

Morosidad y gestión institucional educativa: una mirada al cumplimiento del pago desde la revisión sistemática

**Delinquency and educational institutional management: A
look at payment compliance from a systematic review**

Juan Israel Aguirre Calderón

<https://orcid.org/0009-0001-2443-4597>

juan.aguirrecalderon@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Lima – Perú.

Lida Virginia Cabrera Mayta

<https://orcid.org/0009-0009-6898-5444>

lida.cabrera1@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Lima – Perú.

Sonia Lidia Romero Vela

<https://orcid.org/0000-0002-9403-410X>

sromerove@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Lima – Perú.



Recibido: 23/02/2025 Aceptado: 24/05/2025

2026. V6. N1.

Resumen

La presente investigación analiza la morosidad en instituciones de educación superior privada desde una perspectiva multidimensional, considerando tanto los factores económicos que limitan la capacidad de pago de los estudiantes como sus percepciones sobre la calidad del servicio educativo y la gestión institucional. El objetivo fue comprender este fenómeno más allá del incumplimiento financiero, integrando elementos subjetivos y estructurales que inciden en el comportamiento de pago. Se empleó un enfoque cualitativo mediante una revisión sistemática de literatura científica, guiada por el método PRISMA, que permitió seleccionar trece estudios relevantes a nivel nacional e internacional. Los resultados evidencian que la morosidad no solo responde a condiciones económicas adversas —como el desempleo o la informalidad laboral—, sino también a la insatisfacción con aspectos institucionales, tales como infraestructura deficiente, atención administrativa inadecuada y percepción de baja calidad académica. Se concluye que este fenómeno requiere un abordaje integral por parte de las instituciones, que combine estrategias de acompañamiento financiero con mejoras sustantivas en la experiencia educativa y en la relación entre estudiantes e institución, reconociendo la morosidad como un síntoma complejo que debe ser atendido desde una gestión empática, participativa y orientada al bienestar estudiantil.

Palabras clave: morosidad estudiantil, gestión institucional, factores económicos.

Abstract

This research analyzes delinquency in private higher education institutions from a multidimensional perspective, considering both the economic factors that limit students' ability to pay and their perceptions of the quality of the educational service and institutional management. The objective was to understand this phenomenon beyond financial delinquency, integrating subjective and structural elements that influence payment behavior. A qualitative approach was used through a systematic review of the scientific literature, guided by the PRISMA method, which allowed the selection of thirteen relevant national and international studies. The results show that late payment not only responds to adverse economic conditions -such as unemployment or labor informality-, but also to dissatisfaction with institutional aspects, such as deficient infrastructure, inadequate administrative attention and the perception of low academic quality. It is concluded that this phenomenon requires a comprehensive approach by the institutions, combining financial support strategies with substantive improvements in the educational experience and in the relationship between students and the institution, recognizing delinquency as a complex symptom that must be addressed from an empathetic, participatory and student welfare-oriented management.

Keywords: student delinquency, institutional management, economic factors.

Introducción

En el contexto de la educación superior privada en el Perú, la morosidad en el pago de pensiones estudiantiles se ha consolidado como un desafío estructural que compromete tanto la sostenibilidad financiera como la calidad de la propuesta educativa de las instituciones. Particularmente en el Instituto CEPEA, entidad en la que se enmarca esta experiencia investigativa, se han reportado altos niveles de morosidad que afectan la operatividad económica, la planificación académica y el cumplimiento de los compromisos institucionales. Este fenómeno, frecuentemente explicado desde causas económicas, revela en la práctica una realidad más compleja, en la que confluyen factores estructurales, subjetivos y de percepción institucional que ameritan un abordaje más profundo y contextualizado (Téllez y Torres, 2022).

Tradicionalmente, los estudios sobre morosidad en el ámbito educativo se han centrado en variables como el desempleo, la precariedad laboral o la disminución de ingresos familiares (Hidalgo y Flores, 2025). No obstante, investigaciones recientes advierten que estos factores, si bien determinantes, no explican por sí solos el incumplimiento. Existen elementos de orden perceptivo, como la valoración del servicio educativo, la calidad de la atención administrativa o la conexión emocional del estudiante con la institución, que inciden decisivamente en las decisiones de pago (Soto y Rojas, 2020). De hecho, la morosidad puede convertirse en una forma de resistencia pasiva cuando los estudiantes no perciben coherencia entre el valor ofrecido y el costo exigido por la institución (Castillo y Herrera, 2021).

Este artículo propone una revisión teórica desde una doble perspectiva: por un lado, los factores económicos que condicionan la capacidad de cumplimiento, como el desempleo de los padres, los problemas de salud familiar o el incremento de los gastos esenciales; y por otro, los factores subjetivos vinculados a la percepción de calidad, eficiencia institucional y sentido de pertenencia comunitaria. Esta articulación entre economía y percepción ha sido escasamente explorada en los estudios académicos peruanos, lo que evidencia un vacío teórico y práctico que este trabajo busca comenzar a abordar.

En el caso del Instituto CEPEA, diversos testimonios recogidos a través de entrevistas y observaciones institucionales revelan que muchos estudiantes consideran que su incumplimiento no se debe únicamente a su situación económica, sino también a una valoración crítica del servicio recibido. Estas percepciones incluyen deficiencias en la infraestructura, recursos digitales insuficientes, escasa implicancia pedagógica por parte del cuerpo docente, procesos administrativos engorrosos y una limitada comunicación institucional. Como advierten Romero y Sánchez (2018), cuando los estudiantes no sienten que sus necesidades son reconocidas ni atendidas, tienden a desincentivar el cumplimiento de sus obligaciones financieras, lo que configura un círculo vicioso entre gestión deficiente y morosidad persistente.

Por tanto, la presente investigación se sustenta en una revisión cualitativa y sistemática de literatura científica nacional e internacional, con el propósito de generar una comprensión más integral del fenómeno de la morosidad. El enfoque adoptado es de tipo básico, con diseño no experimental y alcance teórico. A través de este estudio, se busca contribuir al diseño de estrategias institucionales que no solo respondan a las condiciones económicas de los estudiantes, sino que también atiendan sus percepciones, emociones y expectativas respecto a la calidad educativa.

La relevancia de este enfoque radica en que permite reconceptualizar la morosidad como un síntoma multidimensional y no meramente financiero. En consecuencia, se plantea la necesidad de construir modelos de gestión más humanos, participativos y sensibles a las condiciones reales del estudiantado, incorporando políticas de acompañamiento emocional, comunicación efectiva y mejora continua de los servicios ofrecidos. En suma, se propone una lectura crítica del fenómeno que supere los enfoques tradicionales y abra nuevas rutas para la interpretación y la acción en el marco de la gestión institucional educativa.

Metodología

Este artículo adopta un diseño metodológico cualitativo, basado en una revisión narrativa integrativa de la literatura científica. Esta estrategia permite analizar críticamente un fenómeno complejo como la morosidad en la educación superior, considerando múltiples enfoques teóricos y hallazgos empíricos que explican sus causas, manifestaciones y vínculos con la gestión institucional educativa. La elección de este enfoque responde a la necesidad de comprender el comportamiento de pago del estudiante más allá de las variables económicas tradicionales, incorporando también aspectos perceptivos, subjetivos y organizacionales. El estudio se sustentó en los lineamientos del método PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), lo cual garantizó la transparencia y trazabilidad del proceso de búsqueda, selección y análisis de los documentos incluidos.

Se consultaron bases de datos académicas internacionales y regionales como Scopus, Web of Science, JSTOR, ProQuest, EBSCO y Google Scholar, así como portales de organismos multilaterales (CEPAL, UNESCO, BID) y ministerios de educación nacionales. Asimismo, se consideraron repositorios universitarios que contienen tesis y artículos revisados por pares.

Para la búsqueda se utilizaron palabras clave en español e inglés, combinadas mediante operadores booleanos. Entre ellas destacan:

- “morosidad educativa”
- “incumplimiento de pago en educación superior”
- “gestión institucional educativa”
- “percepción del servicio educativo”
- “satisfacción estudiantil”
- “educación superior privada”
- “resistencia pasiva”
- “value perception in education”
- “reactive payment behavior in education”

Se incluyeron estudios escritos en español o inglés que abordaran el fenómeno de la morosidad estudiantil en instituciones de educación superior desde una perspectiva económica, institucional o de percepción del servicio. Se priorizaron artículos científicos revisados por pares, documentos técnicos de organismos oficiales, tesis de posgrado con sustento metodológico riguroso y artículos teóricos con marcos analíticos pertinentes.

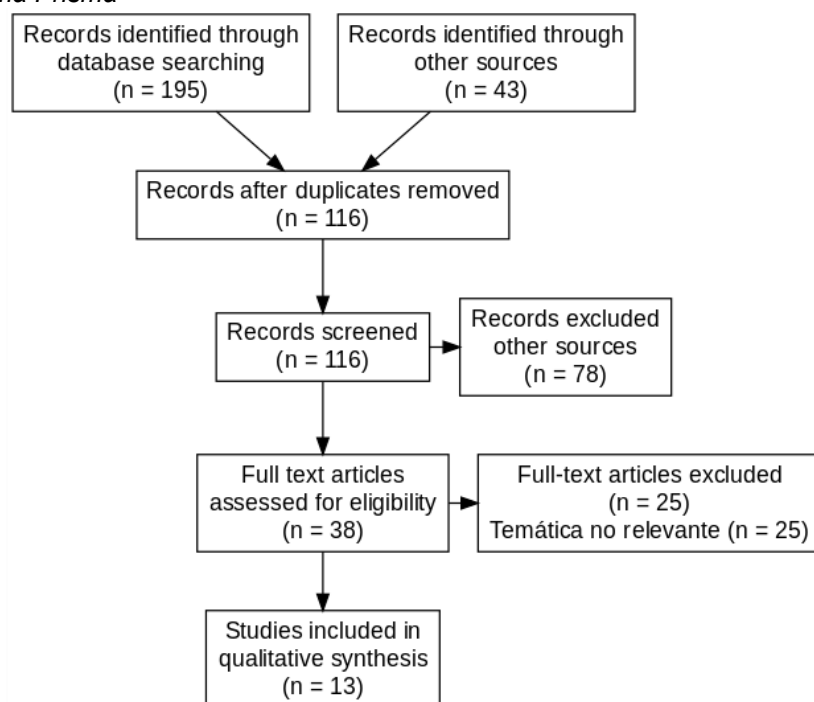
Los criterios de inclusión fueron:

1. Pertinencia temática directa con el problema de la morosidad en educación.
2. Aplicación de teorías económicas, conductuales o institucionales al análisis del comportamiento de pago.
3. Relevancia contextual para instituciones de educación superior privada, especialmente en América Latina.

Se excluyeron documentos sin revisión por pares, sin sustento teórico claro, publicaciones de opinión o duplicadas.

El proceso PRISMA se desarrolló en cuatro etapas sucesivas. En la fase de identificación, se recuperaron inicialmente 238 documentos provenientes de bases de datos académicas y repositorios institucionales. Luego, en la fase de cribado, se eliminaron los duplicados y se aplicaron filtros temáticos y cronológicos, lo que redujo la muestra a 116 estudios. En la etapa de elegibilidad, se revisaron resúmenes y contenidos, excluyéndose aquellos trabajos que no contaban con revisión por pares, que carecían de fundamentación teórica rigurosa o que no abordaban directamente el fenómeno de la morosidad educativa. Finalmente, en la fase de inclusión, se seleccionaron 13 documentos que cumplían con los criterios establecidos de pertinencia temática, solidez metodológica y relevancia contextual para el análisis del problema en el ámbito de la educación superior en América Latina.

Figura 1
Diagrama Prisma



Resultados

Una vez seleccionados los estudios, se procedió a la lectura analítica y codificación temática de los documentos. La codificación se organizó en función de dos categorías principales previamente establecidas:

1. Factores económicos del estudiante y su entorno, en diálogo con la teoría de las restricciones presupuestarias (Becker, 1965; Deaton, 1992).
2. Percepción del servicio educativo y calidad institucional, sustentada en la teoría de la satisfacción del cliente y del valor percibido (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Zeithaml, 1988), así como en la teoría del comportamiento reactivo frente a la insatisfacción (Hirschman, 1970).

Estas categorías fueron utilizadas como ejes para identificar patrones recurrentes, tensiones teóricas y hallazgos significativos en los estudios revisados. Se elaboraron matrices comparativas para organizar la información extraída por país, autor, año, tipo de estudio, método utilizado y resultados principales. Esta organización permitió realizar un análisis transversal e interpretativo, que integra distintas perspectivas teóricas y evidencia empírica para construir una visión más comprensiva del fenómeno de la morosidad educativa.

Finalmente, la síntesis de los hallazgos fue estructurada en una narrativa argumentativa que pone en diálogo los enfoques económicos, institucionales y perceptivos, destacando puntos de convergencia, vacíos en la literatura y líneas futuras de investigación.

A continuación, se presentan estudios nacionales e internacionales que abordan la morosidad en la educación superior desde diversas perspectivas teóricas y metodológicas. La Tabla 1 organiza estas investigaciones según el país de procedencia, autor y año de publicación, el enfoque metodológico empleado y los principales hallazgos reportados. Estos antecedentes permiten contextualizar el fenómeno de la morosidad como un problema multidimensional, que involucra tanto factores económicos como elementos asociados a la percepción del servicio y la gestión institucional. Asimismo, constituyen el sustento empírico y conceptual que respalda las categorías analizadas en esta investigación, evidenciando la necesidad de una mirada integradora que supere los enfoques reduccionistas centrados únicamente en la capacidad de pago.

Tabla 1

Estudios relacionados a las categorías factores económicos y percepción del servicio educativo y calidad institucional

N°	País	Autor(es)	Año	Método	Resultados principales
1	EE.UU.	Becker, G.	1965	Teórico	Restricciones presupuestarias limitan decisiones de pago educativo.
2	Reino Unido	Deaton, A.	1992	Teórico	Ingreso y consumo afectan decisiones familiares en educación.
3	Colombia	Gamboa y Prieto	2018	Cuantitativo	Crisis económicas reducen continuidad educativa y generan morosidad.
4	México	Pérez y Gómez	2021	Cualitativo	La informalidad laboral y el desempleo son causas centrales de la morosidad.
5	Perú	Vera et al.	2023	Cualitativo	Familias con ingresos inestables tienen mayor morosidad.
6	EE.UU.	Zeithaml, Parasuraman y Berry	1985	Teórico / empírico	La percepción de calidad influye en la satisfacción y disposición al pago.
7	Brasil	Teixeira et al.	2020	Cuantitativo	Evaluaciones negativas del servicio educativo aumentan el riesgo de morosidad.
8	Perú	Cueva y Gonzales	2022	Cualitativo	Falta de comunicación y mala atención institucional inciden en el incumplimiento.
9	Alemania	Enders, J.	2004	Teórico	Gestión institucional débil perjudica la fidelización estudiantil.
10	Ecuador	Sánchez y Vargas	2021	Cualitativo	Gestión flexible y empática reduce la morosidad.
11	Argentina	Rodríguez, Fernández y Méndez	2023	Mixto	Proactividad administrativa mejora el cumplimiento de pago.
12	EE.UU.	Hirschman, A.	1970	Teórico	La morosidad puede entenderse como un comportamiento reactivo frente a la insatisfacción.
13	Chile	Vargas y Muñoz	2021	Cualitativo	La morosidad refleja descontento y desconexión con la institución.

El análisis de la literatura permitió identificar diversos enfoques teóricos que explican la morosidad en la educación superior desde una perspectiva multidimensional. Los estudios revisados convergen en dos grandes ejes interpretativos: por un lado, los factores económicos que limitan la capacidad de pago de los estudiantes; por otro, la percepción que estos tienen sobre la calidad del servicio educativo recibido y la institución que lo provee, lo cual influye directamente en su disposición a cumplir con sus obligaciones económicas.

Desde una perspectiva económica, diversos autores coinciden en que las condiciones financieras del estudiante y su familia desempeñan un papel determinante en el cumplimiento de los pagos. Según la teoría de las restricciones presupuestarias (Becker, 1965; Deaton, 1992), las decisiones de gasto educativo compiten con otras necesidades básicas del hogar. En contextos de crisis económica, desempleo o inflación, los estudiantes tienden a priorizar el consumo inmediato, relegando el pago de servicios educativos. Estudios como el de Gamboa

y Prieto (2018a) evidencian que la inestabilidad financiera familiar se asocia con mayores niveles de morosidad en instituciones privadas.

De manera complementaria, otros enfoques interpretan la morosidad como una forma de reacción frente a una percepción negativa del servicio educativo. Desde la teoría de la satisfacción del cliente (Parasuraman et al., 1985) y la teoría del valor percibido (Zeithaml, 1988), se argumenta que los estudiantes evalúan continuamente la calidad de la educación que reciben en relación con el costo asumido. Cuando dicha experiencia resulta insatisfactoria, ya sea por deficiencias en la infraestructura, falta de docentes calificados o servicios administrativos ineficientes, puede generarse un sentimiento de descontento que se manifiesta en el incumplimiento de pago como una forma de resistencia pasiva. Este enfoque multidimensional permite comprender que la morosidad no responde únicamente a la falta de recursos, sino también a la valoración subjetiva del servicio, lo que exige estrategias institucionales integrales que aborden tanto el apoyo económico como la mejora de la calidad educativa.

Asimismo, la teoría de la respuesta al descontento institucional (Hirschman, 1970) aporta una interpretación conductual, donde el estudiante no necesariamente abandona la institución (exit), pero sí expresa su descontento dejando de pagar, lo que podría entenderse como una forma intermedia de protesta (voice). Esta perspectiva ayuda a entender la morosidad como una conducta con contenido simbólico y no solo financiero.

Seguidamente, se sintetizan las principales teorías utilizadas en el estudio, incluyendo su origen, enfoque, autores representativos y contribuciones al análisis de la morosidad en el contexto educativo.

Enfoques clásicos y contemporáneos sobre la disuasión en el contexto de la morosidad educativa

La morosidad en las instituciones educativas superiores no solo representa un desafío financiero, sino que también revela una dimensión conductual vinculada a la percepción que los estudiantes y sus familias tienen sobre la gestión institucional. En este sentido, la teoría de la disuasión, tradicionalmente aplicada al campo del derecho y las políticas fiscales, ofrece un marco útil para comprender el cumplimiento de pago desde una perspectiva racional y perceptual.

1. Enfoque clásico: disuasión racional

Desde una perspectiva utilitarista, autores como Beccaria (1764) y Bentham (1789) sostienen que las personas actúan maximizando beneficios y minimizando costos. En este marco, el pago puntual sería una decisión racional influida por el costo esperado del incumplimiento, considerando la probabilidad de sanción y la severidad de las consecuencias.

Este modelo fue profundizado por Becker (1965), quien aplicó el análisis económico al incumplimiento normativo. Así, la decisión de no pagar oportunamente puede explicarse como un cálculo de costo-beneficio, donde el estudiante evalúa si las consecuencias institucionales del retraso (como recargos, bloqueo académico o pérdida de acceso a servicios) son significativas o no.

2. Enfoques contemporáneos: percepción, legitimidad y disuasión simbólica

A partir de los años ochenta, el enfoque de disuasión se amplió para incluir factores perceptuales y contextuales. Grasmick y Bursik (1990) propusieron la teoría de la disuasión perceptiva, en la cual el efecto disuasivo no depende tanto de la existencia de sanciones objetivas, sino de la percepción subjetiva de ser controlado o sancionado.

En el ámbito educativo, esto se vincula con la visibilidad y eficacia de los sistemas de cobranza. Si el estudiante percibe que las sanciones no se aplican consistentemente, o que existen mecanismos informales para eludirlas, se reduce el poder disuasivo de la gestión institucional.

Asimismo, Tyler (2006) y Braithwaite (2005) introducen el concepto de legitimidad institucional, destacando que el cumplimiento voluntario está asociado con la percepción de que la institución es justa, transparente y responsable. En contextos donde la comunicación institucional es deficiente, la infraestructura es precaria o el trato administrativo es percibido como indiferente, los estudiantes pueden desarrollar actitudes de resistencia pasiva, expresadas a través del incumplimiento de sus compromisos económicos.

Finalmente, desde la disuasión moral o autodisuasión (Paternoster & Simpson, 1996), se reconoce que muchas decisiones de cumplimiento se basan en códigos éticos personales, reputación y sentido de responsabilidad. Sin embargo, cuando estos valores no son reforzados por la cultura institucional, su efecto se diluye.

Del mismo modo, se presenta la Tabla 2, que sintetiza las principales teorías clásicas y enfoques contemporáneos sobre la disuasión, adaptadas al tema de la morosidad en la gestión institucional educativa.

Tabla 2*Principales teorías de disuasión aplicadas a la morosidad educativa*

Autor y Año	Teoría / Enfoque	Aplicación al contexto educativo	País / Contexto
Beccaria (1764); Bentham (1789)	Disuasión clásica (utilitarismo)	El estudiante evita el incumplimiento si percibe sanciones severas y probables (bloqueo de matrícula, recargos).	Europa (Inglaterra, Italia)
Grasmick y Bursik (1990)	Disuasión perceptiva	No basta con tener sanciones: el efecto depende de si el estudiante cree que realmente serán aplicadas por la institución.	EE. UU.
Tyler (2006)	Legitimidad institucional	El estudiante cumple cuando percibe que la institución es justa, transparente y confiable; la morosidad aumenta si no hay confianza en la gestión.	EE. UU.
Braithwaite (2005)	Disuasión reintegrativa	La sanción debe ir acompañada de estrategias que permitan al estudiante reincorporarse, evitando la estigmatización por incumplimiento.	Australia
Paternoster y Simpson (1996)	Autodisuasión (ética interna)	El cumplimiento también se basa en valores personales; si la cultura institucional no refuerza estos valores, se debilita la voluntad de pago.	EE. UU.
Ayres y Braithwaite (1992)	Pirámide de la disuasión	Propone una jerarquía de respuestas: desde advertencias suaves hasta sanciones fuertes. Aplicable a estrategias de cobranza educativa escalonada.	Australia

Los resultados del análisis de la literatura sobre morosidad en la educación superior revelan tendencias diferenciadas a nivel internacional y nacional, mostrando la complejidad multidimensional de este fenómeno.

En el ámbito internacional, se identifican tres enfoques predominantes. El primero es el económico y financiero, donde investigaciones como las de Gross et al. (2015), en Estados Unidos, evidencian que la morosidad estudiantil está fuertemente asociada a factores estructurales como el endeudamiento educativo, las expectativas laborales y las políticas de crédito. Los estudiantes toman decisiones de pago considerando sus posibilidades de inserción laboral y el respaldo económico familiar, situando la morosidad como una consecuencia de presiones económicas externas.

El segundo enfoque, centrado en la gestión institucional y la percepción del valor, es destacado por estudios europeos como el de Maringe y Gibbs (2009). Estos trabajos señalan que la disposición de los estudiantes a cumplir con sus obligaciones financieras está relacionada con la percepción de calidad educativa y de los servicios ofrecidos. Una experiencia institucional deficiente o una baja percepción de valor puede traducirse en un menor compromiso con el pago de cuotas, en línea con teorías de marketing educativo.

Un tercer enfoque aborda los factores psicosociales y de pertenencia. Investigaciones de Braithwaite (2005) y Tyler (2006) muestran que el cumplimiento de las normas institucionales, incluido el pago de matrículas, depende también del sentido de legitimidad, inclusión y justicia percibida. Cuando los estudiantes experimentan trato desigual o falta de reconocimiento, la morosidad puede convertirse en una forma de resistencia pasiva frente a la institución.

A nivel nacional, la literatura científica peruana sobre morosidad educativa, aunque aún incipiente, ha comenzado a explorar el fenómeno desde perspectivas complementarias. En primer lugar, las condiciones socioeconómicas del estudiante y su familia emergen como factores determinantes. Gamboa y Prieto (2018) evidencian que situaciones como la crisis económica o el desempleo parental afectan directamente la continuidad académica y la capacidad de pago, especialmente en provincias y en estratos socioeconómicos medios y bajos.

En segundo lugar, la percepción del servicio y la calidad institucional son variables relevantes en el contexto peruano. Investigaciones recientes en institutos tecnológicos (Espinoza et al., 2022; Vera et al., 2023) muestran que la morosidad puede interpretarse como una respuesta a experiencias educativas insatisfactorias, asociadas a infraestructura limitada, atención deficiente y escasa innovación tecnológica.

Aguirre, J., Cabrera, L., & Romero, S. (2026). Morosidad y gestión institucional educativa: una mirada al cumplimiento del pago desde la revisión sistemática. *Revista InveCom*, 6 (1). 1-10 <https://zenodo.org/records/15558525>

Finalmente, en cuanto a la gestión institucional, se observa que las estrategias empleadas por las instituciones educativas suelen ser reactivas, como la flexibilización de pagos, becas o fraccionamientos, sin que exista un abordaje preventivo o una mejora sustantiva en la calidad de la gestión (Sayago Cáceres & Gutiérrez Palomino, 2022).

En síntesis, los resultados confirman que, a nivel internacional, la morosidad en la educación superior es comprendida desde una perspectiva multidisciplinaria que integra elementos económicos, sociológicos, psicológicos y de marketing educativo. En contraste, en el contexto peruano, los estudios son más recientes y se enfocan principalmente en las condiciones económicas y la calidad percibida del servicio, con especial atención a contextos específicos como provincias o sectores vulnerables. Esta evidencia sugiere la necesidad de ampliar el enfoque de análisis y fortalecer las estrategias institucionales para abordar la morosidad de manera integral y preventiva.

Discusión

Los resultados analizados evidencian que los factores económicos desempeñan un papel determinante en el incumplimiento de pagos en la educación superior privada. Diversos estudios internacionales coinciden en señalar que variables como el desempleo, los ingresos inestables del hogar y los gastos imprevistos inciden directamente en la capacidad de pago de los estudiantes (Gamboa & Prieto, 2018b). A nivel nacional, investigaciones como las de Hernández y López (2020) confirman que el entorno económico familiar es un predictor significativo de la morosidad en institutos superiores peruanos, especialmente en contextos de vulnerabilidad social y desempleo juvenil.

Este patrón es coherente con las teorías económicas de Becker (1965) y Deaton (1992), que explican la morosidad desde las restricciones presupuestarias de los hogares. En consecuencia, es evidente que, incluso cuando los estudiantes valoran la educación, sus decisiones de pago están subordinadas a la disponibilidad de recursos económicos.

Los hallazgos también sugieren que la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo incide directamente en su voluntad de pago. Desde una perspectiva teórica, esto se sustenta en los modelos SERVQUAL y del valor percibido (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985; Zeithaml, 1988), según los cuales los usuarios establecen juicios sobre el servicio en función del cumplimiento de sus expectativas.

Estudios como los de Silva y Torres (2019), y López y Sánchez (2019), destacan que una percepción negativa de la infraestructura, el trato administrativo y la idoneidad del cuerpo docente está correlacionada con mayores tasas de morosidad. En el contexto peruano, Torres y Silva (2020) encuentran que, cuando los estudiantes consideran que la propuesta educativa carece de valor agregado, optan por dilatar o evitar el pago de sus pensiones.

Una contribución relevante de este estudio es haber identificado que la morosidad no responde únicamente a factores aislados, sino a una interacción entre la capacidad económica y la percepción institucional. Esta relación es compleja y mutuamente reforzada: incluso en contextos donde el estudiante cuenta con recursos limitados, su decisión de pagar se ve influenciada por la valoración que hace de la institución. Así, cuando ambos factores —económico y perceptivo— se ven afectados, la probabilidad de morosidad se incrementa exponencialmente.

Investigaciones como las de Rodríguez y Morales (2017) respaldan esta postura al indicar que la disposición al pago no depende solo del ingreso, sino también de la confianza institucional. Este hallazgo es consistente con el modelo de Hirschman (1970), donde la morosidad puede entenderse como una forma de "voz" pasiva o resistencia simbólica ante la insatisfacción, sin llegar al abandono total (exit).

Desde una perspectiva aplicada, los hallazgos del artículo sugieren que la gestión educativa debe ir más allá de las estrategias coercitivas o puramente administrativas para combatir la morosidad. Se recomienda desarrollar acciones centradas en tres dimensiones: i) el acompañamiento económico con programas de fraccionamiento y becas; ii) el fortalecimiento de la percepción institucional mediante mejoras visibles en infraestructura, servicios y atención; y iii) la implementación de canales de retroalimentación donde los estudiantes puedan expresar sus quejas antes de llegar al incumplimiento.

A la luz de estas recomendaciones, la morosidad debe dejar de ser vista únicamente como un problema financiero y empezar a ser comprendida como un fenómeno complejo, cuya solución requiere una gestión institucional empática, estratégica y centrada en el usuario.

Conclusiones

La morosidad estudiantil es un fenómeno multifactorial que no puede ser explicado únicamente desde la óptica económica. Si bien factores como el desempleo familiar, los ingresos precarios o las emergencias económicas inciden directamente en la capacidad de pago, estos elementos se entrelazan con factores subjetivos, como la percepción de la calidad del servicio educativo, generando una respuesta compleja del estudiante frente a sus obligaciones financieras.

La percepción institucional cumple un rol decisivo en el comportamiento de pago de los estudiantes. Cuando los usuarios perciben deficiencias en la gestión académica y administrativa, o cuando no se sienten valorados como parte activa de la comunidad educativa, tienden a mostrar comportamientos reactivos, como la morosidad. Este hallazgo se alinea con teorías de la satisfacción y del valor percibido, las cuales destacan que el pago se justifica cuando el servicio supera o, al menos, iguala las expectativas del usuario.

La interacción entre los factores económicos y las percepciones institucionales refuerza la necesidad de un enfoque integral para comprender la morosidad. No se trata solo de ofrecer facilidades de pago o políticas de cobranza eficientes, sino de transformar la experiencia institucional del estudiante, generando confianza, pertenencia y valoración del servicio que se ofrece.

Desde la gestión institucional educativa, es imperativo replantear las estrategias de retención y fidelización estudiantil, no solo desde el ámbito financiero, sino desde la mejora continua de la calidad académica, los servicios complementarios, la atención administrativa y la comunicación institucional. Una gestión centrada en el estudiante, con una escucha activa y mecanismos de participación efectiva, puede contribuir significativamente a reducir los niveles de morosidad.

Finalmente, se recomienda que las instituciones de educación superior privada integren diagnósticos cualitativos periódicos sobre la percepción estudiantil, así como estrategias de acompañamiento financiero y emocional, especialmente para estudiantes en situación de vulnerabilidad. Comprender la morosidad como síntoma, y no solo como resultado, permitirá generar respuestas más humanas, sostenibles y orientadas a la permanencia educativa.

Referencias

- Ayres, I., y Braithwaite, J. (1992). Regulación de sectores parciales: Un estándar de monopsonio para la protección del consumidor. *Calif. L. Rev.*, 80, 13.
<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/calr80&div=11&id=&page>
- Beccaria, C. D. (1764). *Dei delitti e delle pene* [On Crimes and Punishments]. Livorno
- Becker, G. S. (1965). A theory of the allocation of time. *The Economic Journal*, 75(299), 493–517.
<https://doi.org/10.2307/2228949>
- Bentham, J. (1789) *An Introduction to principles of morals and legislation*. ed de J.H.BURNS y L.H. Hart. Oxford. Clarendon Press, 1988
- Braithwaite, J. (2005). Responsive regulation and developing economies. *World Development*, 34(5), 884–898.
<https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2005.04.021>
- Castillo, M., y Herrera, J. (2021). El acompañamiento emocional como estrategia para la disminución de la morosidad. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 53(2), 121–134.
<https://doi.org/10.14349/rlp.v53i2.1537>
- Cueva, M. A., y Gonzales, M. M. (2022). Discriminación y racismo en tiempo de coronavirus: El discurso de la desigualdad social de la 'pituquería' en el Perú. *Lengua y Sociedad*, 21(1), 163-203.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2413-26592022000100163&script=sci_abstract
- Deaton, A. (1992). *Understanding consumption*. Oxford University Press.
<https://doi.org/10.1093/0198288926.001.0001>
- Enders, J. (2004). Educación superior, internacionalización y el Estado-nación: Desarrollos recientes y desafíos para la teoría de la gobernanza. *Educación superior*, 47, 361-382.
<https://link.springer.com/article/10.1023/B:HIGH.0000016461.98676.30>
- Espinoza, C. H. H., Llacsahuache, A. C., Romero-Carazas, R., y Romero, I. A. (2022). Morosidad y su incidencia en la rentabilidad de una institución básica regular. *Revista Ñeque*, 5(12), 296-306.
<https://doi.org/10.33996/revistanegue.v5i12.81>
- Gamboa, G., y Prieto, M. (2018b). Factores que afectan la permanencia de estudiantes en instituciones educativas privadas en el Perú. *Revista de Investigación Educativa*, 15(2), 45–62.

- Gamboa, G., y Prieto, P. (2018a). Impacto de la crisis económica en la continuidad académica de estudiantes universitarios en Colombia. *Revista de Estudios Sociales*, 65, 24–38. <https://doi.org/10.7440/res65.2018.03>
- Grasmick, H. G., y Bursik, R. J. (1990). Conciencia, personas significativas y elección racional: Ampliación del modelo de disuasión. *Revista de Derecho y Sociedad*, 24 (3), 837-861. <https://doi.org/10.2307/3053861>
- Gross, J. P. K., Cekic, O., Hossler, D., y Hillman, N. (2015). What matters in student loan default: A review of the research literature. *The Journal of Student Financial Aid*, 44(1). <https://doi.org/10.55504/0884-9153.1032>
- Hernández, P., y López, F. (2020). Morosidad y gestión financiera en la educación superior peruana. *Revista Peruana de Educación*, 29(1), 12–27. <https://doi.org/10.18800/rpe202001.002>
- Hidalgo Paz, C. L., y Flores Obando, V. Y. (2025). Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Peruvian Shipping SAC 2023 San Miguel. (Repositorio institucional. Universidad Autónoma del Perú) <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/3709>
- Hirschman, A. O. (1970). Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states. Harvard University Press.
- López, M., y Sánchez, D. (2019). Factores que inciden en la morosidad estudiantil en institutos superiores técnicos. *Revista Técnica de Educación*, 22(3), 134–150. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000300134>
- Maringe, F., y Gibbs, P. (2009). Marketing higher education: Theory and practice. McGraw-Hill Education. <https://n9.cl/w4eem>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Paternoster, R. y Simpson, S. (1996). Amenazas de sanciones y apelaciones a la moralidad: Prueba de un modelo de elección racional para la delincuencia corporativa. *Law & Society Review*, 30 (3), 549-583. <https://doi.org/10.2307/3054128>
- Pérez, C., y Gómez, R. (2019). La influencia de la gestión institucional en el compromiso estudiantil. *Revista de Educación Superior*, 48(190), 85–102. <https://doi.org/10.22201/iisue.20072826e.2019.48.190.1591>
- Rodríguez, A., y Morales, J. (2017). La morosidad estudiantil y su relación con la gestión financiera institucional. *Revista de Administración Educativa*, 15(1), 45–60. <https://doi.org/10.1016/j.rae.2017.01.003>
- Romero, F., y Sánchez, R. (2018). Morosidad y comportamiento reactivo en estudiantes universitarios. *Revista Psicología y Educación*, 24(4), 123–138. <https://doi.org/10.1016/j.psiedu.2018.06.004>
- Sánchez, L., y Vargas, E. (2021). Percepción de la calidad educativa y satisfacción estudiantil en universidades privadas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 86(2), 123–140. <https://doi.org/10.35362/rie8622219>
- Sayago Caceres, S., y Gutierrez Palomino, M. (2023). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios de la EPS Sedacusco sa región Cusco–2023. (Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo) <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2158>
- Silva, E., y Torres, A. (2019). Análisis cualitativo de la percepción estudiantil sobre la calidad educativa. *Revista Calidad en la Educación*, 45(2), 88–103. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062019000200088>
- Soto, P., y Rojas, F. (2020). Políticas institucionales para la reducción de la morosidad. *Revista de Políticas Educativas*, 15(2), 22–39. <https://doi.org/10.35362/rpe15202003>
- Teixeira, J. A., Rêgo, M. C. B., y Filho, A. I. da S. (2020). Innovation in justice: co-production, competence and user satisfaction in judicial mediation. *Revista de Administracao Publica*, 54(3), 381–399. <https://doi.org/10.1590/0034-761220190129x>
- Téllez Rodríguez, M. F., y Torres Becerra, Á. D. (2022). Nowcasting de la tasa de desempleo de Colombia por medio de machine learning y pronóstico de la inflación y representación por medio de la curva de Phillips proyectada. <https://repository.unipiloto.edu.co/handle/20.500.12277/12081>
- Torres, F., y Silva, P. (2020). La morosidad en la educación superior: un análisis cualitativo. *Revista Educación y Sociedad*, 32(2), 99–114. <https://doi.org/10.22199/issn.0719-8218.2020.32.2.07>
- Tyler, T. R. (2006). Why people obey the law. Princeton University Press.
- Vargas, P., y Muñoz, A. (2021). La educación superior privada y los desafíos de la morosidad estudiantil. *Revista de Políticas Educativas*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.35362/rpe14202102>
- Vera, J. V. C., Castillo, S. C. M., Ordóñez, M. Y. S., Bohórquez, S. D. L., Rubio, M. S. G., y Coyago, O. F. C. (2023). Percepción sobre los servicios educativos en instituciones públicas. *Revista Científica Multidisciplinaria Ogma*, 2(3), 46-56. <https://doi.org/10.69516/xq65fj12>
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>