



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**PROPUESTA DE UN PLAN DE GESTION DE COBRANZA
PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS
ESTUDIANTES DEL COLEGIO PARTICULAR PERUANO
CANADIENSE E.I.R.LTDA. CHICLAYO – 2017.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Ruíz Ballena, Miguel Fernando

Asesora:

Dra. Rosas Prado, Carmen Elvira

Línea de Investigación:

Costos y Contabilidad Aplicada

Pimentel – Perú

2017

DEDICATORIA.

A mis padres a quienes quiero y admiro mucho por su apoyo, consejos, comprensión, amor, y por ayudarme siempre en mis estudios. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi hermano por estar siempre presente, acompañándome para poderme realizar como persona y como profesional. Y a mi sobrina que la quiero mucho.

El autor

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y salud, a mis padres por apoyarme siempre y estar ahí en cada etapa de mi vida. Un agradecimiento muy especial a mis maestros por apoyarme en la realización de mi tesis. Les agradezco también el haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de este proyecto.

El Autor.

ÍNDICE

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE	3
RESUMEN.....	4
ABSTRACT.....	5
I. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1. Situación Problemática	6
Internacional	6
Internacional	12
Nacional	14
Local	16
1.6 Marco Teórico	17
1.6.1. Plan de gestión de cobranza	17
1.6.2. Índice de morosidad	23
Proceso 1: Avisos y reclamos automáticos a clientes	24
Proceso 2: Resultados de una Gestión personalizada con el cliente	25
Proceso 3: Alarmas internas	26
II. MATERIALES Y METODOS.....	27
2.1 Tipo y diseño de la investigación	27
2.2 Métodos de investigación	28
2.3 Población y muestra	29
Población	29
Muestra	29
2.4 Variables y operacionalización	30
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información	31
2.6 Validación y confiabilidad de instrumentos	32
III. RESULTADOS.....	32
3.1. Resultados en tablas y figuras	32
PROPUESTA DE INVESTIGACION.....	48
Descripción de la propuesta	50
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	53
REFERENCIAS.....	54

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad y obtener mejor rentabilidad en los ingresos recaudados para mejorar la atención de los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA., así mismo se justifica porque la implementación de un plan de gestión de cobranza les permitirá disminuir el índice de morosidad, para lo cual se utilizó una metodología del tipo descriptiva, con un diseño no experimental, y un enfoque cuantitativo, dicha población estuvo conformada por 1,147 personas de las cuales se tomó 69 personas como muestra según formula estadística.

En los resultados encontrados se pudo visualizar que la institución no cuenta con un plan de gestión de cobranza optimo, sino que realiza el procedimiento de cobro de las pensiones de una forma empírica, y que la propuesta de un plan de gestión de cobranza será muy beneficioso para el colegio, ya se obtendría una mejor rentabilidad que nos permitirá mejorar diferentes aspectos de las políticas de cobranza y atender con un mejor trato al cliente e implementar un cronograma de actividades de pago y además de las facilidades de la información de deudas. Así mismo se encontró que el índice de morosidad ha ido aumentando en un 8%, ya que el año pasado fue de 21% y este año está en 29%, los cuales nos incitan a proponer y a realizar las políticas de cobranza.

ABSTRACT

The objective of this research work is to propose a collection management plan to reduce the rate of delinquency in the students of the private Peruvian-Canadian school EIRLTDA. It is also justified because the implementation of a collection management plan will allow them to decrease delinquency, in which a methodology of the descriptive type was used, with a non-experimental design with a quantitative approach, this population was made up of 1,147 people, of which 69 people were taken as sample according to statistical formula.

In the results found it was possible to visualize that the institution does not have an optimal collection management plan, but that it performs the recovery procedure in an empirical way, and that the proposal of a collection management plan will be very beneficial for the school. since it will allow us to improve different aspects of collection policies and deal with a better customer treatment, and implement a schedule of payment activities and in addition to the facilities of debt information. It was also found that the delinquency rate has been increased by 8%, since last year was 21% and this year is 29%, which encourage us to propose and carry out collection policies.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Situación Problemática

Internacional

Gómez (como se citó en Córdoba, 2012). Nos dice que en Colombia: “Las empresas brindan créditos a sus clientes con la finalidad de incrementar sus ventas, lo que a su vez implica, establecer escenarios acordes con el sector donde opera y las características de los clientes. Estas ventas a crédito son las que generan las cuentas por cobrar, para lo cual se requiere una gestión adecuada”. (Gómez, 2002).

La correcta Gestión de los recursos invertidos en cuentas por cobrar; es uno de los compromisos más importantes, lo que implica que para mejorar las políticas de cobranza la gestión debe asumir diferentes riesgos. (Córdoba, 2012 p.203).

Comentario

Una eficiente gestión de cobranza y la innovación que hagamos para la mejora de dicha gestión nos permitirán alcanzar los resultados apropiados de los ingresos de la institución y disponer del capital necesario para su funcionamiento.

De la misma manera Brachfield, P (2017). Nos dice que en España: Unos de los más grandes obstáculos en la gestión de cobros es el temor que tiene el acreedor a la confrontación con el deudor. Otro aspecto que provoca advertencia a los representantes del acreedor y el cual ocasiona que varias veces no se atrevan a comenzar con las labores de cobro, es el miedo al rechazo por parte del cliente y también el miedo a perderlo.

En la gran mayoría de ocasiones, el cliente moroso tiene un perfecto conocimiento que tiene una deuda pendiente. Solo en un pequeño porcentaje de los casos, al cliente se le ha pasado por alto el pago o ha habido un despiste; lo único que hace el acreedor es recordar al cliente que tiene una deuda con la empresa. En este último supuesto, el cliente no se puede ofender, ya que el proveedor simplemente le está recordando algo que ha olvidado. (Brachfield, 2017 p.135)

Comentario

En todo tipo de crédito que dan las empresas, la cobranza es parte fundamental en el proceso, debido a que en una adecuada gestión de cobranza se obtendrá como

resultado un manejo apropiado de los ingresos, que a veces el principal miedo del gestor de cobranza es afrontar al deudor por miedo a perder a un cliente.

Así mismo Morales y Morales (2014). En México nos menciona que: Para reaccionar de una forma acertada e inmediata al contexto ya existente, se tiene que poseer una gestión óptima de cartera de clientes y tener definidas tácticas pre establecidas para los diferentes contextos en que los clientes incumplan con sus pagos, las cuales deben ser sólidas y ajustadas a la situación en específico del mercado, a la economía y, sobre todo, a las particularidades del tipo de cliente; todo esto debe conllevar a una adecuada gestión de cobro eficiente y acertada.

Para una conveniente administración de la cartera de créditos, es importante conocer al tipo de cliente que tiene la empresa, sus hábitos de compra, a que estímulos reacciona, y además que elementos nos ayudan a medir riesgo y de qué forma se pueden evitar las pérdidas ocasionadas por la presencia de esos riesgos en el proceso de cobranza. (Morales y Morales 2014 p. 145).

Comentario

Para una mejor gestión de cobranza, el propósito es establecer relaciones duraderas y de mutuo beneficio con sus clientes; convirtiéndose en la mejor arma para actuar en forma rápida y teniendo definida tus estrategias de cobranza.

Según Gonzales y Maytorena (2009). En Colombia nos menciona que: Para estos autores la morosidad es definida como una tendencia a retrasar o posponer la ejecución de los deberes o tareas de uno mismo.

Así mismo nos mencionan a Aguilar y Valencia (como se citó en Gonzales y Maytorena, 1994) piensa que “la morosidad es acompañada, por lo general, de sentimientos de disgusto o desagrado y en el ámbito educativo repercute en su mayoría con las bajas calificaciones e incluso con el abandono de los cursos”. (Gonzales y Maytorena 2009 p.16).

El problema de la morosidad es causado por las deficiencias que en su mayoría se presentan en las escuelas, las cuales dificultan la actividad del individuo, sea por excesiva reglamentación o también por la ausencia de regulación por parte de la misma; lo que crea una percepción negativa de las actividades, problema y resistencia a realizarlas. (Gonzales y Maytorena 2009 p.16).

Comentario

La morosidad origina mayormente un desagrado por parte del cliente ya que se siente atrapado dentro de un sistema que agobia por no cumplir con lo pactado, además esto le genera que obtenga bajas calificaciones, por no saber cumplir con el pago conllevándole en muchos casos a dejar los estudios iniciados.

Según el Diario el Norte (2016), El retraso en el pago de mensualidades en colegios privados de la zona norte de Anzoátegui - Venezuela llegó a los más altos índices, según representantes administrativos de los planteles educativos, quienes sitúan la morosidad entre un 60 y 70%.a raíz de la crisis económica que atraviesa el país, además se atribuye el problema deficitario la administradora copropietaria de la Unidad Educativa Juan Crisóstomo Falcón, Ana Beatriz Gantes, quien señaló que aunque no pueden tomar represalias contra los estudiantes, están tomando medidas con los padres y representantes, con quienes hicieron los contratos. (p.1).

Comentario A través de la crisis económica que atraviesa Venezuela se viene incrementado el índice de morosidad en los colegios los cuales son más difíciles de afrontar generando una gran perdida y descontrol en los planes educativos.

Nacional

El Diario el Correo (2015), El jefe regional de Indecopi en Moquegua, José Membrillo informó que existe una *morosidad* del 30% por el pago de pensiones a nivel provincial de las instituciones educativas privadas. Al respecto señaló que estamos hablando de padres de familia que no pagan la pensión de sus hijos, con 6 meses de retraso hasta un año y medio, lo cual perjudica a centro educativo en el cumplimiento de sus deberes. Indicó que los promotores de estos planteles escolares van a implementar un mecanismo para realizar las cobranzas a través de una empresa de alto riesgo, es decir de una entidad particular que se encargue del pago de las pensiones atrasadas. (p 1)

Comentario

El retraso en el pago de pensiones ha incrementado debido a muchos factores en nuestro país: el fenómeno del niño costero, la falta de trabajo, la inseguridad ciudadana,

la corrupción, que han ocasionado una serie de problemas en el cumplimiento del pago de las pensiones de sus hijos en los colegios, alcanzando un alto porcentaje (30%) de morosidad lo que los perjudica no permitiéndole brindar mejores condiciones en el servicio educativo.

De la misma manera la Red Educativa Mundial (2008), en la publicación: El Estudio de la Situación de los Colegios en Lima señala que el principal problema que enfrentan los colegios es la morosidad. Para un tercio de colegios se ubica entre el 6% y 10%, para otro tercio entre el 11% y 20% y para un quinto es mayor al 21%. Los colegios que presentan una morosidad alta deben rápidamente enfrentar este problema, de otro modo en un año de turbulencia ya anunciado podrían correr riesgos financieros. (p. 37)

Comentario

El principal problema que aqueja a los colegios en Lima es la impuntualidad en el pago de pensiones, los cuales conlleva a enfrentar problemas financieros y no permitir mejorar los servicios educativos que las instituciones educativas prestan a sus clientes o usuarios.

Así mismo Malca, M (2014) en su publicación ¿Por qué hay morosidad en los Colegios Privados? Nos dice:

Aludiendo a las morosidades de las pensiones en diferentes colegios privados discrepa con aquellas instituciones y personas que protestan sobre los métodos de cobranza que aplican los colegios privados, sin tener en cuenta que los padres de familia eligen las instituciones educativas ya sea pública o privada libremente, esto quiere decir que al elegir una institución privada están conscientes de los costos que conlleva la enseñanza-aprendizaje de sus hijos. (Malca, M 2014)

En conclusión el autor, incita a los dueños y a quienes dirigen los diferentes centros educativos, llámense públicos o privados, a ver las formas o idear políticas de acercamiento a los alumnos y padres de familia, explicarles su plan de estudios, a escucharlos, a tomar en cuenta sus consejos que brinden, además de acercarse un poco y darles la oportunidad de crear espacios culturales con la finalidad de comprometer al padre de familia y alumnado con la misión y visión del colegio, y así poder fortalecer el vínculo entre educador y alumnado, asimismo de incentivar a los padres que formen

parte del proceso de aprendizaje quienes a través del buen ejemplo, compromiso y cultura formarán hijos e hijas que observarán y adoptarán hábitos y actitudes diarios para un mejor futuro. (Malca, M 2014).

Comentario

Conuerdo con Malca en lo referente a: Los padres de familia escogen el colegio en que sus hijos tengan que estudiar, de acuerdo a sus posibilidades y alcance los cuales se comprometen a pagar mensualmente y a tener un compromiso con el colegio, por tanto no debería haber morosidad, pero en caso de existir la institución debe buscar la mejor manera de establecer relaciones de acercamiento y de mutuo beneficio para no perder a sus clientes.

Local

El Colegio Particular Peruano Canadiense, es un colegio de educación básica secundaria ubicado en el Jr. Francisco Cabrera el cual cuenta con los servicios de inicial, primaria y secundaria, a pesar de ser muy joven en el mercado lambayecano el colegio ha sabido apoderarse de una posición preferencial rápidamente en la comunidad estudiantil, así en menos de doce años cuenta con una infraestructura adecuada con ambientes acondicionados para dar un buen servicio a la población estudiantil.

El colegio ha venido reconociendo como ingresos devengados el importe total de las cuotas mensuales en función de la cantidad de alumnos matriculados, ello ha generado que la entidad registre un elevado importe en cuentas por cobrar, además de reflejar una supuesta utilidad que no coincide con la liquidez para afrontar con sus obligaciones.

Dentro del contexto de esta investigación el colegio tiene la siguiente problemática: Elevado índice de morosidad de los alumnos en los servicios de pensiones y matrícula, fraccionamiento de deudas autorizadas donde el padre de familia le conviene el pago en cuotas que en cancelar la deuda y procedimientos administrativos no eficientes para el control de deudas.

1.2 Formulación del Problema

¿De qué manera la propuesta de un plan de gestión de cobranza permitirá disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense Chiclayo – 2017?

1.3 Objetivos

Objetivo General

Proponer un Plan de Gestión de Cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo - 2017.

Objetivos Específicos

Establecer la situación actual de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.L.

Analizar el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.L.

Diseñar un plan de gestión de cobranza con el propósito de disminuir el índice de morosidad para ser aplicado en el Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.L

1.4 Justificación

El presente trabajo de investigación se justifica porque me va a permitir identificar el plan de gestión de cobranza para poder disminuir el índice de morosidad de los estudiantes del Colegio particular Peruano Canadiense en la prestación del servicio de educación; los mismos que van a permitir a dicha empresa obtener la liquidez esperada para cumplir con sus obligaciones de pago y brindar mejoras en el servicio.

Así mismo se justifica porque busca identificar los factores que se presentan en el momento de gestionar la cobranza en el colegio, factores que están presentes en la aprobación y programación de pensiones y que incurren en la cobranza realizada por el personal encargado para esta labor haciendo inevitable el aumento de la cartera; por lo que se espera que el resultado de esta investigación arroje concretamente los señalados factores para a partir de ellos gestionar una cobranza más sólida, además busca ser un modelo a seguir en futuras investigaciones.

1.5 Antecedentes de Investigación

Internacional

Silva, A. y Sevilla, G. (2013). En su investigación titulada: “Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa Sisalma Sistemas Integrales C.A”. Para optar el grado de licenciado en contabilidad, en la Universidad José Antonio Páez San Diego Venezuela. En sus conclusiones señala que: Existe compradores en la empresa cuyo servicio se ha prestado, sin embargo la facturación que se les emite tiene tiempo sin ser cancelada, lo que ha repercutido negativamente al momento de cancelar la nómina del personal, ya que en ocasiones no se ha podido contar con la liquidez necesaria y por consiguiente poder cubrir sus obligaciones con el personal lo cual concluye que al personal contratado y ubicado en el área de cuentas por cobrar le hacen falta tácticas además de los formatos necesarios que les ayude a mejorar la recaudación de este departamento.

Comentario

En la investigación que antecede como en mi investigación pretendemos que resulte importante que la administración de las cuentas por cobrar sea gestionada adecuadamente implementando estrategias convenientes y así poder incrementar la liquidez para poder cumplir con las obligaciones de la empresa

Ávila y Marín (2010). En su investigación titulada: “Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal cuenca”. Para optar el título de contadora publica auditora, en la Universidad de Cuenca Ecuador. En sus conclusiones señala que: El Área de cartera no dispone de una política ni un procedimiento establecido para realizar la correcta gestión de cobro incluso no cuenta con una correcta distribución de funciones, al igual que no cuenta con el personal indicado en el área para que esté a tiempo completo en la empresa y así poder brindar apoyo a la gestión de cobro.

Comentario

La asignación y la capacitación de área de cobranza deben ser constante ya que en la mencionada área es necesario idear estrategias de cobranza para la pronta recuperación de las cuentas impagas.

Peraza, R. (2013). En su investigación titulada: “Plan estratégico para la optimización del control interno del departamento de crédito y cobranza en la empresa *Carabobo, S.A*”. Para optar el título de Administrador de empresas, en la Universidad José Antonio Páez de Venezuela. El autor nos menciona que: La falta de una supervisión constante por parte de la empresa en el área administrativa de cuentas por cobrar, dificulta la toma de decisiones oportunas, así mismo de poder garantizar una mejor función de recursos. Además nos menciona que la falta de cumplimiento de políticas y normas que agilicen el procedimiento de cuentas por cobrar.

Comentario

Debido a la mala aplicación de procesos de cobranza y la falta de un control por parte de los dueños de la empresa los cuales se dan por diferentes motivos ya sea por desconocimiento o falta de tiempo por parte del empresario, son los que ocasionan el incremento del índice de morosidad en las cuentas por cobrar y una disminución de liquidez en la empresa para poder afrontar sus obligaciones y mejoras en el servicio que brindan.

Caiza, C. (2015). En su investigación titulada: “Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la empresa Pakarymuy agencia polileo”. Para obtener el título de ingeniera en contabilidad superior auditoria y finanzas, en la Universidad Autónoma de los Andes Ambato Ecuador. Entre sus conclusiones nos menciona que: Con el desarrollo de gestión de cobranza, tratamos de ayudar a disminuir el porcentaje de morosidad de la cartera vencida y a la vez agilizar y dinamizar la recuperación de la cartera. Además de que el área de cobranza no practica una acción efectiva en la empresa, se limita al recojo de información y mas no al análisis exhaustivo de los principios del incumplimiento de los pagos, así mismo la falta de difusión de programaciones restringe su actividad en la gestión de cobros de créditos atrasados.

Comentario

En el antecedente mostrado como en mi investigación queremos resaltar que es muy importante reducir los diferentes riesgos que afronta las instituciones mediante una correcta aplicación de estrategias de cobro ya que nos permitirán afrontar el mercado

con la competitividad necesaria para brindar el mejor servicio y así poder llegar a posicionarse en dicho mercado.

Nacional

Rivas, J. (2014). En su investigación: “Modelo de Gestión de Cobranzas para el Mantenimiento de las Relaciones con los Proveedores en la Empresa Sparza Club”. Para optar el título de licenciado en administración, en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur UNTELS Perú. Concluye que: La Gestión de Cobranza es una herramienta importante en las finanzas de una empresa ya que cumple el rol de convertir las pérdidas en ingresos lo que se trasluce en incremento de rentabilidad, la falta de ingresos en la programación hacia los proveedores, involucrando nuestra morosidad con ellos, llevándonos a la necesidad de decir cada semana a quien se le paga y a quien no.

Comentario

En el antecedente mostrado tanto como en mi investigación queremos resaltar que la correcta administración de la cobranza nos va a permitir crear mayor rentabilidad lo cual es muy importante para la empresa ya que generará mayor utilidad.

Gonzales, Hurtado, Lazarte y Ramírez. (2015). En su investigación titulada: “Análisis de la Gestión de Cobranza y su Efecto en la Rentabilidad de la empresa Ecological Amazon Foods S.A.C”. Para optar el título profesional, en el Instituto Peruano de Acción Empresarial IPAE Iquitos Perú. Entre sus conclusiones menciona que: una gran parte y muy significativa para el logro de los objetivos y metas empresariales, es la adecuada gestión de las cuentas por cobrar. Una compañía que no gestiona adecuadamente sus cobranzas tiene el peligro de perder solvencia económica, lo que a su vez conlleva a restar capital impidiendo seguir desarrollando sus actividades económicas trazadas con normalidad, causando en un futuro la descomunal pérdida de liquidez y consecuentemente una baja rentabilidad; y una sociedad que no es rentable no tiene razón de ser o subsistir, la recaudación de utilidades es el fin principal de las empresas.

Comentario

El principal objetivo de las empresas es de ser rentable, así como generar mayor utilidad y para poder cumplir con esos objetivos trazados por la empresa es necesario

saber llevar un apropiado manejo de las cuentas por cobrar para poder obtener resultados óptimos y por consiguiente seguir existiendo como empresa.

Arce, L. (2017). En su investigación titulada: “Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser S.A.C”. Para obtener el título profesional de contador público, en la Universidad Autónoma del Perú. Lima – Perú. Entre sus conclusiones nos menciona que: Se ha determinado deficiencias en la gestión de las cuentas por cobrar de las letras de cambio que realiza la empresa la misma que tiene un efecto significativo en la rentabilidad de la empresa, ya que la recuperación de la cartera de las cuentas por cobrar es muy lenta, lo que le impide tener a la empresa la suficiente liquidez para poder atender sus necesidades más inmediatas. Además, que la empresa no pone énfasis en la aplicación de las políticas de cobranza además de mantener un contacto con el cliente, ya que se detectó un nivel bajo de preocupación para atender de manera eficaz las quejas de los clientes, no hay preocupación por conocer las necesidades de los clientes, ni existe preocupación por brindar un buen servicio al cliente, no existen políticas claras al respecto.

Bermúdez y Velásquez (2013). En su investigación titulada: “La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios “perpetuo socorro” en Chimbote”. Para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Perú. Los Autores Concluyen que se ha determinado que no cuentan con un sistema de clasificación de clientes. Realizan la selección de manera empírica, lo cual repercute también en el índice de morosidad, ya que depende de esta selección para determinar la capacidad de ingreso y pago de cada prestatario. Consecuentemente, se comprobó que no cuenta con un programa de cuentas corrientes, el cual permitiría una elaboración más rápida y eficaz de la información, así como de los reportes para los análisis financieros. Además, con la falta de lo mencionado en el párrafo anterior, la disminución del índice de morosidad resulta un poco ambiguo. Por consiguiente recalcó que el índice de morosidad es igual a 15,8% promedio y que aumenta cada vez repercutiendo en la liquidez de la empresa.

Local

Reina (2012). En su investigación titulada: “Diseño de un Modelo de Gestión de Cobranza para disminuir el Índice de Morosidad en los Estudiantes de la Universidad Señor de Sipán”. Para obtener el título profesional de contador público, en la Universidad Señor de Sipán Pimentel – Perú. El autor concluye que el principal origen de la morosidad en el semestre académico es que el alumno espera efectuar los pagos al finalizar el ciclo de estudios, pidiendo las exoneraciones de los intereses generados, además precisa que las estrategias utilizadas para reducir el índice de morosidad en este momento son la comunicación verbal, los programas de sensibilización y la supervisión de pagos y el uso del campus virtual, así mismo el autor ha propuesto la creación de la dirección de cobranza la misma que será encargada de la gestión de cobranza.

Tello (2013). En su investigación titulada: “Estrategias de Gestión de Cobranza para disminuir el Índice de Morosidad de la Microempresa APM de la ciudad de Chiclayo”. Para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Señor de Sipán Pimentel – Perú. El autor concluye que al ser APM una microempresa familiar y tener capital limitado además la obligación de vender al crédito sin contar con el personal calificado ni capacitado para dicho cambio, la cual generó una amenaza que peligraba su subsistencia en el mercado, motivo por el cual se realizó la investigación cuyo objetivo principal fue en implementar estrategias básicas de cobranza que permitirán reducir el índice de morosidad de la microempresa y por consiguiente subsistir en el mercado chiclayano.

Sánchez (2013). En su investigación titulada: “Propuesta de Estrategias de Cobranza para Reducir la Morosidad de los Clientes de la Empresa WORLDS TV SAC de Cutervo”. Para optar el título profesional de contador público, en la Universidad Señor de Sipán Pimentel – Perú. En autor en sus conclusiones nos menciona que los Cambios que se vienen dando en las últimas décadas, están obligados a que muchas empresas adopten nuevas formas de gestión y de generación de recursos, para así poder afrontar las exigencias de los clientes y competir en igualdad de condiciones con la competencia, esta situación las está llevando a buscar otras formas de afrontar con éxito las nuevas tecnologías o maneras de reducir los índices de morosidad, ofrecer un mejor servicio y de implementar a las empresas con los recursos y herramientas necesarias para que el personal desarrolle cada día mejor su labor.

Chapoñan y García (2014). En su investigación titulada: “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el centro de idiomas de la universidad señor de Sipán”. Para obtener el título profesional de contador público, en la Universidad Señor de Sipán Pimentel – Perú. Entre sus conclusiones el autor menciona que: La principal causa de la morosidad en el semestre, es que el alumno espera realizar los pagos al finalizar el ciclo de estudios, solicitando la exoneración de los intereses. Además, que el índice de morosidad para modalidad a distancia es de un 35%, mientras que en la modalidad presencial se encuentra en un 42.8%.

1.6 Marco Teórico

1.6.1. Plan de gestión de cobranza

Cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son créditos especialmente derivados por la venta de productos o servicios proporcionados a los clientes, en el cual los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuado por el cliente o bien el contrato de compra – venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (Morales y Morales, 2014, p.182).

Morales y Morales, (2014) afirma. “Los registros de documentos por cobrar generalmente provienen de las cuentas por cobrar del deudor, y por añadidura firma o acepta los documentos (en este caso títulos de crédito) a través de los cuales se ejerce el derecho literal que en ellos se consigna. Los documentos pueden ser letras de cambio, pagarés, etcétera”. (p.182)

Crédito

Los créditos siempre han sido concedidos a los diferentes actores de la sociedad para conseguir diferentes productos; el crédito es usado a lo largo de la historia como un instrumento diverso.

En la época helénica, el crédito lo ocupaban los comerciales y los negociantes para acrecentar sus empresas, durante la época de los romanos, los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos cuando éstos

no pagaban sus diferentes deudas, en los XIX y XX se usó el crédito para reactivar la economía. (Morales y Morales, 2014, p. 2).

Como vemos ya desde la antigüedad el crédito era una herramienta muy usada por la población para poder sobresalir.

Morales y Morales (2014) nos presenta las 5 C del crédito las cuales contemplan los factores que serán evaluados al realizar un análisis de crédito las cuales son las siguientes:

a) Primera C: Conducta. El objetivo de evaluar la conducta es establecer la calidad moral y capacidad administrativa de los clientes, a través de un análisis cualitativo del riesgo del deudor, que incluye evaluar la calidad y veracidad de la información del cliente, el desempeño en el pago de sus obligaciones con los bancos y con otros acreedores, liderazgo y las consecuencias en su operación. La evaluación de este aspecto se realiza a través de la calidad de la conducta del deudor. (Morales y Morales, 2014, p. 27).

b) Segunda C: Capacidad de pago histórico. El objetivo de la segunda C propuesta por el autor es examinar la capacidad de pago histórica la cual consiste en tasar la habilidad del cliente para cumplir con sus responsabilidades financieras a través de un análisis cuantitativo de su riesgo financiero. Aquí también se puede observar el análisis de ventas netas, márgenes de utilidad y generación de flujo neto por parte del cliente para cubrir el pago de intereses, dividendos e inversiones y sus tendencias y comparación. (Morales y Morales, 2014, p. 28).

c) Tercera C: Capacidad de endeudamiento. En la tercera C que nos presenta el autor tiene como finalidad medir la firmeza de la estructura financiera de la empresa, evaluando la congruencia de los recursos solicitados de acuerdo al giro principal de cada empresa; todo ello a través de un análisis cuantitativo del riesgo financiero del deudor. En el cual podemos ver el análisis de tendencia y comparación con la industria de los índices de liquidez, apalancamiento, rentabilidad y eficiencia. (Morales y Morales, 2014, p. 29).

d) Cuarta C: Condiciones macroeconómicas. En la cuarta C presentada por el autor nos determina el comportamiento de la industria en su conjunto, y así poder determinar la influencia que tiene en la capacidad y fortaleza financiera del deudor. (Morales y Morales, 2014, p. 32).

e) Quinta C: Capacidad de pago proyectada. En la Quinta y última C presentada por el autor tiene como objetivo principal analizar la capacidad que tiene un cliente para generar efectivo suficiente en el futuro, y así poder cumplir con sus compromisos financieros, con base en la viabilidad de su negocio, dentro de la industria. (Morales y Morales, 2014, p. 34)

Ventas al Crédito

Las ventas a crédito fue un atenuante para ayudar a la falta de liquidez como a la falta de otras formas de financiamiento. “La adquisición de bienes a crédito ofrecía la posibilidad obtener un bien y diferir el pago a diferencia de los préstamos, en la operación el deudor no obtenía dinero sino un bien, el cual pagará con dinero, posteriormente”. El tiempo adicional creado por la venta permitía al deudor restar una parte o en su defecto la totalidad de la inversión que realizaba, mediante su comercialización (mercancías) o explotación (fincas, recuas, esclavos) o también cuando menos le permitía reunir la suma solicitada en un tiempo mayor al solicitado. (Morales y Morales, 2014, p. 15)

Políticas de Crédito

Las novedosas políticas de crédito recalcan la importancia del “acceso” al crédito y al financiamiento, sobre la base de la hipótesis de restricción o “racionamiento” crediticio de las empresas de menor tamaño.

Sin embargo, dichas políticas descartan un acceso de esas empresas al crédito a tasas subsidiadas de interés. Según el análisis de las nuevas políticas, el racionamiento crediticio de las empresas de menor tamaño se origina principalmente en la falta de averiguación sobre sus riesgos de crédito y también en el elevado costo por instaurar, en relación con los reducidos montos de los créditos que demandan.

Un determinado banco o institución de crédito tiene pocos incentivos para evaluar la capacidad y finalidad de pago de pequeñas empresas. La información sobre “calidad crediticia” tiene un importante contenido de “bien público”, ya que otros bancos e instituciones pueden obtenerla sin incurrir en gastos similares.

En consecuencia, los subsidios deberían dirigirse al establecimiento de los riesgos de crédito y al proceso de desembolso, seguimiento y cobro de los préstamos a esas empresas, esto es, a los costos de transacción y no a las tasas de interés de esos créditos. El autor nos menciona que el suministro de fondos a tasas de interés subsidiadas no tiene una justificación analítica en las nuevas políticas de crédito y financiamiento para pequeñas empresas. “Esas tasas de interés también obstaculizan el desarrollo (“endógeno”) de los mercados de crédito y capital hacia ese segmento de empresas, ya que el mismo no puede tener lugar con tasas inferiores a las de mercado”. (Gunter, 1999, p. 10)

Al mismo tiempo, los créditos a tasas subsidiadas de interés imposibilitan el financiamiento de proyectos escasamente rentables. Por ello, el acceso de pequeñas empresas al crédito a esas tasas puede limitar la competitividad y el potencial de desarrollo de esas empresas en vez de apoyarlas. “El componente institucional de esas políticas asigna nuevos papeles a entidades públicas y a bancos e instituciones privadas. Al mismo tiempo, los resultados de esas políticas están sujetos a determinadas condiciones de desempeño en el propio ámbito financiero y económico”. (Gunter, 1999, p. 11)

Las condiciones en el entorno financiero se refieren especialmente a la no redundancia, o bien, a la focalización de los fondos proporcionadas a los bancos de segundo piso, a la adicionalidad de esos fondos en relación con los que suministra el mercado, y a la neutralidad en el acceso al crédito de empresas de distintos sectores productivos. “La incidencia de las políticas de apoyo a pequeñas empresas en el ámbito real de la economía se mide habitualmente por sus efectos en el empleo, el valor agregado y las exportaciones”. (Gunter, 1999, p. 11)

Políticas de Cobranza

El proceso de cobranza contempla tres fases:

a) cobranza preventiva. (Gestión telefónica). Los autores nos presentan en la primera política de cobranza es ser atendida en primera instancia vía llamada telefónica a partir de los 15 y 35 días de morosidad, sin embargo a aquellos clientes con los que no se haya podido establecer contacto por “x” motivos se procederá a seguir a la segunda fase.

b) Cobranza administrativa. (Gestión Domiciliaria).

La segunda fase presentada por los autores nos menciona que se le notifica al deudor en su domicilio enviándoles una carta, en la cual se le comunicará que tiene un plazo de 15 días para llegar a un acuerdo con la empresa, pasado este tiempo, se le pasará a la vía prejudicial comprendida en la tercera fase debido a su negativa de pago.

c) Cobranza Prejudicial.

En la tercera y última fase después de cumplir el plazo de 65 días de morosidad, se envía una notificación al deudor, en donde se le informa el estado de su deuda, mas su incorporación al sistema de DICOM como moroso. Pasado 90 días se envía nuevamente la notificación, más incorporación de cuotas siguientes a DICOM para su registro de morosidad.

Utilidad

Los autores Meigs et al., (1999) afirman que la utilidad neta es el aumento del patrimonio resultante de una operación lucrativa de la empresa, esperando por quienes invierten en el capital social de una compañía para aumentar el valor de su inversión. Por lo tanto es un efecto sobre el patrimonio mediante el incremento de cualquier activo (no necesariamente efectivo) o la disminución del pasivo.

Rentabilidad

Morillo (2009) nos dice que la rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario).

Así mismo Urías (1991) nos afirma que:

La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado. Dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: Utilidad Neta / Capital contable. (p.4)

Eficiencia y Eficacia

a) Eficiencia. Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente. (Gonzales 2009, p. 8)

b) Eficacia. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte debe referirse más bien a equipos. (Gonzales 2009, p. 8)

1.6.2. Índice de morosidad

Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza se precisa como una serie de pasos a seguir para el análisis de la situación actual del cliente y su manejo del crédito, en donde se habla directamente con él buscando soluciones oportunas para lograr una correcta negociación acorde al caso. Equivalentemente, se deja registro de las gestiones ejecutadas, de tal manera que se pueda tener un control colindante de dichos procesos. A continuación se mencionan algunas de las medidas más frecuentes tomadas para el recobro del crédito:

a) Análisis: en esta etapa se debe estar al tanto de quién es el cliente, cuál es su situación actual, cuál era su realidad en el momento que se le otorgó el crédito, indagar los motivos de su atraso y mirar el reporte de las centrales de riesgo del cliente. Esta información debe aparecer archivada en su propia carpeta, al igual que se debe analizar todo su historial crediticio en el sistema interno de la entidad.

b) Interacción inicial: En la segunda medida se observan los datos generales del cliente, dónde se puede hallar y qué acciones han sido realizadas.

c) Estudio: En la tercera medida se define cuál es el inconveniente que existe, originado por los atrasos y qué condición social tiene el cliente.

d) Alternativas de pago: en la cuarta medida se crea opciones y cultura de pago sugiriendo los beneficios que esto acarrea.

e) Acuerdos de pago: en la quinta medida se deben ejecutar acuerdos de pago donde se detallen las condiciones y conseguir determinar si el cliente tiene como prioridad el pago de la deuda de esa entidad.

f) Acatamiento a los acuerdos: se observa si el cliente cumplió con los acuerdos de pago pactados. Así el cliente muestre una actitud de buena voluntad de pago, se debe hacer un seguimiento de cerca.

g) Coordinación de acciones: es importante que las personas de la entidad involucradas en el crédito conozcan en qué proceso va el préstamo del cliente, con el fin de coordinar las acciones para cada caso; por ejemplo, si ya no cobra

el analista, sino otra persona, este debe comunicar todos los pormenores del caso.

h) Seguimiento y control: seguir de cerca el caso para tener un registro detallado de la situación real.

i) Insistir y acelerar las acciones: se debe buscar qué acción podrá determinar que el cliente pague, observando cuáles son las garantías que respaldan el crédito y al momento de hacer el cobro jurídico, analizar cuánto se podría recuperar. Si se llega a esta etapa, esto significa que hay un cliente menos para la entidad.

j) Fin de la cobranza: en esta etapa las entidades deben analizar la relación costo-beneficio al aplicar un cobro jurídico; igualmente se realizan acciones como pasar el reporte a las centrales de riesgo.

Modelo de Gestión de Cobranza

Proceso 1: Avisos y reclamos automáticos a clientes

Una de las principales causas de la demora en las cobranzas es que la comunicación con los clientes no se hace a tiempo. Por tal motivo es que resulta imprescindible implementar un sistema que envíe los avisos y reclamos en forma automática. Esto además libera al equipo de cobranzas de tareas que insumen mucho tiempo y les permite dedicarse a tareas de mayor valor agregado.

Hay 4 tipos de comunicaciones a enviar a los clientes vía email (o sms):

a) Notificación de nueva factura. El cliente debe enterarse cuanto antes que se le ha emitido una nueva factura.

b). Aviso de próximo vencimiento. Para enterarse si hay algún problema para el pago antes que llegue la fecha de vencimiento. Por ejemplo si el cliente presenta una disputa a la factura o si dice no haberla recibido.

c) Reclamos por facturas vencidas. Se envía una serie de reclamos al cliente para que cancele su deuda.

d) Aviso de acción. Llegada cierta mora, la empresa debe dejar de enviar reclamos y pasar a otro tipo de acciones. La acción a tomar depende de cada caso, pero algunos ejemplos son: suspender el servicio al cliente, iniciar reclamos legales o castigar la venta.

Algunas empresas definen esquemas distintos de avisos y reclamos para diferentes grupos de clientes. Por ejemplo, puede haber ciertos clientes VIP a los cuales no se le envían avisos y reclamos automáticos, y clientes NO VIP a los que sí se les envían.

Proceso 2: Resultados de una Gestión personalizada con el cliente

En este punto analizamos los posibles resultados de un contacto (personal o telefónico) con el cliente, y qué es lo que debiera hacer el gestor de cobranzas en cada uno de ellos.

Las facturas deben tener distintos Estatus. Cuando se emite una factura ésta tiene un estatus “Normal”, lo que indica que debe ser reclamado el pago al cliente. Pero en función de los resultados de las gestiones de cobro, las facturas pueden cambiar de Estatus y las acciones a tomar son distintas para cada uno de ellos.

En nuestro modelo proponemos 5 resultados posibles de una gestión de cobro con el cliente:

a) Promesa de Pago. Es el resultado deseado de la gestión, donde el cliente se compromete a pagar la/s factura/s en una fecha determinada. El cobrador debe cambiar el estatus de la factura a “Promesa de Pago” y registrar la Fecha de la promesa. Además debe registrar un comentario en el historial del cliente con lo hablado. Estas facturas se excluyen de los avisos y reclamos automáticos que se envían al cliente.

b) No se logra compromiso de pago. En este escenario el cliente reconoce que tiene la deuda, pero no se logra una Promesa de Pago. Por ejemplo, el cliente dice que va a consultar con administración para cuándo está programado el pago. La/s Factura/s continúan en un estatus “Normal”, el

cobrador debe registrar un comentario en el historial de gestiones del cliente con lo conversado y programarse una tarea para darle seguimiento en unos días.

c) El cliente informa que ya pagó. Puede suceder que el cliente ya haya pagado e incluso envíe el comprobante de pago, pero que se tarde unos días para que se acredite en la cuenta de la empresa y el área administrativa cargue el pago en los sistemas. En este escenario el cobrador debe cambiar el estatus de la/s factura/s a “Pago Informado”, registrar la fecha en que el cliente informa haber pagado y registrar un comentario en el historial de gestiones del cliente con lo conversado. Estas facturas se excluyen de los avisos y reclamos automáticos que se envían al cliente.

d) Cliente presenta disputa. El cliente no paga la/s factura/s porque no está de acuerdo con lo que se le está facturando y por lo tanto presenta una Disputa. Algunos ejemplos son que le están facturando una cantidad de productos que no corresponden con los que ha recibido o que se han aplicado precios distintos a los acordados. El cobrador debe cambiar el estatus de la factura a “Disputa”, indicar cuál es el área responsable de resolverla y registrar un comentario en el historial de gestiones del cliente con los detalles de la Disputa. Estas facturas se excluyen de los avisos y reclamos automáticos que se envían al cliente.

e) No se pudo contactar al cliente. En este caso el cobrador debe Enviar un email al cliente con la/s factura/s que desea reclamar, dejar registro en el historial de gestiones del cliente de que intentó comunicarse y no lo logró, y programarse una tarea para llamarlo más tarde o al día siguiente.

Proceso 3: Alarmas internas

El último sub-proceso tiene que ver con alarmas internas que deben dispararse en forma automática, sin depender de que alguien tenga que ocuparse de revisar cliente por cliente. De esta forma la información fluye dentro de la empresa para que las gestiones de seguimiento a clientes se hagan a tiempo.

Hay 4 alertas fundamentales que se deben automatizar:

a) Clientes con los que se deben tomar acciones. Diariamente enviar a la persona responsable de tomar las acciones con clientes (suspender cuenta, iniciar acciones legales, castigar la venta, etc.) la lista de clientes con los que debe tomar acciones.

b) Promesas de Pago incumplidas. Enviar un mail diario a cada cobrador con la lista de sus clientes que tienen Promesas de Pago incumplidas. Estos clientes deben ser gestionados con suma urgencia.

c) Pagos informados no acreditados. Semanalmente enviar a cada cobrador la lista de facturas que sus clientes dicen haber pagado, pero pasados más de x días aún figuran impagas en el sistema. En estos casos pareciera que algo raro está pasando. Puede ser que el cliente esté equivocado y ese pago estaba afectado a otra factura, que la transferencia no se pudo procesar, que el sector administrativo asoció el pago a otro cliente por error, etc. Cualquiera sea el caso requiere que los cobradores analicen y resuelvan la situación a la brevedad.

d) Facturas en disputa. Semanalmente se envía al responsable de cada área la lista de facturas que tienen una disputa a resolver por ellos. Además, se envía otro mail semanal a cada cobrador con la lista de facturas que sus clientes que están con una disputa pendiente de resolver, indicando el área responsable de resolverla.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1 Tipo y diseño de la investigación

Tipo de Investigación

La investigación es de tipo descriptiva, que utilizó el método de análisis, a través del cual se logra caracterizar a una situación concreta y señalar sus características y

propiedades, en la cual voy a observar y mencionar la conducta mas no influir de ningún modo en el comportamiento.

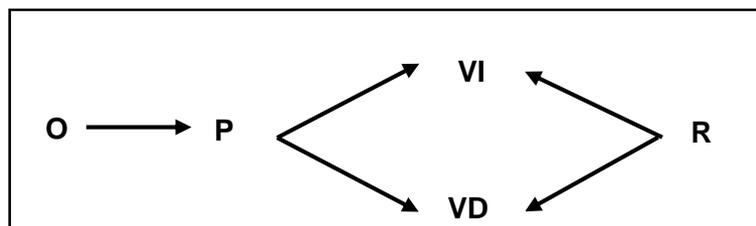
Descriptiva

Según Sanchez, C. & Reyes, M. (1992), No dice que: “La investigación descriptiva está orientada al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal dada”. (p. 13).

Diseño de Investigación

La existente investigación presentó un diseño No Experimental, con un enfoque cuantitativo debido a que mi investigación no manipula deliberadamente variables, sino consiste en estudios los cuales buscan no hacer modificar de manera premeditada las variables independientes para ver su consecuencia ante otras variables. “Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”. (Hernandez, R.; Fernandez, C. & Baotista, P. 2006 p. 205).

El diseño será representado en este gráfico.



LEYENDA:

O = Observación
P = Problema
VD = Variable dependiente
V = Variable independiente
R = Resultado

2.2 Métodos de investigación

Para el presente proyecto se empleará la técnica encuesta, basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta, la

cual me permitirá recolectar la información y registrar sus opiniones, actitudes, creencias, etc., así mismo se utilizará la entrevista que consiste en un dialogo con dos o más personas y también se empleará la observación en la cual analizare los documentos necesarios para ver el índice de morosidad.

2.3 Población y muestra

Población

La población será conformada por 1,145 alumnos entre inicial, primaria y secundaria, además de dos colaboradores que trabajan en el área administrativa contable del colegio particular Peruano Canadiense.

Conformación de la población:

CARGO	N°
Área de Administración	2
Alumnos	1,145
TOTAL	1,147

Fuente: Elaboración propia.

Muestra

La muestra está conformada por una parte de la población, la misma que después de haber aplicado la fórmula estadística para tal fin, se ha determinado que son 69 los elementos que serán estudiados.

Para la selección de la muestra se consideró un 95% de confiabilidad y un error de muestreo de 5%, para una población de 1,147 sujetos.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * n}{(n-1)e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2(0.95)(0.05) (1,147)}{(1,147-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.95) (0.05)}$$

$$n = \frac{209.29}{3.047}$$

Z^2	= Nivel de confianza del 95%
p	= Variabilidad Positiva
q	= Variabilidad Negativa
n	= Tamaño de Muestra
e	= Presión u error Muestra
N	= Tamaño de la población

n = 69 personas

2.4 Variables y operacionalización

Gestión de cobranza

Es una labor cuyo objetivo principal es la reintegración de la relación comercial con el cliente, conservando al día en sus pagos.

Según Morales, J. y Morales, A. (2014) nos menciona que “una venta no está completa sino hasta realizarse el cobro: sentencia tan conocida como cierta. El cobro y la correcta gestión de una cuenta pendiente llevan la transacción a una conclusión adecuada”.

Índice de morosidad

Es el porcentaje de créditos otorgados por las empresas cuyo pago sufre un retraso.

Según Candelario, L (2013) nos dice que “la morosidad implica un incumplimiento contractual en virtud del deudor para obtener una ventaja frente al acreedor ocasionando un injusto desequilibrio”.

Operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
INDEPENDIENTE Plan de Gestión de Cobranza	Gestión de Cobranza Cuentas por cobrar	<ul style="list-style-type: none">- Crédito- Morosidad- Diagnóstico de cuentas por cobrar- Gestión de cobranza- Alternativas de pago- Perdidas- Intereses generados	Encuesta Cuestionario de encuesta Entrevista Guía de entrevista

<p>DEPENDIENTE</p> <p>Índice de Morosidad</p>	<p>Morosidad</p> <p>Plazo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de Pago - Pagos con retraso - Calidad del servicio - Falta de capacidad comunicativa - Cultura - Compromiso de pago - Pensiones elevadas 	<p>Observación</p> <p>Guía de observación</p>
------------------------------------------------------	-------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el presente proyecto se aplicó se aplicó la encuesta como técnica de recolección de datos y un Cuestionario de encuesta como instrumento que facilito la recolección de información en la cual constaba de quince (15) preguntas.

Técnica

Encuesta.

Esta encuesta se realizó en el colegio particular Peruano Canadiense a los padres de familia para identificar el problema principal retraso de pago de pensiones.

Instrumentos

Cuestionario de encuesta

Este instrumento se estructuró en preguntas relevantes en donde se logró recopilar información basada en las declaraciones emitidas dirigida a los padres de familia de la institución para identificar el índice de morosidad actual en el colegio.

Procedimiento para la recolección de datos

Trabajo de campo

Para poder llegar a conocer de fondo la problemática del colegio Peruano Canadiense. Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA-2017, se realizó salidas de campo entrando en contacto directo con la realidad de los hechos las cuales fue descrito en los instrumentos utilizados, cuestionario de encuesta en visitas a la institución educativa donde está enfocado el problema de investigación.

2.6 Validación y confiabilidad de instrumentos

Este proceso comenzó con la revisión de todo lo programado en cada ítems planteado en la encuesta a los padres de familia del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R. LTDA, en todo el procedimiento se basó en el método de investigación científica y en todo el estudio el criterio y juicio de los tres especialistas en la rama de investigación C.P.C. Dagmar Giles Saavedra, C.P.C Martin Alexander Ríos Cubas, C.P.C Luis Alberto Cruz Mendoza

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

El presente capítulo tiene como objetivo presentar los resultados obtenidos mediante la aplicación de cuestionario de encuesta a los padres de familia que tiene hijos en la instrucción educativa colegio Particular Peruano Canadiense. E.I.R.L.TDA.

Resultado del cuestionario de encuesta de acuerdo con las preguntas.

Después de la aplicación del instrumento se han encontrado resultados, los mismos que se presentan de acuerdo con el logro de cada objetivo. El objetivo 1: Establecer la situación actual de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense. Los resultados se presentan en tablas y figuras.

Pregunta 1

Tabla 1

1.- ¿Los ingresos cada qué periodo son percibidos?

	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	15	21.7
Quincenal	25	36.2
Mensual	29	42.0
Total	69	100.0

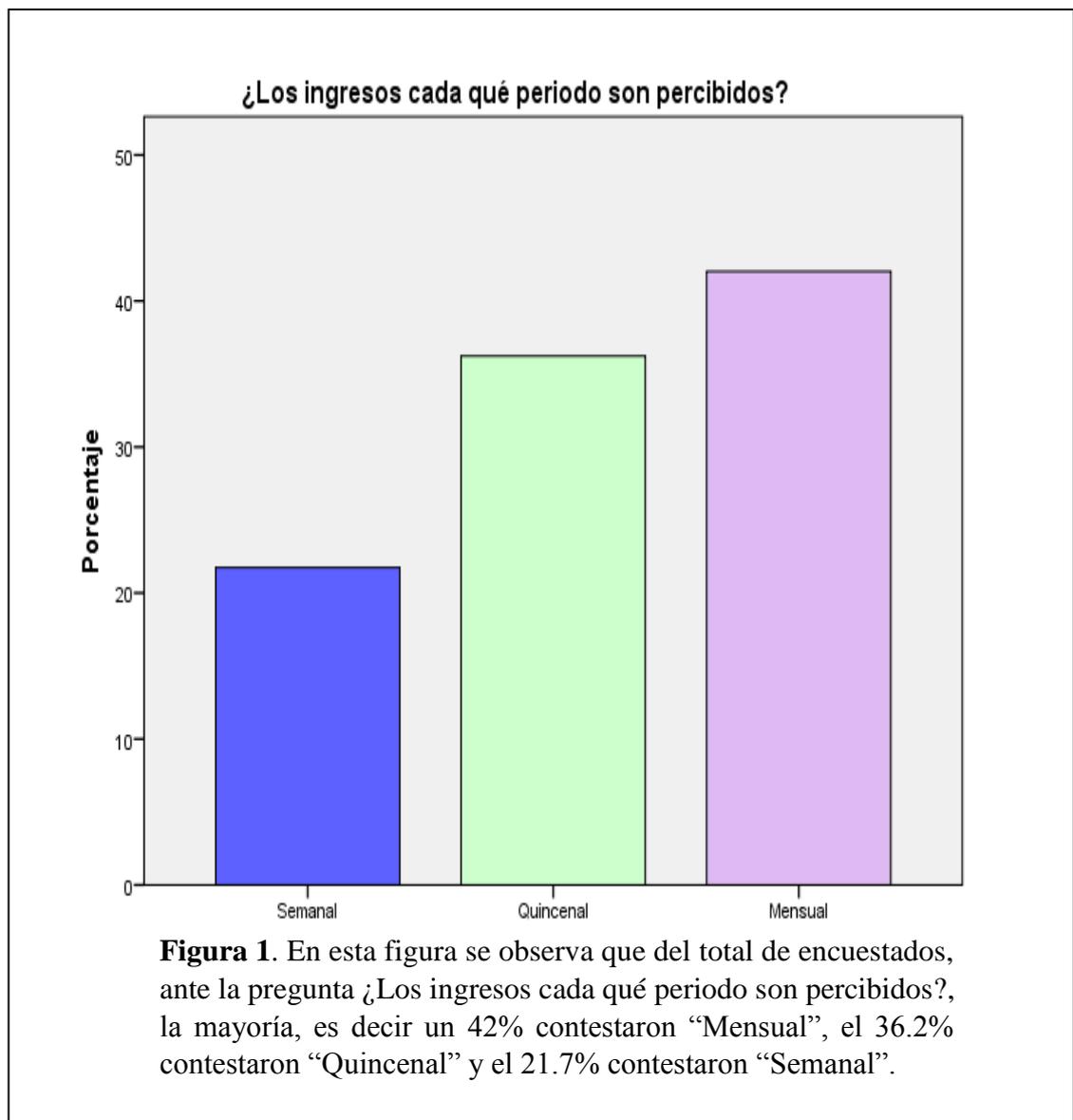


Tabla 2

2.- ¿Cuál es su ingreso promedio mensual para poder cubrir los gastos del hogar?

	Frecuencia	Porcentaje
850-1000	13	18.8
1001-1500	34	49.3
1501-2000	12	17.4
2001 a más	10	14.5
Total	69	100.0

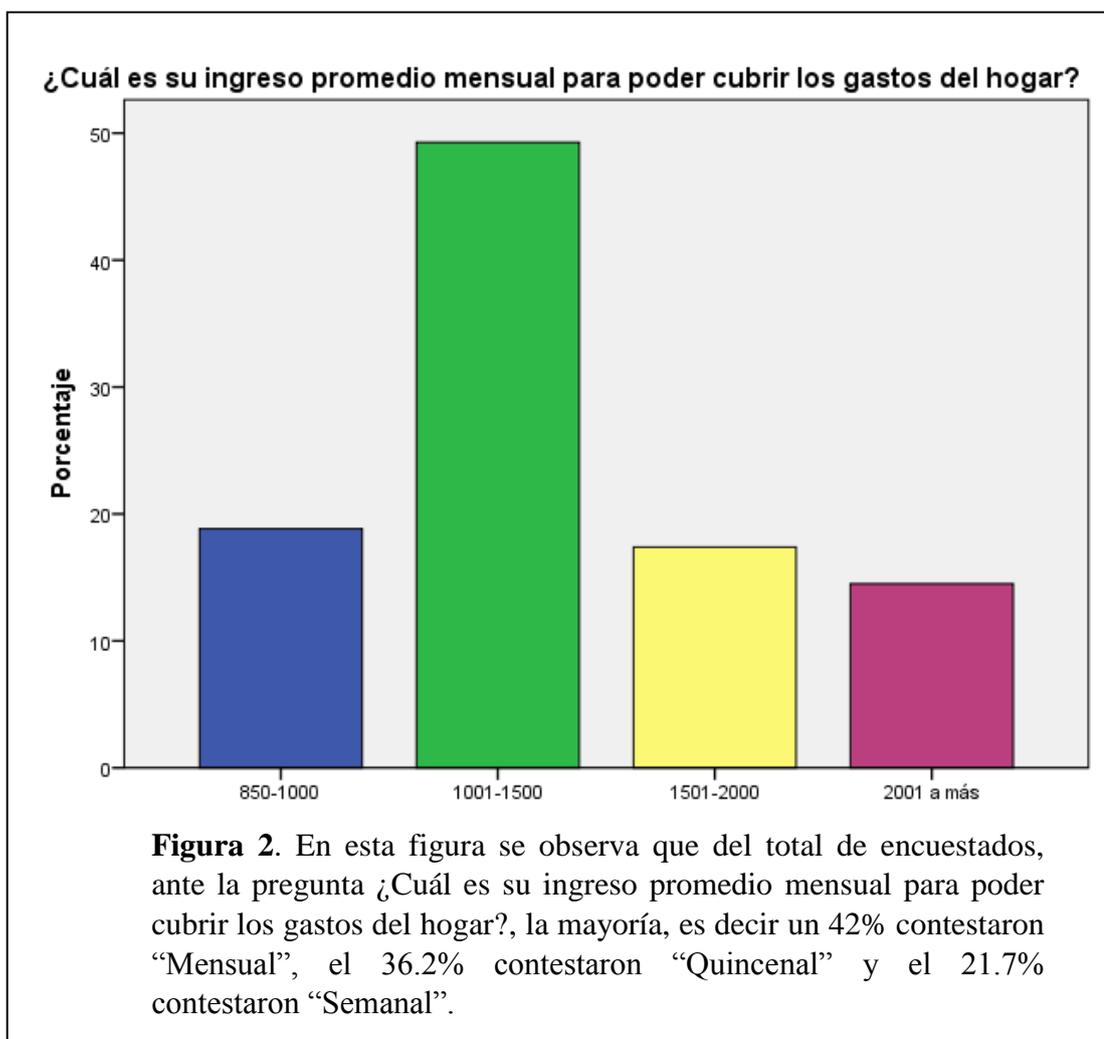


Tabla 3

3.- ¿Está de acuerdo con el monto que cobra su institución educativa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	71.0
No	20	29.0
Total	69	100.0

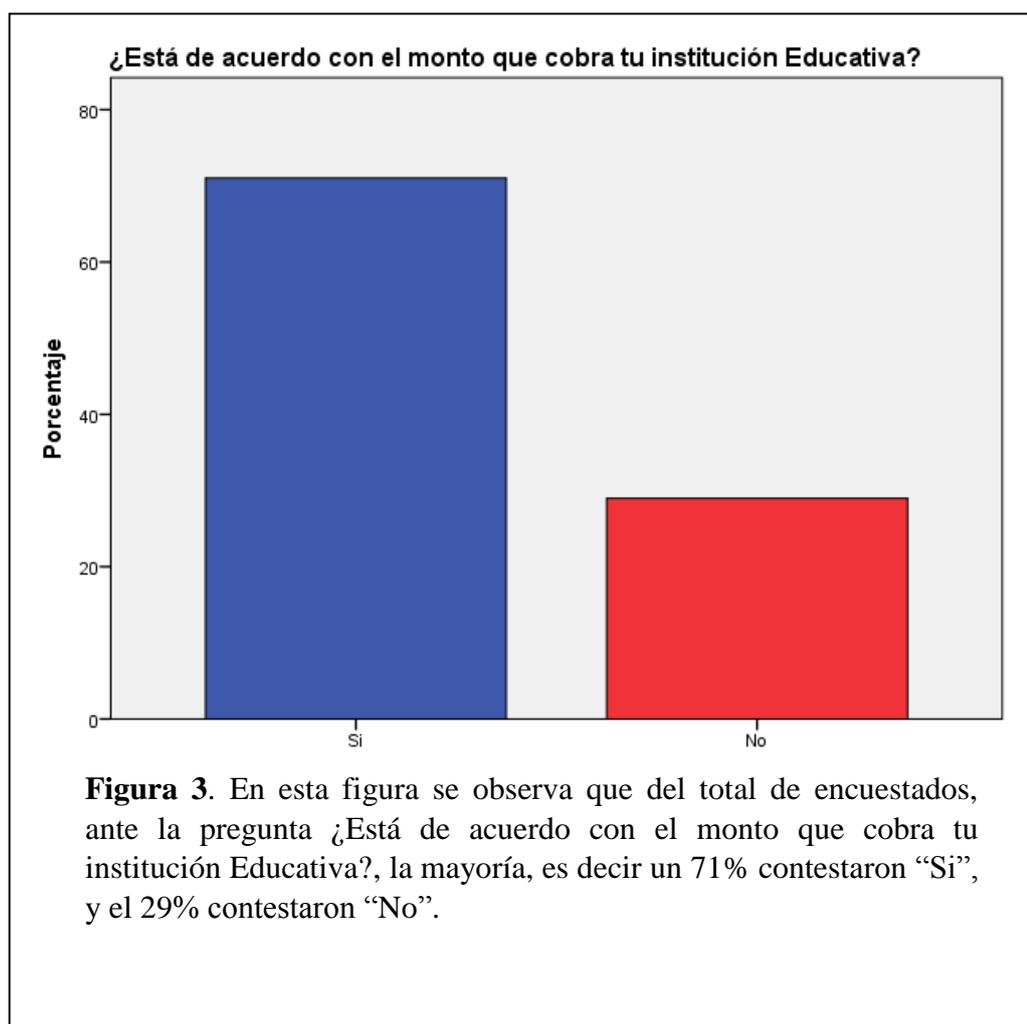


Tabla 4

4.- ¿Cree usted que el pago de pensión es acorde con el servicio prestado?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	71.0
No	20	29.0
Total	69	100.0

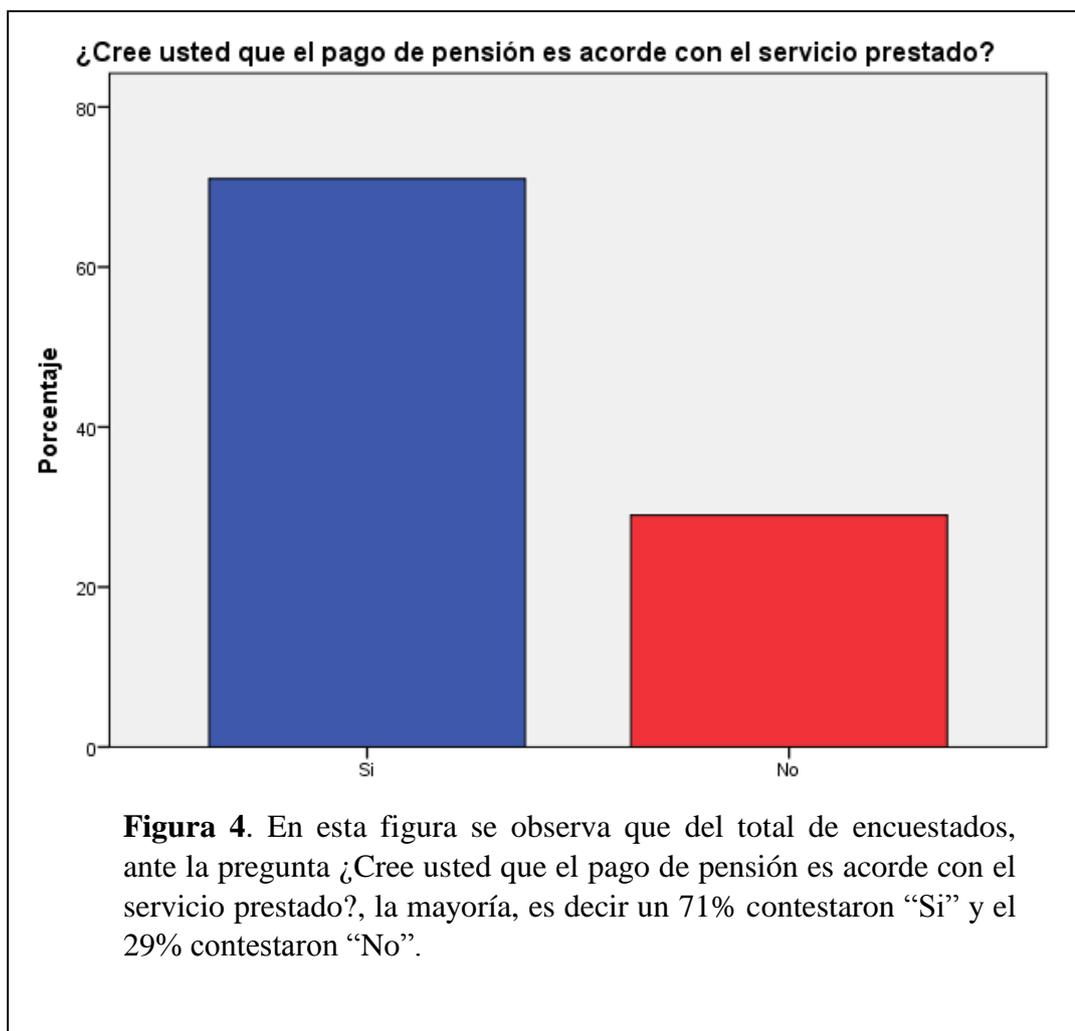


Tabla 5

5.- ¿Cuál es la modalidad de pago que prefiere al momento de cancelar sus pensiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Efectivo	31	44.9
Deposito en Cta. Cte.	38	55.1
Total	69	100.0

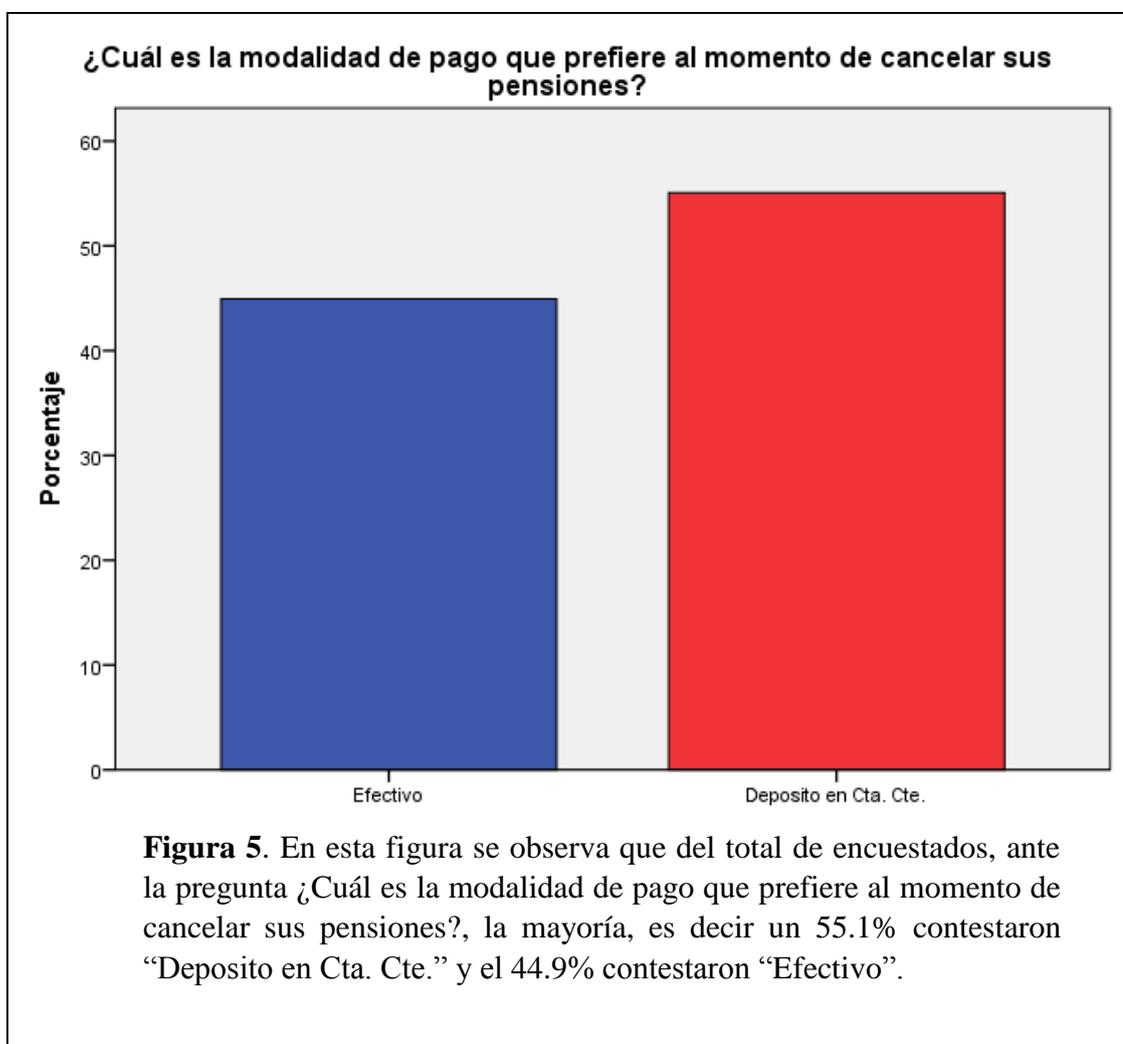


Tabla 6

6.- ¿Paga usted a tiempo su pensión?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	14.5
No	27	39.1
A veces	32	46.4
Total	69	100.0

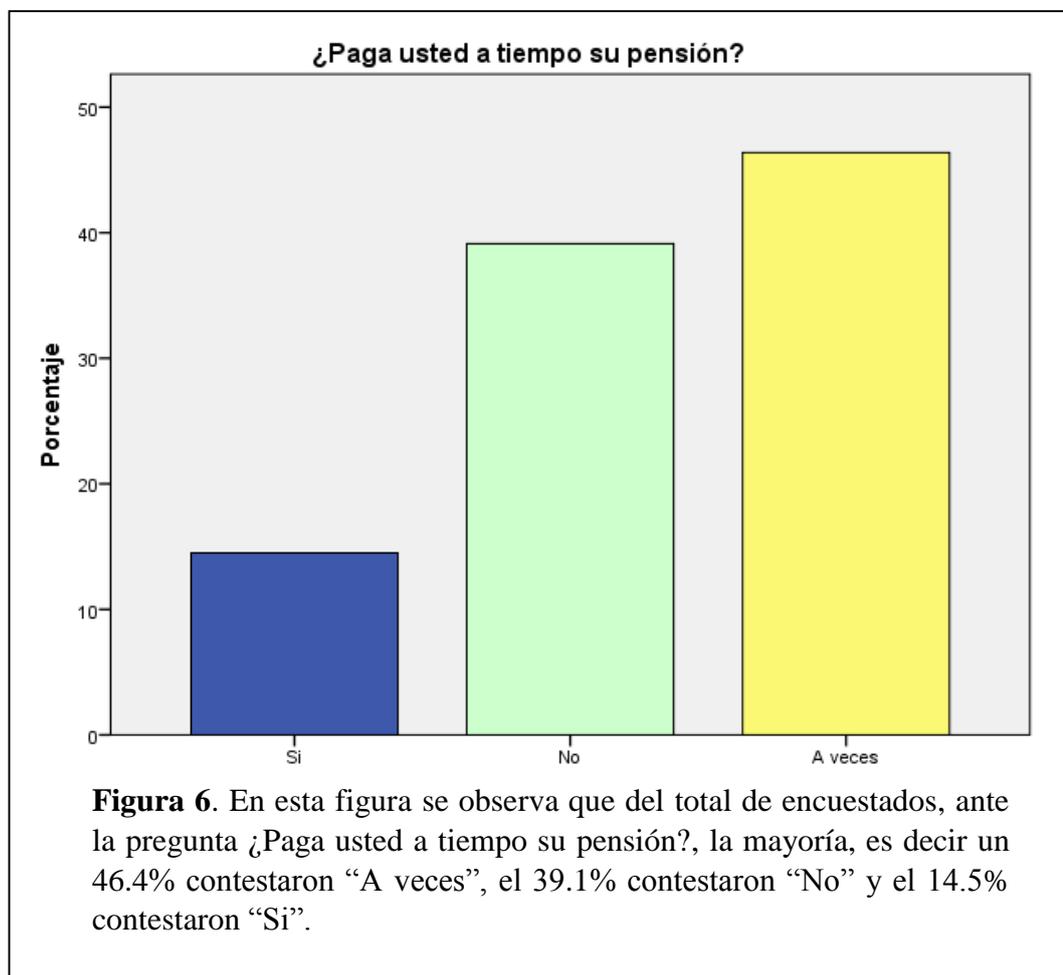


Tabla 7

7.- ¿Cuáles son los factores que restringen el pago a tiempo de sus pensiones?

	Frecuencia	Porcentaje
0	1	1.4
Por deudas acumuladas	11	15.9
Por olvido de fecha	16	23.2
Ingresos no fijos	29	42.0
Por enfermedad	3	4.3
Total	60	87.0
Sistema	9	13.0
Total	69	100.0

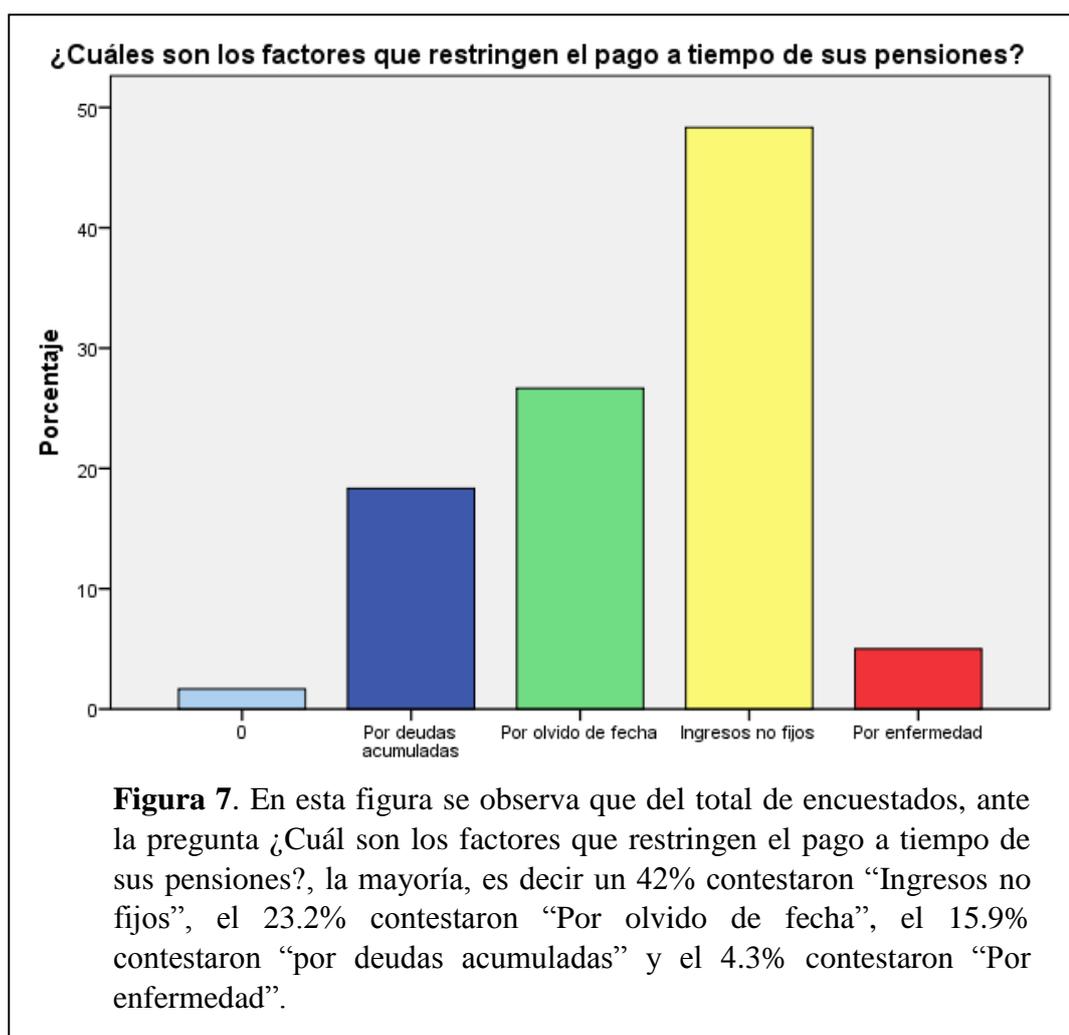


Tabla 8

8.- ¿Cómo califica el servicio que le brinda la Institución Educativa?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	21	30.4
Regular	48	69.6
Total	69	100.0

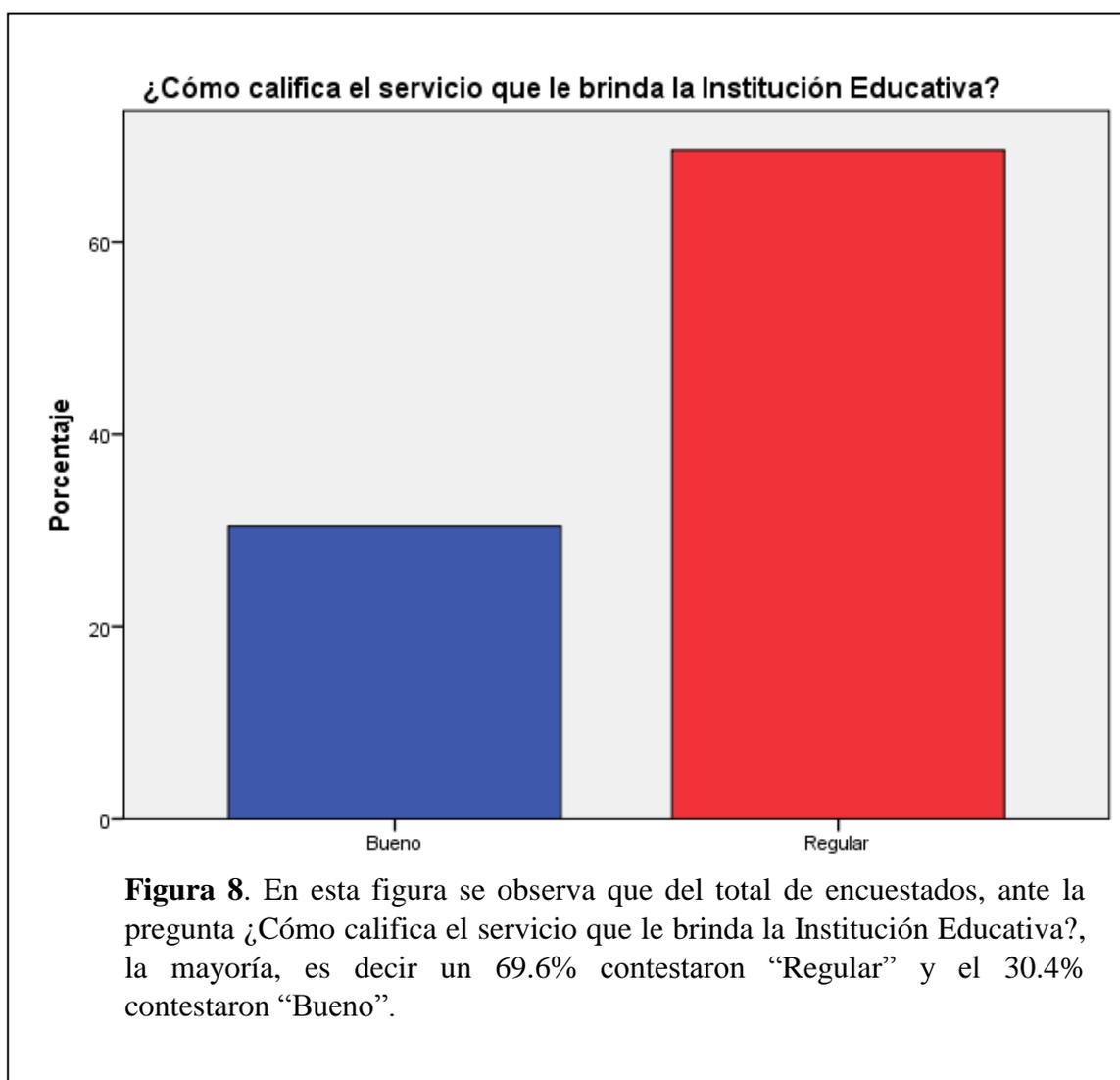


Tabla 9

9.- ¿Cree usted que la infraestructura del colegio, es la adecuada para brindar un servicio de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	60.9
No	27	39.1
Total	69	100.0

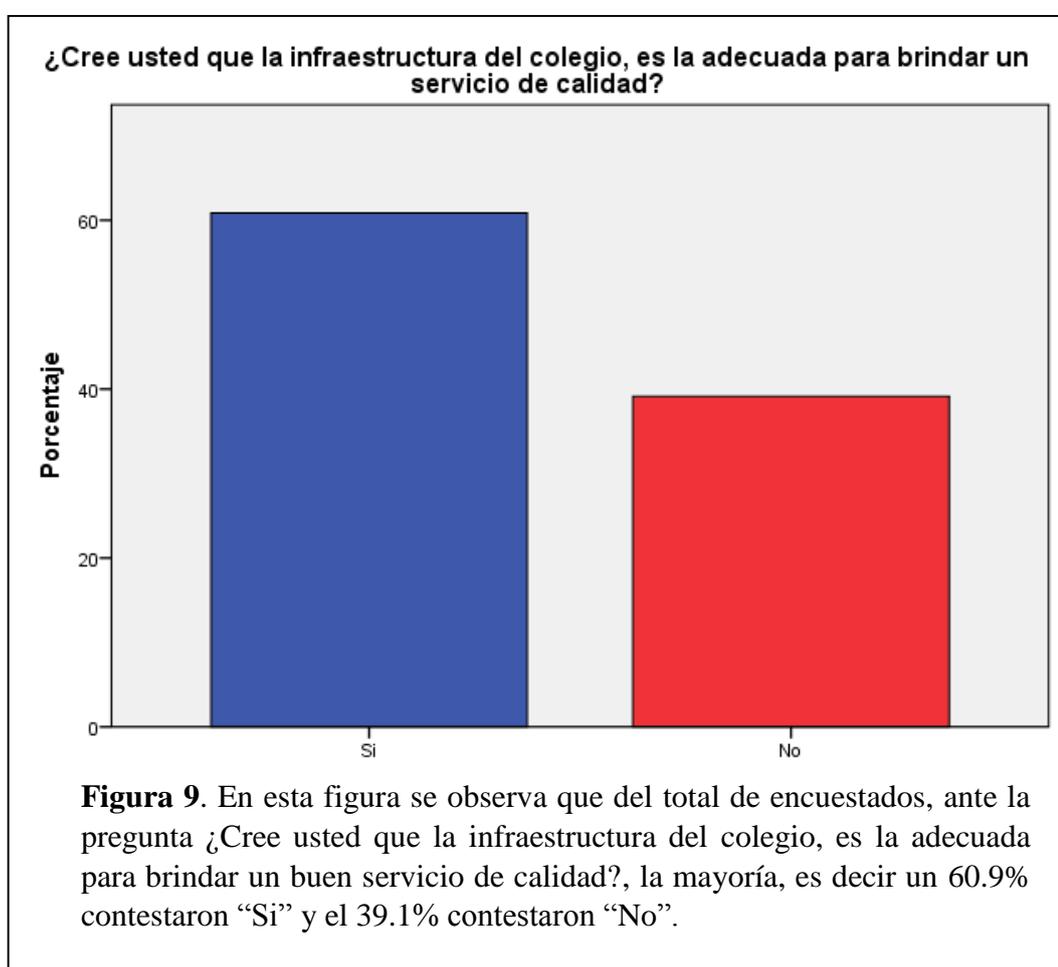


Tabla 10

10.- Se siente satisfecho con la atención que le brindan en el área de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	18.8
No	56	81.2
Total	69	100.0

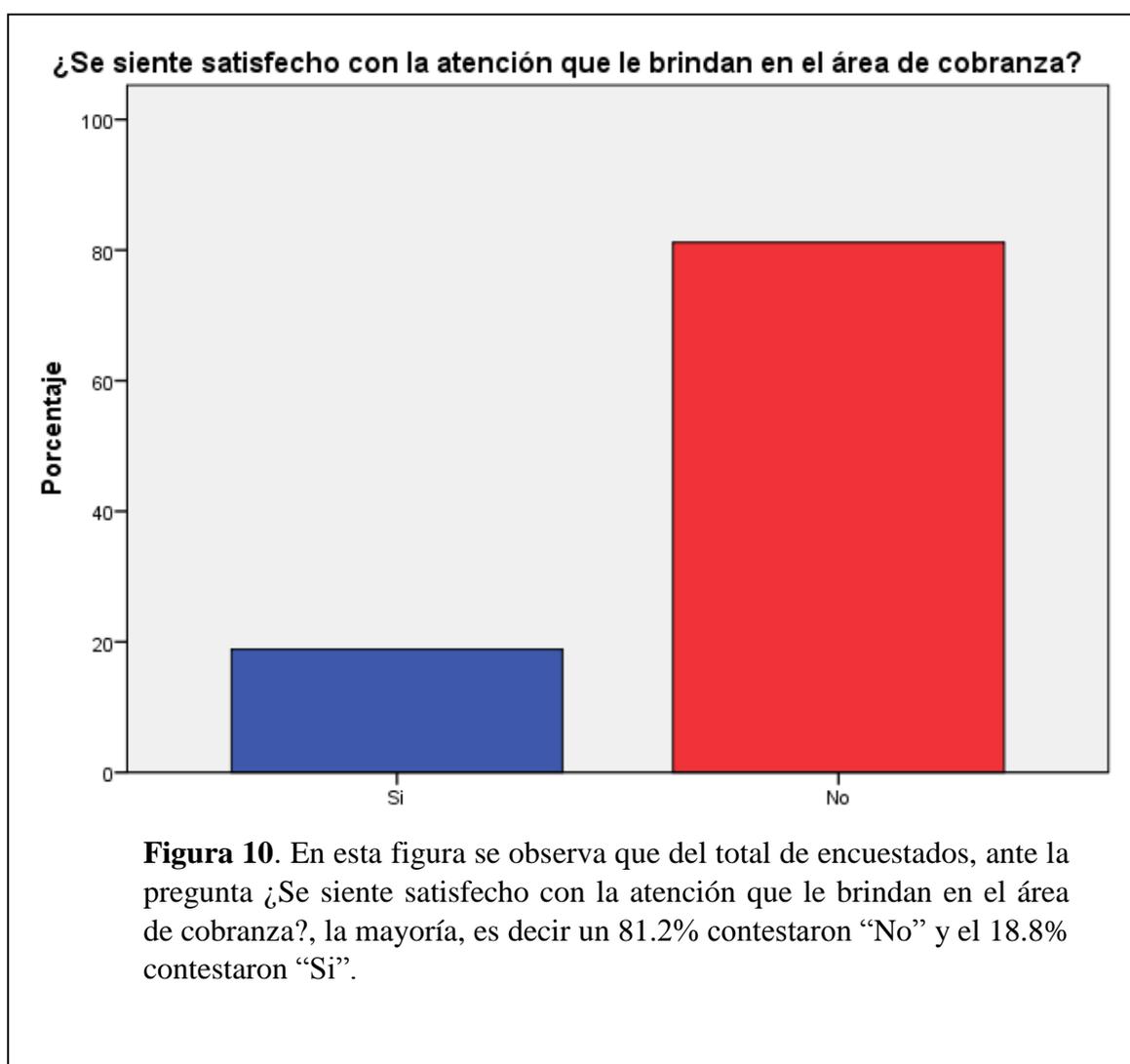


Tabla 11

11.- ¿Cómo mides la atención que le brinda el personal del área de cobranza?

	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	18.8
Regular	37	53.6
Deficiente	19	27.5
Total	69	100.0

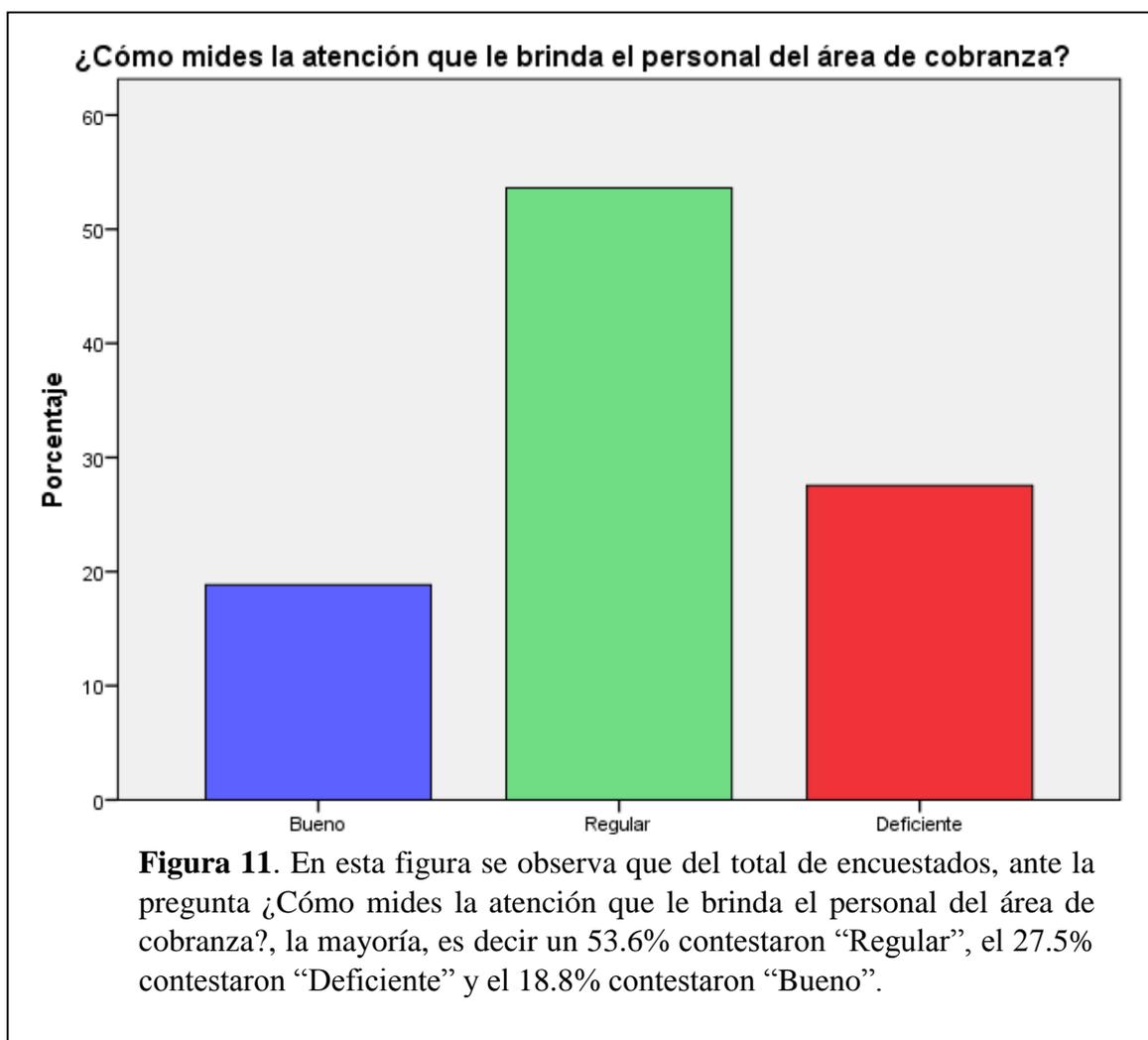


Tabla 12

12.- ¿Está de acuerdo en cómo se le brinda la información de sus deudas?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	18.8
No	56	81.2
Total	69	100.0

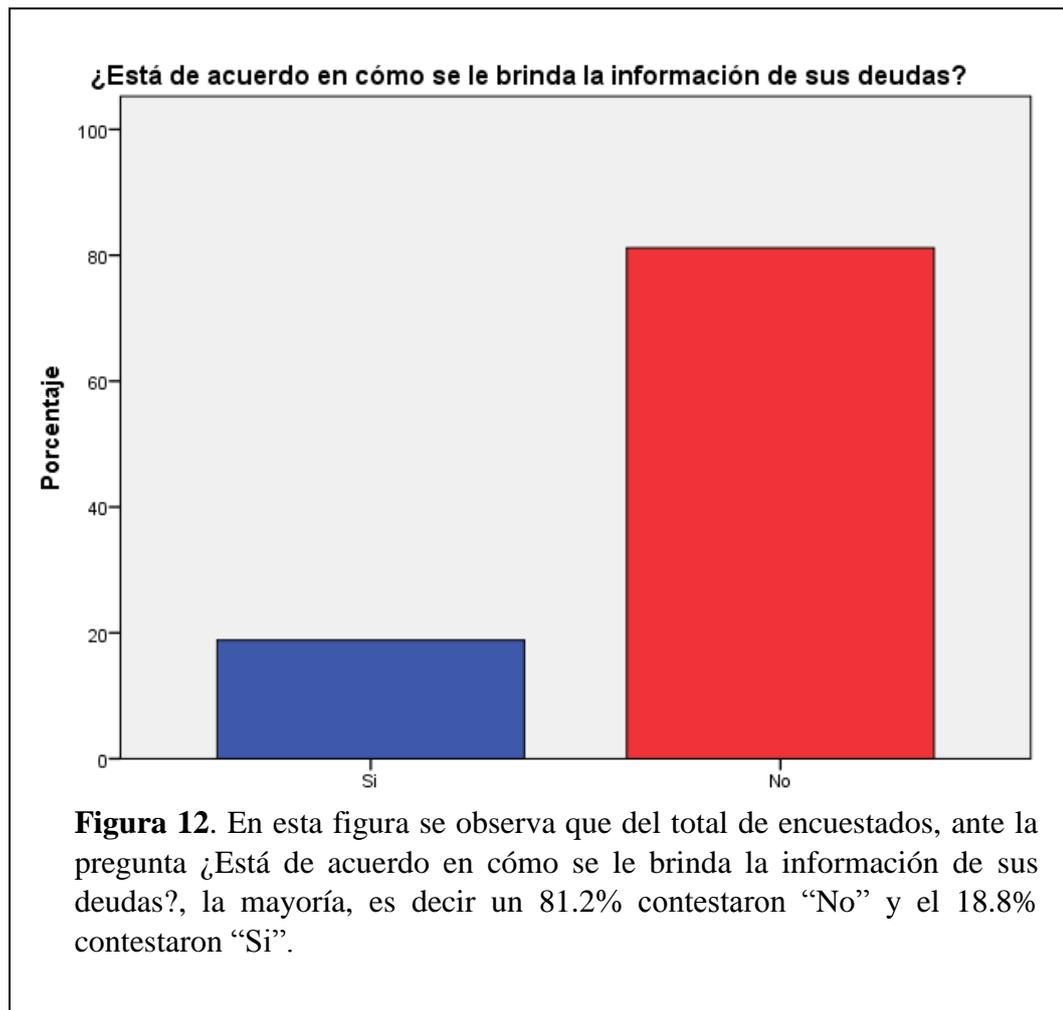


Tabla 13

13.- ¿La Institución Educativa le brinda algunas facilidades de pago por retraso?

	Frecuencia	Porcentaje
No	69	100.0

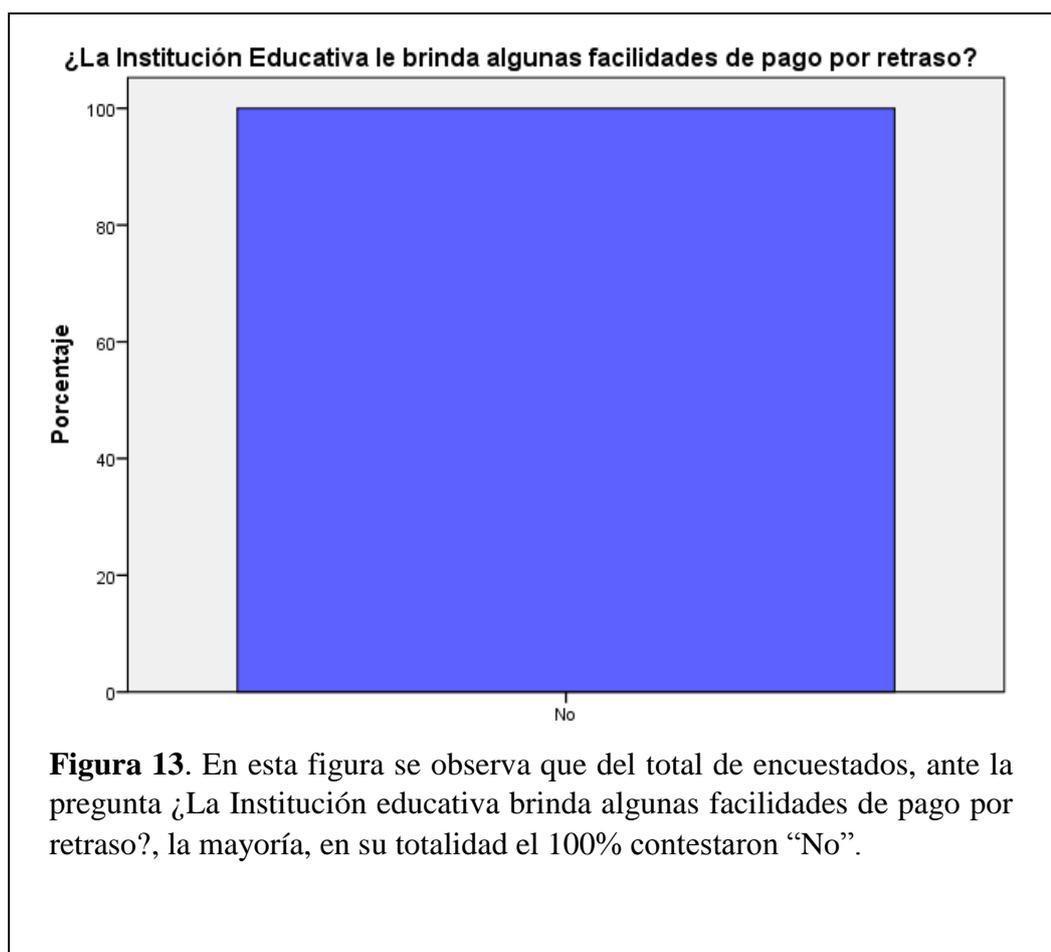


Tabla 14

14.- ¿Está de acuerdo con las políticas de cobranza utilizadas por la Institución Educativa?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	17.4
No	57	82.6
Total	69	100.0

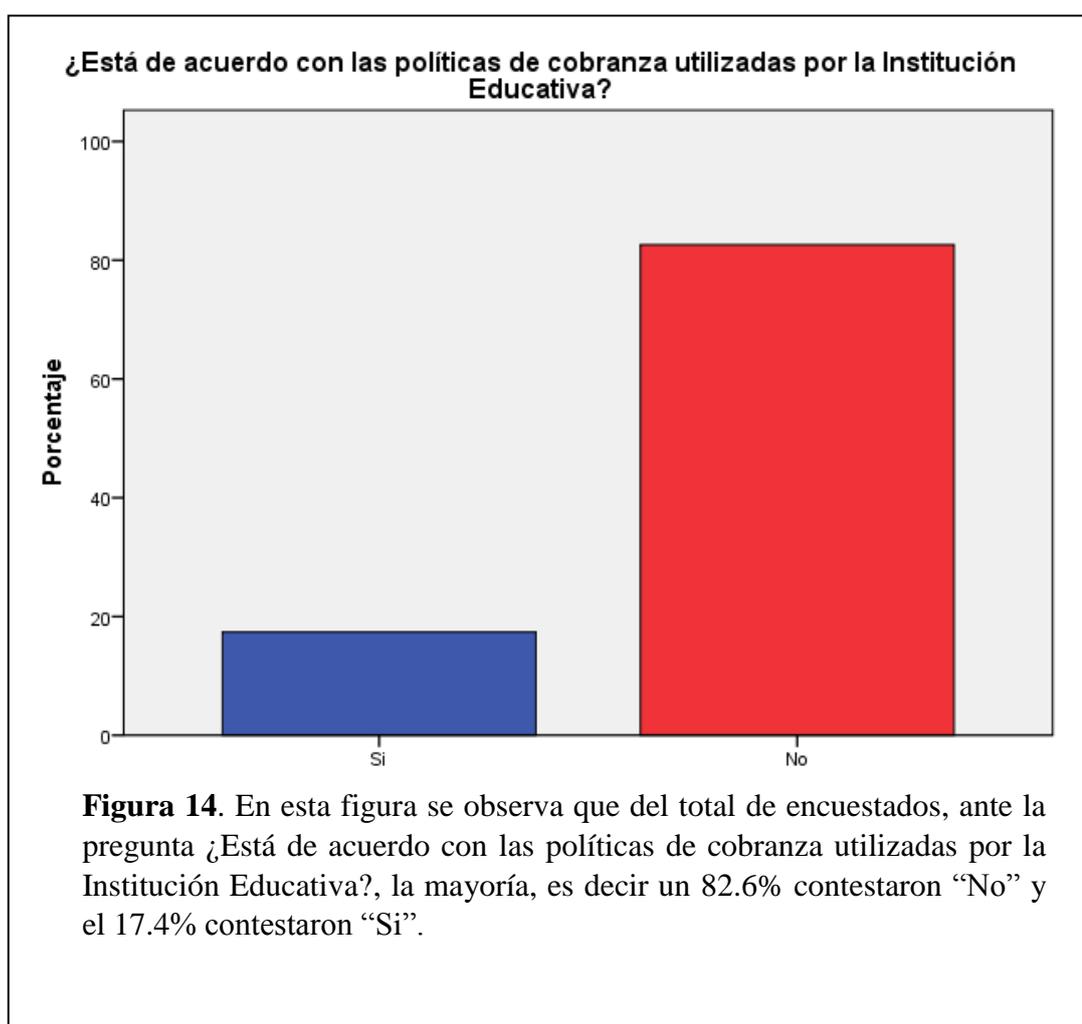
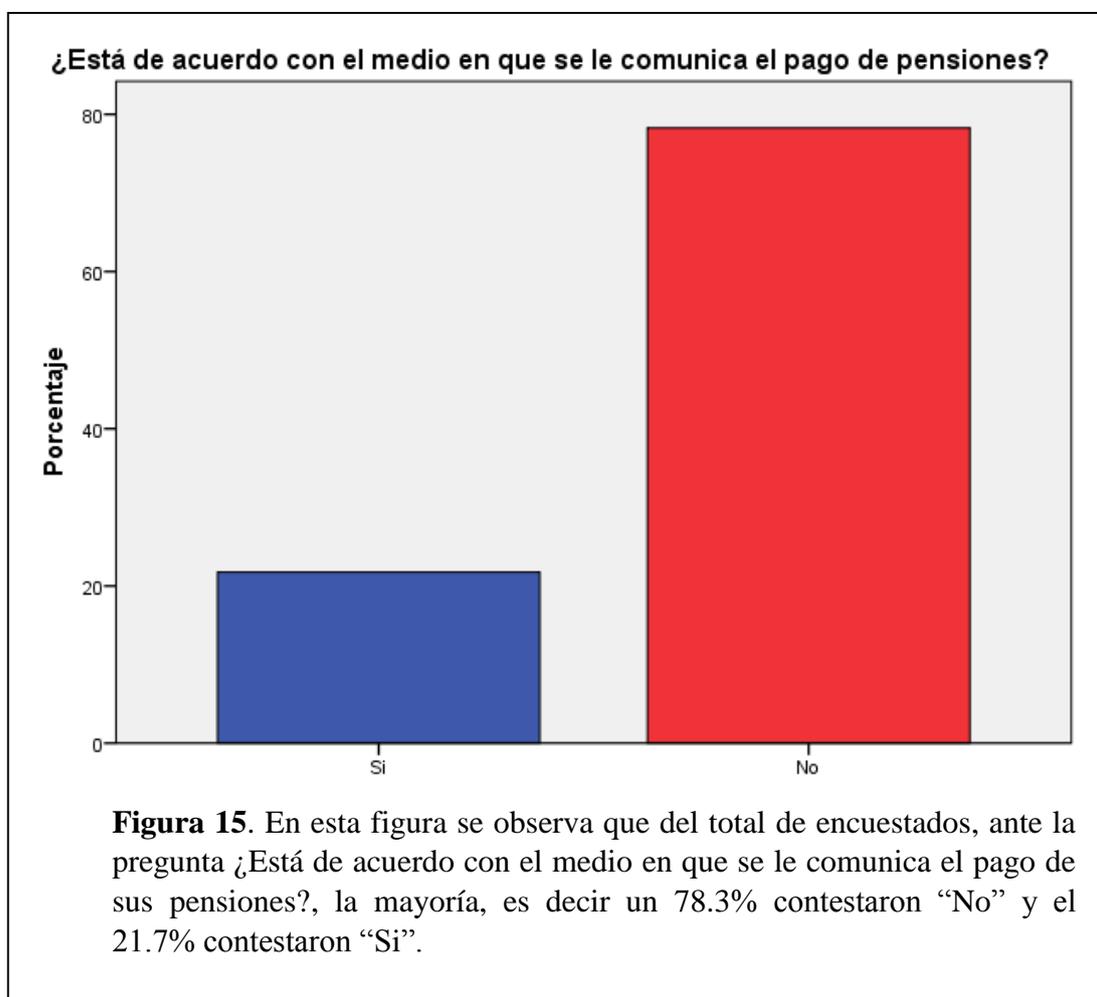


Tabla 15

15.- ¿Está de acuerdo con el medio en que se le comunica el pago de pensiones?

	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	21.7
No	54	78.3
Total	69	100.0



PROPUESTA DE INVESTIGACION

IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE GESTIÓN DE COBRANZA PARA DISMINUIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LOS ESTUDIANTES DEL COLEGIO PERUANO CANADIENSE E.I.R.L.TDA. - 2017

Este trabajo de investigación busca disminuir el índice de morosidad en el colegio para poder mejorar la rentabilidad y ofrecer un mejor servicio a los alumnos del colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA. - 2017 del distrito de Chiclayo.

Después de haber aplicado el cuestionario de encuesta a los padres de familia nos sirvió para conocer cuál era la actitud de ellos referente a si sentían cómodos con la atención que recibían por parte de los trabajadores del colegio en lo referente a al proceso de cobranza que se había establecido, estableciéndose dos grupos la mayoría que no se sienten contentos con la forma como han implementado el proceso de cobranza de las pensiones de sus hijos y otro grupo que si se siente bien con la manera como se cobra las pensiones en la institución educativa, buscando que la dirección tome en cuenta las observaciones hechos por ellos en el trabajo de investigación y que para solucionar este problema se debe crear el área de recursos humanos, con la finalidad de reducir la ineficacia del proceso de cobranza de las pensiones.

El cuestionario de encuestas aplicadas a los padres de familia de la institución educativa valida la problemática detectada sobre la ineficacia de la manera como se hace la cobranza de pensiones, ocasionando que se encuentren padres de familia insatisfechos y desatendidos, por lo que se ha propuesto la implementación de un plan de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el pago de pensiones escolares, para impactar positivamente en los indicadores de morosidad.

Esto nos conlleva a destacar que el colegio “Peruano Canadiense”. Tiene como actividad principal el servicio de enseñanza a nivel educativo de inicial, primario y secundario, y que por ser una institución privada y que tiene que cobrar pensiones a sus alumnos necesita contar con un plan de cobranza bien establecido para disminuir la morosidad y tener una mejor rentabilidad que le proporcione los recursos necesarios para mejorar la atención de sus alumnos en todos los aspectos.

.Misión

Somos una institución educativa privada dedicada a brindar una formación integral a sus estudiantes de los niveles inicial, primaria y secundaria; a través de un modelo de aprendizaje innovador e integral y con personal comprometido y calificado.

Visión

Ser reconocidos como una institución educativa que brinda una alternativa de aprendizaje diferente e integral, teniendo como principal activo a sus colaboradores, su metodología y como principal motor el desarrollo y crecimiento institucional y nacional.

Justificación

Esta investigación es importante porque nace a través de un diagnóstico realizado en la institución, el cual nos dio como debilidad el aumento de morosidad que tiene el colegio “Peruano Canadiense” E.I.R.L.TDA.- 2017, siendo de necesidad crear un plan de gestión que permita disminuir el índice de morosidad y a su vez el incremento de rentabilidad, además de fortalecer el nivel de excelencia de los estudiantes con una mejor infraestructura y una mejor enseñanza.

Objetivo

Implementar un plan de gestión de cobranza para ponerlo en práctica en el colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA.- 2017

Objetivos específicos

Desarrollar un procedimiento para implementar el plan de gestión de cobranza del colegio peruano canadiense E.I.R.L.TDA.

Realizar un diagnóstico de las necesidades que tiene el colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA.- 2017 Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA)

Elaborar un cronograma de pagos de los padres de familia que garantice el incremento de ingresos en el colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA.- 2017

Estos objetivos planteados tienen como fin minimizar el índice de morosidad buscando mecanismos mutuos entre padres e institución de cómo pagar sus pensiones y mejorar de esta manera el rendimiento de la inversión que tiene que realizar la institución en mejora de sus alumnos

Descripción de la propuesta

Plan 1. Buscar mejores mecanismos de cómo Desarrollar un procedimiento para implementar el plan de gestión de cobranza del colegio peruano canadiense E.I.R.L.TDA.

Mi plan tiene como finalidad de capacitar para mejorar las personas que atienden el proceso de cobranza y de esta manera los padres de familia se sientan contentos y cómodos cuando vayan a pagar las pensiones de sus hijos, de igual manera motivar al promotor a mejorar la plana docente de la institución para brindar un buen servicio de educación presentando en primera instancia el flujograma de cobranzas actual del plantel educativo seguidamente el flujograma de cobranzas propuesto. (Anexos flujograma)

Plan 2. Realizar un diagnóstico de las necesidades que tiene el colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA.- 2017 Fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas (FODA)

Análisis FODA del Colegio Peruano Canadiense

Fortalezas (F)	Debilidades (D)
Ubicación geográficamente estratégica	Morosidad de los padres de familia
Cómodas instalaciones	Falta de capacitación al personal
Infraestructura propia	Parte de la infraestructura antigua
Oportunidades (O)	Amenazas (A)
Aprovechar el crecimiento económico de la región	La inseguridad ciudadana
Mayor énfasis en la supervisión por parte del estado	Cambios en la legislación educativa

Fomento de las actividades culturales, artísticas, deportivas, intelectuales, etc. Por parte del estado y las empresas privadas	Informalidad de muchos colegios del sector
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------

Fuente: Elaboración propia.

Cronograma de actividades

Plan 3. Elaborar un cronograma de pagos de los padres de familia que garantice el incremento de ingresos en el colegio Peruano Canadiense E.I.R.L.TDA – 2017.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

En la investigación para poder llegar a la discusión de resultados aplicando el instrumento a los 69 padres de familia, nos facilitó llegar a las siguientes afirmaciones.

Este resultado permite visualizar el logro del objetivo N° 1 a través de los resultados obtenidos en la encuesta en la que se establece la situación actual de la morosidad que presenta en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense, esto se puede observar en los resultados del cuadro N° 6 en donde se determinó que los padres de familia no pagan a tiempo sus pensiones representando esto un 46.4% que paga a veces y un 39.1% no paga a tiempo sus pensiones, ocasionando problemas en la rentabilidad de la institución este resultado, esto coincide con los estudios encontrados por Silva, A y Sevilla, G (2003) en Venezuela al mencionar que no pagan a tiempo sus cuentas por cobrar, lo que ha repercutido negativamente al momento de cancelar la nómina del personal, ya que en ocasiones no se ha podido contar con la liquidez necesaria y por consiguiente poder cubrir sus obligaciones.

En este resultado me permite visualizar el logro del objetivo N°2, el cual es analizar el índice de morosidad de la empresa, esto se puede demostrar con el cuadro N° 5 en la cual los padres de familia indicaron que prefieren una modalidad de pago de pensiones en el siguiente orden, el 55.1% de los padres de familia prefieren el pago en Cta. Cte. ya que esto les permite evitar gasto de tiempo en ir a pagar a la institución que muchas veces no encuentran al personal o los hacen esperar demasiado tiempo y el 44.9% prefieren pagar en efectivo a través de diferentes formas como ir a la institución

o mandar a sus familiares a que realicen dichos pagos, estos resultados coincide con los hallazgos de Bermúdez y Velásquez (2013) en su investigación titulada: La morosidad y su incidencia en la rentabilidad de la asociación de apoyo a pequeños negocios “perpetuo socorro” Chimbote en el que nos menciona que no cuenta con un programa de cuentas corrientes, el cual permitiría una obtención más rápida y eficaz de la información, así como de los reportes para los análisis financieros y una mejor obtención del dinero recaudado.

Otro de los resultados encontrados es que la empresa no aplica optimas políticas de cobranza, según los resultados del Cuadro N° 14 se puede apreciar a través de los resultados, que el 82.6% de los encuestados afirman que no está de acuerdo con las políticas de cobranza utilizadas por la institución educativa empresa, ya que no se les presta las facilidades necesarias para pagar sus cuotas cuando ellos se atrasan en los pagos, mientras el 17.4% está de acuerdo con las políticas de cobranza establecidas por la institución educativa, en tal sentido los resultados encontrados coincide con los hallazgos de estudio de Ávila y Marín (2010) en Ecuador al mencionar que el Área de cartera no dispone de una política ni un procedimiento establecido para realizar la correcta gestión de cobro incluso no cuenta con una correcta distribución de funciones.

Este resultado permite visualizar el logro del objetivo N° 3 de Mejorar la Gestión de cobranza con el propósito de disminuir la morosidad, se puede apreciar en el cuadro N° 13 en donde el 100% de los encuestados manifiestan que la institución educativa no brinda las facilidades de pago por retraso, en la cual coincide con lo encontrado por Reina (2012) en su investigación en Pimentel en la que nos menciona que el principal origen de la morosidad en el semestre académico es que el alumno espera efectuar los pagos al finalizar el ciclo de estudios, pidiendo las exoneraciones de los intereses generados.

V. CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones.

Según el estudio realizado se concluyó que la empresa no cuenta con procedimientos de cobro, sino que lo realiza de una forma empírica, y que la implementación de una propuesta de un plan de gestión de cobranza será muy beneficioso para el colegio ya que nos permitirá mejorar diferentes aspectos de las políticas de cobranza con un mejor trato al cliente, cronograma de actividades de pago y además de las facilidades de la información de deudas, evitando la duplicidad de funciones, optimizando el tiempo en las tareas que realiza el personal de cobranza .

Además se concluyó que si existe morosidad en el pago de las pensiones en el colegio, ya que la mayoría de encuestados respondió que no paga a tiempo sus pensiones por olvido el cual nos indica que la empresa no cuenta con políticas de cobranza.

Posteriormente se concluyó que la institución educativa no brinda un buen servicio en el área de cobranza ya que aún no se ha elaborado un plan de cobranza además no se ha capacitado al personal de dicha área.

Así mismo se encontró que el índice de morosidad ha ido aumentando en un 8%, ya que el año pasado fue de 21% y este año está en 29%, los cuales nos incitan a proponer nuevos mecanismos y a buscar nuevas políticas de cobranza.

A través del análisis de las encuestas se ha podido observar que con la evaluación del área de cobranza y los indicadores utilizados en el proyecto se puede mejorar los mecanismos de la gestión de cobranza y detectar los problemas cualitativos y cuantitativos que se presentan en el cobro de pensiones, buscando aplicar políticas de mejora que beneficien tanto a los padres de familia como a los promotores de la institución y así evitar el crecimiento de la morosidad en el pago de las pensiones.

REFERENCIAS

- Ávila, R., & Marín, P. (2010). *Evaluación de crédito y cobranza de la empresa colineal cuenca – 2009* (tesis de grado). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Badano, A. (18 de diciembre de 2015). *Proceso Modelo de Gestión de Cobranza*. Recuperado de <http://blog.intiza.com/proceso/>.
- Branchfield, P (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas: como obtener porcentajes de recobro más elevados y hacer jaque mate a los morosos*. Madrid, España: FC Editores. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.
- Castañeda, E., & Tamayo, J. (2013). *La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo* (tesis de grado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Córdoba, P. (2012). *Gestión financiera*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.
- Candelario, M. (2013). *Estudio e interpretación práctica de la legislación sobre morosidad*. Valencia, España: Editorial Tirant lo Blanch.
- Del Carpio, J. (2015). *Niveles del índice de morosidad en el periodo 2011 al 2014 de la caja municipal de ahorro y crédito del santa S.A.* (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.
- Gonzales, D., & Maytorena, M. (2009). *Influencia de la perspectiva temporal y la morosidad académica en estudiantes universitarios*. Bogotá, Colombia: Red revista colombiana de psicología editores. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.
- Gonzales, J. (2009). *La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad*. Córdoba, Ar: El cid editores. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.
- Gonzales, A., Hurtado, W., Lazarte, N., & Ramirez, R. (2015). *Análisis de la gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa ecological amazon foods S.A.C.* (tesis de grado). Instituto Peruano de Acción Empresarial, Iquitos, Perú.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Interamericana editores S.A.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Crédito y Cobranza. Mexico: *Grupo editorial patria*. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.
- Moreno, F. J. (2014). *Contabilidad básica* (4a. ed.). México, D.F., MX: Grupo Editorial Patria. Retrieved from <http://www.ebrary.com>.
- Mejía, D. (2017). *Gestión financiera para controlar el índice de morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida*. (Tesis de grado). Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Ecuador.
- Rivas, J. (2014). *Modelo de gestión de cobranzas para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la empresa sparza club*. (Tesis de grado). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Perú.
- Silva, A., & Sevilla, G. (2013). *Propuesta de un plan estratégico para el mejoramiento de la gestión de las cuentas por cobrar en la empresa sisalma sistemas integrales*. (tesis de grado). Universidad José Antonio Páez, San Diego, Venezuela.
- Sánchez, C., & Reyes, C. (1999). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú.