

USS



**UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES.
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Tesis para optar el título profesional de
Contador Público; denominada:**

**DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE COBRANZA
PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC,
2012**

AUTOR

BACH: OSCAR ISRAEL REINA ILIQUÍN

ASESOR

DR. MAX FERNANDO URBINA CARRANZA

PIMENTEL – PERÚ

2012

RESUMEN

La presente investigación se realizó con el objetivo de proponer un modelo de gestión de cobranza para reducir los índices de morosidad de los alumnos de la Universidad Señor de Sipán.

La Universidad Señor de Sipán S.A.C. tiene como actividad principal la prestación del servicio educativo pregrado. Se sitúa en el Departamento de Lambayeque, Chiclayo.

En este trabajo se presentan algunos estudios referidos al tema de la morosidad, de los mismos se consideran algunos aspectos que van a servir para la realización de esta investigación.

En cuanto al método utilizado se optó por el método descriptivo explicativa, las técnicas utilizadas serán las encuestas, entrevistas y el análisis documental lo cual nos permitirá conocer los indicadores de morosidad. Para el desarrollo de la misma se tomó de una población de 14209 alumnos una muestra de 1798, así como a todo el personal involucrado en el proceso de cobranza.

Se propuso la implementación del área de cobranzas la misma que será la encargada de centralizar y efectuar los programas, lineamientos para el tratamiento de la morosidad, determinándose su factibilidad tanto operativo, técnico y financiero, así como la puesta en marcha de un sistema como soporte transaccional mediante los respectivos eventos de gestión y seguimientos.

PALABRAS CLAVES. Gestión de Cobranza, Índice de Morosidad.

ABSTRACT.

This investigation was carried out with the objective to propose a model of collection management to reduce delinquency rates of students in the “Universidad Señor de Sipán”.

The Universidad Señor de Sipán S.A.C. main activity is the provision of undergraduate education service. It is located in the Department of Lambayeque, Chiclayo.

In this work are considered some aspects of studies related to the issue of late payment, the same are considered some aspects that will serve to carry out this research.

The method used was the explanatory descriptive method, the techniques used surveys and interviews will be allowing us to know the indicators of Delinquency rates.

For the development of it, a sample of 1798 was taken from a population of 14 209 students and to all personnel involved in the collection process.

The implementation of the collection area was proposed, for being in charge of centralizing and implementing the programs, guidelines for the treatment of delay in payment, determining their feasibility, both operational, technical and financial, as well as the implementation of a system as a support through the respective management events and follow-ups.

KEY WORDS: Collection Management, Delinquency rates.