UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):

Bach. Santamaria Ramirez, Angy Yasmin

https://orcid.org/0000-0002-4421-0603

Asesor:

Dra. Cubas Carranza, Janet Isabel

https://orcid.org/0000-0001-5177-8021

Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú
2021

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.

Asesor (a): _____

Dra. Cubas Carranza Janet Isabel Firma

Presidente (a): _____

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Firma

Secretario (a): _____

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Firma

Vocal (a): _____

Mg. Valera Aredo Julio Cesa Firma

DEDICATORIA

Dedicado a mis padres y hermano quienes admiro a diario,
por su amor, alegría y perseverancia,
brindándome siempre ejemplos de superación
haciendo que cada cambio sea una nueva oportunidad,
que no hay riqueza más grande que la
que el dinero no puede comprar.

AGRADECIMIENTO

A Dios, guía espiritual de mi vida,
por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente,
también por haber puesto en el camino
a aquellas personas que han sido de soporte y
compañía durante todo mi periodo universitario.
Un agradecimiento en especial a Nino por apoyarme en mis estudios,
a mi madre por la amistad y amor sempiterno que me brinda.

RESUMEN

La presente investigación, se planteó como objetivo general: Proponer una gestión de cobranzas adecuada para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020. Desarrollándose en el método de investigación Descriptivo y Proyectivo con diseño No experimental y Transaccional o transversal, las técnicas aplicadas para la recolección de datos fue la encuesta y entrevista logrando tabular la información obteniendo la confiabilidad aceptable (,912); ambos constituidos por 12 ítems y validado por juicio de tres expertos, el cual se aplicó en una muestra de 80 padres o tutores de alumnos y al administrador de la institución.

Aplicados los instrumentos se demostró que la institución tiene deficiencias en las cobranzas, no cuentan con estrategias de cobro, ni canales que faciliten o motiven al pago puntual; se concluye que la gestión de cobranza actual no es la adecuada y requiere la implementación estrategias para evitar el incremento de morosidad.

Palabras Clave: Gestión de cobranzas, Morosidad, Estrategias.

ABSTRACT

The present research was set as a general objective: Propose an adequate collection management to reduce the delinquency rate in the educational institution Frederick Sanger, Chiclayo 2020. Developing in the Descriptive and Projective research method with Non-experimental and Transactional or transversal design, The techniques applied for data collection were the survey and interview, managing to tabulate the information obtaining acceptable reliability (, 912); both made up of 12 items and validated by the judgment of three experts, which was applied to a sample of 80 parents or guardians of students and to the administrator of the institution.

Applying the instruments, it was demonstrated that the institution has deficiencies in collections, they do not have collection strategies, or channels that facilitate or motivate timely payment; It is concluded that the current collection management is not adequate and requires the implementation of strategies to avoid an increase in delinquencies.

Keywords: Collection Management, Arrears, Strategies.

ÍNDICE

Dedicatoria III
Agradecimiento IV
Resumen V
Abstract VI
I.INTRODUCCIÓN 11
1.1 Realidad problemática. 11
1.2 Trabajos Previos. 15
1.3 Teorías relacionadas al tema. 20
1.3.1 Gestión de cobranza. 20
1.3.1.1 Definición 20
1.3.1.2 Relación con clientes 20
1.3.1.3 Estrategia de gestión de cobranza 21
1.3.1.4 Objetivos de la Cobranza 21
1.3.1.5 Fases de la cobranza 21
1.3.1.6 Sistemas de cobranza 22
1.3.1.7 Sistemas de cobranzas estratégicos para prevención de moras tempranas 22
1.3.1.8 Políticas de cobranza 23
1.3.2 Índice de morosidad 24
1.3.2.2. Niveles de Morosidad 25
1.3.2.3. Motivos de incumplimiento de pago: 25
1.3.3. Definición de términos básicos 25
1.4 Formulación del problema. 27
1.4.1 Problema General 27
1.4.2 Problema Específico 27
1.5 Justificación e importancia del estudio. 27
1.6 Hipótesis 29
1.7 Objetivos 29

1.7.1 Objetivo General 29
1.7.2 Objetivo Especifico 29
II MATERIAL Y MÉTODO 30
2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación. 30
2.1.1 Tipo de investigación 30
2.1.2 Diseño de investigación 30
2.2. Población y muestra. 31
2.2.1 Población 31
2.2.2 Muestra 32
2.3. Variables y operacionalización. 32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. . 36
2.4.1. Métodos 36
2.4.2. Técnicas. 36
2.4.3. Instrumentos. 36
2.5. Procedimientos de análisis de datos 37
2.6. Criterios éticos 37
2.7 Criterios de rigor científicos 38
III. RESULTADOS 39
3.1. Tablas y Figuras 41
3.2 Discusión de resultados 56
3.3 Aporte practico 59
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 72
V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 74
ANEXOS 78

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Sexo de Tutores de Los Alumnos..... 41
Tabla 2: Edad de Los Padres de Familia..... 42
Tabla 3: Grado de Instrucción de Los Padres/Tutores de Los Alumnos..... 43
Tabla 4: Información de Fecha de Liquidación de Pensiones Por La I.E. 44
Tabla 5: Conocimiento de Cuándo Debe de Realizar El Pago de pensiones de la I.E..... 45
Tabla 6: Conocimiento de la Fecha de Liquidación del Pago de Pensiones de la I.E. 46
Tabla 7: Medios de Comunicación para brindar la Información Referente a los Pagos de Pensiones por parte de la I.E..... 47
Tabla 8: Comunicación con la Persona Encargada Del Cobro de Pensiones de la I.E..... 48
Tabla 9: Informan Sobre su Deuda Mediante Avisos. 49
Tabla 10: Tiempo en que Informa la I.E. del Pago de Pensiones..... 50
Tabla 11: Presencia de Dificultades para la Liquidación de Pagos de Pensiones en la I.E. 51
Tabla 12: Se Tarda en Pagar Porque la I.E. No Le Brinda Facilidades de Pago……... 52
Tabla 13: Existencia de Posibles Causas Para Que Se Pueda Generar Moras En La Cancelación de Pensiones…….. 53
Tabla 14: Existencia de Causas Primordiales Por Las Que El Tutor Del Alumno Demore En La Cancelación de La Pensión…….. 54
Tabla 15: Los Factores de La Economía, Medios de Pago Y Otros Que Intervienen En La Cultura de Pago…….55

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1: Sexo de los padres de familia 41
Figura 2 : Edad 42
Figura 3: Grado de instrucción de tutores/ padres de los alumnos 43
Figura 4: Información de fecha de liquidación de pensiones por la I.E. 44
Figura 5: Conocimiento de cuándo debe de realizar el pago de pensiones de la I.E. 45
Figura 6: Conocimiento de la fecha de liquidación del pago de pensiones de la I.E. 46
Figura 7: Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de pensiones por parte de la I.E. 47
Figura 8: Comunicación con la persona encargada del cobro de pensiones de la I.E. 48
Figura 9: Informan sobre su deuda mediante avisos. 49
Figura 10: Tiempo en que informa la I.E. del pago de pensiones. 50
Figura 11: Presencia de dificultades para la liquidación de pagos de pensiones en la I.E. 51
Figura 12: Se tarda en pagar porque la I.E. no le brinda facilidades de pago. 52
Figura 13: Existencia de posibles causas para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones. 53
Figura 14: Existencia de causas primordiales por las que el tutor del alumno demore en la cancelación de la pensión. 54
Figura 15: Los factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago. 55

I.INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática.

Brachfield, J. (2017). Nos explica sobre los sucesos dados en España: Referentes a las complicaciones de mayor magnitud a prevalecer en la gestión de cobros, cual escrúpulo que se da cuando se va a realizar el cobro al deudor. Si bien es cierto que impulsa advertencia a los representantes del acreedor hacia el deudor con lo que produce que en reiteradas ocasiones no se atrevan a comenzar actividades de cobro a causa que este perenne miedo de que pierda al cliente o no cancele la deuda, aumentando deudores y perjudicando los ingresos; sin embargo, solo un pequeño porcentaje de casos, el cliente pasa por alto el pago, por motivos de algún despiste por lo que se le recuerda al cliente que cuenta con una deuda pendiente.

Bravo, D. (2017). Las moras en los sistemas educativo, es una situación que concurre en la mayoría de los estados, por ejemplo en Ecuador, la elevación de la morosidad se ha dado a razón de que los padres de familias o tutores de los alumnos no hacen el pago de la pensión en la fecha pactada o según el contrato firmado, produciendo que se endeuden por factores presentados como que a su vez, existen padres que trasladan a sus hijos a otro colegio, olvidando el pago pendiente; entonces Bravo nos deduce que para que no suceda lo anteriormente comentado será necesario proponer e implementar un conjunto de acciones, para brindar facilidades de pago, haciendo que la institución educativa obtenga óptimos resultados garantizando su correcto funcionamiento institucional.

En Diario el Norte (2016), se realizó un informe, donde dentro de la administración de planteles educativos, se ha sufrido una de las elevaciones más altas, que están sobrepasando la mitad de una crisis de solvencia, haciéndose

señalar así por la administradora cooperativa, dada por deficiencia de no tener una de las mejores medidas para tomar hacia los tutores que ya cuentan con un contrato o compromiso, ni alguna medida donde no se afecte al alumnado, haciendo que esto vaya en aumento con las deudas o retrasos de las mismas, causando grandes desventajas referente a los planes educativos.

En el Articulo Actualícese Colombia (2018) nos da a conocer la importancia que se le debe de dar a la cobranza en base de su gestión, ya que el recaudo de ingresos para la cartera debe de ser eficiente con el fin de que los deudores realicen el pago pendiente o ya no se tenga una cartera vencida y así obtener un mejor flujo de caja, sin necesidad de recurrir a terceristas para a financiación y ejecución del cobro.

En el libro de Brachfield, J. (2017) infiere que últimamente las empresas hace cobro de sus facturas en plazos muy elevados dando inconvenientes en los ingresos ya que provoca una insolvencia, y si estás se hacen con mucha frecuencia se puede llegar al cierre de la empresa debido a la quiebra; por ello en su libro trata de procedimientos de gestión de crédito de clientes, con técnicas para evitar la morosidad, con evasión del deudor que pretende retrasar los pagos, cobrar facturas antes de aplazamiento del pago, evitando impagos.

Alarcón, G. (2018). Nos comenta que el presidente de la asociación, en una entrevista dada, dio en mención que lo que más aflige a los tutores de los alumnos, es cuando se comienza con la escolaridad ya que dependiendo del número de hijos o menores que se encuentren bajo su custodia, el gasto abarcaría hasta más de la mitad del sueldo de muchos, que a su vez las instituciones de educativas no ejecutan presupuestos anuales; agregando que no todos los tutores tienen la misma disponibilidad económica que los de mayor jerarquía o sustento, es por ello que cuando la deuda ya es muy consecutiva se trate de buscar una plaza o

vacante nacional, si no fuera el caso, se tendría que llegar a un acuerdo, para que el alumno no pueda salir perjudicado; tomando medidas pero que no deban de ser extremas, lo cual al final del día significa otra tarea más que asignar y posiblemente un área que hay que cubrir, lo que incurriría en gastos para la institución.

Según Líderes (2016) se da de manera simultáneamente el incremento de la morosidad, es por ello que se da la realización de la investigación, señalando que se obtuvo toda la información detallada relacionada a la base de datos brindada por la asociación de bancos privados (p.10).

Se planteó por parte de Coronel, L. (2016) sobre las Estrategias de cobranza y su relación con el incumplimiento de pago de los créditos en la entidad financiera MiBanco, asimismo se realizó un análisis de la realidad crediticia de estos, para tratar de buscar la flexibilidad e poder darle la opción al cliente que pueda subsanar sus deudas de una manera más factible ya que se tiene que evaluar diferentes puntos del mercado, y así disminuir el índice con los pagos, brindándole las facilidades, abonar alternativas de como poder pagar sus deudas y recuperar la cartera de clientes.

Canales y Simeón (2018) en su indagación de Gestión Financiera para la reducción de morosidad en las instituciones educativas privadas, que en las instituciones contaban con un alumnado de diferentes lugares, haciendo que cuando el apoderado contaba con una cuenta por pagar muy alta, este solo cambiaba de colegio a su menor o se regresaban a su lugar natal, haciendo caso omiso a la deuda sin algún ser perjudicado a futuro; es por ello que se determinó que se gestione, controle y que se aplique una cobranza judicial, haciendo así, que de manera directa se logre reducir la morosidad.

En la implementación de sistema de gestión que planteó Vera, F (2018) se realizó debido a que la Municipalidad contaba con deudas de años anteriores como impuestos, arbitrios, entre otros; es por ello que para obtener una cartera de cobranza al día era necesario actualizarla con los pagos realizados o pagos por hacer, para así migrar la información anterior que no se solían prescribir debido a la cantidad de años transcurridos, con la gestión se registrará y se hará seguimiento de los cobros, de una manera más rápida.

La educación referente a todos los niveles se encuentra atravesando por grandes cambios, como sucede en la institución educativa Frederick Sanger, de educación primaria y secundaria, que se encuentra ubicado en la Urbanización Los Jazmines Mz B Lote 15, Chiclayo – Lambayeque, que se ha visto muy afectada presentando dificultades, no en base de concepción de enseñanza si no que en la actualidad se está teniendo a nivel mundial una pandemia llamada Coronavirus (Covid19) la cual ha hecho que se establezcan nuevas estrategias pedagógicas, que es la educación virtual, frente a ello los pagos por parte de los padres de familia han disminuido al igual que la inscripción de sus hijos al año escolar, afectando al pago o contrato de los docentes, al igual que muchas obligaciones dentro de la institución educativa. Por otro lado, está solo recibe ingresos por parte de la cantidad del número de alumnos que han realizado su matrícula y han permanecido estudiando, causando un importante incremento en las cuentas por cobras, como también una liquidez que no coincide con sus obligaciones por cumplir a corto plazo. En lo contextual de esta investigación, la institución cuenta con la problemática de: Elevado índice de morosidad por los pagos en los servicios de pensiones, fraccionamiento de deudas autorizadas ya que al tutor le es más factible el pago en cuotas, realizar el pago sin apersonarse a la I.E, carencia de informe de fechas de pago, falta de incentivos de pago y procedimientos administrativos no muy eficientes para el control de deudas, así como el manejo administrativo dentro de ella.

Para contrarrestar la problemática de la institución se propondrá una gestión de cobranza, con estrategias que permita mejorar la gestión de cobranza, haciendo que disminuyan los niveles de morosidad, lo cual hará que también mejore la relación y cultura de pago por parte de los clientes.

1.2 Trabajos Previos.

Nivel Internacional.

Tumbaco, L. (2017), infiere en su Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan, que se realizó en Guayaquil, que es uno de los procesos con menor enfoque, pero al cual se le debe de dar más importancia debido que con los recursos obtenidos de ello, se podrá realizar el resto de operaciones dentro de la empresa; además su estudio es relevante ya que nos demuestra como habrá un aporte significante y las mejorías de los resultados que se requiere dentro de una buen a rentabilidad, dadas al proyectar y realizar un plan estratégico.

En el estudio realizado por Roldan, M. (2016) acerca de la Tasa de Morosidad en España, en tiempo de crisis en el ámbito internacional, se tiene un alto índice respecto a la morosidad debido a que las leyes y normas dejan muy blandas o descuidadas a las inversiones privadas sin algún apalancamiento legal o protección posterior de deudas vencidas, es por ello que puede a llegar a ser perjudicial referente al funcionamiento óptimo, donde un aspecto clave seria la mejora legislativa para poder realizar el pago evitando la gran cantidad de moras.

Vaca, M. (2016) infiere en su indagación de Modelo de gestión de cobranzas para la empresa Cotopaxi, que su investigación afirma que ejecutando de una manera adecuada dependiendo del rubro de cada organización se podría recobrar la mitad de la cartera vencida en un plazo menor de 12 meses, brindándole las facilidades de pago a los clientes, este modelo de gestión se diseñó en base de brindar facilidades de pago para los clientes, se tiene la

expectativa que la aplicación de este modelo, pudo mejorar un recobro de las deudas por parte de los clientes.

Lam y Zaruma (2017) en su indagación de la Elaboración de estrategias crediticias para la mejora de gestión en Rino, donde para lograr una mejorar liquidez se debe de contar con un entorno laboral saludable para los colaboradores y clientes, brindando y dando uso al manual de cobranzas con una evaluación periódicamente, también brindando un descuento a los clientes por realizar el pago antes de la fecha pactada como incentivo al pago puntual, evitando así moras.

En la indagación de Carrera, S. (2017) sobre el Análisis en gestión de cuentas por cobrar de una empresa en Ecuador, da evidenciar que existe una informalidad referente a la gestión de cobro, ya que no se conoce la política del crédito, ni el proceso del cobro, tampoco se cuenta con un monitoreo de los clientes, haciendo que la empresa no sea eficiente.

Nivel Nacional.

Amezquita, B. (2017), en su indagación de Causas de la morosidad de los clientes PYMES de la caja municipal, que se realizó en Tacna, se tiene como objetivo buscar los porqués de las personas en referencia de su estado de morosidad, en los cuales se ve que una de las más influyentes es que cuenta con tres niveles, que son referenciales con los clientes, debido a que se tiene inconvenientes con el entorno administrativo representando un 30% , asimismo la competencia en el rubro ya que influye en la demanda del cliente, lo cual hace que baje su capacidad de ventas de su promedio respectivo haciendo que el cliente no realice sus responsabilidades y se agregue en aumento de las cuentas por pagar.. Con lo anterior mencionado se puede concluir que la morosidad cuenta con una causa administrativa, que lo ocasiona un mal manejo de la empresa

cuando brinda el crédito a los clientes, cuales no tienen éxito con su inversión.

Vilca, M. (2017) Aclaró que las variables que utilizó para la realización de su estudio eran dependientes, recordando que tienen una relación respecto a la rentabilidad del establecimiento por parte de que las herramientas de los reembolsos de pagos; calculando así su fin principal de la correlación sobre las tácticas de recaudación

A mención a lo anterior, las estrategias de cobranza serian de gran ayuda y un principal factor sobre la disminución del porcentaje de morosidad.

Sebastián, M. (2016), en su indagación de Propuesta de un plan de gestión de cobranzas para generar liquidez en Marcimex, en Trujillo, dentro del contexto de gestión, mencionó que se generaría más liquidez si se realiza un análisis y la planificación de diversas estrategias, esquematizando la cobranza mixta como los cobros de la cartera corriente dependiendo el rubro de cada actividad, dicho de otra manera, una propuesta de mejora de gestión de cobranza facilitaría el proceso de esta misma en un tiempo de corto plazo y haciendo aumento de su liquidez.

Arce, L. (2017). En su indagación de Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser, se identificaron las deficiencias o decadencias dentro de la gestión de las cuentas por cobrar, es necesario resaltar que estas afectan negativamente a la rentabilidad de la empresa, debido a que el proceso que se realiza para recuperar estas cuentas es muy lerdo y a su vez complicado, lo cual genera una disminución en su liquidez. Un aspecto que resalta es que la empresa no se enfoca en establecer políticas o mejorar el proceso de cobranza, ni mantener contacto con los clientes lo que significa que tampoco atiende a las quejas de estos. En esta investigación se detecta que su rentabilidad va en base de las cuentas por cobrar, siendo estás

muy lentas no obtiene la liquidez para la realización de sus necesidades ni de la misma empresa ni sus clientes.

Nuñez, L (2017), infiere en su investigación de Sistema IVRS para la mejora de gestión para una empresa en Jaén, que el mayor problema es el sistema con el que cuentan ya que, al momento que un usuario realiza el pago del caso, estos no son informados o descargados, causando retrasos administrativa y técnica como doble facturación o quejas por parte de los usuarios, es por ello que se infiere que se elabore un manual de proceso cobranza dándole informe a los usuarios para que así se desarrolle un sistema de información donde se verifique el pago respectivo dentro de un historial de cobranza, además de aumentar la comunicación interna de los colaboradores evitando inconvenientes a futuro.

Local

Guevara, H. (2018) en su indagación de Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la I.E., dio a conocer el nivel de morosidad que se presenta dentro, siendo este un nivel demasiado alto debido a que su proceso de cobro que realiza no es el adecuado al igual que su lugar de pago, siendo este un gran inconveniente ya que solo se realizaba el pago en la misma institución en horarios de que los tutores se encuentran laborando, además de no ser notificados las fechas de pago, es por ello que se propuso las estrategias donde se le hacía recordar las fechas límite de pago a través de mensajes de texto, evitando moras, la comunicación con la persona encargada del cobro y la remodelación del área administrativa.

Torres y Torres (2016) en su indagación Estrategias de cobranza para mejorar la eficiencia de la recaudación de tributos realizada en la municipalidad distrital de Pimentel infiere que, la municipalidad no cuenta con un sistema de cobranzas adecuado para la mejora de la redacción, es por ello que propone

estrategias que aumentará la eficiencia ya que si se podrá lograr de manera eficaz la cobranza.

Díaz, Y. (2018) infiere en su indagación Auditoría administrativa para mejorar la gestión de cobranzas, nos permite realizar una evaluación efectiva de las operaciones que se dan, encontrar deficiencias, determinar correcciones por hacer según se requiera, como supervisión o prevención con participación y compromiso de los administrativos y colaboradores, haciendo a estos una actualización y corrección de sus deficiencias.

En la indagación realizada por Romero, L. (2019) sobre Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes, infiere que en nivel general, el programa de la empresa respecto al cobro, no cuenta con un diseño o plan de cobranza, donde no se enfoca la realidad de sus clientes, ya que en dicha evaluación se puede ver el exceso de demoras de pago por parte de clientes de zonas rurales, es por ello que se debe precisar de manera minuciosa la evaluación antes de la entrega del crédito para poder evitar inconvenientes a futuro, considerando una mejor política de pagos.

Tigre, C. (2020) en su indagación de Estrategias de cobranzas para reducir la morosidad tributaria en la municipalidad distrital de la Victoria, nos informa que en el área de rentas la falta de personal/colaborador es una gran deficiencia, ya que no se puede cubrir con todas las actividades necesarias que se emplea para la actualización del padrón de los contribuyentes, asimismo el desinforme o falta de capacitación por parte de los administrativos y la dirección del destino del cobro de los impuestos, por ello que dentro de las estrategias, es la rotación y capacitación del personal necesario dentro del área, haciendo así más factible el logro del cobro de los contribuyentes.

1.3 Teorías relacionadas al tema.

1.3.1 Gestión de cobranza.

1.3.1.1 Definición

La gestión de cobranza es un proceso que permite desarrollar un acercamiento con los clientes a su vez que genera hábitos y cultura de pagos. Es el contiguo de funciones en coordinación, siendo aplicada de manera adecuada, en el momento preciso para que se mejore el nivel de morosidad en los clientes haciendo que los activos exigibles dentro cambien a ser activos líquidos de forma rápida y eficaz, haciendo que en adelante se tengan negociaciones sin inconvenientes con los clientes de diferentes maneras se debe de mantener una disponibilidad (Sebastián, 2016).

Street, R. (2008), menciona que es el contiguo de diferentes funciones que se realizarán de manera ordenada, en el momento congruente para los clientes haciendo que así se puedan cobrar a tiempo y no se presente moras.

Ettiger y Golieb (2000) la gestión de cobranza es primordial para el éxito de cualquier negocio que negocia a crédito, cualquiera que sea la extensión del negocio, su rendimiento o utilidad dependen esencialmente del ciclo y el tipo de secuencia que se va reinversión de su capital (p.12).

1.3.1.2 Relación con clientes

Guadarrama y Rosales (2015) nos dice que, es una de las mayores fortalezas que se da dentro de la administración empresarial en la actualidad, debido a que se permite conocer las necesidades, preferencias o algunas habilidades de los clientes, haciendo que se pueda generar un sistema de comunicación para la toma

de decisiones y acciones que pueda beneficiar a ambas partes.

1.3.1.3 Estrategia de gestión de cobranza

Kootz y Weihrich (citado por Rivas, 2014), son todas las acciones planeadas y que se ejecutarán, asimismo brindar con anterioridad toda la información respecto de la manera que se le procedería el cobro.

Se reduce que son como la visión a largo plazo de una organización para así adaptar todas las operaciones por dar, brindando una estructura para orientar y obtener los recursos necesarios para alcanzarla.

1.3.1.4 Objetivos de la Cobranza

A. Disminución o prevención de la pérdida de clientes en las empresas.

B. Mejorar la relación: basada en brindar sensación de importancia al cliente, ya que ello es fundamental en un negocio.

C. Recuperar el importe de la deuda haciendo que a la empresa se le facilite y se disminuyan.

D. Mejorar la perspectiva del cliente referente a los pagos y la obligación sobre ellos.

E. Reducir los gastos de cobranzas.

F. Hacer que la empresa cuente con rentabilidad: forjar que tenga incrementos

G. Evitar futuras moras

1.3.1.5 Fases de la cobranza

Nos da a conocer Morales y Morales que las fases de la cobranza son:

1) Prevención: Actividades que se realizan antes de la fecha del cobro como prevención del incumplimiento de este, por parte de los clientes; pretendiendo que no haya un aumento en las cuentas por cobrar en un corto plazo.

2) Cobranza: Ejecutar el cobro en la fecha pactada o según promesa de pago, haciendo saber de antemano cuales serían sus clientes puntuales y morosos, haciendo que en efecto se sepa si continuar o no en relación.

3) Recuperación: Toda acción que se realiza después de recaudar los

ingresos, para luego estos pasar a ser recurso de las diferentes actividades que se realizan, para ello la empresa ya cuenta con una noción de la cantidad de clientes adeudos.

4) Extinción: Luego de la recuperación estas cuentas se registrarán de manera contable como ya saldadas, solo si estas cuentas han sido pagadas, es decir se realizó el adeudo correspondiente.

1.3.1.6 Sistemas de cobranza

Montaño (citado por Rivas, 2014), es necesario saber que para tener orden o una contabilidad acertada se debe de aplicar un sistema de cobranza, lo cual es un proceso administrativo que su principal objetivo es la recuperación de sus ingresos en toda empresa, es necesario resaltar que teniendo un buen sistema de cobranza, la empresa será muy eficiente en el manejo de su periodo de gestión (p.12-13).

1.3.1.7 Sistemas de cobranzas estratégicos para prevención de moras tempranas

Barboza, F. (2013) expresa qué, en la etapa temprana de una mora, se le realiza un seguimiento en conjunto de estrategias para gestionar deudas desde el primer día, es una de las maneras más efectivas para obtener una tasa de recuperación.

A. SMS masivos: Se utiliza como medio de comunicación para dar aviso respecto las fechas de pagos, se utiliza como fase de prevención, se suelen enviar vía texto a los diferentes números móviles de los clientes o correos electrónicos, dando detalle de la cantidad de saldo por pagar; de esta manera, al recordar y especificar, se convertirá en un recordatorio y estimulo.

B. Autoservicio: Si se quiere implementar una estrategia apropiada se deberá brindar a las personas morosas información respecto a su mora de manera rápida y fácil, mediante el uso de un aplicativo de consulta automática que esté disponible para la atención las 24 horas los 7 días de la semana, así los colaboradores se pueden dedicar a otra área de trabajo que requiera su atención. De esta manera las personas morosas tendrán información rápida, fácil y a cualquier hora sobre

su balance y la relación adeuda que lleva con la institución, las fechas de culminación de cada periodo estimado para el pago de cuotas, así también realizar la solicitud de facturas entre otros, pudiendo ser enviados mediante diversas plataformas virtuales y electrónicas.

C. Mensajes de voz a través de IVR!s salientes: Cuenta con fines que son parecidos a la aplicación de los sms, teniendo en cuenta que implementar este sistema nos permitirá crear un CRM u obtener mayor información personal de los clientes. Además del mensajea automatizado, que bien puede ser estándar o con la personalización a cada cliente, también existe otra alternativa la cual es que exista una necesidad de comunicarse en ese mismo instante con un colaborador o representante de la institución para aclarar cualquier tipo de consultar o redirigirlos al servicio automatizado para que pueda verificar y consultar sus deudas y los días en que acaban los plazos para la cancelación de sus deudas. Entre los diferentes aspectos positivos que podemos rescatar al implementar este sistema son suficientes y están capacitados para un óptimo procesamiento de información personal por hora además de presentar bajos costos sin olvidarnos de mencionar los cortos lapsos de tiempo que tienen como duración en las llamadas, logrando que el personal tenga mayor libertad para realizar trabajos específicos.

D. Marcación Predictiva: Para ello se tendría que contar con el número de contacto de cada deudor, así aplicar llamadas de automática y estar en contacto cercano con el deudor, logrando que a mayor índice de llamadas, mayor efecto de incrementos de pagos; asimismo es otra manera eficaz de recordar que mantienen un pago por hacer.

1.3.1.8 Políticas de cobranza

Brachfeld, J. (citado por Pinedo, 2013) defiende qué, el aspecto clave de las políticas de cobranzas simplifican tramites de manera arbitraria o consolidad criterios para las quejas o reclamos que se realizan; encargándose de gestionar los impagados (p.20).

Desde la perspectiva de, Ettinger y Golieth , las políticas de cobranza son personificadas cada empresa con diferentes procedimientos para realizar el cobro de sus cuentas por cobrar en el plazo fijado; es necesario que el gerente o el encargado del área finanzas supervise la realización de estás antes, durante y después del cobro de manera efectiva.

Existen (4) motivos, que son necesarios al momento de realizar los cobros.

A. Cuando el pago aún no sea saldado y este se esté distanciando de la fecha pactada, en otras palabras, más retrasado, la posibilidad que se transforme a una perdida incobrable será mayor.

B. El cliente que no es avisado sobre sus deudas a tiempo sentirá aversión por continuar comprando más, de manera que aumentará su deuda, lo que la lentitud de los cobros ocasionará más perdidas de ventas.

C. Una política de cobranza debe ser sencilla para el entendimiento de sus clientes, pero que esta refleje respeto por el acreedor hacia el cliente y viceversa, haciendo mejoras en sus reacciones.

D. El prestigio por sus políticas de cobros influye en la puntualidad de los pagos ya que estos son formatos que harán que el cliente tenga una perspectiva de la empresa al momento de pactar el crédito, ya que serán normas plasmadas a seguir.

1.3.2 Índice de morosidad

1.3.2.1 Concepto

Es la medición de una cuenta por cobrar o cartera improductiva dentro del total de esta, así mismo los ratios de morosidad se contabilizan por la línea del negocio para la obtener el total de la cartera bruta.

Dentro de las micro finanzas, nos dice Quiroz (2016) que la morosidad es

referente al incumplimiento o tardanza del pago de los desembolsos de créditos dados en un compromiso dentro de una fecha determinada, para el progreso corporativo (p.34).

También Gonzáles y García (2012) consideran que es un hecho impensado que perturba en los intereses de cobro destinados a la solvencia, ya que no son respetados los plazos trazados de pagos; dicho de otro modo es la incapacidad del cumplimiento de pago que ocasiona deudas al acreedor (p. 4).

1.3.2.2. Niveles de Morosidad

Los niveles de morosidad son considerados por sus causas y el porcentaje en que se dan.

Causas de morosidad: debido a ciertos inconvenientes tanto internos o externos de las personas o instituciones pueden ser como la falta de empleo, el sobre endeudamiento e incluso una pandemia que afecta de manera global.

Porcentajes de mora: se define como se establecen en estándares o parámetros para medición, la cual se va evaluando dependiendo a la capacidad de amortización de una empresa o persona como % “X” significa que es normal, %”Y” significa que es riesgo, etc.

1.3.2.3. Motivos de incumplimiento de pago:

Muchas veces se da que el principal incumplimiento de pago es porque no se notifica a tiempo a los deudores que requieren o disfrutan de un servicio como el de educación, para su el pago de sus deudas a tiempo. (Morales D. 2017)

1.3.3. Definición de términos básicos

1. Cobranza: Consta en la recuperación de todos los créditos que se han dado anteriormente por parte de una empresa (Calderón, 2015).
2. Crédito: Es la autorización que se da para usar un capital ajeno, pactando una fecha de regreso.
3. Cuentas por cobrar: Se denominan así ya que hacen registro del alza y recorte de ventas de productos y/o servicios.

4. Cultura de pago: Es la aceptación voluntaria del pendiente que tienen los individuos físicos o jurídicos donde se comprometen a anteponer sus pagos y obligaciones.

5. Estrategia: s una secuencia organizada que permite generar y plantear objetivos, con refencia al logro de obtenerlos. Por lo que concluimos que una estrategia es el camino a seguir para la obtención de las metas propuestas por un individuo o empresa. (K. J. Halten)

6. Gestión: La gestión es la encargada de presenciar una secuencia y/o proceso para poder identificar, analizar, proponer y mejorar. (Pérez y Merino, 2012).

7. Gestión del cobro: Se le conoce a la acción de priorizar o maximizar el esfuerzo de simpatizar con el acreedor de productos o servicios con el objetivo de comprometerlos a cumplir con sus obligaciones y pendientes además de implementar el adecuado sistema de cobro según el rubro en el que se encuentre.

8. Liquidez: Es la capacidad que tienen los bienes para ser fácilmente transformados en dinero en efectivo logrando que la persona o empresa pueda hacerle frente a sus obligaciones financieras (Economipedia, 2015).

9. Nivel: Es la cantidad expresada estadísticamente referida en este caso a el grado de morosidad que se haya calculado según la relación entre el cociente y la culminación de la temporada considera, la cual es comúnmente cada 3 meses, mas aun si es por créditos otorgados. (riesgos y morosidad).

10. Morosidad: Se explica como aquella situación o praxis en la que la un individuo físico o jurídico no ha realizado a tiempo la cancelación monetaria al vencimiento de una obligación por servicio o préstamo contratado. (Economipedia, 2015).

1.4 Formulación del problema.

1.4.1 Problema General

¿De qué manera una adecuada gestión de cobranza reducirá el índice de morosidad en Institución Educativa Frederick Sanger?

1.4.2 Problema Específico

¿Cuál es la situación actual de la I.E. Frederick Sanger con respecto a la gestión de cobranza?

¿Cuál es el índice de morosidad actual en la I.E. Frederick Sanger?

¿Cuáles son las estrategias de gestión de cobranza que se deberán implementar en la I.E. Frederick Sanger?

1.5 Justificación e importancia del estudio.

El presente trabajo de investigación justifica el porque les va a permitir que se logre analizar la gestión de cobranza actual dentro de la institución educativa, identificando los factores que afectan y así elaborar estrategias de gestión, lo cual nos permitirá que el índice de morosidad de las pensiones de los estudiantes de la institución educativa Frederick Sanger disminuya en la prestación de sus servicios de educación, ya que son los mismos que van a permitir a la institución obtener la liquidez esperada para cumplir con sus obligaciones de pago y ofrecer mejoras constantes en el servicio.

Por otro lado, la institución ha estado percibiendo como ingresos proporcionados el importe sumando de las cuotas mensuales paralelamente o en función de la cantidad de alumnos que han sido matriculados dentro del semestre, ello ha causado que la institución obtenga un mayor incremento en los importes de cuentas por cobrar, haciéndose reflejar una supuesta utilidad que no tiene coincidencia con el monto para poder realizar con todas sus obligaciones.

Dentro del contexto de esta investigación la I.E Frederick Sanger se da la problemática de: El elevado índice de morosidad de los alumnos en los servicios de pensiones, sin procesos administrativos que sean eficientes para el control de

estas deudas. Con los resultados que se obtendrá, se podrá proponer el tipo de soluciones prácticas y teóricas como propuestas, vale la pena señalar que también será una guía para futuros investigadores, y a su vez dará un inicio de mejoría constante para la institución misma y así ejecutar sus subsanaciones respectivas tras los acontecimientos percibidos.

Guevera (2018) propone una metodología, la cual tiene 4 justificaciones es por ello que en esta investigación se aplicarán. Sustentando lo antes mencionado y haciendo ver la importancia:

Entonces:

Justificación científica:

La presentación será el proyectar estrategias, las cuales se acondicionarán a la realidad problemática de la institución lo cual desarrollará una propuesta de gestión para la mejora de la administración y la reducción de morosidad asimismo mantener una paralela relación con el cliente de manera permanente.

Justificación académica:

Se pretende ayudar para cubrir la falta de estrategias de gestión de cobranzas para la disminución de morosidad, haciendo que la institución se mantenga en el mercado y sus estados financieros estén en una mejora constante.

Justificación metodológica:

Se dispondrá encuesta y entrevista como recolección de los datos, la cual se pretende que sirva de antecedente para diferentes centros educativos que presenten situaciones similares.

Justificación social:

La investigación permitirá que dentro de la administración se realice la mejora de gestión de cobranzas, se obtenga una mayor rentabilidad haciendo que el salario del personal administrativo y los docentes sea puntual, además de una relación amena con los clientes, ya que se facilitará el pago.

1.6 Hipótesis

H1: La adecuada gestión de cobranza mejorará el nivel de índice de morosidad en la I.E Frederick Sanger, Chiclayo.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

- Proponer una gestión de cobranzas adecuada para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020.

1.7.2 Objetivo Especifico

- Analizar la gestión de cobranzas actual en la institución educativa Frederick Sanger.

- Identificar los factores que afectan el índice de morosidad de la gestión de cobranza en la institución educativa Frederick Sanger.

-Elaborar estrategias de gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger.

II MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo de estudio y diseño de la investigación.

2.1.1 Tipo de investigación

Guevara, H. (2018) acota que analiza la problemática de una realidad determinada, es por ello respecto la investigación del estudio es de tipo descriptivo y proyectivo, ya que se recopilo y uso la información obtenida dentro de la institución educativa Frederick Sanger en relación a la morosidad para analizarla y contribuir a su reducción.

Descriptivo: Se describe la realidad del objeto del estudio, analizando diferentes teorías, además se especificó las características de las variables de estudio dentro de la gestión de cobranzas de la Institución Educativa Frederick Sanger.

Proyectivo: Debido a que su fin que es la elaboración de una adecuada gestión de cobranza es decir a raíz de resultados se determina una alternativa para obtener la solución del problema hallado y a la vez satisfacer de manera paralela alguna necesidad existente en el área y toda la institución.

2.1.2 Diseño de investigación

Guevara, H. (2018) infiere que este tipo de diseño no será objeto de transformación, sino más bien un análisis en base de la descripción de hechos en un tiempo determinado, analizando incidencias si es que estas son presentadas.

Es por ello la investigación es de tipo no experimental, transaccional o transversal descriptivo.

No experimental: Debido a que no se hará alguna manipulación intencionada en las variables, sino que tiene la pretensión es de observar la manera natural que se da dentro de los hechos para luego ser analizados.

Transaccional o transversal descriptivo: La información que se recopila durante un lapso o periodo de tiempo individual tienen como objetivo el sintetizar las variables para luego transformar esa información mediante un análisis con lo

que se pueda medir la incidencia en un tiempo concreto.

2.2. Población y muestra.

2.2.1 Población

Es el contiguo de individuos objetos, casos, etc; dando a estos una investigación por realizar (Alvitres, 1997, p.86).

Referente a la definición dada, la presente investigación consta de la siguiente población de alumnos y tutores o padres en la institución educativa Frederick Sanger, quienes los últimos serán nuestros sujetos de estudio.

Tabla 1

Número de Alumnos.

Nivel	Número de Alumnos
Inicial	15
Primaria	80
Secundaria	40

Fuente: Director de la I.E Frederick Sanger.

Tabla 2

Número de Padres de Familia

Nivel	Número de Padres de Familia
Inicial	12
Primaria	68
Secundaria	20
TOTAL	100

Fuente: Director de la I.E Frederick Sanger.

2.2.2 Muestra

Es una porción simbólica de la población, que sirve para obtener datos claves de las generalizaciones; esta muestra es hallada por el investigador para realizar su investigación. (Alvitres, 1997, p.88).

$$N = \frac{z^2 \mathrm{pqN}}{E^2\ (\mathrm{N} - 1) + \mathrm{Z}^2 pq}$$

Donde:

Z= Grado de confiabilidad (1.96)
P= Probabilidad que ocurra (0.05)
Q= Probabilidad que no ocurra (0.05)
N= Población (100)
E= Margen de error (0.05)
n= Muestra

$$N = \frac{(1{,}96)^2(0{,}5)(0.5)(100)}{(0.05)^2(100 - 1) + (1.96^2)(0.5)(0.5)}$$

n = 80.17 ≅ 80 Padres de familia o tutores.

Conforme con el muestreo anterior realizado, se va a contar con una muestra para la investigación en la I.E será de 80 tutores o padres y un colaborar administrativo de la institución Frederick Sanger.

2.3. Variables y operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala
Independiente: Gestión de cobranza	Ettiger y Golieb (2000) la gestión de cobranza es fundamental para el éxito de cualquier negocio que negocia a crédito, cualquiera que sea la extensión del negocio, su rendimiento o utilidad dependen esencialmente del ciclo y la frecuencia de reinversión de su capital (p.12).	Sebastián, (2016). La gestión de cobranza es un proceso que permite desarrollar un acercamiento con los clientes a su vez que genera hábitos y cultura de pagos. Es el contiguo de funciones en coordinación, siendo aplicada de manera adecuada, en el momento preciso para que se mejore el nivel de morosidad en los clientes haciendo que los activos exigibles dentro cambien a ser activos líquidos de forma rápida y eficaz , haciendo que en adelante se tengan negociaciones sin inconvenientes con los clientes de diferentes maneras se debe de mantener una disponibilidad.	Relación de clientes	Compromiso de pago	Entrevista – Guía de Entrevista Entrevista – Guía de Entrevista Encuesta – Cuestionario	Likert
				Información de pagos	Entrevista – Guía de Entrevista Encuesta Cuestionario Encuesta – Cuestionario Encuesta – Cuestionario Entrevista – Guía de Entrevista Encuesta – Cuestionario	
				Comunicación	Encuesta – Cuestionario	

			Entrevista – Guía de Entrevista
		Procesos administrativos	Entrevista – Guía de Entrevista
	Sistema de cobranza		Encuesta – Cuestionario
			Entrevista – Guía de Entrevista
			Entrevista – Guía de Entrevista
		Gestión de cobro	Entrevista – Guía de Entrevista
			Entrevista – Guía de Entrevista
	Políticas de cobranza	Procedimiento de cobro	Encuesta – Cuestionario
			Encuesta – Cuestionario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos	Escala
Dependiente: Índice de morosidad	Gonzáles y García (2012) la consideran un hecho impensado que perturba en los intereses de cobro destinados a la solvencia, ya que no son respetados los plazos trazados de pagos; dicho de otro modo es la incapacidad del cumplimiento de pago que ocasiona deudas al acreedor (p. 4).	Dentro de las micro finanzas, nos dice Quiroz (2016) que la morosidad es referente al incumplimiento o tardanza del pago de los desembolsos de créditos dados en un compromiso dentro de una fecha determinada, para el progreso corporativo (p.34).	Niveles de morosidad	Causas de morosidad	Encuesta – Cuestionario	Likert
					Encuesta – Cuestionario	
				Porcentaje de Mora	Entrevista – Guía de Entrevista	
					Entrevista – Guía de Entrevista	
			Prevención	Motivos de incumplimiento de pago	Entrevista – Guía de Entrevista	
					Encuesta – Cuestionario	

Fuente: Guevara Pérez, H. (2018)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Métodos

En búsqueda del mejor análisis para la investigación se usarán los siguientes métodos:

Deductivo: La investigación consistirá en tomar conclusiones de manera global para así obtener explicaciones particulares (Bernal, 2010, p59).

Analítico: Debido a que es un proceso cognoscitivo que analiza de manera divida a cada objeto de estudio, realizando separación de las partes para estudiarlas en forma individual (Bernal, 2010, p60).

2.4.2. Técnicas.

Las técnicas por emplear son:

A. Encuesta: Estará dirigida a los tutores y estará compuesta por 12 ítems la cual permitirá facilitar la obtención de datos para luego analizarlos.

B. Entrevista: Estará dirigida a la directora de la I.E Frederick Sanger organizada con 12 ítems, los cuales permitirán estudiar y analizar la situación actual en la que se encuentra la institución.

Ambas técnicas obtienen mejor información relacionado a un tema específico proporcionado por un grupo. (Guevara, 2018, p29).

2.4.3. Instrumentos.

A. Cuestionario: Las preguntas plasmadas en este instrumento que será dirigido a los padres de familia nos dará una observación de cómo ven la gestión de cobranza desde afuera de la institución.

Para su correcta evaluación las preguntas se formularán con respuesta a escala de Likert, por lo que tendrán una validación de 1 a 5, donde 1 es “Muy en desacuerdo” y 5 es “Muy de acuerdo”.

B. Guía de Entrevista: Nos permitirá conocer cómo es que se da la Gestión

de Cobranza en el área de finanzas desde la directiva y así poder contrastar que el esfuerzo que se realiza por parte de la gestión de cobranza, es eficiente, inexistente o deficiente.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Las encuestas/cuestionarios se crearon on-line en la plataforma de Formulario de Google, la cual nos permite realizarlas de manera personalizada para una fácil recopilación de datos, estas fueron enviadas a través de un link a todos los padres y/o tutores de los alumnos de la institución, luego estos resultados fueron descargados en una hoja de Microsoft Excel. Para el análisis de los datos se creó una base de datos en el programa SPSS ya que este nos ayuda a facilitar a procesar los resultados de las encuestas que se realizaron, como estadístico descriptivo y realizando el cálculo del coeficiente de Alfa Cronbach. Según los datos obtenidos, interpretamos los resultados y se desarrolla las conclusiones.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	12

Fuente propia.

2.6. Criterios éticos

2.6.1. Consentimiento informado

El investigador dará a conocer de manera justa o clara el aporte a los administrativos de la I.E Frederick Sanger, los cuales participaran en la investigación.

2.6.2. Confidencialidad

La información de los colaboradores de la empresa que participaron en la investigación no serán revelados, pero, las ideas expuestas o aportes dados serán manejados de manera responsable, considerando que el participante podrá

retirarse en el momento que así lo decida.

2.6.3. Valor social

Al finalizar la presente investigación se busca generar nuevos parámetros econo-sociales para poder así considerar una buena gestión de cobranza y así obtener mejorías.

2.7 Criterios de rigor científicos

2.7.1. Fiabilidad

La presente investigación será fiable ya que los resultados serán auténticos, teniendo en cuenta las respuestas dadas por la muestra seleccionada.

2.7.2. Credibilidad

Se establece un nexo entre los participantes y los datos que se ejecutarán en la presente investigación es definitiva, por lo que las interpretaciones de los resultados serán afines con los aportes de los involucrados, sin alejarse de la realidad.

2.7.3. Transferibilidad o aplicabilidad

Teniendo en cuenta este criterio se va a trasladar los resultados de la investigación a otros contextos, ya que se realizará una descripción absoluta del contexto en que se realiza la investigación.

III. RESULTADOS

ENTREVISTA DIRIGIDO AL ADMINISTRADOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.

1. ¿Cuán importante es el pago de pensiones?

Muy importante. Ya que es uno de los pilares de la existencia de la empresa, pues sin estos no se podría realizar algún tipo de obligaciones, ni podríamos hacer o ofrecer nada.

2. ¿Se les brinda a los tutores de los alumnos información respecto a las fechas de pago de pensiones? ¿En qué oportunidades?

Se le realiza de una manera implícita, en la fecha del día 25 del mes que comienza el cobro y del día 05 del siguiente mes cuando no pagan.

3. ¿Cuál sería el motivo que considera, por lo que los padres tardan en realizar el pago?

En primer lugar, sería una circunstancia externa como la salud o laboral, el segundo es, que lamentablemente el pago de las pensiones suele quedar al último y se olvidan que deben de pagar.

4. ¿La institución genera compromisos de pago a los tutores para una factible cancelación de pensiones? ¿En qué circunstancia?

No, solo se pide un compromiso de pago notarial cuando la morosidad ya es muy elevada, pero no lo cumplen.

5. ¿Cuál es el porcentaje o índice de morosidad en el año anterior?

Al tanteo, sería un 35% a más, de morosidad.

6. ¿En la institución existe un área de cobranza?

Sí.

7. ¿En la institución hay una persona que se encarga solo de la gestión de cobranza?

No contamos con alguien que netamente se encargue de ello, solo se turna como auxiliar de cobranza.

8. ¿Existe un proceso de cobranza? Detállelo.

A partir del día 29/30 del mes se le comienza a escribir a los padres que no han cancelado aún, ante la “no respuesta”, se le recuerda, cuando vienen a pagar, se verifica en nuestro Excel, brindándole un recibo físico.

9. ¿Considera que, si no hay un adecuado conocimiento en el proceso de gestión de cobranza, afectaría la recuperación de cartera?.

Definitivamente es importante, ya que no contamos con un procedimiento estándar, si hubiera un adecuado se podría recuperar los gastos.

10. En su criterio, ¿Cuál ha sido la primordial dificultad en los procesos de cobranza en la Institución?

La principal es que no hay una persona netamente de cobranza, pues es muy difícil ya que en una pyme una persona se encarga de diferentes actividades.

11. ¿Existe en la Institución estrategias de Gestión de Cobranzas? ¿Cuáles?

Se realiza el cobro de una manera empírica o tradicional.

12. ¿Considera usted que la implementación estrategias de gestión de cobranzas puede ayudar la reducción de la morosidad? ¿Por qué?.

Sí, si se tiene una gestión de cobranza de manera adecuada, hace una presión en el pago y eso haría que el padre de familia tenga una mejor manera para manejar su presupuesto, lo cual ayudaría cubrir las necesidades económicas dentro de la institución.

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1 Sexo

Tabla 1:

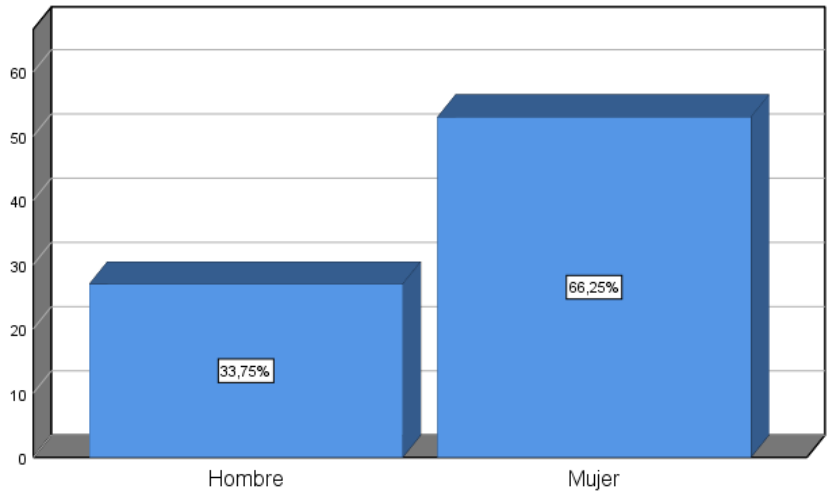
Sexo de Tutores de Los Alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	27	33,8
Mujer	53	66,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 1

Sexo de los padres de familia.



El resultado obtenido nos da que el 66,25% de los tutores de los alumnos son mujeres mientras que el 33,75% son hombres.

3.1.2 Edad

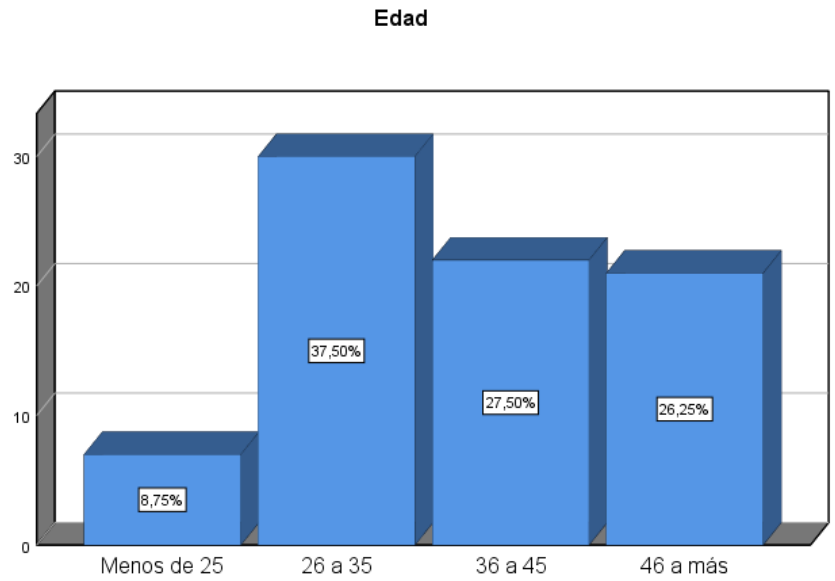
Tabla 2:

Edad de Los Padres de Familia

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25	7	8,8
26 a 35	30	37,5
36 a 45	22	27,5
46 a mas	21	26,3
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 2



El resultado obtenido es que el 37,50% tutores son de un rango de edad de 26 a 35años, siguiendo el 27,50% de 36 a 50 años, un 26,25% de 46 a más años y solo un 8,75% que son menores a 25 años.

3.1.3 Grado de Instrucción

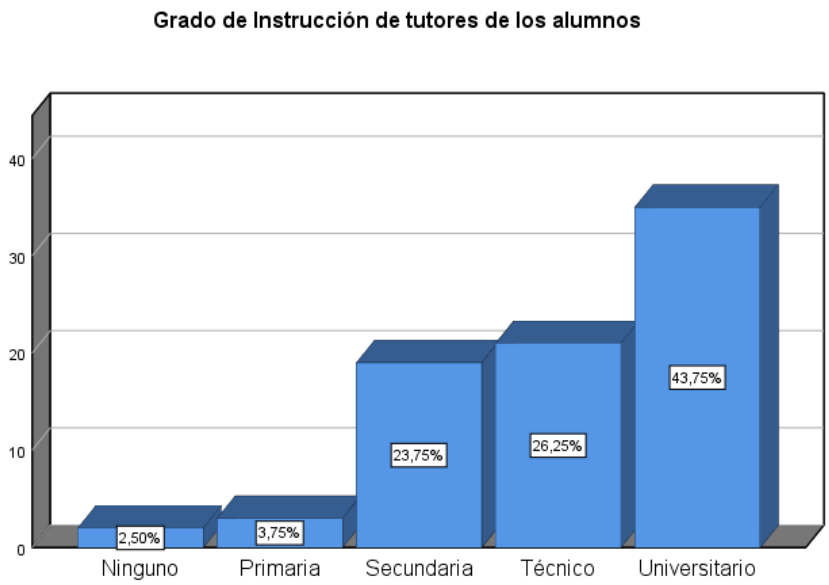
Tabla 3:

Grado de Instrucción de Los Padres/Tutores de Los Alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje
Ninguno	2	2,5
Primaria	3	3,8
Secundaria	19	23,8
Técnico	21	26,3
Universitario	35	43,8
Total	80	100,0

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 3



El 43,50% cuenta con estudios universitarios, el 26,25% con estudios técnicos, el 23,75% con secundaria, el 3,75% con primaria y solo un 2,50% no cuenta con estudios.

3.1.4 Relación de Clientes

Tabla 4:

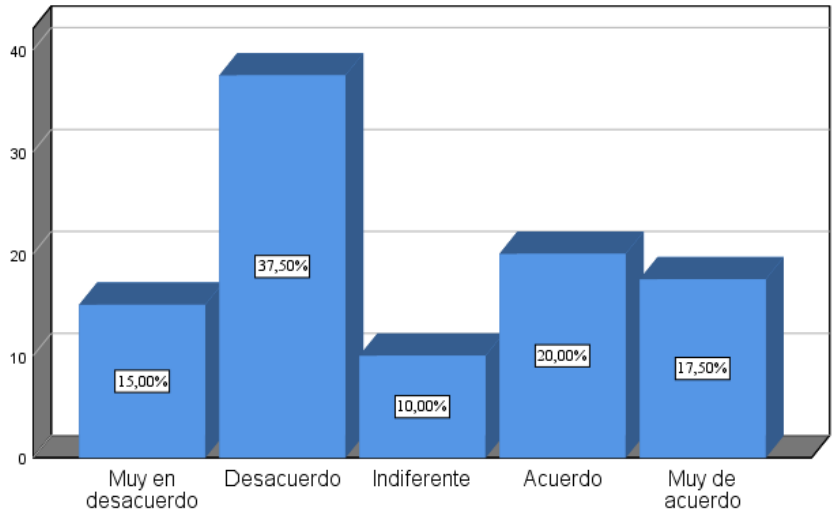
Información de fecha de liquidación de pensiones por la I.E.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	15,0
Desacuerdo	30	37,5
Indiferente	8	10,0
Acuerdo	16	20,0
Muy de acuerdo	14	17,5
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 4:

Información de fecha de liquidación de pensiones por la I.E.



Los resultados obtenidos nos dan que el 15% está en muy desacuerdo de que no se genera la información de la fecha de liquidación de pensiones por la I.E., el 37,50% en desacuerdo, al 10% le es indiferente, mientras el 20% está en acuerdo y un 17,50% en muy de acuerdo.

Tabla 5:

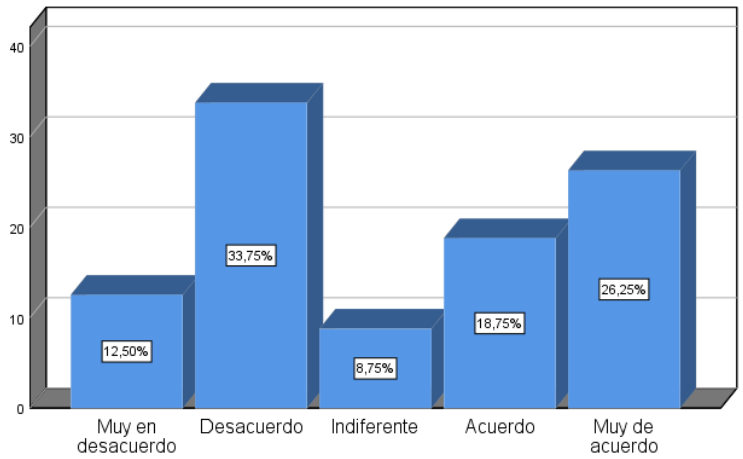
Conocimiento de cuándo debe de realizar el pago de pensiones de la I.E.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	12,5
Desacuerdo	27	33,8
Indiferente	7	8,8
Acuerdo	15	18,8
Muy de acuerdo	21	26,3
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 5:

Conocimiento de cuándo debe de realizar el pago de pensiones de la I.E



El 12,50 % está en muy desacuerdo de que no tiene conocimiento de cuando cancelar las pensiones, el 33,75% en desacuerdo, al 8,75% le es indiferente, mientras el 18,75% está de acuerdo y un 26,25% en muy acuerdo.

Tabla 6:

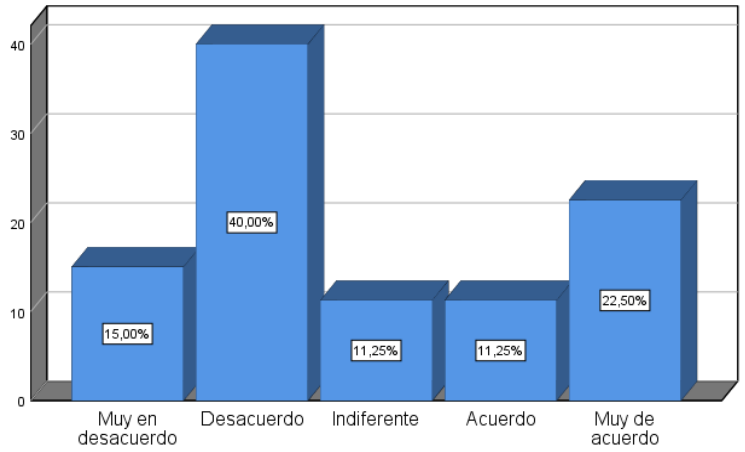
Conocimiento de la fecha de liquidación del pago de pensiones de la I.E.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	15,0
Desacuerdo	32	40,0
Indiferente	9	11,3
Acuerdo	9	11,3
Muy de acuerdo	18	22,5
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 6:

Conocimiento de la fecha de liquidación del pago de pensiones de la I.E.



El 15 % está en muy desacuerdo de que tiene conocimiento de la fecha límite para la liquidación de pensiones, el 40% en desacuerdo, un 11,25% le es indiferente y está de acuerdo, un 22,50% en muy acuerdo.

Tabla 7:

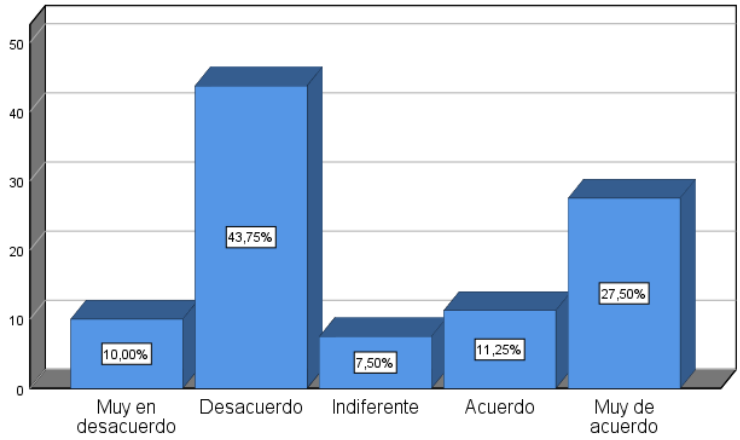
Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de pensiones por parte de la I.E.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	10,0
Desacuerdo	35	43,8
Indiferente	6	7,5
Acuerdo	9	11,3
Muy de acuerdo	22	27,5
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 7:

Medios de comunicación para brindar la información referente a los pagos de pensiones por parte de la I.E.



El 10 % está en muy desacuerdo que los medios de comunicación utilizados por la institución son oportunos para generar los avisos referidos a la cancelación de pensiones, el 43,75% en desacuerdo, al 7,50% le es indiferente, mientras el 11,25% está de acuerdo y un 27,50% en muy acuerdo.

Tabla 8:

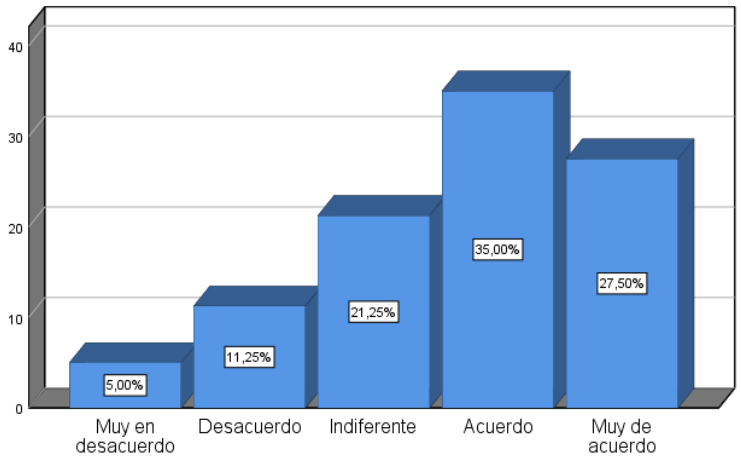
Comunicación con la persona encargada del cobro de pensiones de la I.E.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	4	5,0
Desacuerdo	9	11,3
Indiferente	17	21,3
Acuerdo	28	35,0
Muy de acuerdo	22	27,5
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 8:

Comunicación con la persona encargada del cobro de pensiones de la I.E.



El 5 % está en muy desacuerdo con respecto a la interacción del personal encargado del cobro, el 11,25% en desacuerdo, al 21,25% le es indiferente, mientras el 35% está de acuerdo y un 27,50% en muy acuerdo.

3.1.5 Sistema de Cobranza

Tabla 9:

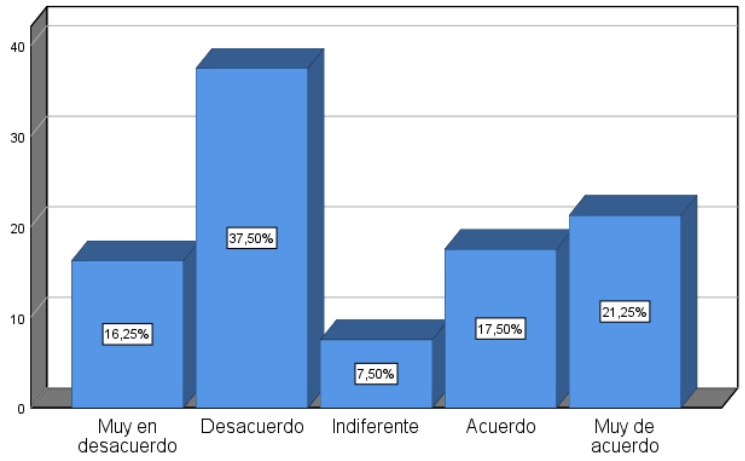
Informan sobre su deuda mediante avisos.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	13	16,3
Desacuerdo	30	37,5
Indiferente	6	7,5
Acuerdo	14	17,5
Muy de acuerdo	17	21,3
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 9:

Informan sobre su deuda mediante avisos.



El 16,25 % está en muy desacuerdo respecto a que le lleguen a informar mediante avisos sobre su deuda, el 37,50% en desacuerdo, al 7,50% le es indiferente, mientras el 17,50% está de acuerdo y un 21,25% en muy acuerdo.

3.1.6 Políticas de Cobranza

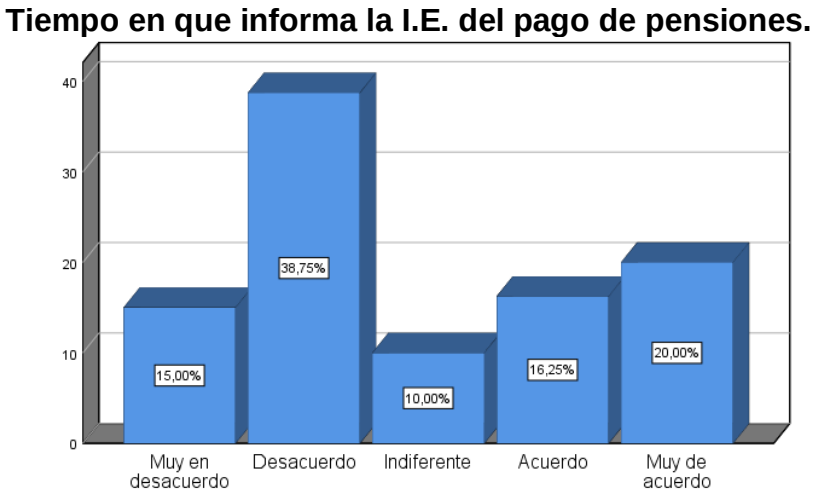
Tabla 10:

Tiempo en que informa la I.E. del pago de pensiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	12	15,0
Desacuerdo	31	38,8
Indiferente	8	10,0
Acuerdo	13	16,3
Muy de acuerdo	16	20,0
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 10:



El 15 % está en muy desacuerdo respecto en considerar oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones, el 38,75% en desacuerdo, al 10% le es indiferente, mientras el 16,25% está de acuerdo y un 20% en muy acuerdo.

Tabla 11:

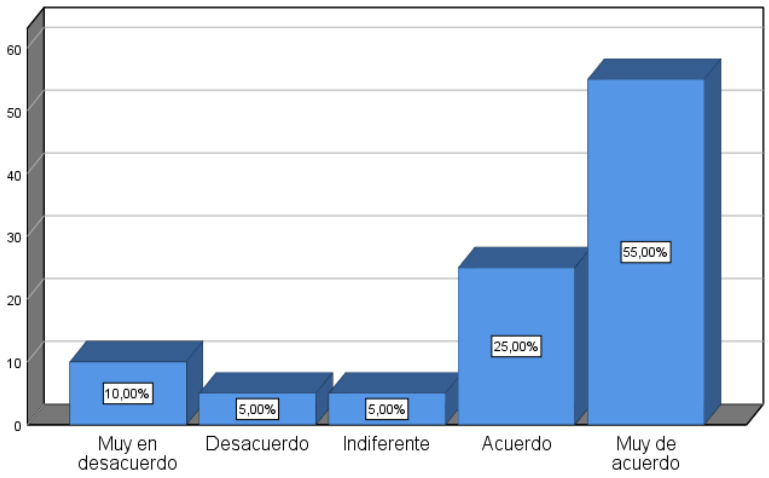
Presencia de dificultades para la liquidación de pagos de pensiones en la I.E.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	8	10,0
Desacuerdo	4	5,0
Indiferente	4	5,0
Acuerdo	20	25,0
Muy de acuerdo	44	55,0
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 11

Presencia de dificultades para la liquidación de pagos de pensiones en la I.E.



El 15 % está en muy desacuerdo respecto en considerar oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones, el 38,75% en desacuerdo, al 10% le es indiferente, mientras el 16,25% está de acuerdo y un 20% en muy acuerdo.

Tabla 12:

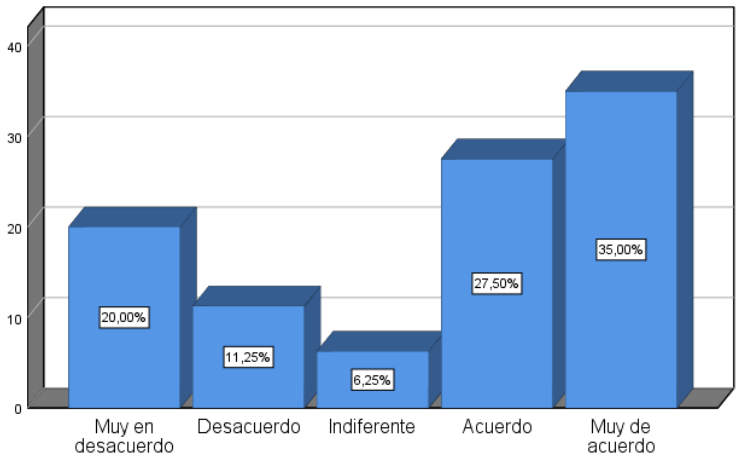
Se tarda en pagar porque la I.E. no le brinda facilidades de pago.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	16	20,0
Desacuerdo	9	11,3
Indiferente	5	6,3
Acuerdo	22	27,5
Muy de acuerdo	28	35,0
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 12

Se tarda en pagar porque la I.E. no le brinda facilidades de pago.



El 10 % está en muy desacuerdo con que el motivo de sus moras de pago es porque no se le otorga facilidades de pago por parte de la institución, el 11,25% en desacuerdo, al 6,25% le es indiferente, mientras el 27,50% está de acuerdo y un 35% en muy acuerdo.

3.1.7 Niveles de morosidad

Tabla 13:

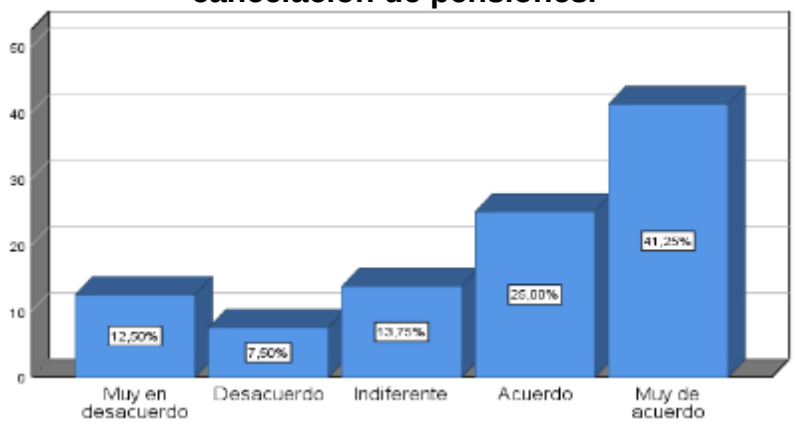
Existencia de posibles causas para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	10	12,5
Desacuerdo	6	7,5
Indiferente	11	13,8
Acuerdo	20	25,0
Muy de acuerdo	33	41,3
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 13

Existencia de posibles causas para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones.



El 12,50 % está en muy desacuerdo que existan posibles causas que consideren para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones el 7,50% en desacuerdo, al 13,75% le es indiferente, mientras el 25% está de acuerdo y un 41,25% en muy acuerdo.

Tabla 14:

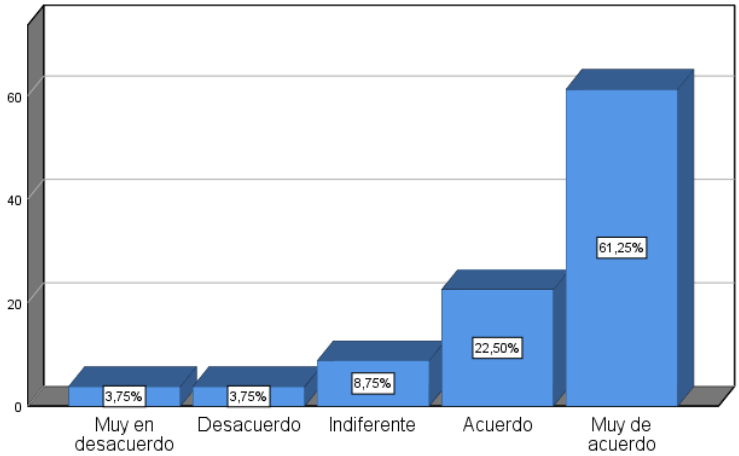
Existencia de causas primordiales por las que el tutor del alumno demore en la cancelación de la pensión.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	3,8
Desacuerdo	3	3,8
Indiferente	7	8,8
Acuerdo	18	22,5
Muy de acuerdo	49	61,3
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 14

Existencia de causas primordiales por las que el tutor del alumno demore en la cancelación de la pensión.



Un 3,75% está en muy desacuerdo y desacuerdo de que ocurren causas primordiales por las que se demoren en la cancelación de pensión, a un 8,75% le es indiferente, mientras el 22,50% está de acuerdo y un 61,25% en muy acuerdo.

3.1.8 Prevención

Tabla 15:

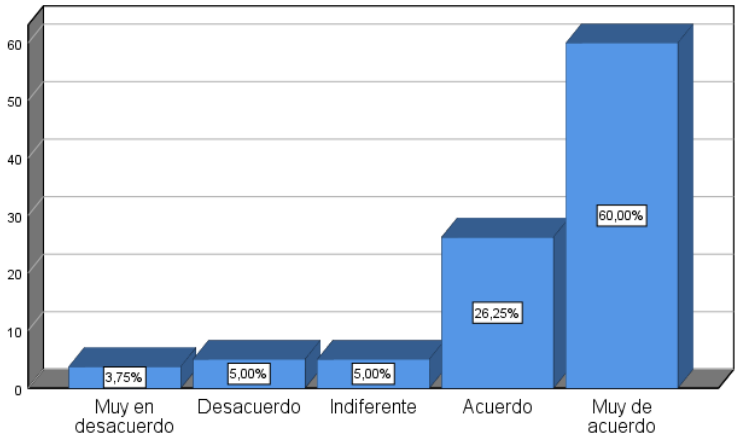
Los factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	3	3,8
Desacuerdo	4	5,0
Indiferente	4	5,0
Acuerdo	21	26,3
Muy de acuerdo	48	60,0
Total	**80**	**100,0**

Fuente: Encuesta realizada a los tutores de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger, 2020.

Figura 15

Los factores de la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago.



El 3,75% está en muy desacuerdo respecto a que existan factores como la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago, el 5% en desacuerdo, a otro 5% le es indiferente, mientras el 26,25% está de acuerdo y un 60% en muy acuerdo.

3.2 Discusión de resultados

En el estudio se trabajó como variables centrales a la gestión de cobranzas e índice morosidad; se realizó un diagnóstico, donde se pudo detectar la problemática respecto al índice de morosidad medio con tendencia al alto y a su vez una inadecuada gestión de cobranzas dando como consecuencia deficiencias dentro de la I.E., anterior a ello se procesó y analizó los datos obtenidos en la aplicación de un cuestionario y entrevista, razón por la cual se propone como objetivo general: Proponer una gestión de cobranzas adecuada para reducir el índice de morosidad en I.E Frederick Sanger,2020. De la entrevista realizada al administrador de la I.E., se tiene que cuenta con un 35% aproximadamente de morosidad, donde no cuentan con un personal o sistema contable que se encargue de actualizar su base de datos de todos los clientes, ya que realizan el cobro de manera empírica o tradicional, afectando así directamente a la relación con los clientes y al pago puntual por parte de ellos, es decir no cuenta con un plan de gestión de cobranzas, resultado respaldado por Rivas (2014) la implementación de un modelo de gestión de cobranzas mejora la eficiencia en la recaudación de ingresos para la empresa y también este modelo permite mejoras en la organización.

Los resultados precedentes del cuestionario están complementados con los hallazgos a nivel de dimensiones. Así, en la dimensión relación de clientes, dados en la Tabla 4 no tiene una buena apreciación por parte de los tutores de familia, ya que según resultados de la encuesta un 37,50% están en desacuerdo de cómo se genera la información, guardando relación con lo que dijo Lam y Zaruma (2017) en su indagación de la Elaboración de estrategias crediticias para la mejora de gestión en Rino, quienes señalan que brindando un manual de cobro a los colabores e información de cobro y descuentos a los clientes que realicen el pago antes de la fecha pactada como incentivo de pago puntual, se logrará mejorar la liquidez de la institución.

En cuanto a la dimensión Sistema de cobranza en donde los resultados

obtenidos de la Tabla 9 nos demuestran que un 37,50 % de los clientes no está conforme en respecto a los avisos que realiza la institución, los cuales son para informarle sobre su deuda, esto conduce a reflexionar sobre Nuñez (2017) en su investigación de Sistema IVRS para la mejora de gestión para una empresa en Jaén, en el que, el mayor problema es que el usuario/cliente no está del todo informado o no pueda obtener la información total, causando un retraso administrativo y a la vez quejas de su parte, por ello plantea que se elabore un sistema de información donde se verifique el pago y su historial, aumentando el CRM o comunicación de manera inferna con externa.

En la dimensión Políticas de Cobranza, en el resultado de la Tabla 11 el 55% está muy de acuerdo en que se presentan dificultades para liquidar el pago de pensiones lo que concuerda con Romero (2019) sobre Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes, donde no cuenta con un plan enfocado en los diferentes tipos de clientes, por lo tanto se debe de dar un tipo de evaluación crediticia antes de brindar el servicio, asimismo Sebastián (2016), en su indagación de Propuesta de un plan de gestión de cobranzas menciona que no se suele realizar algún análisis o plan para el cobro realizándola de manera empírica. para generar mayor liquidez se debe de analizar, planificar estrategias y esquematizar una cobranza mixta, facilitando el proceso.

En lo referente a la dimensión Niveles de Morosidad, la Tabla 13, nos da de resultado que el 41,25 % considera que hay posibles causas para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones, lo cual conduce a reflexionar sobre el estudio realizado por Roldan (2016) acerca de la Tasa de Morosidad en España, donde las leyes y normas son muy blandas o descuidadas en sectores privados, sin protección legal convirtiéndose en futuras deudas, es por ello que se debe de aplicar una cobranza judicial, haciendo así, más factible el pago y evitar el aumento de morosidad.

En la última dimensión, Prevención es evidenciada en la tabla 15 ya que un 60% de encuestados están muy de acuerdo en que existen factores como el

medio pago, debido a que no se cuenta con un horario exacto o inoportuno de atención para el cobro de pensiones y siempre se pone a disponibilidad del encargado del cobro, como le pasó a Guevara(2018), en su indagación de propuesta de estrategias de gestión de cobranza en una institución educativa en donde su nivel de morosidad que presenta es muy alto, el cual es debido ya que el proceso de cobro no es el adecuado en especial su lugar de pago, este último viene siendo un gran inconveniente ya que todo se realizaba en la misma institución en horarios en que los tutores se encuentran laborando, además de no ser notificadas las fechas de pago y es por ello que se propuso las estrategias donde se le hacía recordar las fechas límite de pago, al igual que Vaca .

3.3 Aporte practico

3.3.1 Titulo

PROPUESTA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.

3.3.2 Presentación de la propuesta

La presente propuesta ha sido elaborada a raíz de la realidad de la Institución educativa que tiene respecto a sus cuentas por cobrar, lo cual afecta directamente a la liquidez, siendo así una de las razones primordiales por lo cual se debe de proponer una adecuada gestión de cobranza atribuyendo un buen proceso de cobro, un personal capacitado para el cobro, y estrategias de cobranza, permitiendo la mejora de gestión financiera y la reducción de morosidad.

Por ello se trabajará diversas estrategias de cobro, siendo estas unas de las más directas para la relación con los clientes, un modelo de perfil profesional con los requisitos que se tiene de un asistente de cobranzas y capacitaciones que le permitirán a los colaboradores que harán que tengan una mejor labor dentro de sus puestos, además de sugerir el uso de sistema para la base de datos de los clientes, para que su actualización sea de manera automática disminuyendo doble facturación, perdida de datos o futuros inconvenientes.

3.3.3 Fundamentación

La propuesta se sustenta en que, dados los resultados, está brinda importantes ventajas, aplicando estrategias en las cuales la institución podrá visualizar mejora en el proceso de cobranzas, también permitirá orientar el potencial de los colaboradores con capacitaciones de los temas que se requiere conocer y aplicar para una adecuada gestión, una mejor interacción con los clientes, brindándoles comunicación y facilidades de pago, haciendo seguro el incremento del cumplimento de pagos.

3.3.4 Diagnostico de la situación

Visión

Para el año 2023 “FREDERICK SANGER” consolida su liderazgo regional, reconocido por el servicio que brinda a la comunidad educativa. Preparando a nuestros estudiantes para ser agentes de cambio positivo en su núcleo familiar, así como, en la sociedad, protegiendo su medio ambiente.

Misión

Somos una institución que forma estudiantes competentes con valores éticos, humanos y cristianos mediante un servicio personalizado.

FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
• Posicionamiento y liderazgo de la institución educativa a nivel local. • Infraestructura adecuada	• Carencia de estrategias para reducir el índice de morosidad. • No cuenta con personal capacitado en cobranza efectiva. • No cuenta con software para verificar los pagos.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS

• 83% de los tutores de los alumnos tienen Internet en su casa lo que permite utilizar esta herramienta tecnológica para mejorar los aprendizajes y la capacidad de investigación de los estudiantes • Utilizar las redes sociales para informar las fechas de pago.	• Aumento de desempleo de los padres de familia. • Alto índice de morosidad por parte de padres de familia que no cumplen con el pago de sus pensiones a tiempo, basándose en el favoritismo del estado a través de INDECOPI.

Fuente: Elaboración propia

3.3.5 Objetivos de la propuesta

Objetivo General

-Diseñar una adecuada gestión de cobranzas para reducir el índice de morosidad de la I.E. Frederick Sanger, Chiclayo, 2020.

Objetivos Específicos

-Diseñar estrategias para una adecuada gestión de cobranzas mejorando y facilitando el pago de los padres de familia.

-Diseñar estrategias que permitan a los colaboradores tener una mejor gestión de cobranzas.

-Implementar un sistema contable.

3.3.6 Desarrollo de la propuesta

ESTRATEGIA N° 01

1. NOMBRE:

ESTRATEGIAS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DE COBRANZAS.

2. OBJETIVO:

Diseñar un proceso de cobranzas facilitando la relación con los padres de familia.

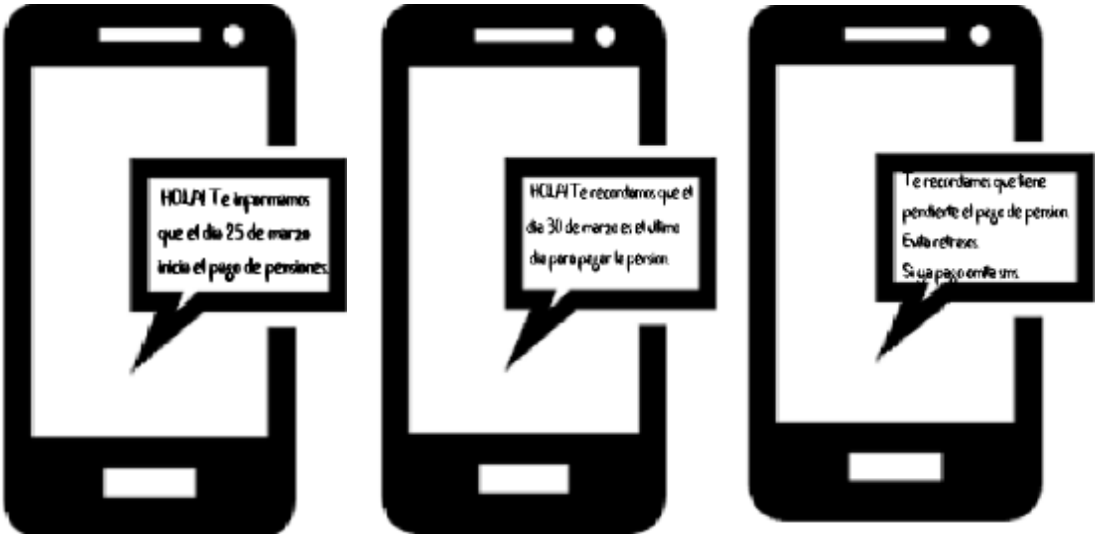
3. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

3.1 Mensaje de texto

3.1.1 Objetivo

Hacerles recordar a los tutores de los alumnos la fecha próxima a cancelar la pensión, con el fin de que no se presenten retrasos.

3.1.2 Ejemplos de mensajes



3.2 Llamadas

3.2.1 Objetivos

Mantener una comunicación con el cliente, para gestionar el cobro y renegociar el pago.

3.2.2 Estructura de llamada

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Redes Sociales

3.3.1 Objetivo

Anunciar a los padres de familia las fechas de pago de pensiones, y postear mensajes que los incentiven a realizar los pagos.

3.3.2 Ejemplos de publicaciones

Fuente: Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia

3.4. Facilidades de pago

3.4.1 Objetivo

Facilitar la acción de pago y brindar promociones como incentivo.

3.4.2 Estrategia a realizar

Compromiso de Pago	Se le brindará una carta de compromiso al tutor para que firme cuando realice la matrícula del alumno, en la cual se comprometa a cumplir con los pagos de pensión en la fecha pactada.
Implementación de pagos en transferencia Bancaria	Cuando se requiera realizar el pago, pero el tutor del estudiante no pueda apersonarse a la misma I.E. puede realizarlo a través de la cuenta bancaría.
Descuento/ Sorteo	Al tutor que desee realizar el pago de pensiones de su alumno de manera anual, es decir pagar todo su año académico se le brindará un descuento del 10%. Por realizar el pago de pensiones antes de la fecha se le brindará un ticket para un sorteo a fin de año, el cual tendrá de premio una pequeña canasta navideña el cual se hará por niveles (inicial, primaria, secundaria).

Fuente: Elaboración propia.

3.5 Asesor jurídico o legal.

Si no se efectúa el pago con después de los medios usados con anterioridad se procede a derivar al asesor legal, para someter a presión o llegar a un acuerdo legal mutuo para hacer efectivo el pago.

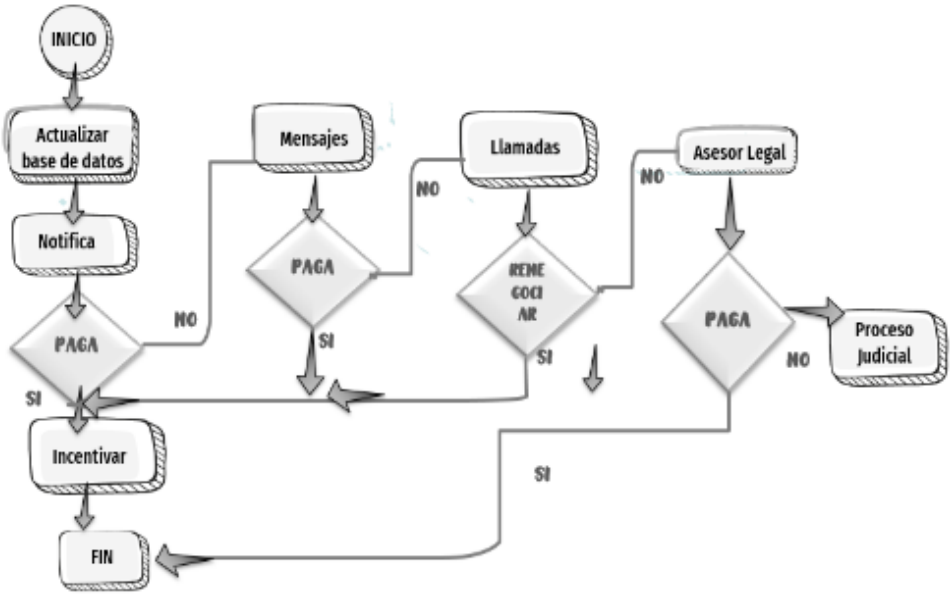
3.5.1 Objetivo

Efectividad del pago o garantía.

Desarrollo de actividad	Precio
Consulta legal	S/100

Fuente: Elaboración propia

3.6 Flujograma.



Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIA N° 02

1. NOMBRE:

ESTRATEGIAS QUE PERMITAN A LOS COLABORADORES TENER UNA MEJOR GESTIÓN DE COBRANZAS.

2. OBJETIVO:

Diseñar estrategias que ayuden a los colaboradores para desarrollar una adecuada gestión de cobranzas.

3. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

3.1 Contratar al personal adecuado.

3.1.1 Objetivo:

Contratar un personal que esté preparado para encargarse de las diferentes responsabilidades dentro del área de cobranzas.

3.1.2 Perfil Funcional:

I.E. FREDERICK SANGER Área de cobranzas	
Denominación del cargo	Asistente de cobranzas
Nivel	Administrativo
Jefe inmediato	Administrador
REQUISITOS PARA EL PUESTO	
Estudiante de los últimos ciclos, técnico o bachiller en Administración de Empresas, Economía, Contabilidad.	
Experiencia: Mínimo un año en áreas similares	
PERFIL DEL PROFESIONAL	
Compromiso, responsabilidad, respeto.	
OBJETIVO:	
Planificar y organizar la cobranza en coordinación del área de administración.	
FUNCIONES:	
1. Responsable de liquidar cobranzas, y letras para mantener actualizados los estados financieros de las cuentas de los clientes. **2. Llamar a los padres de familia.** **3. Enviar mensajes y correos electrónicos.** **4. Actualizar las redes sociales.** **5. Brindar la información a los clientes, cada que se requiera en el horario establecido.**	

Fuente: Elaboración propia.

3.2 Capacitar al personal

3.2.1 *Objetivo:*

Tener al personal capacitado en la gestión de cobranzas para que rinda de manera efectiva sus funciones y brinde la mejor atención a los clientes.

Capacitación I: Gestión de cobranzas y la relación con los clientes.
En la actualidad tener una buena relación con los clientes o lograr una buena CRM es de gran importancia, debido que son más exigentes además de que toda empresa depende de existir en el mercado gracias a ellos.
Objetivo:
Aplicabilidad de las fases de cobranza sin afectar la relación de los clientes.
Dirigido:
Administrador y asistente de cobranzas.
Temas:
Conceptos básicos de la cobranza efectiva.
Conceptos básicos de Marketing Relacional.
Herramientas de gestión de cobranzas.
Lugar:
I.E. Frederick Sanger, área de cobranza o vía Zoom

Fuente: *Elaboración propia*

Capacitación II: Técnicas de cobranza.
Renovar las técnicas que se tienen, y conocer factores que afecten la cobranza, para poder realizar una recuperación de cartera.
Objetivo:
Aplicabilidad de sistemas y técnicas estratégicas para gestionar las cobranzas.
Dirigido:
Administrador y asistente de cobranzas.
Temas:
Sistemas Contables.
Herramientas y manejo de Sistemas Contables.
Técnicas para un buen Marketing Relacional.
Lugar:
I.E. Frederick Sanger, área de cobranza o vía Zoom.

Fuente: *Elaboración propia*

ESTRATEGIA N° 03

1. NOMBRE:

ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE

2. OBJETIVO:

Llevar el correcto registro contable de las operaciones financieras.

3. ORGANIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES:

3.1 Contratar a un Ingeniero de Sistemas

Este se encargará de la elaboración del sistema contable, según la institución se requiere:

Realizar los estados de la situación inicial, registrar los movimientos diarios cronológicamente en el libro diario, seguidamente pasarlo al libro mayor, realizar los balances de comprobación, hacer los ajustes respectivos y se obtienen los estados de los resultados finales individualmente.

Desarrollo de actividad	Precio	Periodo
Contrato de Ingeniero de Sistema	S/1,200.00	12 meses

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA

Actividades	Fechas
ESTRATEGIAS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DE COBRANZAS.	
Mensaje de texto	Los mensajes serán enviados todos los 20 de cada mes.
Llamadas	Las llamadas se realizarán el 30 de cada mes.
Redes Sociales	Las publicaciones se realizarán los 15 y 25 de cada mes, referidos al pago.
ESTRATEGIAS QUE PERMITAN A LOS COLABORADORES TENER UNA MEJOR GESTIÓN DE COBRANZAS.	
Capacitación I	Lunes 15 de Marzo, 7:00pm.
Capacitación II	Lunes 31 de Mayo, 7:00pm.

Fuente: Elaboración propia

PRESUPUESTO

Actividades	Recurso Humano	Recurso Tecnológico	Materiales	Presupuesto
ESTRATEGIAS PARA UNA ADECUADA GESTIÓN DE COBRANZAS.				
Mensaje de texto Llamadas	Asistente de cobranzas	Línea Post-pago	Celular	S/30.00
Redes Sociales	RR.HH	Internet	Laptop/ Computadora	S/80.00
ESTRATEGIAS QUE PERMITAN A LOS COLABORADORES TENER UNA MEJOR GESTIÓN DE COBRANZAS.				
Contrato de Asistente	Personal de RR.HH/Gerente			S/930.00
Capacitación I	Capacitador	Proyector/Laptop	Útiles de oficina	S/600.00
Capacitación II	Capacitador	Proyector/Laptop	Útiles de oficina	
ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA CONTABLE				
Contratar Ingeniero de Sistemas	Ingeniero	Software	Laptop/ Computadora	S/1,200.00
TOTAL				S/2,840.00

Fuente: Elaboración propia.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones.

Según los resultados obtenidos y en base de nuestro primer objetivo, se concluyó que la I.E. cuenta con una inadecuada o muy débil gestión de cobranzas, ya que se presenta altos niveles de morosidad del 35%, mayormente por la impuntualidad de pago según información brindada por el mismo administrador de la I.E., haciendo que no se logre una recuperación de cartera vencida.

Asimismo, se identificó los diferentes factores que afectan la gestión incrementando el índice de morosidad, en donde los tutores de familia no reciben la información de manera adecuada de las fechas de pago, se les olvida ya que no les son notificados o suceden inconvenientes externos que afecten el pago de este, a la vez que no están siendo motivados para un pago puntual, debido a que no se cuenta con un personal netamente encargado de las cobranzas.

Se identificó que para tener una buena gestión es necesario un sistema contable para el registro, orden, y control de la información necesario para los estados financieros dentro de la I.E. asimismo se debe de contar con un personal netamente encargado del proceso del cobro y así aplicar actividades de planificación y control que permitan desarrollar un minucioso proceso de cobro.

4.2. Recomendaciones.

Se recomienda reforzar las estrategias actuales debido a que son muy tradicionales para la actualidad y no son suficiente para que el tutor o padre pague a tiempo ocasionando que no se dé la recuperación de la cartera vencida además de proponer unas nuevas estrategias para mejorar la situación actual de la empresa.

Se recomienda a la I.E. la implementación de las estrategias planteadas las cuales abarcan los factores que influyen a la realización del pago, dando al inicio un compromiso de pago, también que brinde un medio de pago vía agente o móvil banca, a la vez hacerles rememorar las fechas de pago, con la finalidad de mejorar la interacción, además de motivarlos al pago puntual con descuentos o sorteos y a su vez respaldar su pago con asesoramiento legal si este no se hiciese a tiempo.

Finalmente se recomienda implementar un sistema contable y personal que se encargue netamente del proceso de cobro, cumpliendo con el perfil profesional y que sea capacitado para un óptimo manejo del sistema contable.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alarcón, G. (2018). *Colegios con pensiones de más de s/ 1000 tienen niveles de morosidad de 30%*. Lima, Perú.

Amezquita, B. (2017). *Causas de la morosidad de los clientes PYMES, Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna 2014-2015 en las ciudades de Tacna y Arequipa*. Tacna, Perú.

Arce, L. (2017). *Implicancia en la gestión de cobranza de las letras de cambio y su efecto en la liquidez de la empresa Provenser S.A.C*. Lima, Perú.

Articulo Actualícese Colombia (2018). *Estrategias de gestión de cobranza, mejore sus procesos y tenga un recaudo más efectivo*. Obtenido de https://actualicese.com/gestionde-cobranza-mejore-sus-procesos-y-tenga-un-recaudo-mas-efectivo/.

Bravo, D. (2017)*. Crese morosidad en el pago de pensiones educativas*. Bogotá – Colombia.

Barboza, F. (2013). *Gestión de cobranzas estratégicos para moras tempranas*. Recuperado por http://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-de-cobranzas-estrategicos-para- moras-tempranas

Brachfield Pere, J. (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 por http://www.ebrary.com.

Brachfield Pere, J. (2019). *Credit management: cómo conceder créditos a clientes y evitar los impagados.* Madrid, España: FC Editores. Recuperado por http://www.ebrary.com

Calderón Bandera, B. (2015). CEFA (Centro de estudios fiscales). Recuperado por http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html

Canales, A. y Simeón, J. (2018). *Gestión financiera para reducir la morosidad en las instituciones educativas privadas de Huancayo.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú.

Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.* Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

Cobián Salazar, K. S. (2016). *Gestión de crédito y cobranza y su efecto en la rentabilidad de la Mype San Pedro E.I.R.L.* Trujillo, Perú.

Díaz Fernández, M. (2014). *La morosidad: Cobro y prevención.1Edición.* Chile: Alcala grupo editorial.

Díaz Ventura, Y. (2019) *auditoría administrativa para mejorar la gestión de cobranzas de la empresa servicio de cobranzas integrales b & s s.a.c. de la sede pimentel – 2018.* Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Coronel Huamán,L. (2016) *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera mi banco- Jaén 2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Economipedia (2020), Recuperado por : https://economipedia.com/

Ettinger Richard, P. y Goliet David, E. (2000). *La cobranza y sus estrategias 1Edición.* España: Ediciones Gestión 1998.

González, J. y García, C. (2012). *La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*. En el VIII *Congreso* Iberoamericano de administración empresarial y contabilidad. Recuperado por: http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf

Grupo el comercio. (10 de enero de 2015). *TC falló de a favor de continuidad de alumnos morosos en universidades e institutos*. Recuperado por Gestión: http://gestion.pe/economia/tc-fallo-favor-continuidad-alumnos-morosos-universidades-institutos-2120041.

Guadarrama Tavira, E. y Rosales Estrada, E. (2015). *Marketing relacional: Valor, satisfacción, lealtad y retención del cliente. análisis y reflexión teórica.* República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo. Recuperado por: https://www.redalyc.org/pdf/870/87041161004.pdf

Guevara Pérez, H. (2018) *Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución educativo deportivo ADEU Chiclayo.* Chiclayo: Universidad de Lambayeque.

Lam, E. y Zaruma, G. (2017) *Elaboración de estrategias crediticias para la mejora de gestión en Rino*. Guayaquil: Universidad Estatal de Guayaquil.

Mediavilla Vaca, A. I. (2015). *Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de una empresa.* Quito: Universidad de las Américas.

Morales Casto, J. A., & Morales castro, A. (2014). *Crédito y cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

Nuñez Aguilar, L. (2017) *Sistema IVR para la mejora de la gestion de cobranza de la empresa consorcio de tecnología e innovación S.A.C., Jaén 2017.* Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia.* Lima: Universidad San Martin de Porres.

Rivas Vasquez, J. E. (2014). *Modelo de gestión de cobranza para el mantenimiento de las relaciones con los proveedores en la empresa SPARZA CLUB*. Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

Roldan, M. (2016). *Tasa de Morosidad Española*. España : Universidad de Sevilla.

Romero Chicoma, L. (2019) *Estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad de los clientes del comercial Credisa- 2019.* Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Sebastián Pérez, M. d. (2016). *Propuesta de un plan de gestón de cobranzas para generar liquidez en la edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo*. Trujillo: Universidad nacional de Trujillo.

Street Suite, R. (2008). *Mejores prácticas en la gestión de cobranza.* Boston: Acción International Headquarters.

Tigre Solano, C. (2020). *Estrategias de cobranzas para reducir la*

morosidad tributaria en la Municipalidad Distrital de la Victoria – 2018. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.

Tumbaco Zorrilla, L. S. (2017). *Plan estratégico para la gestión de cobranza en Disan Ecuador S.A.* Guayaqil: Universidad de Guayaquil.

Vaca Jiménez, M. G. (2016). *Modelo de gestión de cobranzas para la empresa Eléctrica Provinial Cotopaxi.* Ambato-Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

ANEXOS

GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL ADMINISTRADOR DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.

1. ¿Cuán importante es el pago de pensiones?

---

2. ¿Se les brinda a los tutores de los alumnos información respecto a las fechas de pago de pensiones? ¿En qué oportunidades**?**

---

3. ¿Cuál sería el motivo que considera, por lo que los padres tardan en realizar el pago?

---

4. ¿La institución genera compromisos de pago a los tutores para una factible cancelación de pensiones? ¿En qué circunstancia?

---

5. ¿Cuál es el porcentaje o índice de morosidad en el año anterior?

---

6. ¿En la institución existe un área de cobranza?

---

7. ¿En la institución hay una persona que se encarga solo de la gestión de cobranza?

---

8. ¿Existe un proceso de cobranza? Detállelo.

---

9. ¿Considera que, si no hay un adecuado conocimiento en el proceso de gestión de cobranza, afectaría la recuperación de cartera**?**

---

10. En su criterio, ¿Cuál ha sido la primordial dificultad en los procesos de cobranza en la Institución?

---

11. ¿Existe en la Institución estrategias de Gestión de Cobranzas? ¿Cuáles?

---

12. ¿Considera usted que la implementación estrategias de gestión de cobranzas puede ayudar la reducción de la morosidad? ¿Por qué?

GUÍA DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TUTORES O PADRES DE FAMILIA DE LOS ALUMNOS DE LA I.E. FREDERICK SANGER.

Apreciado padre de familia, el siguiente cuestionario es para analizar la gestión de cobranza en la I.E. Frederick Sanger, sírvase a contestar marcando con un "X" las siguientes preguntas en total confianza, pues sus respuestas serán analizadas en calidad de anónimo. Se le agradece de antemano por su participación.					
Sexo:				F	M
Edad:		Menos de 25	26 - 35	36-45	46 a más
Grado de Instrucción:	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario	Ninguno
A continuación, las preguntas tendrán como respuesta la siguiente escala: 1=Muy en desacuerdo 2=Desacuerdo 3=Indiferente 4=Acuerdo 5=Muy de acuerdo					
	1	2	3	4	5
¿Se genera la información de la fecha de liquidación de pensiones por la institución?					
¿Tiene conocimiento de cuando cancelar la pensión?					
¿Tiene conocimiento de las fechas límite para la liquidación de pensiones?					
¿Considera usted que los medios de comunicación utilizados por la institución son oportunos para generar los avisos referidos a la					

cancelación de pensiones?					
¿Con respecto a la interacción del personal encargado del cobro?					
¿Hay posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones?					
¿Ocurren causas primordiales por las que demore en la cancelación de la pensión?					
¿Concuerda que existen factores como la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago?					
¿Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones?					
¿Ha presentado dificultades para liquidar el pago de pensiones?					
¿El motivo de sus moras de pago es porque no se le otorga facilidades de pago por parte de la institución?					
¿Llegan a informarle mediante avisos sobre su deuda?					

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Instrumento de validación no experimental por juicio de expertos.

NOMBRE DEL JUEZ		José William Córdova Chirinos
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	40 años
	CARGO	DTP
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCR EL INDICE DE MOROSIDAD EN I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020		
DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Angy Yasmin Santamaria Ramirez
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista ( ) 2. Cuestionario (x) 3.Lista de Cotejo ( ) 4.Diario de campo ( )
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL - Establecer estrategias de gestión de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020.. ESPECÍFICOS -Diagnosticar la información de pagos en la I.E.Frederick Sanger. -Diagnosticar la comunicación en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar existencias de causas para la morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar los motivos de incumplimiento de pagos en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar los procesos administrativos en la I.E. Frederick Sanger. -Procedimiento de cobro en la I.E. Frederick Sanger.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Se genera la información de fecha de liquidación de pensiones por la institución? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Tiene conocimiento de cuando cancelar la pensión? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Tiene conocimiento de las fechas límite para la liquidación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿Considera usted que los medios de comunicación utilizados por la institución son oportunos para generar los avisos referidos a la cancelación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) D ( ) SUGERENCIAS:

05	¿Con respecto a la interacción del personal encargado del cobro? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
06	¿Hay posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
07	¿Ocurren causas primordiales por las que demore en la cancelación de la pensión? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
08	¿Concuerda que existen factores como la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
09	¿Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
10	¿Ha presentado dificultades para liquidar el pago de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿El motivo de sus moras de pago es porque no se le otorga facilidades de pago por parte de la institución? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Llegan a informarle mediante avisos sobre su deuda? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A (X) SUGERENCIAS:	D ( )
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X)	D ( ):
COMENTARIOS GENERALES			
OBSERVACIONES			

Dr. José William Córdova Chirinos

Colegiatura Nº 18334

NOMBRE DEL JUEZ		José William Córdova Chirinos
	PROFESIÓN	Administración
	ESPECIALIDAD	Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	40 años
	CARGO	DTP
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCR EL INDICE DE MOROSIDAD EN I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020		
DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Angy Yasmin Santamaria Ramirez
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista (x) 2. Cuestionario ( ) 3.Lista de Cotejo ( ) 4.Diario de campo ( )
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL - Establecer estrategias de gestión de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020..
		ESPECÍFICOS -Diagnosticar la información de pagos que brinda la I.E.Frederick Sanger. -Diagnosticar existencias de causas para la morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar el índice de morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar administración y las estrategias aplicadas en la I.E. Frederick Sanger. -Procedimiento de cobro en la I.E. Frederick Sanger.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cuán importante es el pago de pensiones?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Se les brinda a los tutores información respecto a las fechas de pago de pensiones? ¿En qué oportunidades ?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Cuál sería el motivo que considera, por lo que los padres tardan en realizar el pago?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿La institución genera compromisos de pago a los tutores para una factible cancelación de pensiones? ¿En qué circunstancia?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Cuál es el porcentaje o índice de morosidad en el año anterior?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
06	¿En la institución existe un área de cobranza?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
07	¿En la institución hay una persona que se encarga solo de la gestión de cobranza?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Existe un proceso de cobranza? Detállelo.	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:

09	¿Considera que, si no hay un adecuado conocimiento en el proceso de gestión de cobranza, afectaría la recuperación de cartera?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
10	En su criterio, ¿Cuál ha sido la primordial dificultad en los procesos de cobranza en la Institución?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿Existe en la Institución estrategias de Gestión de Cobranzas? ¿Cuáles?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Considera usted que la implementación estrategias de gestión de cobranzas puede ayudar la reducción de la morosidad? ¿Por qué?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x)	D ( ):
COMENTARIOS GENERALES			
OBSERVACIONES			

Dr. José William Córdova Chirinos

Colegiatura Nº 18334

Instrumento de validación no experimental por juicio de expertos.

NOMBRE DEL JUEZ		Mg. Rafael Ángel Olaya León
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Magíster en Administración de Negocios
	GRADO ACADÉMICO	Magíster
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	22 años
	CARGO	Docente
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCR EL INDICE DE MOROSIDAD EN I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020		
DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Angy Yasmin Santamaria Ramirez
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista ( ) 2. Cuestionario (x) 3.Lista de Cotejo ( ) 4.Diario de campo ( )
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL - Establecer estrategias de gestión de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020..
		ESPECÍFICOS -Diagnosticar la información de pagos en la I.E.Frederick Sanger. -Diagnosticar la comunicación en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar existencias de causas para la morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar los motivos de incumplimiento de pagos en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar los procesos administrativos en la I.E. Frederick Sanger. -Procedimiento de cobro en la I.E. Frederick Sanger.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Se genera la información de fecha de liquidación de pensiones por la institución? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Tiene conocimiento de cuando cancelar la pensión? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Tiene conocimiento de las fechas límite para la liquidación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿Considera usted que los medios de comunicación utilizados por la institución son oportunos para generar los avisos referidos a la cancelación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) D ( ) SUGERENCIAS:

05	¿Con respecto a la interacción del personal encargado del cobro? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
06	¿Hay posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
07	¿Ocurren causas primordiales por las que demore en la cancelación de la pensión? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
08	¿Concuerda que existen factores como la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
09	¿Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
10	¿Ha presentado dificultades para liquidar el pago de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿El motivo de sus moras de pago es porque no se le otorga facilidades de pago por parte de la institución? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Llegan a informarle mediante avisos sobre su deuda? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(X) SUGERENCIAS:	D ( )
PROMEDIO OBTENIDO:		A(X)	D ( )
COMENTARIOS GENERALES			

OBSERVACIONES

Juez Experto

Mg. Rafael Ángel Olaya León

Colegiatura N° 018552

	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Magister en Administración de Negocios
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	22 años
	CARGO	Docente
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCR EL INDICE DE MOROSIDAD EN I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020		
DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Angy Yasmin Santamaria Ramirez
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista (x) 2. Cuestionario ( ) 3.Lista de Cotejo ( ) 4.Diario de campo ( )
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL - Establecer estrategias de gestión de cobranzas para reducir el indice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020..
		ESPECÍFICOS -Diagnosticar la información de pagos que brinda la I.E.Frederick Sanger. -Diagnosticar existencias de causas para la morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar el indice de morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar administración y las estrategias aplicadas en la I.E. Frederick Sanger. -Procedimiento de cobro en la I.E. Frederick Sanger.
A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cuán importante es el pago de pensiones?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Se les brinda a los tutores información respecto a las fechas de pago de pensiones? ¿En qué oportunidades ?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Cuál sería el motivo que considera, por lo que los padres tardan en realizar el pago?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿La institución genera compromisos de pago a los tutores para una factible cancelación de pensiones? ¿En qué circunstancia?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Cuál es el porcentaje o indice de morosidad en el año anterior?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
06	¿En la institución existe un área de cobranza?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
07	¿En la institución hay una persona que se encarga solo de la gestión de cobranza?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
08	¿Existe un proceso de cobranza? Detállelo.	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:

09	¿Considera que, si no hay un adecuado conocimiento en el proceso de gestión de cobranza, afectaría la recuperación de cartera?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
10	En su criterio, ¿Cuál ha sido la primordial dificultad en los procesos de cobranza en la Institución?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
11	¿Existe en la Institución estrategias de Gestión de Cobranzas? ¿Cuáles?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
12	¿Considera usted que la implementación estrategias de gestión de cobranzas puede ayudar la reducción de la morosidad? ¿Por qué?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x) D ( ):
COMENTARIOS GENERALES		
OBSERVACIONES		

Juez Experto
Mg. Rafael Ángel Olaya León
Colegiatura N° 018552

Instrumento de validación no experimental por juicio de expertos.

NOMBRE DEL JUEZ		Onésimo Mego Núñez
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente de la EAP de Administración
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCR EL INDICE DE MOROSIDAD EN I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020		
DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Angy Yasmin Santamaria Ramirez
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista ( ) 2. Cuestionario (x) 3.Lista de Cotejo ( ) 4.Diario de campo ( )
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL - Establecer estrategias de gestión de cobranzas para reducir el indice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020..
		ESPECÍFICOS -Diagnosticar la información de pagos en la I.E.Frederick Sanger. -Diagnosticar la comunicación en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar existencias de causas para la morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar los motivos de incumplimiento de pagos en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar los procesos administrativos en la I.E. Frederick Sanger. -Procedimiento de cobro en la I.E. Frederick Sanger.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Se genera la información de fecha de liquidación de pensiones por la institución? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Tiene conocimiento de cuando cancelar la pensión? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Tiene conocimiento de las fechas limite para la liquidación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿Considera usted que los medios de comunicación utilizados por la institución son oportunos para generar los avisos referidos a la cancelación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:

05	¿Con respecto a la interacción del personal encargado del cobro? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
06	¿Hay posibles causas que consideras para que se pueda generar moras en la cancelación de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
07	¿Ocurren causas primordiales por las que demore en la cancelación de la pensión? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
08	¿Concuerda que existen factores como la economía, medios de pago y otros que intervienen en la cultura de pago? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
09	¿Considera oportuna la frecuencia con la que se le notifica del pago de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
10	¿Ha presentado dificultades para liquidar el pago de pensiones? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
11	¿El motivo de sus moras de pago es porque no se le otorga facilidades de pago por parte de la institución? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
12	¿Llegan a informarle mediante avisos sobre su deuda? Escala de medición: 1=Muy en desacuerdo, 2=Desacuerdo, 3=Indiferente, 4=Acuerdo y 5=Muy de acuerdo.	A(x)	D ( )
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x)	D ( ):
COMENTARIOS GENERALES			
OBSERVACIONES			

Juez Experto

Dr: Onesimo Mego Nuñez

NOMBRE DEL JUEZ		Onésimo Mego Núñez
	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Doctor en Administración
	GRADO ACADÉMICO	Doctor
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente de la EAP de Administración
Título de la Investigación: GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCR EL INDICE DE MOROSIDAD EN I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020		
DATOS DEL TESISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Angy Yasmin Santamaria Ramirez
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Administración
INSTRUMENTO EVALUADO		Entrevista (x) 2. Cuestionario ( ) 3.Lista de Cotejo ( ) 4.Diario de campo ( )
OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL - Establecer estrategias de gestión de cobranzas para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020.. ESPECÍFICOS -Diagnosticar la información de pagos que brinda la I.E.Frederick Sanger. -Diagnosticar existencias de causas para la morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar el índice de morosidad en la I.E. Frederick Sanger. -Diagnosticar administración y las estrategias aplicadas en la I.E. Frederick Sanger. -Procedimiento de cobro en la I.E. Frederick Sanger.

A continuación se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	¿Cuán importante es el pago de pensiones?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
02	¿Se les brinda a los tutores información respecto a las fechas de pago de pensiones? ¿En qué oportunidades ?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
03	¿Cuál sería el motivo que considera, por lo que los padres tardan en realizar el pago?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
04	¿La institución genera compromisos de pago a los tutores para una factible cancelación de pensiones? ¿En qué circunstancia?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
05	¿Cuál es el porcentaje o índice de morosidad en el año anterior?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
06	¿En la institución existe un área de cobranza?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:
07	¿En la institución hay una persona que se encarga solo de la gestión de cobranza?	A(x) D ( ) SUGERENCIAS:

08	¿Existe un proceso de cobranza? Detállelo.	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
09	¿Considera que, si no hay un adecuado conocimiento en el proceso de gestión de cobranza, afectaría la recuperación de cartera?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
10	En su criterio, ¿Cuál ha sido la primordial dificultad en los procesos de cobranza en la Institución?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
11	¿Existe en la Institución estrategias de Gestión de Cobranzas? ¿Cuáles?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
12	¿Considera usted que la implementación estrategias de gestión de cobranzas puede ayudar la reducción de la morosidad? ¿Por qué?	A(x) SUGERENCIAS:	D ( )
PROMEDIO OBTENIDO:		A(x)	D ( ):
COMENTARIOS GENERALES			
OBSERVACIONES			

Juez Experto

Dr: Onesimo Mego Nuñez

Carta de aceptación para la investigación.

Calidad – Eficiencia - Excelencia

17 años

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Frederick Sanger

Señora
Dra. *JANET ISABEL CUBAS CARRANZA*
Directora de la EAP de Administración
Universidad Señor de Sipán

Es muy grato dirigirme hacia usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de I.E FREDERICK SANGER, respecto al documento de referencia, debo de indicar que se da la aceptación para la aplicación de tesis en nuestra empresa, a la alumna **ANGY YASMIN SANTAMARIA RAMIREZ** con código universitario 2131816743 de la Facultad de Ciencias Empresariales, carrera de Administración de Empresas.

Atentamente:

LUZ ANGELICA BURGA GUEVARA
DIRECTORA DE LA IE FREDERICK SANGER

CHICLAYO 2020

Correo: Jonathan.galvez@colegiosanger.com

Matriz de consistencia.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEÓRICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
Problema general ¿De qué manera una adecuada gestión de cobranza reducirá el índice de morosidad en Institución Educativa Frederick Sanger?. **Problemas Específicos** ¿Cuál es la situación actual de la empresa con respecto a la gestión de	La adecuada gestión de cobranza mejorará el nivel de índice de morosidad en la I.E Frederick Sanger, Chiclayo.	**Objetivo General** Proponer una gestión de cobranzas adecuada para reducir el índice de morosidad en la institución educativa Frederick Sanger, Chiclayo 2020. **Objetivos específicos** 1. Analizar la gestión de cobranza actual en la institución educativa Frederick Sanger.	**V.I.:** Gestión de cobranza.	1. Gestión de cobranza. 1.1 Definición 1.2 Estrategia de gestión de cobranza 1. 3 Objetivos de la Cobranza 1. 4 Fases de la cobranza 1..5 Sistemas de cobranza 1.6 Sistemas de cobranzas estratégicos para prevención de moras tempranas 1. 7 Políticas de cobranza	Relación de clientes Sistema de Cobranza Políticas de Cobranza	**Diseño:** No Experimental – Descriptiva Proyectiva **Población:** 100 Padres/Tutores de alumnos. **Muestra:** 80 Padres/Tutores de alumnos. **Técnicas:** Entrevista, encuestas

cobranza de la I.E. Frederick?				Niveles de morosidad	**Instrumentos:** Guía de entrevista Cuestionarios
¿Cuál es el índice de morosidad actual en la I.E. Frederick Sanger?	2. Identificar los factores que afectan el índice de morosidad de la gestión de cobranza en la institución educativa Frederick Sanger.	**V.D.:** Índice de morosidad	2. Índice de morosidad 2.1 Concepto 2.2 Niveles de Morosidad 2.3 Motivos de incumplimiento de pago		**Métodos de Análisis de Investigación:** Estadística descriptiva y el paquete estadístico SPSS
¿Cuáles son las estrategias de gestión de cobranza que se deberán implementar en la I.E Frederick Sanger?	3. Elaborar estrategias de gestión de cobranza para reducir el índice de morosidad la institución educativa Frederick Sanger.			Prevención	Medición Escala de Lickert: Muy de acuerdo 5 De acuerdo 4 Indiferente 3 En desacuerdo 2 Muy en desacuerdo 1

Fuente: Elaboración propia

803 APROBACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCION N° 0803-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de julio de 2020

VISTO:

El Oficio N°0288-2020/FACEM-DA-USS de fecha 24/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 24/07/2020, sobre aprobación de Proyectos de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR los Proyectos de Investigación de los estudiantes del IX ciclo la Escuela Profesional de Administración, del programa regular, sección "Z" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Mg. Carla Angélica Reyes Bazán
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc. Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0803-FACEM-USS-2020

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	- JUAN CARLOS EMILIO SALAZAR ZEVALLOS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE UNA MYPE DE TRANSPORTES INTERPROVINCIAL FERREÑAFE – CHICLAYO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	- DIANA MAGNOLIA NIÑO FLORES	RELACIÓN ENTRE CAPACITACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS EN CENTROS DE ATENCIÓN DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	- SANTAMARIA RAMIREZ ANGY YASMIN	GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	- JHON DEYVI TICONA CHOQUE	RESILIENCIA EMPRESARIAL FRENTE AL DESEMPLEO PROVOCADO POR EL COVID-19 DE LOS HOTELES DE HUARAZ - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	- JHOJAN ALEXIS PAREDES CAMPOS	ESTRATEGIAS DE ENDOMARKETING PARA EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DEL RESTAURANTE MAR Y LOCHES, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	- CESAR OMAR NUÑEZ DIAZ	MARKETING EXPERIENCIAL PARA FIDELIZAR AL CLIENTE EN EL RESTAURANTE BRAZA CLUB,CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	- ALLISON GUIANCARLO CASTRO BERNAL	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA EL DESEMPEÑO LABORAL ADMINISTRATIVO EN EL TERMINAL PESQUERO ECOMPHISA,CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	- JUAN HUMBERTO URIARTE OLAZABAL	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL CENTRO DE GESTIÓN TRIBUTARIA CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	- KARIN MERLY PERALTA CAMPOS	ANÁLISIS DEL ENTORNO DE MARKETING PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA TE PROYECTA CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	- LENNON ALBERTO SILVA RIVERA	PRODUCTIVIDAD Y ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11.	- ENRIQUE NUÑEZ JIMENEZ	RELACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE PIMENTEL, CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	- ALEXIS JAMPIER ESCOBAR EGUSQUIZA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN UN CENTRO DE ENTRENAMIENTO EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

13.	- JOSÉ FERNANDO SECLEN ROQUE	MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA DELIVVE EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	- ENRIQUE ISRAEL FELIX CESPEDES OLIDEN - EMELINA CENTURION HOYOS	ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA ALOKTECH CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	- LENIN RUIZ VILLALOBOS	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA MEJORA DE LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TODO MARKET DE LA PROVINCIA DE BELLAVISTA 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	- DANNY PERCY REYES MARIATEGUI	MOTIVACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN RESTAURANTE DE ATE. LIMA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	- THALIA MELIZA MILLONES CHAPOÑAN - SEGUNDO ALBERTO TINEO SANTOS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA EL ÁGUILA. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	- ARTURO PACHECO AGUILAR	COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL, ÁREA DE PROMOCION DE LA FAMILIA EN LA MPCH. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	- CRISTHIAN ANDERSON DIOSES PUYEN EDINSON DIAZ BANDA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA LA MEJORA DEL CLIMA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE REQUE - 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	- RICARDO JOSUÉ NAVARRO MOSCOL	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA EL POSICIONAMIENTO DE LA MARCA BAMBINITOS,CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	- HELEN NATALIA AVALOS QUIÑONEZ	DESEMPEÑO LABORAL DEL FUNCIONARIO DE CONSUMO Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN FINANCIERA CREDISCOTIA. SAN JUAN DE LURIGANCHO 2020.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	- CLARA BERTHA ESPINOZA CHUNGA ROSA NELLY MONJA DE LA CRUZ	CONDICIONES DE TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA AGROKARU EN EL DISTRITO DE MOTUPE. LAMBAYEQUE 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	- MARTIN ALEJANDRO PÉREZ DÍAZ	DESEMPEÑO LABORAL Y LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL COLABORADOR DE LA DIVISIÓN DE CONTROL OPERATIVO - INTENDENCIA DE ADUANA. CHICLAYO – 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
24.	- CANDY LUCIA UGAZ ESPINOZA	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL COMO MEJORA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MONSEFÚ. CHICLAYO 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	- EDINSON LEE FERNANDEZ FUENTES	ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD DE LA CMAC PIURA SAC - AGENCIA DE CUTERVO. CAJAMARCA 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, Junio 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Angy Yasmin Santamaría Ramírez con DNI 74712932

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL INDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración , de la Facultad de Ciencias Empresariales , Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

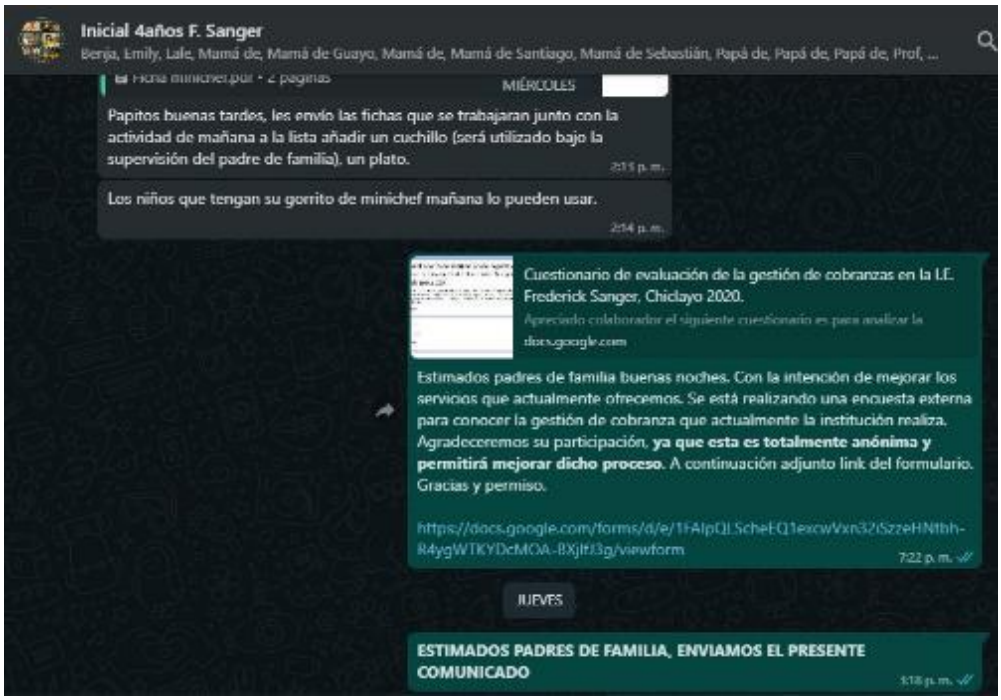
- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – http://repositorio.uss.edu.pe, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

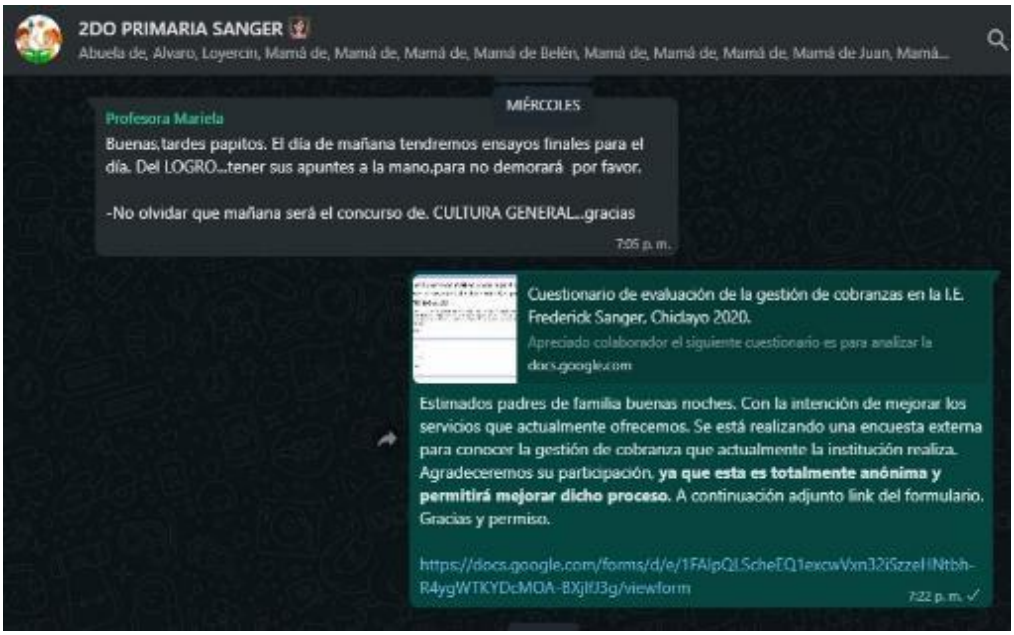
De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

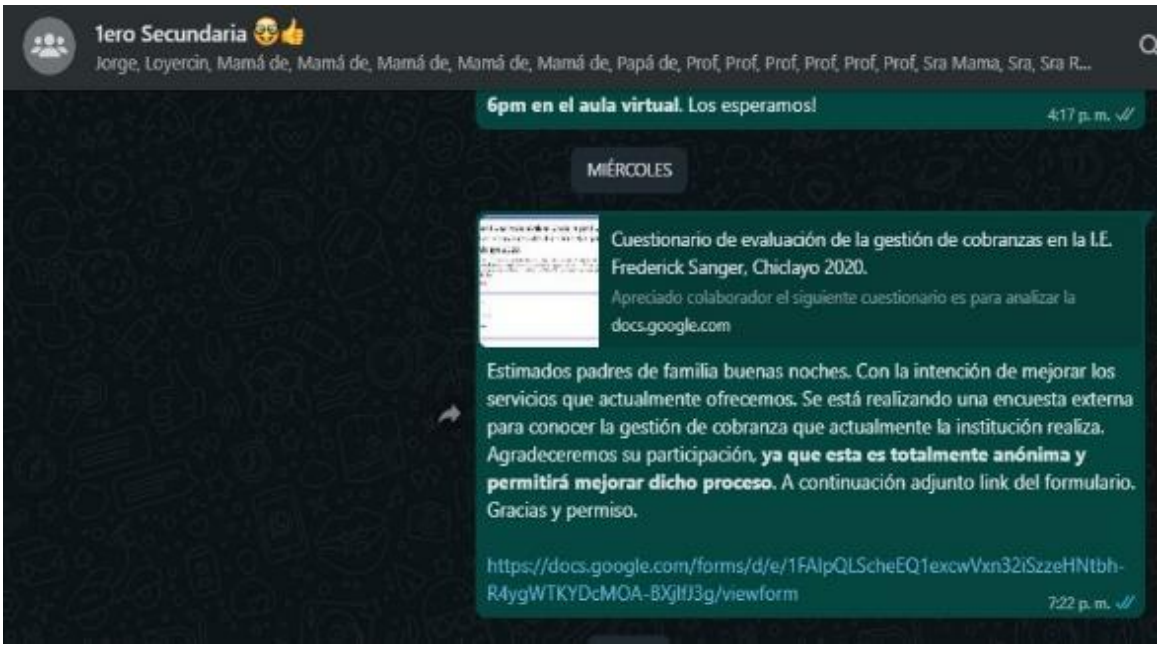
APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Santamaría Ramírez Angy Yasmin	74712932	

Fotografías

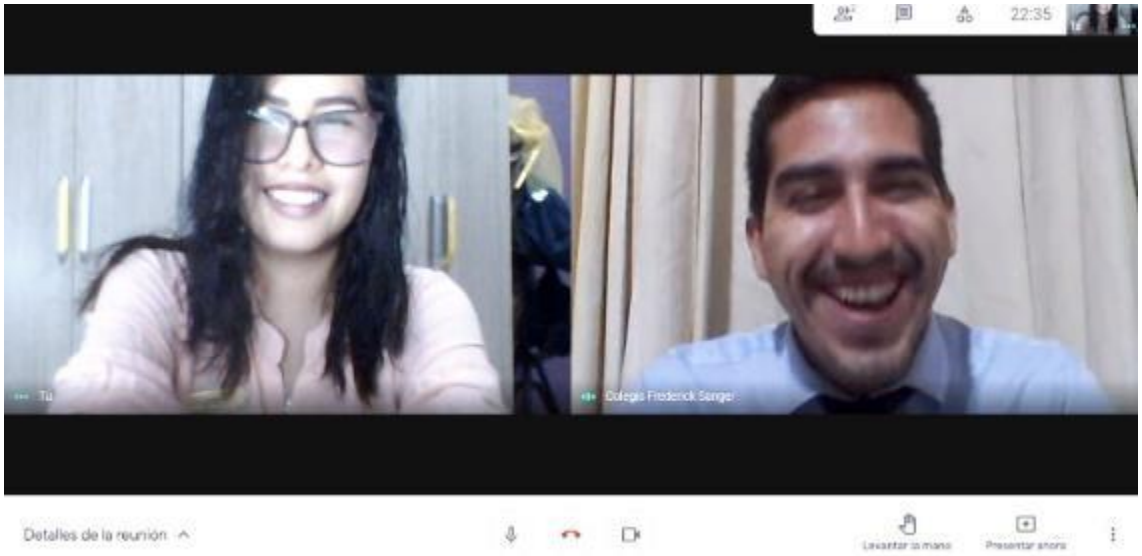
Fotografía de la I.E. Frederick Sanger.


Inicial 4años F. Sanger
Benja, Emily, Lale, Mamá de, Mamá de Guayo, Mamá de, Mamá de Santiago, Mamá de Sebastián, Papá de, Papá de, Papá de, Prof, ...
MIÉRCOLES
Papitos buenas tardes, les envio las fichas que se trabajaran junto con la actividad de mañana a la lista añadir un cuchillo (será utilizado bajo la supervisión del padre de familia), un plato.
2:11 p. m.
Los niños que tengan su gorrito de minichef mañana lo pueden usar.
2:14 p. m.
Cuestionario de evaluación de la gestión de cobranzas en la I.E. Frederick Sanger, Chiclayo 2020.
Apreciado colaborador el siguiente cuestionario es para analizar la
docs.google.com
Estimados padres de familia buenas noches. Con la intención de mejorar los servicios que actualmente ofrecemos. Se está realizando una encuesta externa para conocer la gestión de cobranza que actualmente la institución realiza. Agradeceremos su participación, ya que esta es totalmente anónima y permitirá mejorar dicho proceso. A continuación adjunto link del formulario. Gracias y permiso.
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSchcEQ1excwVxn32iSzzeHNtbh-R4ygWTKYDcMOA-BXjIfJ3g/viewform
7:22 p. m.
JUEVES
ESTIMADOS PADRES DE FAMILIA, ENVIAMOS EL PRESENTE COMUNICADO
1:18 p. m.

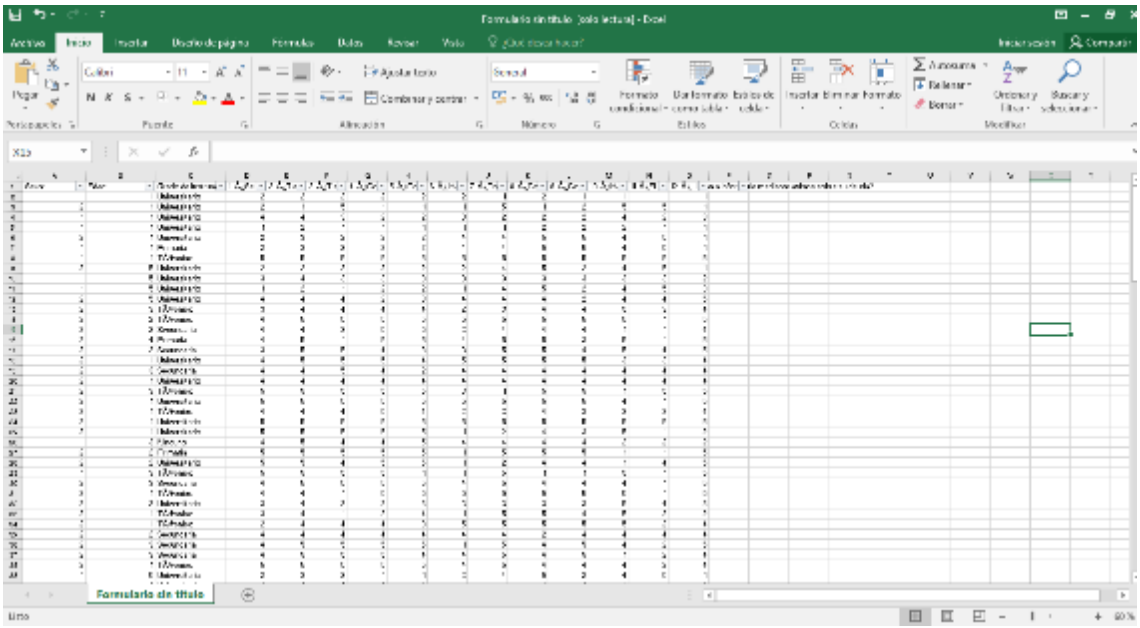

2DO PRIMARIA SANGER
Abuela de, Alvaro, Loyercin, Mamá de, Mamá de, Mamá de, Mamá de Belén, Mamá de, Mamá de, Mamá de, Mamá de Juan, Mamá...
MIÉRCOLES
Profesora Mariela
Buenas,tardes papitos. El día de mañana tendremos ensayos finales para el día. Del LOGRO...tener sus apuntes a la mano,para no demorará por favor.
-No olvidar que mañana será el concurso de. CULTURA GENERAL...gracias
7:05 p. m.
Cuestionario de evaluación de la gestión de cobranzas en la I.E. Frederick Sanger, Chiclayo 2020.
Apreciado colaborador el siguiente cuestionario es para analizar la
docs.google.com
Estimados padres de familia buenas noches. Con la intención de mejorar los servicios que actualmente ofrecemos. Se está realizando una encuesta externa para conocer la gestión de cobranza que actualmente la institución realiza. Agradeceremos su participación, ya que esta es totalmente anónima y permitirá mejorar dicho proceso. A continuación adjunto link del formulario. Gracias y permiso.
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSchcEQ1excwVxn32iSzzeHNtbh-R4ygWTKYDcMOA-BXjIfJ3g/viewform
7:22 p. m.



Encuesta dirigida a los padres de familia de los alumnos de la I.E. Frederick Sanger.



Entrevista dirigida al administrador de la I.E. Frederick Sanger.



Reporte Turnitin

GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	0%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	repositorio.udl.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
5	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
6	www.msal.gov.ar Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%
8	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N°0803-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, **Angy Yasmin Santamaria Ramirez**, con su tesis Titulada **GESTIÓN DE COBRANZAS PARA REDUCIR EL ÍNDICE DE MOROSIDAD EN LA I.E. FREDERICK SANGER, CHICLAYO 2020.**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **17%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 30 de junio del 2021.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.