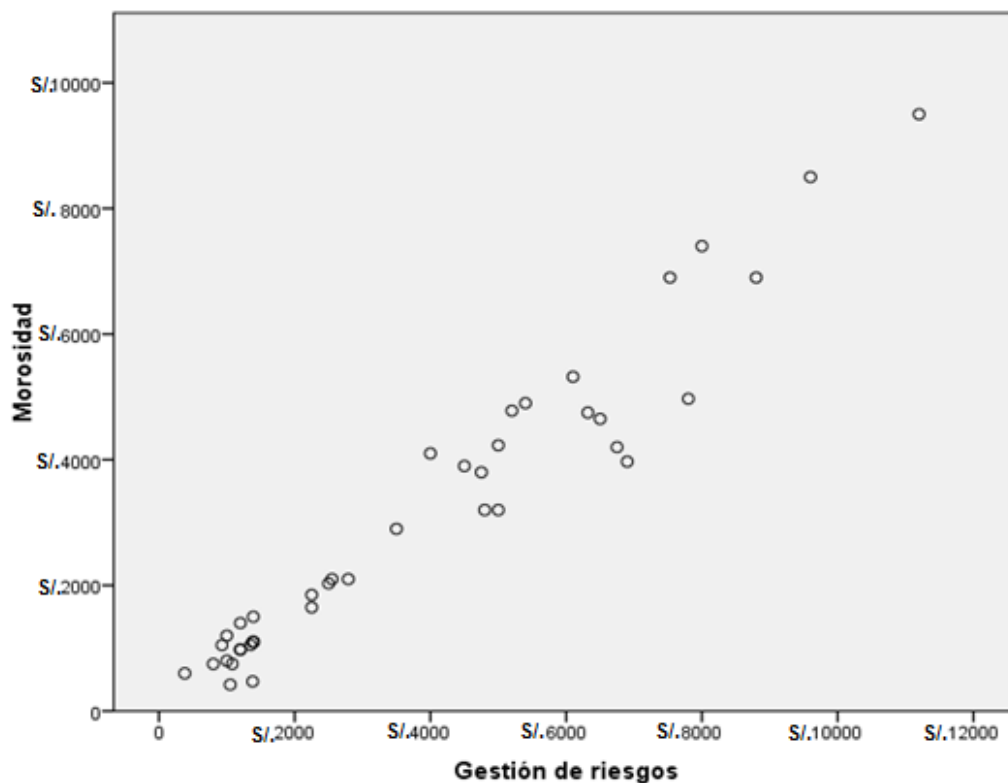
H₀: Hipótesis Nula

No Existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la morosidad en la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 – 2017.

H₁: Hipótesis Alterna

Existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la morosidad en la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 – 2017.

Nivel de significancia: 0.05

Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,970 ^a	,942	,940	581,698	2,347

a. Predictores: (Constante), Gestión de riesgos

b. Variable dependiente: Morosidad

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	207539942,112	1	207539942,112	613,347	,000 ^b
	Residuo	12858174,288	39	338373,008		
	Total	220398116,400	40			

a. Variable dependiente: Morosidad

b. Predictores: (Constante), Gestión de riesgos

Conclusión:

Los resultados, indican que el valor $-p$ (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la morosidad en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

6.4.2. Hipótesis Específicas

a) Primera hipótesis específica

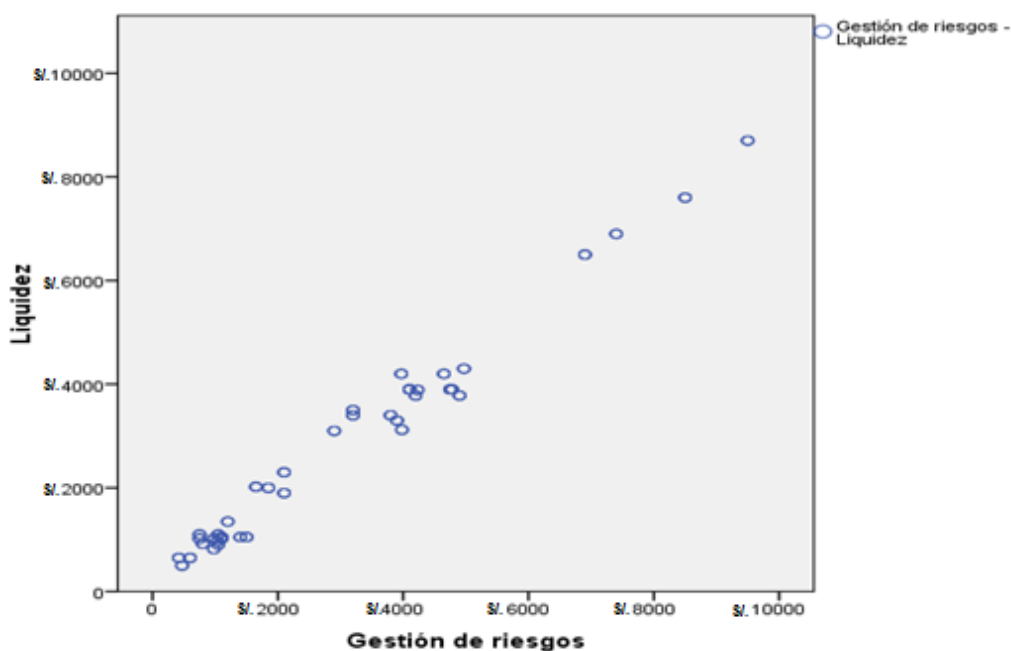
Planteamiento de la Hipótesis

H_0 : Hipótesis Nula

No existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la liquidez en la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

H_1 : Hipótesis Alterna

Existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la liquidez en la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.



Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,990 ^a	,980	,979	295,101	1,553

a. Predictores: (Constante), Gestión de riesgos

b. Variable dependiente: Liquidez

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	158614363,400	1	158614363,400	1821,387	,000 ^b
	Residuo	3309205,975	39	87084,368		
	Total	161923569,375	40			

a. Variable dependiente: Liquidez

b. Predictores: (Constante), Gestión de riesgos

Conclusión:

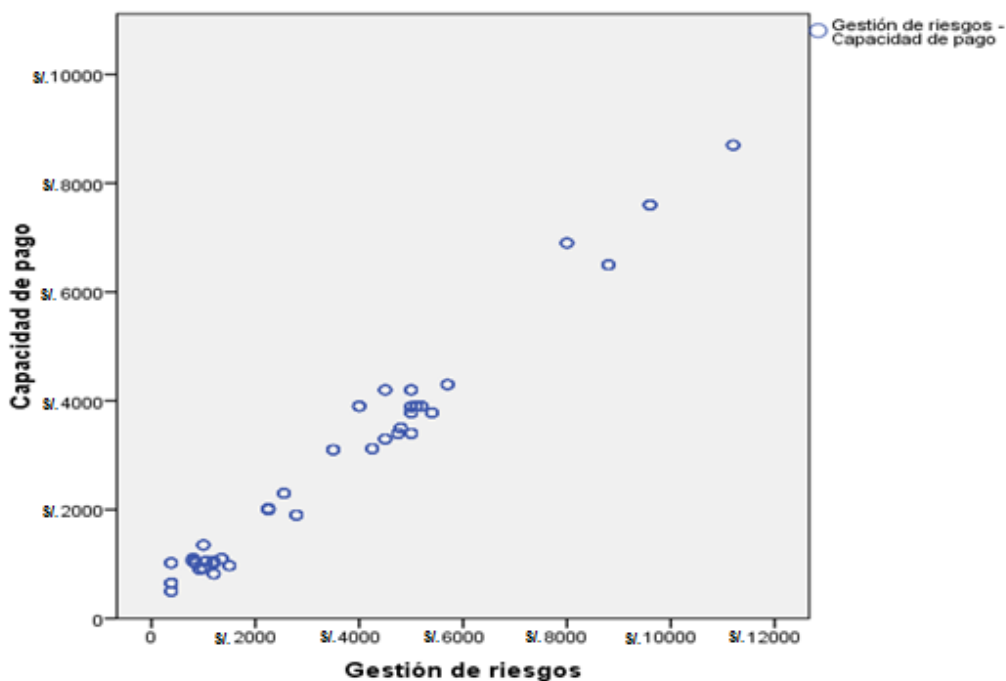
Los resultados, indican que el valor – p (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la liquidez en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

b) Segunda hipótesis Específica**Planteamiento del Hipótesis** **H_0 : Hipótesis Nula**

La gestión de riesgos no influye en la capacidad de pagos de la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

H₁: Hipótesis Alterna

La gestión de riesgos influye en la capacidad de pagos de la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.



Resumen del modelo^b

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación	Durbin-Watson
1	,987 ^a	,974	,973	332,315	1,982

a. Predictores: (Constante), Gestión de riesgos

b. Variable dependiente: Capacidad de pago

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	157727117,964	1	157727117,964	1428,262	,000 ^b
	Residuo	4196451,411	39	110432,932		
	Total	161923569,375	40			

a. Variable dependiente: Capacidad de pago

b. Predictores: (Constante), Gestión de riesgos

Conclusión

Los resultados, indican que el valor $-p$ (0.000) es menor que el nivel de significancia (0.05), por lo que se procede a rechazar la hipótesis nula H_0 , y se concluye con un nivel de confianza del 95% que la gestión de riesgos influye en la capacidad de pagos de la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación se tiene que la gestión de riesgos influye en la morosidad de la Institución Educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna, periodo 2014 - 2017; asimismo podemos observar el presupuesto de los años 2014 y 2015 calculado por mes y en forma anual respectivamente, podemos mencionar que el movimiento de las instituciones es por 10 meses, de marzo a diciembre, ya que hay un periodo vacacional. el presupuesto se ha incrementado del 2014 al 2017 en relación a obligaciones laborales; los porcentajes de morosidad para el nivel inicial en el año 2017, el mes que presenta mayor morosidad es septiembre con un 89% de atraso en los pagos, seguido del mes de agosto que presenta un 86% de morosidad, el mes que tiene un menor atraso de pagos son los meses de abril y diciembre con un 46%, en promedio la morosidad durante el año para este nivel es de un 70%; la morosidad del nivel primario del año 2017, el mes que presenta mayor atrasos de pago es el mes de agosto con un 89% de morosidad, otro mes que presenta morosidad seguida del mes anterior seria el mes de septiembre con un 85% de morosidad, el mes que presenta menor atraso es el mes de marzo con un 57%. En promedio se dio una morosidad del 77% durante el año; la morosidad del nivel secundario 2017, el mes que presenta mayor morosidad es octubre con un 79%, seguido de un 77% para el mes de julio, el mes con un menor atraso de pago es el mes de abril con un 51% de morosidad. En promedio de atraso de pago durante el año fue de 67%.

Así también Ríos, (2014) en su tesis de “*Diseño de un sistema de gestión de seguridad de información para una central privada de información de riesgos*”, donde se concluye que contar con un adecuado Sistema de Gestión de Seguridad de Información es indispensable para la administración de la seguridad en una organización con alto nivel de complejidad como lo es una Central Privada de información de riesgo, para poder conseguir una mayor eficiencia y garantía en la protección de sus activos de información y en la calidad de la seguridad de la información.

También Tamayo y Castañeda (2013) en su tesis “*La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012*” concluye en: La intención estratégica de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo está compuesta por 29 Indicadores en 4 perspectivas los mismos que se han visto afectados en su cumplimiento, por el incremento de la morosidad en la Ag Real Plaza, pues se enfoca y dedica más tiempo a la recuperación de créditos viéndose afectado el logro de los otros objetivos contemplados en la intención estratégica de la Caja Trujillo.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. CONCLUSIONES

Primero:

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%.

Segundo:

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.

Tercero:

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.

7.2. RECOMENDACIONES

Primero:

A través de la administración de la I.E.P. “Alexander Fleming” se recomienda aplicar una política adecuada de gestión de riesgos, para disminuir los niveles de morosidad registrados durante el periodo 2014 al 2017,

Segundo:

A través de la administración mejorar los procedimientos que permitan minimizar el nivel de morosidad y aumentar la liquidez de la institución y así cumplir con los objetivos trazados.

Tercero:

A través de la alta dirección generar una cultura del buen pagador, ya que esto genera historiales crediticios para la entidad, mejorando su capacidad de pago lo que va a permitir afrontar sus obligaciones realizando sus actividades con normalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- O livro da economia. (2013). SAO PAULO: GLOBO.
- 73, I. G. (s.f.). *Norma de ISO* . 2009.
- Asociacion fondos de investigadores y editores. (2012).
Introduccion a la economia. Lima - Perú: Lumbreras.
- Bishop, M. (2010). *ECONOMIA DE HOY*. THE ECONOMIST.
- Campos y Retto . (2012). *Analisis de las Estructuras en la calificacion de Riesgos del sector comercial exportador en la ciudad de Guayaquil entre 2011 y 2013*.
- Castro, C. B. (2012). *ECONOMIA DE LA EMPRESA*. ESPAÑA: EDICIONES PIRAMIDE.
- Chiavenato, I. (2007). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: MC GRAW HILL.
- Fernandez, M. J. (2014). *La Morosidad cobro y prevencion*. españa: formacion alcalá.
- Garnica. (2007). *Diseño de un model de mejoramiento en los proceos de una micoempresa de servicios de gestion bancario caso aplicado GARYCORP S.A.*
- Hernandez, Fernandez, Baptista. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Humberto ñaupás , Elias mejia, Eliana novoa. (2013).
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION. LIMA- PERU: EDICIONES DE LA U.
- Inacal, D. d. (2016). *Gestion del riesgo . Principos y directrices*. LIMA -PERU: INCAL.
- Indecopi. (s.f.). *INDECOPI*. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/sobre-el-indecopi>

- Inacal, D. D. (2016). *NORMA TECNICA PERUANA*. LIMA - PERU.
- Isabel Casares, Edmundo Lizarzaburu. (2016). *INTRODUCCION A LA GESTION INTEGRAL DE RIESGOS EMPRESARIALES ENFOQUE ISO 31000*. PERU: ESAN.
- Mondy, R. W. (2010). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO: PEARSON.
- Norhcote, C. (2009). Regulacion de las Centrales de Riesgo. *Actualidad Empresarial*, x-1.
- Octavio Reyes, J. B. (2014). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION PARA CURSOS EN LINEA*. EUMED.NET.
- P, D. A. (1990). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. AREQUIPA: EDICIONES SADUC.
- Perú, C. D. (2001). *Ley 27489 Ley que regula las Centrales privadas de información de*.
- Perú, C. D. (2002). *Ley 27863. Ley que modifica varios artículos de la ley que regula las*.
- Perú, C. D. (2011). *Ley 29733. Ley de Protección de Datos personales*.
- Real Academia Española. (s.f.). *REAL ACADEMIA ESPAÑOLA*. Obtenido de <http://definicion.de/usuario/>
- Rios. (2014). *Diseño de un sistema de gestion de seguridad de informacion para una central privada de informacion de riesgos"*.
- Stanford, N. (2010). *DISEÑO DE ORGANIZACION*. THE ECONOMIST.
- Tamayo, Castañeda Y. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estrategicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y creito de trujillo 2010-2012*.
- Villafuerte, J. R. (2014). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE*. lima: pontificie

universidad catolica del peru.

Yves Metayer, Laurence Hirsch. (2010). *PRIMEROS PASOS EN
LA GESTION DE RIESGOS*. AENOR.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER FLEMING DE LA CIUDAD DE TACNA PERIODO 2014 - 2017.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>1. INTERROGANTE PRINCIPAL ¿Cómo la gestión de riesgos influye sobre la morosidad en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna Periodo 2014 - 2017?</p>	<p>1. OBJETIVO GENERAL Determinar cómo la gestión de Riesgos influye en la morosidad en la institución educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014 - 2017</p>	<p>1. HIPÓTESIS GENERAL Existe influencia significativa entre la Gestión de Riesgos y la morosidad en la Institución Educativa Privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna periodo 2014 -2017</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE (X) : GESTIÓN DE RIESGOS</p> <p>INDICADORES: 1) Presupuesto 2) Control de costos</p>	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental Descriptivo</p> <p>Nivel de investigación Descriptiva Explicativa</p> <p>Población I.E.P. Alexander Fleming periodo 2014-2017</p>
<p>2. INTERROGANTES ESPECIFICAS a. ¿Cómo la gestión de riesgos influye en el presupuesto de la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna? b. ¿De qué manera la gestión de riesgos influye en la capacidad de pago en la institución educativa privada Alexander Fleming de la ciudad de Tacna?</p>	<p>2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS a. Establecer como la gestión de riesgos influye en la liquidez de la Institución Educativa Privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna. b. Determinar de qué manera la Gestión de riesgos influye en la capacidad de pago de la Institución Educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.</p>	<p>2. HIPÓTESIS ESPECIFICAS a. Existe influencia significativa entre la gestión de riesgos y la liquidez de la Institución Educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna. b. La Gestión de riesgos influye en la capacidad de pago de la institución educativa privada, Alexander Fleming de la ciudad de Tacna.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y) Y: MOROSIDAD</p> <p>INDICADORES: 1) Liquidez de la empresa 2) Capacidad de pago</p>	<p>Muestra Periodo 2014-2017</p> <p>Técnicas Guía de Análisis</p> <p>Instrumentos Ficha de análisis Documental</p>

ANEXO 2: Operacionalización de Variables

GESTIÓN DE RIESGOS Y SU INFLUENCIA EN LA MOROSIDAD EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ALEXANDER FLEMING DE LA CIUDAD DE TACNA PERIODO 2014 - 2017.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE: Gestión de riesgos	La gestión del riesgo se define como el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que deben emprenderse. El riesgo es una función de dos variables: la amenaza y la vulnerabilidad. Ambas son condiciones necesarias para expresar al riesgo, el cual se define como la probabilidad de pérdidas, en un punto geográfico definido y dentro de un tiempo específico.	Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen la identificación, el análisis y la evaluación de riesgo , para luego establecer las estrategias para su tratamiento, lo que afecta al presupuesto y el control de los costos operativos de la entidad.	1. Presupuesto 2. Control de costos	Categoría Ordinal
DEPENDIENTE: Morosidad	La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. La morosidad tiene una destacada incidencia sobre la cuenta de resultados de la entidad financiera, debido a las provisiones para insolvencias que ésta debe ir dotando para hacer frente a los posibles impagos que se vayan confirmando. Además, la entrada de un crédito en situación de morosidad implica la parada del devengo de los intereses en la cuenta de resultados, afectando la liquidez de la entidad y la capacidad de pago para el cumplimiento de obligaciones.	La operatividad. Lo que nos está golpeando muchísimo en Adecopa y otras asociaciones es la morosidad. A veces varía entre el 30% y el 50%. Puede pasar un mes en el cual solamente la mitad de los padres aporta. Para los colegios es difícil poder afrontar los pagos a los proveedores, servicios, maestros, entre otros. El colegio no puede restringir su calidad educativa y de operatividad solo porque las familias no pagan.	1. Liquidez 2. Capacidad de pago	

ANEXO 3: Balance General

BALANCE GENERAL 2014	
ACTIVO	
Caja y Bancos	85351
ctas por cobrar comerciales	49300
Mat aux, suministros y repuestos	
otros activos ctes	229
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	17650
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	9163
Intangibles	5800
TOTAL ACTIVO NETO	149167
PASIVO	
Sobregiros bancarios	10000
Trib y aport sist pens y salud x pagar	4187
Remuneraciones y participaciones por pagar	2389
Ctas por pagar comerciales - terceros	9500
pasivo diferido	49300
financiamiento bancario	15000
TOTAL PASIVO	90376
PATRIMONIO	
Capital	10565
Resultados acumulados positivos	27671
Utilidad del ejercicio	20555
TOTAL PATRIMONIO	58791
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	149167

BALANCE GENERAL 2015	
ACTIVO	
Caja y Bancos	168863
ctas por cobrar comerciales	85000
Mat aux, suministros y repuestos	2282
otros activos ctes	229
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	17650
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	9163
otros activos no corrientes	
TOTAL ACTIVO NETO	179861
PASIVO	
Sobregiros bancarios	12850
Trib y aport sist pens y salud x pagar	6403
Ctas por pagar comerciales – terceros	18700
pasivo diferido	85000
TOTAL PASIVO	122953
PATRIMONIO	
Capital	8000
Resultados acumulados positivos	48226
Utilidad del ejercicio	682
TOTAL PATRIMONIO	56908
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	179861

BALANCE GENERAL 2016	
ACTIVO	
Caja y Bancos	102500
ctas por cobrar comerciales	91480
Mat aux, suministros y repuestos	6740
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	61595
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	11663
otros activos no corrientes	9450
TOTAL ACTIVO NETO	260102
PASIVO	
Sobregiros bancarios	31750
Trib y aport sist pens y salud x pagar	7450
Ctas por pagar comerciales – terceros	16500
pasivo diferido	91480
financiamiento bancario	40000
TOTAL PASIVO	187180
PATRIMONIO	
Capital	8000
Resultados acumulados positivos	48226
Utilidad del ejercicio	16696
TOTAL PATRIMONIO	72922
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	260102

BALANCE GENERAL 2017	
ACTIVO	
Caja y Bancos	176697
ctas por cobrar comerciales	43000
Otros Activos Corrientes	6185
Inmuebles, Maquinaria y Equipo	202645
Depreciación de 1,2 e IME acumulad	24237
TOTAL ACTIVO NETO	404290
PASIVO	
Sobregiros bancarios	13416
Trib y aport sist pens y salud x pagar	6708
Ctas por pagar comerciales - terceros	19650
PASIVO DIFERIDO	43000
TOTAL PASIVO	69358
PATRIMONIO	
Capital	203145
Resultados acumulados positivos	32127
Utilidad del ejercicio	99660
TOTAL PATRIMONIO	334932
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	404290

ANEXO 4: DATOS PRESUPUESTALES

AÑO	PRESUPUESTO	
	PROYECTADO	EJECUTADO
2014	S/. 8,000.00	S/. 6,900.00
	S/. 4,800.00	S/. 3,500.00
	S/. 4,000.00	S/. 3,900.00
	S/. 2,250.00	S/. 2,000.00
	S/. 800.00	S/. 1,100.00
	S/. 1,050.00	S/. 1,050.00
	S/. 1,000.00	S/. 1,350.00
	S/. 380.00	S/. 1,020.00
	S/. 5,000.00	S/. 3,400.00
	S/. 3,500.00	S/. 3,100.00
2015	S/. 8,800.00	S/. 6,500.00
	S/. 5,100.00	S/. 3,900.00
	S/. 4,250.00	S/. 3,120.00
	S/. 2,250.00	S/. 2,020.00
	S/. 800.00	S/. 1,050.00
	S/. 1,200.00	S/. 1,020.00
	S/. 1,000.00	S/. 920.00
	S/. 380.00	S/. 500.00
	S/. 5,000.00	S/. 3,780.00
	S/. 4,000.00	S/. 3,900.00
2016	S/. 9,600.00	S/. 7,600.00
	S/. 5,400.00	S/. 3,780.00
	S/. 4,500.00	S/. 3,300.00
	S/. 2,550.00	S/. 2,300.00
	S/. 850.00	S/. 1,020.00
	S/. 1,350.00	S/. 1,100.00
	S/. 1,200.00	S/. 1,050.00
	S/. 380.00	S/. 650.00
	S/. 5,000.00	S/. 3,890.00
	S/. 4,500.00	S/. 4,200.00
2017	S/. 11,200.00	S/. 8,700.00
	S/. 5,700.00	S/. 4,300.00
	S/. 4,750.00	S/. 3,400.00
	S/. 2,790.00	S/. 1,900.00
	S/. 930.00	S/. 905.00
	S/. 1,200.00	S/. 820.00
	S/. 1,500.00	S/. 970.00
	S/. 380.00	S/. 650.00
	S/. 5,000.00	S/. 4,200.00
	S/. 5,200.00	S/. 3,900.00

ANEXO 5: NIVEL DE MOROSIDAD PERIODO 2014-2017

2014	mes	%	2015	mes	%	2016	mes	%	2017	mes	%
1	MAR	59	1	MAR	64	1	MAR	61	1	MAR	54
2	ABR	69	2	ABR	53	2	ABR	70	2	ABR	46
3	MAY	69	3	MAY	33	3	MAY	59	3	MAY	71
4	JUN	62	4	JUN	56	4	JUN	80	4	JUN	71
5	JUL	72	5	JUL	81	5	JUL	73	5	JUL	82
6	AGO	79	6	AGO	47	6	AGO	79	6	AGO	86
7	SET	83	7	SET	78	7	SET	79	7	SET	89
8	OCT	79	8	OCT	58	8	OCT	68	8	OCT	75
9	NOV	93	9	NOV	72	9	NOV	71	9	NOV	79
10	DIC	59	10	DIC	56	10	DIC	54	10	DIC	46
11	MAR	56	11	MAR	62	11	MAR	63	11	MAR	57
12	ABR	77	12	ABR	62	12	ABR	63	12	ABR	63
13	MAY	65	13	MAY	51	13	MAY	49	13	MAY	71
14	JUN	73	14	JUN	74	14	JUN	71	14	JUN	81
15	JUL	83	15	JUL	87	15	JUL	68	15	JUL	84
16	AGO	83	16	AGO	66	16	AGO	68	16	AGO	89
17	SET	83	17	SET	85	17	SET	66	17	SET	85
18	OCT	85	18	OCT	82	18	OCT	71	18	OCT	84
19	NOV	88	19	NOV	79	19	NOV	72	19	NOV	84
20	DIC	65	20	DIC	54	20	DIC	51	20	DIC	69
21	MAR	72	21	MAR	50	21	MAR	54	21	MAR	54
22	ABR	82	22	ABR	47	22	ABR	46	22	ABR	51
23	MAY	78	23	MAY	53	23	MAY	71	23	MAY	61
24	JUN	84	24	JUN	63	24	JUN	71	24	JUN	67
25	JUL	89	25	JUL	78	25	JUL	82	25	JUL	77
26	AGO	77	26	AGO	78	26	AGO	86	26	AGO	68
27	SET	82	27	SET	72	27	SET	89	27	SET	76
28	OCT	83	28	OCT	66	28	OCT	75	28	OCT	79
29	NOV	79	29	NOV	75	29	NOV	79	29	NOV	76
30	DIC	60	30	DIC	47	30	DIC	46	30	DIC	57