



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

**"Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P.  
Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024"**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
**Bachiller en Administración y Dirección de Negocios**  
**Bachiller en Dirección Publicitaria**  
**Bachiller en Comunicación Estratégica**

**PRESENTADO POR:**

Landeo Caceres, Jerily Katuska - Administración y Dirección de Negocios  
Piscoya Echandia, Paul Jeanpierre - Dirección Publicitaria  
Rosales Geldres, Andrea Antuane - Comunicación Estratégica  
Velez Brenner, Nicolas - Administración y Dirección de Negocios

**ASESOR**

Sam Anlas, Carlos Antonio

LIMA, PERÚ

2024

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Sam Anlas, Carlos Antonio

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Cerna Hernández, Jorge Alberto

Haro Yanqui, Eduardo Enrique

Ricra Mayorca, Juan Manuel

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Jerily Katuska Landeo Caceres Identificado (a) con DNI N°75172458 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Paul Jeanpierre Piscoya Echandia Identificado (a) con DNI N°46068772 perteneciente al Programa de Dirección Publicitaria, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Andrea Antuane Rosales Geldres Identificado (a) con DNI N°72689111 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

Yo, Nicolas Velez Brenner Identificado (a) con DNI N°73887740 perteneciente al Programa de Administración y Dirección de Negocios, siendo mi asesor el Sr(a) Carlos Antonio Sam Anlas, identificado (a) con DNI N°: 40789757, y cuyo código ORCID es 0000-0003-1632-7131.

### DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado

**“Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P.  
Corazón de Jesús del distrito de los Olivos, 2024”**








b) El proyecto de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El proyecto de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual tiene el 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.



d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 24 de Julio del 2024

#### Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Jerily Katuska	Landeo Caceres	75172458		
Paul Jeanpierre	Piscoya Echandia	46068772		
Andrea Antuane	Rosales Geldres	72689111		
Nicolas	Velez Brenner	73887740		

#### Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma	Huella
Carlos Antonio	Sam Anlas	40789757		

### **DEDICATORIA**

En primer lugar, agradecer a Dios, por permitirnos alcanzar nuestros nuevos objetivos propuestos este año 2024, a nuestra familia, por ayudarnos con su aliento a culminar nuestros estudios con esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTOS**

Un agradecimiento especial a nuestro asesor de tesis, el Mg. Carlos Antonio Sam Anlas, por compartir con nosotros sus enseñanzas.

## ÍNDICE TEMÁTICO

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO .....	2
DEDICATORIA .....	5
AGRADECIMIENTOS.....	6
ÍNDICE TEMÁTICO .....	7
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL.....	15
1.1 Título del Proyecto.....	15
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario .....	16
1.3 Actividad económica en la que se aplica la investigación .....	16
1.4 Alcance de la solución .....	16
2. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA .....	17
2.1 Descripción de la realidad problemática .....	17
2.2 Formulación del problema .....	20
2.2.1 Problema general .....	20
2.2.2 Problemas específicos.....	20
2.3 Objetivos de investigación .....	20
2.3.1 Objetivo general .....	20
2.3.2 Objetivos específicos.....	20
2.4 Justificación de la investigación.....	20
2.4.1 Justificación teórica .....	20
2.4.2 Justificación metodológica.....	21
2.4.3 Justificación práctica.....	21
2.5 Limitaciones de la investigación.....	21
2.6 Viabilidad de la investigación.....	22
3 CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL .....	22
3.1 Antecedentes.....	22
3.1.1 Antecedentes nacionales.....	22
3.1.2 Antecedentes internacionales.....	24
3.2 Marco teórico.....	25
3.3 Definición de términos básicos .....	32
4 CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	35
Formulación de hipótesis principales y derivadas.....	35
4.1.1 Hipótesis principal .....	35
4.1.2 Hipótesis derivadas .....	35
Operacionalización de variables.....	36
4.1.3 Variable: Proceso de cobranza .....	36

4.1.4	Definición conceptual:.....	36
4.1.5	Definición operacional: .....	36
5	CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
5.1	Diseño metodológico .....	36
5.2	Diseño muestral.....	38
5.2.1	Población.....	38
5.2.2	Muestra .....	38
	Técnica de recolección de datos .....	39
	Técnicas estadísticas de procesamiento de la información .....	39
	Resultados .....	40
5.4	Análisis descriptivo .....	70
5.4.1	Según dimensiones: .....	70
5.4.2	Según variable:.....	71
5.5	Análisis ligados a las hipótesis.....	73
	CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN .....	74
6.1	Alcance esperado .....	74
6.2	Descripción de la propuesta de innovación.....	75
6.3	Diagnóstico situacional .....	76
6.3.1	Antecedentes de la empresa .....	77
6.3.2	Información básica de la empresa .....	77
6.3.3	Descripción de actividades y/o procesos .....	78
6.3.4	Canales Comunicación.....	78
6.3.5	Metodología de cobranza .....	79
6.3.6	Proceso Actual de Cobranza .....	79
6.3.7	Problemas Identificados .....	79
6.4	Procedimiento para la propuesta de mejora.....	80
6.4.1	Objetivos de la propuesta de mejora .....	80
6.4.2	Presupuesto .....	82
7	CONCLUSIONES .....	83
	Mejora en la eficiencia en el proceso de cobranza .....	83
	Optimización de tiempo del personal administrativo e integración tecnológica .....	83
	Transparencia y confianza .....	83
	Seguridad y eficiencia .....	84
8	RECOMENDACIONES.....	85
	Monitoreo y capacitación continua al personal .....	85
	Evaluación financiera .....	85
	Mantenimiento al sistema tecnológico .....	85

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS.....	91
Anexo N°1: Informe de TURNITIN.....	91
Anexo N°2: Matriz de consistencia .....	92
Anexo N°3: Matriz de Operacionalización de variables .....	93
Anexo N°4: Instrumentos de recolección de datos .....	94
Anexo N°5: Carta de Presentación.....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	43
¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?	
TABLA 2	46
¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (yape, plin, etc.) mejore la experiencia de pago?	
TABLA 3	50
¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?	
TABLA 4	54
¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?	
TABLA 5	58
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?	
TABLA 6	62
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?	
TABLA 7	66
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?	
TABLA 8	70
¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?	

## ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1	44
¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?	
FIGURA 2	47
¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (yape, plin, etc.) mejore la experiencia de pago?	
FIGURA 3	51
¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?	
FIGURA 4	55
¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?	
FIGURA 5	59
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?	
FIGURA 6	63
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?	
FIGURA 7	67
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?	
FIGURA 8	71
¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?	

## RESUMEN

El principal objetivo de este estudio es evaluar la efectividad de una propuesta para mejorar el proceso de cobro de pensiones en el año 2024 en la institución educativa privada Corazón de Jesús, ubicada en el distrito de Los Olivos. Este enfoque utiliza un enfoque cuantitativo que utiliza encuestas como técnica de recopilación de datos. La información se recopila sistemáticamente de una muestra representativa del grupo objetivo mediante una encuesta a los padres para obtener información relevante. El diseño de la investigación fue no experimental, no manipuló variables y se centró en la recolección de datos relevantes. Un tipo de investigación aplicada diseñada para probar la teoría en situaciones del mundo real. El nivel de investigación es descriptivo. Al analizar los acontecimientos de manera detallada y concreta, se analizan las causas de la falta de liquidez y las dificultades para recibir una pensión. Los resultados muestran que el organismo aún enfrenta diversos vacíos en la recaudación de pensiones, que están impactando negativamente en su situación financiera. Finalmente, se hizo una propuesta de mejora: la introducción de un sistema bancario con cuentas de recaudación de pensiones.

**Palabras claves:** investigación, mejora, cobranza, pensión, defecto, propuesta, banco.

### ABSTRACT

The main objective of this study is to evaluate the effectiveness of a proposal to improve the pension collection process in 2024 at the private educational institution Corazón de Jesús, located in the district of Los Olivos. This approach utilizes a quantitative method employing surveys as the data collection technique. Information is systematically gathered from a representative sample of the target group through a parent survey to obtain relevant information. The research design was non-experimental, not manipulating variables, and focused on collecting pertinent data. It is an applied research type designed to test theory in real-world situations. The research level is descriptive. By analyzing events in detail and concretely, the causes of liquidity shortages and difficulties in receiving pensions are examined. The results indicate that the institution still faces various gaps in pension collection, negatively impacting its financial situation. Finally, a proposal for improvement was made: the introduction of a banking system with pension collection accounts.

**Keywords:** research, improvement, collection, pension, shortfall, proposal, bank.

## **INTRODUCCIÓN**

La gestión financiera de las instituciones educativas es esencial para garantizar servicios de alta calidad y asegurar su sostenibilidad en el largo plazo. Un aspecto particularmente crítico es la recaudación de pensiones, donde las ineficiencias pueden crear problemas de liquidez e impactar negativamente las operaciones diarias y el crecimiento de la institución.

Los retrasos en los pagos de pensiones son un problema común en muchas escuelas, que amenaza tanto la estabilidad financiera de la escuela como la calidad de la educación. Corazón de Jesús, una institución educativa privada en Los Olivos, identificó varias deficiencias en el proceso que amerita una investigación y recomendaciones específicas para mejorar.

El objetivo de este estudio es evaluar recomendaciones para mejorar el proceso de recaudación de pensiones de la agencia. La propuesta incluye la implementación de un sistema bancario que utilice cuentas de recaudación para optimizar la eficiencia y transparencia de la recaudación de pensiones, reducir los retrasos en los pagos y mejorar la estabilidad financiera de la escuela. La base de este estudio es la necesidad de actualizar los procesos administrativos y adaptarlos a las prácticas modernas para gestionar los recursos financieros de manera más efectiva y segura.

Este estudio utilizó un enfoque cuantitativo no experimental, utilizando una encuesta a los padres como técnica principal de recopilación de datos. De esta manera, puede obtener información sobre las percepciones y experiencias de los usuarios sobre su proceso de recopilación actual e identificar áreas que requieren intervención. El enfoque utilizado y la naturaleza descriptiva del estudio facilitan un análisis detallado de las brechas actuales y el desarrollo de soluciones basadas en datos empíricos.

La implementación de recomendaciones de mejora pretende no sólo eliminar brechas en el ámbito de la disponibilidad de pensiones, sino también promover una cultura de padres responsables y pago oportuno. Al fortalecer el sistema de tarifas, la institución podrá aumentar su estabilidad financiera y así aumentar su capacidad para brindar educación de calidad y continuar cumpliendo su misión educativa de manera más estricta y eficiente.

## **CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 Título del Proyecto**

“Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de pensiones de la Institución Educativa Privada Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024”

## **1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario**

El área estratégica de desarrollo prioritario es la denominada "Gestión financiera y operativa". Esto debido a que la investigación se centra en mejorar el proceso de cobranza de pensiones, función crucial para la estabilidad económica de la institución. Optimizar este proceso tiene un impacto directo en la capacidad de la escuela para gestionar sus recursos, planificar su presupuesto y asegurar la continuidad y calidad de sus servicios educativos.

## **1.3 Actividad económica en la que se aplica la investigación**

La actividad económica en la que se aplicaría la presente investigación es el sector de Educación. Este sector se caracteriza por la provisión de servicios educativos a través de instituciones que dependen en gran medida del pago de pensiones por parte de los estudiantes para financiar sus operaciones.

## **1.4 Alcance de la solución**

El alcance de la solución propuesta en esta investigación abarca la optimización del proceso de cobranza de pensiones, la reducción de la morosidad, la mejora en la transparencia y eficiencia financiera, el fortalecimiento de la estabilidad económica

## CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

### 2.1 Descripción de la realidad problemática

El proceso de cobranza en instituciones educativas es un conjunto de acciones y pasos que se llevan a cabo para gestionar y recuperar los pagos pendientes de matrículas, mensualidades u otros conceptos financieros relacionados con la educación. Este proceso es fundamental para mantener la estabilidad financiera de la institución y asegurarse de que los estudiantes y sus familias cumplan con sus obligaciones financieras.

La problemática se centra en los diferentes problemas que tienen las instituciones tanto a nivel mundial, continental y nacional; la ineficiencia en el proceso de pago de pensiones puede conllevar a que las instituciones tengan un impacto negativo o significativo en su funcionamiento y sostenibilidad financiera.

A nivel mundial, el proceso de cobranza de pensiones y gestión financiera ineficiente, en las instituciones educativas, es un obstáculo para el desarrollo sostenible de la educación en muchas regiones del mundo, lo que puede comprometer la calidad de la enseñanza y el acceso a la educación. También, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2023) expone que las financiaciones de la educación dependen en gran medida de los ingresos de las pensiones. La ineficiencia en la recaudación de estas pensiones puede afectar directamente el presupuesto disponible para la mejora de la calidad educativa.

En la actualidad, según Alarco, G. & Sanchium, T. (2023), se sabe que muchas familias, a nivel mundial, han enfrentado diferentes problemas financieros para pagar las pensiones durante la pandemia del COVID-19.

Por otro lado, en América Latina, según un estudio realizado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE/CEPAL/CAF, 2016), las instituciones educativas en América Latina y el Caribe tienen problemas con la

cobranza de pensiones. A su vez, de acuerdo con datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Huepe, M. , 2023), invertir en la educación es fundamental para el desarrollo de las regiones, pero las instituciones educativas en América Latina, a menudo, enfrentan dificultades en la gestión de sus finanzas. La falta de mecanismos eficientes de cobro puede llevar a retrasos en los pagos y a un aumento en la morosidad de las pensiones, lo que impacta negativamente en la calidad de la educación ofrecida; se puede decir que esto se debe a una serie de factores, que serían los siguientes:

- Falta de recursos tecnológicos y humanos.
- Mala información y comunicación.
- Resistencia al cambio por parte de la institución en función al cobro de pensiones.

Datos y estadísticas:

- Según un artículo de ComexPerú en colaboración con la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho) señala que en el 2020 uno de los principales motivos de abandono que se reportan son por problemas económicos, llegando a un 75.2% en el caso de las escuelas secundarias. (ComexPerú, 2021).
- De acuerdo con lo informado por el MINEDU (CNE, 2021). Las instituciones educativas del país enfrentan dificultades en la recaudación oportuna de las pensiones, lo que afecta la disponibilidad de recursos para invertir en infraestructura, capacitación docente y recursos pedagógicos.

Esto genera dificultades financieras negativas para las instituciones, pues no solo afecta a las escuelas, sino también a la calidad de la educación que pueden ofrecer.

Finalmente, se realizó una investigación en la localidad del Distrito de Los Olivos, la cual evidenció que, debido a la falta de pago de pensiones (ingresos económicos), la Institución Educativa Corazón de Jesús ha presentado grandes consecuencias como, por ejemplo:

- Calidad educativa en riesgo.
- Disminución de alumnado.
- Incremento de la morosidad.
- Necesidad de buscar recursos adicionales.
- Desafíos financieros de la misma institución.

Estas consecuencias se deben a las siguientes causas encontradas:

- Falta de sistemas de cobro eficientes.
- Resistencia al cambio.
- Escasa capacitación en la administración financiera.
- Falta de transparencia en la información.

Por último, se verificó que el colegio ha presentado una significativa disminución de alumnos, es conocido a nivel local que en el 2010 era uno de los colegios con una gran cantidad de alumnado en Los Olivos, esta institución cuenta con treinta y nueve años formando nuevos estudiantes (UniversidadPeru, s.f.), sin embargo, anteriormente contaba con el doble de alumnos con respecto a la actualidad (380 alumnos matriculados en 2024).

## 2.2 Formulación del problema

### 2.2.1 Problema general

¿De qué manera la propuesta de mejora influye en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024?

### 2.2.2 Problemas específicos

¿De qué manera la propuesta de mejora influye en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024?

¿De qué manera la propuesta de mejora influye en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024?

## 2.3 Objetivos de investigación

### 2.3.1 Objetivo general

- Determinar de qué manera la propuesta de mejora influye en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.

### 2.3.2 Objetivos específicos

- Evaluar de qué manera la propuesta de mejora influye en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.
- Analizar de qué manera la propuesta de mejora influye en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.

## 2.4 Justificación de la investigación

### 2.4.1 Justificación teórica

El presente trabajo busca resolver el déficit que existe en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024,

proponiendo como solución la bancarización. Se utilizaron diversas fuentes confiables, incluyendo antecedentes obtenidos de tesis de licenciatura y maestría, así como libros, informes y artículos de medios e instituciones reconocidas.

La propuesta justifica y promueve el deseo de verificar, rechazar o aportar aspectos teóricos en relación con el objeto de conocimiento.

#### **2.4.2 Justificación metodológica**

Para la siguiente investigación, se optó por el enfoque cuantitativo. La información se recopiló a través de la técnica de la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario. Este método permitió cuantificar los datos proporcionados por los padres de familia, tutores o apoderados de la I.E.P Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos del año 2024.

La investigación se sustentó en la utilización o creación de instrumentos y métodos para generar conocimiento válido y confiable en concordancia con los objetivos planteados.

#### **2.4.3 Justificación práctica**

El objetivo de este trabajo de investigación fue brindar soluciones a las diferentes problemáticas presentes en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, con la finalidad de optimizar la toma de decisiones y la rentabilidad de la institución.

#### **2.5 Limitaciones de la investigación**

Se presentaron algunas limitaciones en la parte teórica de la investigación, puesto que fue difícil acceder a información de los casos comunes de incidencia y los antecedentes relacionados con el objeto de estudio. Aun así, se consiguió data suficiente, con base en fuentes confiables.

Otra limitación que se presentó fue la falta de tiempo para la realización de trámites, puesto que la institución educativa estableció una serie de requisitos para acceder a su información financiera. No obstante, se desarrolló un cronograma de actividades y responsabilidades para agilizar las tareas correspondientes.

## **2.6 Viabilidad de la investigación**

Esta investigación es viable, puesto que se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios. Además, se tiene acceso a estudios científicos y a los instrumentos y programas más adecuados para recolectar y cuantificar la información.

## **CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL**

### **3.1 Antecedentes**

#### **3.1.1 Antecedentes nacionales**

**Escobar, R. (2018)**, "La propuesta de mejora de bancarización en el proceso de cobranza de pensiones en la I.E.P. Bautista La Luz, Independencia 2018", se enfocó en explorar una alternativa al método tradicional de cobro en la institución educativa. Los resultados indicaron que la bancarización del proceso de cobro puede disminuir el tiempo que el personal administrativo dedica a la gestión de

cobros, reducir costos y aumentar la seguridad en la escuela al evitar la manipulación de grandes sumas de dinero.

**Lachira, V. (2019)**, en la tesis titulada “Gestión de cobranza y rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura en 2018”, se investigó el proceso de cobranza y la morosidad dentro de la institución. La investigación, de naturaleza no experimental con un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo, tuvo un alcance descriptivo, ya que buscaba describir la gestión de cobranza y la rentabilidad. Para la recolección de datos, se emplearon técnicas e instrumentos como cuestionarios y análisis documental. Se concluyó que la implementación de una política de cobranza clara, a través de un contrato de servicios entregado a los padres de familia durante el proceso de matrícula, junto con mejoras en el manejo de la morosidad, la creación de un área dedicada a la cobranza y la capacitación del personal, puede ser beneficiosa.

**Brian, M. (2020)**, en su tesis titulada “Sistema web para el proceso de cobranza en la Institución Educativa Virgen de Fátima”, el objetivo fue demostrar la eficacia de un sistema web desarrollado para el proceso de cobranza. La investigación concluyó que la implementación de este sistema ha optimizado significativamente el procedimiento de cobro en la institución educativa, reduciendo tanto el nivel de endeudamiento como el período promedio de cobro. Como resultado, la escuela ha experimentado mejoras sustanciales en su proceso general.

**Bances, D. (2021)**, en la investigación titulada "Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez", se buscó analizar si las estrategias de cobranza garantizan una liquidez adecuada en las organizaciones educativas. La conclusión fue que las estrategias de gestión de cobranza permiten a los colegios fortalecerse financieramente, gestionar eficazmente la recuperación de la cartera vencida,

cumplir con los objetivos establecidos, tener un mayor control sobre los cobros de los servicios educativos que ofrecen y minimizar riesgos para mantenerse en el mercado.

### 3.1.2 Antecedentes internacionales

**Montenegro, S. (2019)**, Desarrolló un trabajo titulado “Reducción del tiempo de ciclo en el proceso de generación de pólizas corporativas en seguros”, cuyo objetivo fue disminuir el tiempo del proceso y, como resultado, mejorar la satisfacción de los clientes con respecto a la resolución de sus requerimientos. En este estudio se aplicó la metodología Seis Sigma mediante el desarrollo del ciclo DMAIC para definir la justificación y los objetivos. Parte del ciclo incluye la fase de análisis, donde se describe y evalúa el proceso para identificar las falencias a corregir. Posteriormente, se proponen actividades para mejorar el tiempo del ciclo del proceso y se plantean medidas de control para asegurar la implementación de las propuestas, lo que llevará a una mejora del proceso en sí.

**Jaramillo, C. (2023)**, en su tesis titulada “Análisis de la Gestión de cobranzas en el Instituto Asedu Ecuador”, se realizó una investigación enfocada en identificar las brechas en la gestión de cobranzas del Instituto Ecuatoriano de Educación Asado. Para ello, se utilizaron métodos de investigación como entrevistas y se recurrió a recursos digitales como Scopus, Dialnet y Scielo, además de libros y revistas. Se realizaron entrevistas en varios departamentos del instituto para obtener información sobre los controles internos del área de recaudación. También se llevó a cabo una evaluación del control interno para establecer procesos adecuados de cuentas por cobrar, involucrar al personal administrativo y recopilar documentación que revelara problemas en la gestión de cobranzas. Tras la evaluación, se identificó que la gestión de cuentas por cobrar es un aspecto crítico. Se analizaron los

procesos de gestión de cobranzas con el objetivo de minimizar las pérdidas relacionadas con las cuentas por cobrar.

**Soria, J. (2021)**, en su estudio titulado “Influencia del control interno financiero basado en COSO ERM en el área de cobranzas y crédito y su impacto en la liquidez operativa de una organización”, el objetivo fue investigar cómo el control interno financiero basado en COSO ERM afecta las áreas de cobranza y crédito, así como su impacto en la liquidez operativa de la organización. Se empleó un enfoque de método mixto, que incluyó una revisión exhaustiva de la literatura existente sobre el tema, además de entrevistas y encuestas a los empleados para evaluar el estado actual de los controles financieros internos en el área de cobranza de crédito. Esta combinación de métodos permitió un análisis detallado, centrándose tanto en la revisión de documentos como en las percepciones y experiencias de los empleados involucrados en estos procesos.

Los resultados mostraron deficiencias significativas en el proceso de distribución y recuperación de cartera, con una confiabilidad del 27%, mientras que el control de riesgos alcanzó el 73%. Estas deficiencias fueron consideradas factores que impactan negativamente en la gestión administrativa y financiera de las empresas estudiadas. Además, se concluyó que la rentabilidad de la empresa era del -1,2%, en comparación con el 20% recomendado por los directivos, según los indicadores financieros. Por lo tanto, se identificó una necesidad urgente de mejorar los controles financieros internos en estas áreas para reducir el riesgo y mejorar la liquidez operativa de la organización.

### **3.2 Marco teórico**

Este capítulo tiene como propósito exponer la teoría necesaria para comprender los conceptos clave que fundamentan el proyecto de investigación, utilizando diversas

fuentes sobre el tema. La variable a considerar en este proyecto es la cobranza, ya que resulta esencial para el éxito del colegio Corazón de Jesús de Los Olivos.

De acuerdo a un estudio bibliográfico, la institución universitaria Escolme (s.f.), indicó que el concepto de proceso de cobranza implica el cobro de cuentas por la compra de productos o el pago de servicios, conocido comúnmente como gestión de cobranza. Este proceso incluye la recolección y seguimiento de pagos pendientes mediante diversos documentos financieros (facturas, pagarés, letras de cambio, entre otros) y se considera una tarea fundamental en la administración empresarial. Según Calderón, B. (s.f.), el proceso de cobranza se enfoca en recuperar o recaudar créditos o pagos pendientes de una empresa hacia sus clientes. Este proceso implica una serie de pasos y acciones, como la cobranza administrativa, extrajudicial y judicial, dependiendo de la antigüedad de las deudas. Además, se destaca la importancia de la cobranza debido al incremento de las actividades crediticias, y se menciona que su efectividad puede verse afectada por problemas internos en la organización o la falta de colaboración entre departamentos.

### **Importancia**

Para Pérez, E. (2018), el estudio "Gestión financiera en Instituciones educativas privadas, 2018" examinó en detalle la importancia crucial de la gestión financiera en el contexto de estas instituciones. La autora destaca de manera significativa cómo la ejecución eficaz de la cobranza no solo impacta directamente en la sostenibilidad financiera de las instituciones educativas privadas, sino que también juega un papel fundamental en la mejora continua de la calidad educativa. Esto se traduce en beneficios primordiales para el desarrollo de los estudiantes, alineándose con los avances tecnológicos, la seguridad, la competencia actual y las habilidades blandas que son altamente valoradas en la actualidad.

Por otro lado, Montaña, S. et al. (2020), En su estudio sobre la gestión financiera en las instituciones educativas públicas de primaria y secundaria, proporcionó una perspectiva exhaustiva sobre la gestión financiera en este ámbito. El estudio abordó integralmente diversos aspectos, enfatizando la importancia crucial de la cobranza como un componente esencial dentro de este proceso. Se resaltó la necesidad de entender la cobranza no solo como una práctica financiera, sino como un elemento estratégico que influye en la viabilidad y eficacia general de la institución educativa. En este contexto, la cobranza se presentó como un factor determinante para asegurar la estabilidad económica, facilitando así la capacidad de ofrecer una educación de calidad de manera sostenible en las instituciones educativas.

### **Características**

Kotler, P. & Armstrong, G. (2012), en su libro “Marketing 14e”, se expresó una referencia sólida para comprender la importancia de la comunicación clara en el proceso de cobranza y cómo pudo influir en la percepción de los padres o responsables.

Acuña, V. (2020), el estudio identificó a todos los actores involucrados (clientes, personal calificado), elementos clave (documentos utilizados, aspectos legales) y factores determinantes de la ineficacia en un proceso de cobranza (falta de seguimiento constante, carencia de personal calificado, ausencia de acciones de cobranza coactiva). Por lo tanto, es crucial desarrollar propuestas para corregir, mejorar y optimizar las situaciones que afectan la eficacia de la cobranza. Estas propuestas pueden incluir estrategias como motivación para los trabajadores, implementación de un plan organizado y establecimiento de seguimiento a clientes morosos, adaptadas según las necesidades específicas de cada investigación.

### **Políticas de cobranzas**

De acuerdo a un estudio bibliográfico, la institución universitaria (Escolme, s.f.), la política de cobranza de una empresa es un proceso establecido para gestionar los pagos de cuentas vencidas. La evaluación de su eficacia se centró en la gestión de las cuentas morosas y la relación entre el trabajo de cobranza y las políticas de crédito, con el objetivo de minimizar el costo de las cuentas morosas. Las estrategias de cobro deben asegurar la recuperación sin comprometer la relación con el cliente y evitar ser demasiado agresivas. El procedimiento de cobro está definido por la política general de la empresa. Al ofrecer crédito, se espera que el cliente pague según los términos acordados para garantizar un beneficio para la empresa.

En cuanto a las políticas de crédito, se identificaron tres tipos principales: políticas restrictivas, liberales y racionales. Las políticas restrictivas implican términos de crédito cortos, condiciones estrictas y métodos de cobro agresivos, lo cual reducía las pérdidas por cuentas incobrables pero también podía limitar las ventas y los márgenes de beneficio. Las políticas liberales, con condiciones de crédito y cobro más laxas, resultaban en mayores cuentas por cobrar y riesgos mayores de pérdidas en caso de incumplimiento, sin fomentar ventas compensatorias ni crecimiento de beneficios. Por otro lado, una política racional buscaba asegurar un flujo equilibrado de crédito y cobro para optimizar la inversión, proporcionando crédito razonable basado en la capacidad del cliente de pagar y con un margen de beneficio adecuado. El objetivo era obtener el mejor retorno posible de la inversión de la empresa.

Por otro lado, Chiriani, J. et al. (2020), los estándares de crédito y cobranza de la organización fueron establecidos por sus respectivos departamentos, con el objetivo principal de recaudar fondos de manera eficiente, aumentar las ganancias y establecer relaciones sólidas con otras empresas. Estos criterios fueron ajustados para diferentes segmentos del mercado, considerando tipos de interés, garantías y

otras variables en la emisión de crédito. Los gestores financieros supervisan estos flujos de efectivo y los adaptan a las preferencias de pago de los clientes, ofreciendo flexibilidad en las opciones de pago.

Además, estas políticas incluyeron una selección cuidadosa del crédito basada en condiciones específicas para la concesión de préstamos.

### **Medios de pago**

Según la Ley N° 28194, conocida como la “Ley para la lucha contra la evasión y la formalización de la economía”, el artículo 5° estableció los medios de pago a través de empresas del sistema financiero que serán utilizados en los casos contemplados en el artículo 3°. Estos medios fueron los siguientes:

- Depósitos en cuentas: consistieron en la acreditación de dinero en una cuenta específica, ya sea proveniente de la entrega de dinero en efectivo o de la liquidación de un instrumento financiero. Es importante destacar que esta categoría no abarcó los instrumentos financieros entregados en custodia o como garantía.
- Giros: Se refirió a la entrega de dinero, sin utilizar las cuentas mencionadas en el inciso a) del artículo 9° de la Ley, a la empresa del sistema financiero. Esta entrega puede realizarse en efectivo a un beneficiario, ya sea en la misma plaza o en otra distinta. La operación estuvo en posibilidad de ser llevada a cabo por la propia empresa que recibió la orden o por otra entidad a la que le haya encargado su ejecución.
- Transferencias de fondos: Implican la autorización para que la empresa del sistema financiero debite un monto específico en la cuenta del ordenante, con el propósito de abonar en otra cuenta del mismo o en la cuenta de un tercero beneficiario, ya sea en la misma plaza o en una diferente. Al igual que en los casos anteriores, la operación pudo ser realizada por la empresa del sistema financiero que recibió la orden o por otra entidad autorizada.

- Órdenes de pago: consistieron en la autorización para que la empresa del sistema financiero debite un importe determinado en la cuenta del ordenante, con el fin de entregarlo en efectivo a un beneficiario, sin utilizar las cuentas mencionadas en el inciso a) del artículo 9° de la Ley. Al igual que las otras modalidades, la operación pudo ser ejecutada por la empresa que recibió la orden o por otra entidad debidamente encargada.
- Tarjetas de débito expedidas en el país: permitieron a su titular realizar pagos utilizando los fondos mantenidos en cualquiera de sus cuentas establecidas en la empresa del sistema financiero que emitió la tarjeta.
- Tarjetas de crédito expedidas en el país: permitieron a su titular realizar compras y/o retirar efectivo hasta un límite previamente acordado con la empresa emisora.
- Cheques con cláusulas específicas: incluyeron cheques con cláusulas como “no negociables”, “intransferibles”, “no a la orden” u otras equivalentes, emitidos según el artículo 190° de la Ley de Títulos Valores. Se considera intransferible al cheque que lleva cualquiera de estas cláusulas, prohibiendo su transferencia a terceros. El pago se realizará únicamente a la persona en cuyo favor se emitió o mediante acreditación en una cuenta designada por el beneficiario.

Cabe señalar que estos medios de pago estuvieron definidos por la Ley General y, mediante decreto supremo, refrendado por el ministro de Economía y Finanzas, se pudo autorizar el uso de otros medios, considerando factores como su frecuencia y uso en las empresas del sistema financiero o fuera de ellas (Revista de Consultoría, s.f.).

### **Pasos en la gestión de cobranzas**

Díaz, L. & Flores, D. (2019), indicó que el proceso de gestión de pagos se divide en cuatro pasos principales: i) En primer lugar, la fase de prevención se centró en recordar a los clientes los próximos plazos de pago y tomar medidas anticipadas para evitar pagos atrasados; ii) En segundo lugar, el asesor responsable de la cartera trabajó en la fase de gestión desde el primer día del incumplimiento para recuperar el monto del principal y los intereses devengados del préstamo otorgado. iii) En tercer lugar, las empresas buscaron recuperar las deudas de los clientes morosos en la etapa previa al juicio, ya sea internamente o a través de terceros autorizados. iv) En cuarto lugar, si las fases anteriores fracasaban, entramos en la fase judicial, donde la empresa, a través de sus abogados, iniciaba un procedimiento judicial para recuperar la deuda, siendo los costes a cargo del cliente moroso.

### **Gestión de deudas y morosidad**

Debido a la ley de la protección a la economía familiar sobre el pago de pensiones en centros y programas educativos, la tasa de morosidad en el NSE A y B pasó de 6% a 15%; mientras que en el C y D supera el 60%. La identificación, seguimiento y manejo de cuentas morosas, es decir, aquellas en las que los padres de familia no han cumplido con los pagos correspondientes en los plazos establecidos. La gestión de deudas y morosidad fue crucial para mantener la salud financiera del centro educativo y garantizar la continuidad del mismo.

### **3.3 Definición de términos básicos**

- Cobranza

La cobranza implica recuperar los créditos concedidos por una empresa previamente, típicamente en sectores como la industria, comercio, finanzas o servicios, una práctica en todo el mundo. Esto abarca desde la implementación de ciertas estrategias, como recordatorios y comunicación con los deudores, hasta aplicar medidas más rigurosas por situaciones de incumplimiento. (Calderón, B. , s.f.).

- Contribuir

Se definió como destacar la entrega activa de los esfuerzos o conocimientos con la intención de mejorar para lograr un buen resultado a futuro. También fue un compromiso para obtener un éxito colaborativo donde cada persona aporta en función de fortalecer en grupo. (Smith, J. , 2017).

- Gestión

La gestión es un proceso que abarca la supervisión y coordinación de diferentes actividades laborales con el fin de lograr eficacia y eficiencia. Este proceso abarcó desde la planificación, la organización, dirección y control de los recursos organizacionales (Robbins, S. & Coulter, M., 2018).

- Impacto

Se pudo entender qué impacto se refirió a la manifestación de una presencia significativa o un acto notorio que viene de una acción, suceso o proyecto. Esto implicó cambios en una situación y resalta la necesidad de poder evaluar los diferentes resultados para comprender la magnitud de esta influencia en el entorno social. (Barreiro, G., 2006).

- Ineficiencia

La ineficiencia se refiere a la incapacidad de realizar una tarea de manera eficaz, utilizando la menor cantidad de recursos necesarios. Es la dificultad para llevar a

cabo una actividad o alcanzar una meta de manera económica y rápida.

(Westreicher, G. , 2020)

- Método

Un método se define como un proceso sistemático diseñado para alcanzar un objetivo específico. Consiste en una serie organizada de pasos que facilitan la realización de una tarea o el cumplimiento de metas establecidas. (López, A. & Ramos, G. , 2021).

- Morosidad

En el sistema microfinanciero, la morosidad se refiere al incumplimiento o retraso en los pagos de los créditos otorgados al momento de su vencimiento, destinados al crecimiento y desarrollo empresarial de los pequeños y microempresarios. (Castañeda, E. & Tamayo, J. ,2013)

- Proceso

Fue un conjunto de actividades y tareas que cuando se ejecutan de manera progresiva y coordinada, generan un resultado concreto destinado a satisfacer las necesidades de un cliente, ya sea interno o externo. La idea principal fue que un proceso es más que una simple secuencia de pasos; implicó una serie de acciones interrelacionadas que buscan producir un impacto valioso en términos de productos o servicios para los usuarios finales (Hammer, M & Champy, J. ,1993).

- Propuesta

Es producto de un proceso de trabajo que involucra múltiples actividades decisivas, las cuales determinan su resultado positivo o negativo. Es crucial diferenciar entre el éxito de ejecutar adecuadamente el proyecto y el de obtener la aprobación,

respaldo institucional o apoyo financiero necesarios. Aunque es fundamental haber elaborado bien el proyecto, este logro carecería de utilidad si no se consigue el respaldo necesario. (Palma, D. ,2005).

## **CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **Formulación de hipótesis principales y derivadas**

#### **4.1.1 Hipótesis principal**

La propuesta de mejora influye positivamente en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.

#### **4.1.2 Hipótesis derivadas**

La propuesta de mejora influye positivamente en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.

La propuesta de mejora influye positivamente en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.

### **Operacionalización de variables**

#### **4.1.3 Variable: Proceso de cobranza**

##### **4.1.4 Definición conceptual:**

“Conjunto de actividades mediante el cual se recolecta los pagos por un producto y/o servicio, los cuales son considerados pagos diferidos dado a que los productos y/o servicios prestados son ofrecidos al cliente antes de que este efectúe el pago del coste total del mismo, realizando la adquisición del producto en modalidad de crédito.” (Kaseng, F. , 2019).

##### **4.1.5 Definición operacional:**

Operacionalmente, la variable proceso de cobranza está conformada por dos dimensiones: canales de cobranza y puntualidad de pago.

D1 - Canales de cobranza

D2 - Puntualidad de pago

## **CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Diseño metodológico**

**Diseño de investigación:** No experimental

El diseño fue no experimental. De acuerdo con Hernández, R. et al. (2010), las investigaciones no experimentales se distinguen por mantener sus variables sin manipulación, centrándose únicamente en la extracción de datos e información relevante.

**Tipo de investigación:** Aplicada

Tamayo, M. (2013) menciona que una investigación del tipo aplicado o dinámico, fundamentalmente, busca probar las afirmaciones teóricas y las hipótesis en la realidad. Además, también comenta que este tipo de investigación está muy ligado al pasado, puesto que usa todo el conocimiento disponible y relevante y la experiencia de investigadores anteriores para poder resolver su problemática.

La naturaleza de la investigación fue de carácter aplicado, ya que se desarrolló a partir de la fundamentación teórica sobre liquidez y gestión de cuentas por cobrar preexistentes, las cuales respaldaron el estudio en cuestión. En este contexto, Carrasco, S. (2005) describió la investigación aplicada como aquella que se apoya en razonamientos ya existentes, contribuyendo a la formación de discernimientos propios en el trabajo de investigación con el fin de identificar posibles soluciones.

#### **Nivel de investigación:** Descriptivo

Se miden independientemente las variables que son de naturaleza observacional y no pretenden mostrar correlaciones y variables de medida. Sin embargo, se puede investigar sobre organizaciones. En términos de tecnología, tamaño, complejidad, concentración y medidas innovadoras, sus variables y describirlas utilizando los resultados, automatización técnica, diferencias horizontales en la segmentación de tareas, en ángulo recto con la jerarquía para tomar decisiones.

El objetivo es analizar si las empresas con mayor grado de automatización son las más complejas, la innovación es mayor en las empresas centralizadas (Hernández, R. et al. , 2014).

El nivel de la investigación fue descriptivo, ya que reveló las razones que generaron la falta de liquidez y explicó las dificultades para obtener el dinero adeudado. En este sentido, Lomas, K. et al. (2019) subraya que este estudio se fundamenta en el análisis detallado y específico de cualquier evento que pueda contribuir a mejorar las variables del proyecto.

### **Enfoque de investigación:** Cuantitativa

El enfoque se abordó de manera cuantitativa, usando la técnica de recolección de datos, debido a que se trabajó con una encuesta con la cual se procesó la información de manera estadística.

La investigación cuantitativa, se realizó a través de encuestas, incluida la recopilación sistemática de información de una muestra representativa de un grupo más grande, utilizó cuestionarios preparados previamente que contenían preguntas estandarizadas.

## **5.2 Diseño muestral**

El diseño muestral se refiere al proceso de planificación y selección de una muestra representativa de la población objetivo para la investigación. Se empleó el tipo probabilístico por conveniencia.

### **5.2.1 Población**

La población está conformada por el total de Padres de Familia de los 380 alumnos, responsables de los pagos de las pensiones en la I.E.P. Corazón de Jesús, Los Olivos, durante el año 2024.

### **5.2.2 Muestra**

La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia y estuvo conformada por 100 padres de familia encargadas del pago de pensiones, los cuales cumplen con el siguiente criterio:

- Padres de familia de alumnos inscritos y que cursan el año lectivo en la I.E.P. Corazón de Jesús.

### **Técnica de recolección de datos**

Para la elaboración del presente trabajo se utilizó la técnica de recolección de datos a través de la encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario.

La encuesta se realizó a un segmento de los responsables del pago de mensualidades, en formato digital y se usó el software SPSS para el procesamiento de sus resultados.

Este cuestionario está conformado por 8 preguntas en una escala de Likert Debido a este procedimiento se pudo identificar aspectos relevantes en base a la experiencia y percepción de los padres de familia y apoderados de los niños inscritos en el centro educativo.

### **Técnicas estadísticas de procesamiento de la información**

Para obtener una comprensión general de la situación actual del sistema de cobranza de la institución educativa, se examinaron los datos recolectados mediante métodos estadísticos descriptivos, incluidos los cálculos de promedios y porcentajes. Esto se llevará a cabo utilizando Google Forms.

Se realizó un análisis de la satisfacción y las percepciones de los clientes para comprender la situación actual.

Para poder importar los datos en formato digital y gestionarlos de manera eficiente, se usó el software SPSS. Con esta herramienta se codificaron las variables y se prepararon los datos para el análisis estadístico.

## Resultados

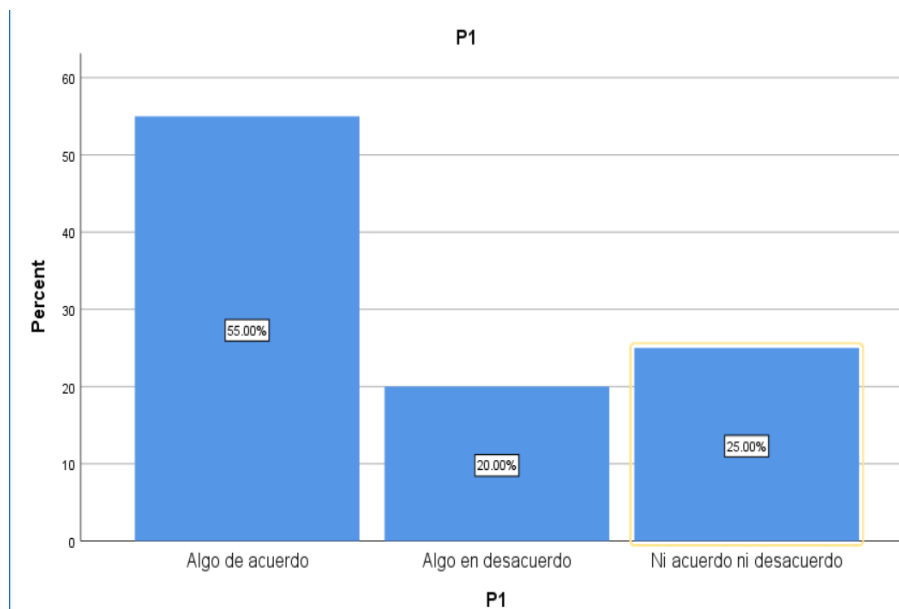
**TABLA 1**

*¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	55	55.0
Algo en desacuerdo	20	20.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	25	25.0
Total	100	100.0

FIGURA 1

*¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?*



**Aprobación Mayoritaria:**

El 55% de los encuestados está "Algo de acuerdo" con que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones. Esto sugiere que más de la mitad de los participantes ve con buenos ojos esta medida y cree que puede simplificar y mejorar la eficiencia del proceso.

**Desacuerdo Menor:**

El 20% de los encuestados está "Algo en desacuerdo" con la afirmación. Este grupo representa una minoría significativa que puede tener reservas o preocupaciones sobre la efectividad de esta medida. Las razones para el desacuerdo podrían variar desde cuestiones técnicas hasta desconfianza en el sistema bancario.

**Indiferencia Notable:**

El 25% de los encuestados se muestra "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo neutro podría indicar que una cuarta parte de los participantes no tiene suficiente información o no ha experimentado los beneficios o problemas de una cuenta recaudadora en un banco local para formarse una opinión sólida.

Distribución de Opiniones:

La distribución de las respuestas muestra que hay una tendencia positiva hacia la creación de una cuenta recaudadora, pero también hay una porción considerable de personas que no están convencidas o que son indiferentes. Esta diversidad de opiniones puede ser importante para los responsables de tomar decisiones, ya que indica la necesidad de mayor comunicación, educación y quizás mejoras en el sistema propuesto para aumentar la aceptación.

Representación Gráfica:

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver tres barras de diferentes alturas. La barra de "Algo de acuerdo" sería la más alta, seguida de "Ni acuerdo ni desacuerdo" y luego "Algo en desacuerdo". Esta visualización ayuda a comprender rápidamente que la mayoría está a favor, pero también subraya que hay una cantidad significativa de personas que no están convencidas.

En resumen, la interpretación de estos datos sugiere que, aunque existe una inclinación positiva hacia la creación de una cuenta recaudadora en un banco local para facilitar el proceso de cobranza de pensiones, todavía hay una porción relevante de la población que necesita ser considerada en cualquier implementación futura.

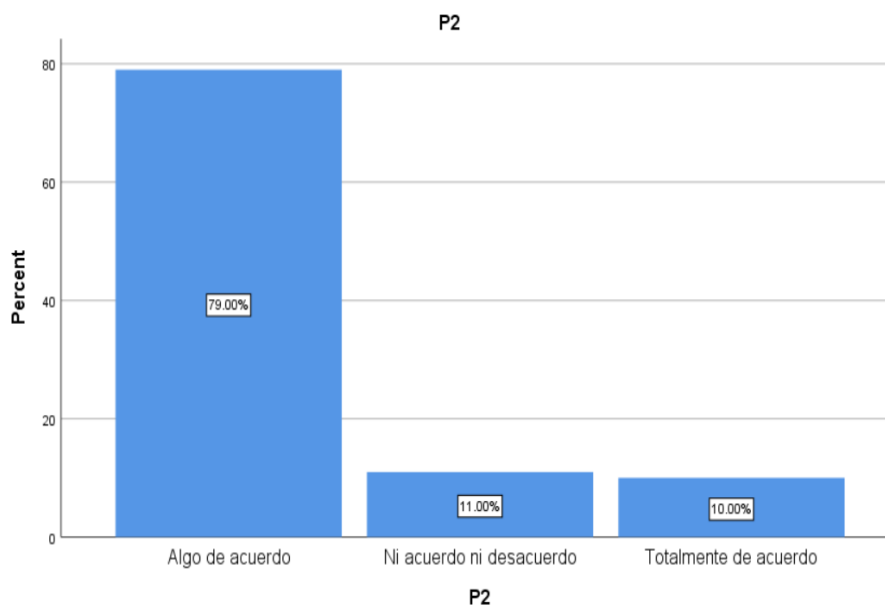
## **TABLA 2**

*¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (yape, plin, etc.) mejore la experiencia de pago?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	79	79.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	11	11.0
Totalmente de acuerdo	10	10.0
Total	100	100.0

**FIGURA 2**

*¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (yape, plin, etc.) mejore la experiencia de pago?*



**Aprobación Mayoritaria:**

El 79% de los encuestados está "Algo de acuerdo" con que el uso de sistemas alternativos mejora la experiencia de pago. Esta es una mayoría abrumadora, indicando una fuerte tendencia positiva hacia la adopción de estos métodos de pago.

**Aprobación Total:**

El 10% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo". Este grupo representa aquellos que tienen una convicción firme sobre los beneficios de los sistemas alternativos y creen que significativamente mejoran la experiencia de pago.

#### Indiferencia Mínima:

Solo el 11% de los encuestados se muestra "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo neutro es bastante pequeño, lo que sugiere que la mayoría de los participantes ya tienen una opinión formada sobre el tema.

#### Ausencia de Desacuerdo:

Es notable la ausencia de respuestas en desacuerdo, lo que indica que no hay una percepción negativa significativa sobre el uso de estos sistemas alternativos entre los encuestados.

#### Distribución de Opiniones:

La distribución de las respuestas muestra una clara preferencia hacia la adopción de sistemas alternativos de pago. La mayoría se encuentra en la categoría de "Algo de acuerdo", seguido por un grupo menor en "Totalmente de acuerdo" y una pequeña porción que no tiene una opinión definida.

#### Representación Gráfica:

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra muy alta para "Algo de acuerdo", una barra más baja para "Ni acuerdo ni desacuerdo" y una barra aún más baja para "Totalmente de acuerdo". Esto reflejaría visualmente la fuerte inclinación positiva hacia los sistemas alternativos de pago.

#### En conclusión:

La interpretación de estos datos sugiere que hay una aceptación generalizada y positiva hacia el uso de sistemas alternativos de pago como Yape y Plin. La gran mayoría de los encuestados considera que estos sistemas mejoran la experiencia de pago, con una porción significativa de ellos estando totalmente convencidos de su efectividad. La baja neutralidad y la ausencia de desacuerdo refuerzan la idea de que la adopción de estos métodos podría ser bien recibida y beneficiosa para mejorar las experiencias de pago de los usuarios.

**TABLA 3**

*¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?*

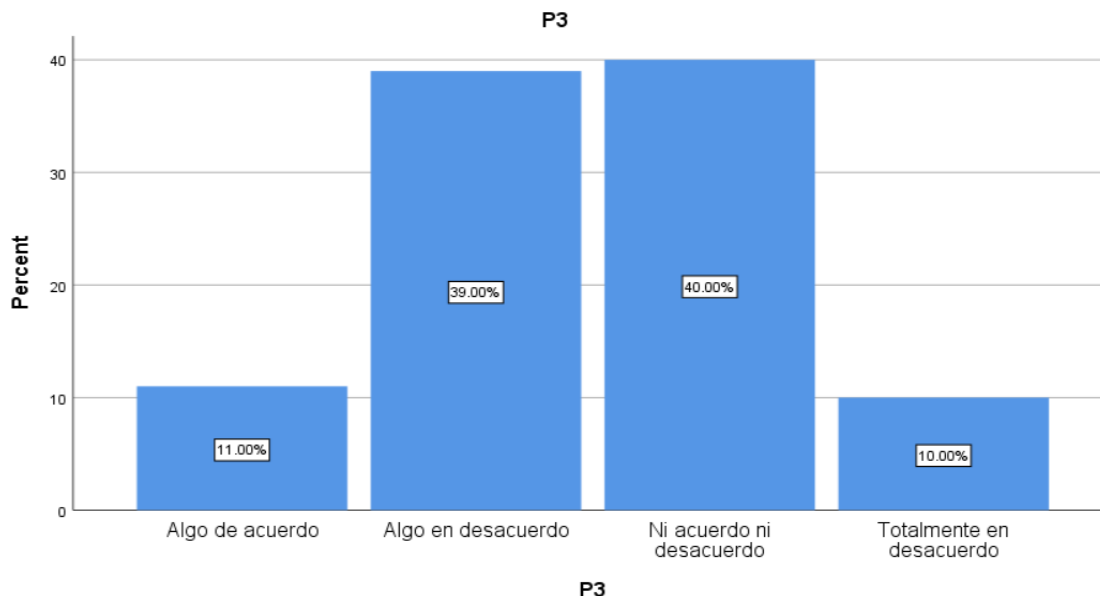
---

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	11	11.0
Algo en desacuerdo	39	39.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	40	40.0
Totalmente en desacuerdo	10	10.0
Total	100	100.0

---

**FIGURA 3**

*¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?*



**Desacuerdo Mayoritario:** El 39% de los encuestados está "Algo en desacuerdo" con que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente. Esta es la mayor categoría de respuesta, indicando que una porción significativa de los participantes no cree que la información por sí sola sea suficiente para mejorar la eficiencia en los pagos.

**Indiferencia Significativa:**

El 40% de los encuestados se muestra "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo representa a los que no tienen una opinión clara sobre el tema, posiblemente debido a la falta de experiencia directa o información suficiente para formarse un juicio.

**Desacuerdo Firme:**

El 10% de los encuestados está "Totalmente en desacuerdo". Este grupo, aunque minoritario, tiene una opinión firme de que la información no mejora la eficiencia en los pagos.

**Aprobación Baja:**

Solo el 11% de los encuestados está "Algo de acuerdo". Esta es una minoría pequeña, lo que sugiere que muy pocos creen que la información correcta sobre los métodos de pago disponibles tiene un impacto positivo significativo en la eficiencia de los pagos.

**Distribución de Opiniones:**

La distribución de las respuestas muestra una tendencia hacia el desacuerdo y la neutralidad, con pocas personas creyendo que la información acertada sobre los métodos de pago ayuda a realizar los pagos de manera eficiente.

**Representación Gráfica:**

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra alta para "Ni acuerdo ni desacuerdo" y "Algo en desacuerdo", una barra moderadamente alta para "Algo de acuerdo" y una barra más baja para "Totalmente en desacuerdo". Esto visualiza la mayor tendencia hacia el desacuerdo y la neutralidad.

**Conclusiones:**

La interpretación de estos datos sugiere que hay una percepción generalizada de que la información acertada sobre los métodos de pago disponibles no ayuda significativamente a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente. La mayoría de los encuestados están en desacuerdo o son neutrales al respecto, con una porción muy pequeña que cree que la información tiene un impacto positivo. Esta tendencia podría indicar que, además de la información, se necesitan otros factores o medidas para mejorar realmente la eficiencia en los pagos de los padres, como la facilidad de uso de los métodos de pago o soporte adicional durante el proceso de pago.

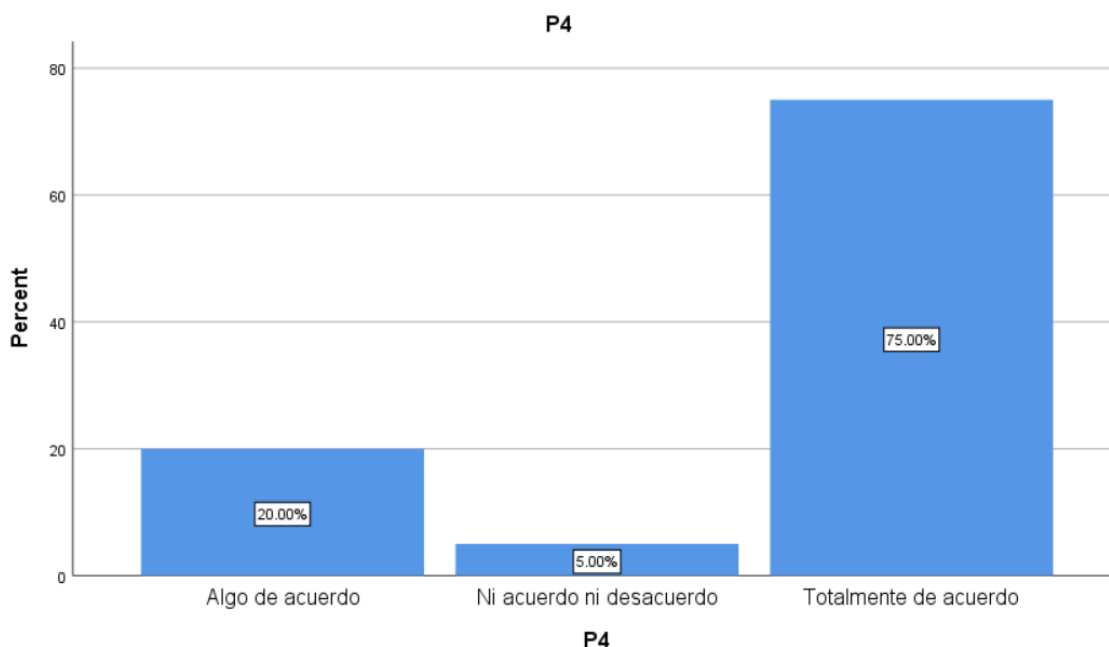
**TABLA 4**

*¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	20	20.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	5.0
Totalmente de acuerdo	75	75.0
Total	100	100.0

**FIGURA 4**

*¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?*



**Aprobación Mayoritaria:**

El 75% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia. Esta es una mayoría abrumadora, indicando una fuerte creencia en la importancia y efectividad del personal capacitado.

**Aprobación Moderada:**

El 20% de los encuestados está "Algo de acuerdo". Este grupo también apoya la idea, aunque con un nivel de convicción menor. Juntos, estos dos grupos (75% + 20%) suman un 95% de aprobación en algún grado.

**Indiferencia Mínima:**

Solo el 5% de los encuestados se muestra "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo es bastante pequeño, lo que sugiere que casi todos los participantes tienen una opinión clara sobre el tema.

**Ausencia de Desacuerdo:**

Es notable la ausencia de respuestas en desacuerdo ("Algo en desacuerdo" y "Totalmente en desacuerdo" no tienen representación). Esto refuerza la idea de una aceptación prácticamente unánime de la importancia del personal capacitado para la eficiencia en la atención a los padres de familia.

**Distribución de Opiniones:**

La distribución de las respuestas muestra una inclinación muy fuerte hacia la aprobación, con la mayoría de los encuestados estando completamente de acuerdo y una pequeña porción algo de acuerdo, y casi nadie siendo indiferente o en desacuerdo.

**Representación Gráfica:**

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra muy alta para "Totalmente de acuerdo", una barra más baja pero aún significativa para "Algo de acuerdo", y una barra muy baja para "Ni acuerdo ni desacuerdo". No habría barras para "Algo en desacuerdo" ni "Totalmente en desacuerdo".

**En conclusión:**

La interpretación de estos datos sugiere que hay una percepción casi unánime de que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia. La abrumadora mayoría de los encuestados está totalmente de acuerdo con esta afirmación, y una porción significativa está algo de acuerdo. La casi ausencia de indiferencia y la total ausencia de desacuerdo subrayan la importancia percibida de la capacitación del personal en la gestión de cobranzas para asegurar una atención eficaz. Esta tendencia sugiere que la inversión en la capacitación del personal podría ser muy valorada y efectiva en mejorar la experiencia de pago y atención para los padres.

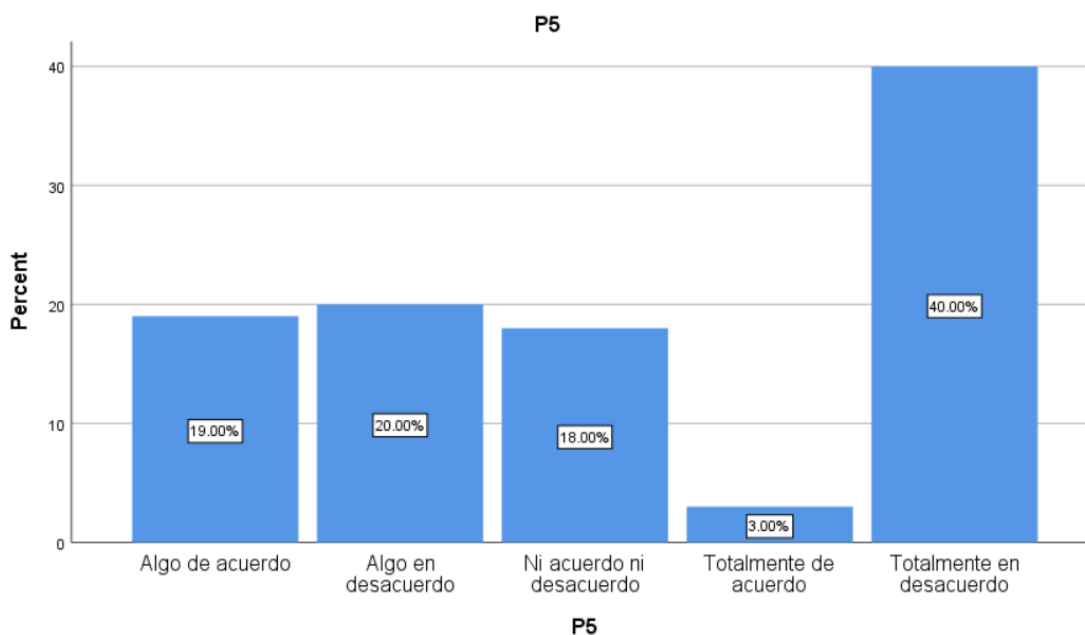
**TABLA 5**

*¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	19	19.0
Algo en desacuerdo	20	20.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	18	18.0
Totalmente de acuerdo	3	3.0
Totalmente en desacuerdo	40	40.0
Total	100	100.0

**FIGURA 5**

*¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?*



**Desacuerdo Mayoritario:**

El 40% de los encuestados está "Totalmente en desacuerdo" con la afirmación de que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite. Este es el grupo más grande, indicando una fuerte creencia de que los padres generalmente no pagan antes de la fecha límite.

**Desacuerdo Moderado:**

El 20% de los encuestados está "Algo en desacuerdo". Sumando este grupo con los que están "Totalmente en desacuerdo", tenemos un 60% que no cree que los padres realicen sus pagos antes de la fecha límite.

Aprobación Baja:

El 19% de los encuestados está "Algo de acuerdo" y solo el 3% está "Totalmente de acuerdo". En total, solo el 22% cree que los padres suelen realizar sus pagos antes de la fecha límite.

Indiferencia Notable:

El 18% de los encuestados se muestra "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo representa a aquellos que no tienen una opinión definida sobre el tema, lo cual puede indicar falta de información o experiencia directa.

Distribución de Opiniones:

La distribución de las respuestas muestra una clara tendencia hacia el desacuerdo, con la mayoría de los encuestados creyendo que los padres no pagan antes de la fecha límite. La aprobación es baja, y una porción significativa de los encuestados es indiferente.

Representación Gráfica:

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra muy alta para "Totalmente en desacuerdo", una barra considerablemente alta para "Algo en desacuerdo", barras más bajas para "Algo de acuerdo" y "Ni acuerdo ni desacuerdo", y una barra muy baja para "Totalmente de acuerdo". Esto visualiza la fuerte tendencia hacia el desacuerdo.

En conclusión:

La interpretación de estos datos sugiere que existe una percepción predominante de que los padres no suelen realizar sus pagos de pensiones antes de la fecha límite. Con un 60% de los encuestados en desacuerdo en algún grado (40% totalmente en desacuerdo y 20% algo en desacuerdo), y solo un 22% de acuerdo en algún grado (19% algo de acuerdo y 3% totalmente de acuerdo), se evidencia una tendencia clara hacia la creencia de que los pagos suelen hacerse al límite o después de la fecha límite. La notable porción del 18% de indiferencia indica que hay una minoría que no tiene una opinión clara al respecto. Esta tendencia sugiere que podría haber oportunidades para mejorar la puntualidad de los pagos, tal vez mediante incentivos o recordatorios más efectivos.

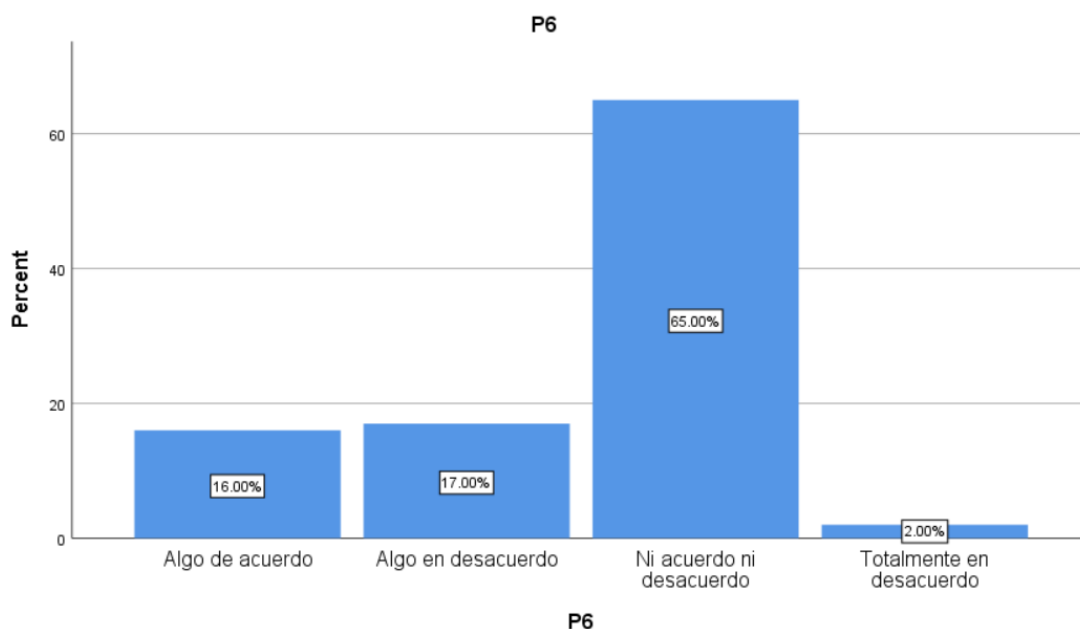
**TABLA 6**

*¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	16	16.0
Algo en desacuerdo	17	17.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	65	65.0
Totalmente en desacuerdo	2	2.0
Total	100	100.0

**FIGURA 6**

*¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?*



Indiferencia Mayoritaria:

El 65% de los encuestados está "Ni acuerdo ni desacuerdo" con la afirmación de que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite. Esta es la categoría más grande, indicando que la mayoría de los encuestados no tiene una opinión definida sobre este comportamiento.

Desacuerdo Moderado:

El 17% de los encuestados está "Algo en desacuerdo" y el 2% está "Totalmente en desacuerdo". En total, el 19% de los encuestados no cree que los padres realicen sus pagos el último día de la fecha límite.

Aprobación Baja:

El 16% de los encuestados está "Algo de acuerdo". No hay encuestados que estén "Totalmente de acuerdo", lo que indica que hay una baja convicción de que los padres suelen pagar en el último día.

#### Distribución de Opiniones:

La distribución de las respuestas muestra una alta prevalencia de indiferencia, con un grupo moderado en desacuerdo y un grupo casi igual en acuerdo parcial. Esto sugiere que los encuestados tienen percepciones mixtas o falta de información clara sobre el comportamiento de los padres en cuanto a los pagos en el último día.

#### Representación Gráfica:

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra muy alta para "Ni acuerdo ni desacuerdo", barras más bajas, pero de tamaño similar para "Algo de acuerdo" y "Algo en desacuerdo", y una barra muy baja para "Totalmente en desacuerdo". No habría barra para "Totalmente de acuerdo".

En conclusión:

La interpretación de estos datos sugiere que hay una gran incertidumbre o falta de opinión clara entre los encuestados sobre si los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite. Con un 65% de los encuestados siendo indiferentes ("Ni acuerdo ni desacuerdo"), es evidente que la mayoría no tiene una percepción definida sobre este comportamiento. El desacuerdo moderado (19% en total) y la aprobación baja (16%) también reflejan una distribución equilibrada de opiniones, con una leve tendencia hacia la creencia de que los padres no necesariamente esperan hasta el último día para realizar sus pagos.

Esta tendencia indica que, aunque no hay una percepción fuerte de que los pagos se realizan en el último día, la gran cantidad de indiferencia podría sugerir que la información o la visibilidad sobre los hábitos de pago de los padres no son claras para muchos encuestados.

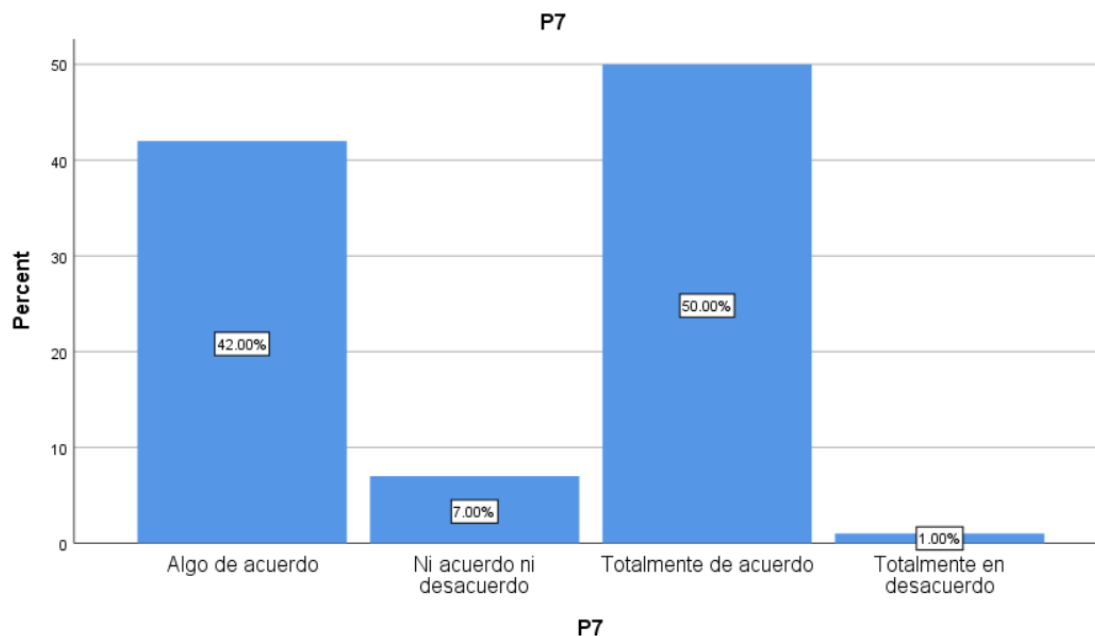
## **TABLA 7**

*¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	42	42.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	7	7.0
Totalmente de acuerdo	50	50.0
Totalmente en desacuerdo	1	1.0
Total	100	100.0

**FIGURA 7**

*¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?*



Aprobación Mayoritaria:

El 50% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación de que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite. Esta es la categoría más grande, indicando una fuerte creencia de que esto sucede con frecuencia.

Aprobación Moderada:

El 42% de los encuestados está "Algo de acuerdo". Sumando este grupo con los que están "Totalmente de acuerdo", tenemos un 92% de aprobación en algún grado.

Indiferencia Mínima:

Solo el 7% de los encuestados está "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo es bastante pequeño, lo que sugiere que la mayoría de los participantes tienen una opinión clara sobre el tema.

Desacuerdo Mínimo:

Solo el 1% de los encuestados está "Totalmente en desacuerdo". Esta es una minoría muy pequeña, lo que sugiere que la percepción de que los padres pagan después de la fecha límite es muy dominante.

Distribución de Opiniones:

La distribución de las respuestas muestra una clara tendencia hacia la aprobación, con la gran mayoría de los encuestados creyendo que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite. La indiferencia es baja y el desacuerdo es mínimo.

Representación Gráfica:

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra muy alta para "Totalmente de acuerdo", una barra significativamente más baja pero aún notable para "Algo de acuerdo", una barra muy baja para "Ni acuerdo ni desacuerdo" y una barra casi invisible para "Totalmente en desacuerdo". Esto visualiza la fuerte tendencia hacia la aprobación.

En conclusión:

La interpretación de estos datos sugiere que existe una percepción generalizada de que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite. Con un 92% de los encuestados en acuerdo en algún grado (50% totalmente de acuerdo y 42% algo de acuerdo), y solo un 8% de desacuerdo en algún grado (7% ni acuerdo ni desacuerdo y 1% totalmente en desacuerdo), se evidencia una tendencia clara hacia la creencia de que los pagos suelen hacerse después de la fecha límite. Esto sugiere que podría haber oportunidades para implementar medidas que fomenten la puntualidad en los pagos, como recordatorios anticipados o incentivos para realizar los pagos a tiempo.

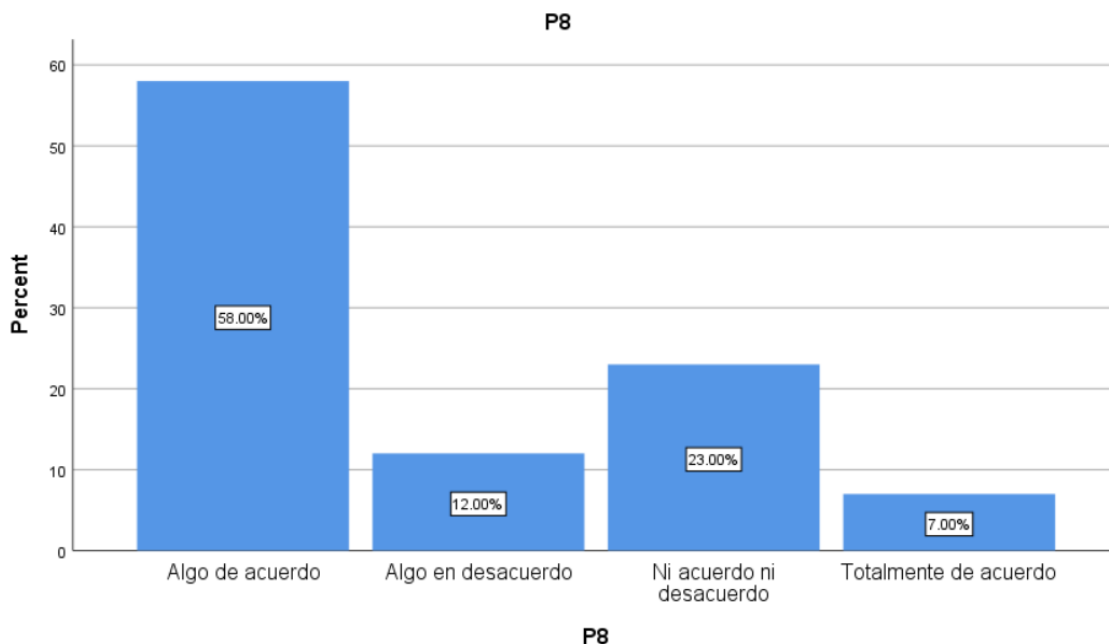
**TABLA 8**

*¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?*

	Frecuencia	Porcentaje
Algo de acuerdo	58	58.0
Algo en desacuerdo	12	12.0
Ni acuerdo ni desacuerdo	23	23.0
Totalmente de acuerdo	7	7.0
Total	100	100.0

**FIGURA 8**

*¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?*



Aprobación Mayoritaria:

El 58% de los encuestados está "Algo de acuerdo" y el 7% está "Totalmente de acuerdo" con la afirmación de que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos. Esto suma un 65% de aprobación en algún grado.

Desacuerdo Moderado:

El 12% de los encuestados está "Algo en desacuerdo". Sumando este grupo con los que están "Totalmente en desacuerdo" (7%), tenemos un 19% de desacuerdo en algún grado.

Indiferencia Moderada:

El 23% de los encuestados está "Ni acuerdo ni desacuerdo". Este grupo representa a aquellos que no tienen una opinión clara sobre el tema, lo cual indica cierto grado de incertidumbre o falta de información.

Distribución de Opiniones:

La distribución de las respuestas muestra una tendencia hacia la aprobación, con la mayoría de los encuestados creyendo que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos. El desacuerdo es significativo, pero aún minoritario, y hay un segmento considerable de indiferencia.

Representación Gráfica:

En el gráfico de barras correspondiente, esperaríamos ver una barra alta para "Algo de acuerdo", una barra menor pero aún notable para "Ni acuerdo ni desacuerdo", barras más bajas para "Algo en desacuerdo" y "Totalmente de acuerdo", y una barra muy baja para "Totalmente en desacuerdo".

En conclusión:

La interpretación de estos datos sugiere que hay una percepción generalizada de que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos. Con un 65% de los encuestados en acuerdo en algún grado (58% algo de acuerdo y 7% totalmente de acuerdo), y un 19% en desacuerdo en algún grado, se evidencia una tendencia clara hacia la creencia de que la morosidad está relacionada con dificultades financieras por parte de los padres. Sin embargo, la presencia de un segmento considerable de indiferencia (23%) sugiere que hay espacio para mayor educación o información sobre los factores que influyen en la tasa de morosidad y cómo se relaciona con las dificultades de los padres para cumplir con sus obligaciones de pago.

## **5.4 Análisis descriptivo**

### **5.4.1 Según dimensiones:**

- Canales de cobranza:

Los datos de la encuesta demuestran una variedad de perspectivas sobre las diversas facetas de los canales de cobranza. Hay un fuerte apoyo para la creación de una cuenta recaudadora en un banco local y el uso de sistemas de pago alternativos, aunque hay escepticismo sobre la efectividad de la información precisa sobre los métodos de pago. Por otro lado, la mayoría de las personas están de acuerdo en que el personal debe ser capacitado para administrar los procesos de cobranza. Estas percepciones deben tenerse en cuenta al implementar políticas y estrategias para mejorar los procesos de cobranza, centrándose en la comunicación, la educación sobre los beneficios de las nuevas medidas y la capacitación continua del personal para asegurar una atención efectiva y eficiente a los padres de familia.

- **Puntualidad de pago:**

Los datos sugieren que los padres no suelen pagar las pensiones a tiempo. Es ampliamente aceptado que los pagos se realizan después de la fecha límite, y la mayoría de las personas relacionan la tasa de morosidad con problemas económicos. La notable falta de interés en pagar el último día de la fecha límite indica una falta de conocimiento o un seguimiento insuficiente de este comportamiento en particular.

Estas percepciones sugieren que se necesitan métodos para aumentar la puntualidad en los pagos, como incentivos, recordatorios más efectivos y una mayor educación financiera para los padres. Implementar políticas que aborden estas áreas podría contribuir a la disminución de la morosidad y a la promoción de un pago más ordenado.

#### **5.4.2 Según variable:**

- **Proceso de cobranza**

La combinación de datos sobre los canales de cobranza y la puntualidad de pago destaca una serie de problemas importantes para el proceso de cobranza:

- Preferir técnicas actuales y eficientes. Los padres valoran opciones de pagos convenientes y accesibles, como demuestra la fuerte aprobación de los sistemas de pago alternativos y la cuenta recaudadora en un banco local. Estos enfoques pueden ser cruciales para facilitar los pagos y disminuir la morosidad.
- La importancia de la capacitación de los empleados. La percepción casi generalizada de que el personal capacitado mejora la atención destaca la importancia de invertir en la capacitación continua del personal encargado de la cobranza. Esto podría mejorar el proceso y la felicidad de los padres.
- Escepticismo sobre la información independiente. El bajo acuerdo sobre la eficacia de la información precisa indica que la información simple no es suficiente. Para ayudar a los padres a pagar correctamente, es probable que se necesitan métodos adicionales, como el apoyo personalizado y el uso de tecnologías interactivas.
- Problemas con la puntualidad y las dificultades financieras. Hay una necesidad urgente de abordar las dificultades financieras que enfrentan los padres, ya que hay una clara tendencia a realizar pagos después de la fecha límite y la percepción de que esto está relacionado con dificultades económicas. Los incentivos por pagos anticipados, los planes de pago escalonados o la flexibilización de los plazos de pago pueden ser útiles.

**Conclusión:** Según la interpretación de los datos de la encuesta, mejorar el proceso de cobranza requiere implementar sistemas de pago modernos y accesibles, capacitar continuamente al personal, brindar apoyo personalizado a los padres y tener en cuenta los problemas económicos que puedan afectar la puntualidad de los pagos. Estas medidas mejorarán el proceso de cobranza y aumentarán la satisfacción y el cumplimiento de los padres de familia.

## 5.5 Análisis ligados a las hipótesis

### **La hipótesis principal de la investigación es:**

La propuesta de mejora influye positivamente en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024. Entonces, de acuerdo a los resultados obtenidos, podemos determinar que existe una correlación con la variable, ya que más del 75% de los encuestados considera que el uso de sistemas alternativos mejoraría la experiencia de pago. Es por esto que la hipótesis es válida, ya que, al sugerir nuevos canales de pago, agilizaríamos el mismo y las demoras en pagos disminuirán.

### **Con respecto a la hipótesis derivada 1:**

La propuesta de mejora influye positivamente en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024, se puede determinar que existe correlación debido a que un 55% afirmó que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilitaría el proceso de cobranza de pensiones.

### **Con respecto a la hipótesis derivada 2:**

La propuesta de mejora influye positivamente en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024, se concluye que existe una relación directa ya que un 58% afirma que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos, por lo cual se concluye que más de la mitad de los encuestados encuentran como principal problema en la puntualidad de los pagos, la dificultad de realizar los mismos.

## **CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN**

### **6.1 Alcance esperado**

La propuesta de mejora tiene como objetivo principal mejorar la gestión financiera del Colegio Corazón de Jesús en Los Olivos mediante la implementación de una cuenta recaudadora, la cual permitirá la bancarización de todos los pagos realizados por los padres de familia, facilitando así el control de ingresos, la transparencia en las transacciones y la eficiencia en la administración de recursos financieros.

Esta iniciativa busca mejorar la eficiencia administrativa mediante la reducción del tiempo y esfuerzo dedicados a la gestión de cobros, incrementar la transparencia financiera con registros electrónicos detallados de todas las transacciones,

diversificar los métodos de pago para los padres (incluyendo transferencias bancarias y pagos en línea), reducir el manejo de efectivo disminuyendo los riesgos asociados a su gestión, y optimizar el flujo de caja con un mejor control y previsión de ingresos.

La implementación incluye la apertura de una cuenta bancaria dedicada exclusivamente a la recepción de pagos escolares, la integración con una plataforma digital que permite pagos electrónicos, la implementación de un sistema de seguimiento y reporte en tiempo real de los pagos recibidos.

## **6.2 Descripción de la propuesta de innovación**

Proponemos la iniciativa 'Bancarización a través de una cuenta recaudadora' para modernizar la gestión financiera del Colegio Corazón de Jesús de los Olivos. Esta idea implica abrir una cuenta bancaria dedicada exclusivamente a los pagos escolares, simplificando así los procesos de matrícula, mensualidades y actividades. A través de una plataforma digital segura, padres, alumnos y personal administrativo podrán realizar transacciones de manera rápida y transparente.

Esta propuesta no sólo optimizará la administración financiera, sino que también fomentará una cultura de responsabilidad financiera en la comunidad escolar, posicionando al colegio como líder en educación y gestión eficiente.

### 6.3 Diagnóstico situacional

#### ANÁLISIS FODA:

FORTALEZA	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Prestigio y Experiencia:</b> Más de 30 años formando líderes, con sólida reputación y reconocimiento por su calidad educativa y valores.</li><li>● <b>Plana Docente:</b> Equipo docente altamente capacitado, garantizando educación de calidad.</li><li>● <b>Compromiso del Personal:</b> Personal administrativo comprometido con la misión del colegio y gestión eficaz.</li><li>● <b>Recursos:</b> Recursos tecnológicos avanzados que apoyan el proceso educativo y administrativo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Implementación de cuenta recaudadora:</b> Uso de una cuenta recaudadora y un sistema de cobranza para mejorar la eficiencia y comodidad en los pagos de pensiones.</li><li>● <b>Programas de fidelización:</b> Creación de programas que incentiven el pago del servicio educativo, como un 10% de descuento por pago anual.</li><li>● <b>Expansión de servicios educativos:</b> Ofrecer más cursos extracurriculares (danzas, karate, etc.) para aumentar ingresos y atraer nuevos alumnos.</li><li>● <b>Marketing:</b> Crear campañas de marketing en Facebook destacando logros para atraer más estudiantes y generar mayores ingresos.</li></ul>

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Fechas de pago:</b> Los pagos de pensiones a fin de mes no coinciden con los salarios de muchos padres, causando retrasos.</li> <li>● <b>Dependencia de pagos:</b> La morosidad afecta la estabilidad financiera del colegio.</li> <li>● <b>Resistencia al cambio:</b> Algunos padres temen que un nuevo sistema de cobranza sea difícil de manejar.</li> <li>● <b>Personal capacitado:</b> Se necesita capacitación constante para el personal administrativo con un nuevo sistema.</li> <li>● <b>Medios de comunicación:</b> La comunicación con los padres sobre pagos y morosidad puede ser deficiente.</li> <li>● <b>Cobranza manual:</b> El colegio aún usa un proceso de cobranza manual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Situación económica del Perú:</b> La situación económica actual puede causar retrasos en los pagos de pensiones escolares debido al desempleo y cierre de empresas, afectando la capacidad de los padres para pagar.</li> <li>● <b>Ámbito político:</b> Leyes como la Ley N.º 29947, que prohíbe impedir el ingreso a las aulas por falta de pago, pueden perjudicar la economía de los colegios.</li> <li>● <b>Crisis sanitarias:</b> La pandemia de COVID-19 impactó la economía de los colegios.</li> <li>● <b>Competencia:</b> Muchos colegios tienen pensiones más económicas que el colegio Corazón de Jesús.</li> <li>● <b>Ubicación:</b> En los Olivos, hay muchos colegios que ofrecen el mismo servicio, con 4 a 5 cerca del colegio Corazón de Jesús.</li> </ul>

## COLEGIO CORAZÓN DE JESÚS

### 6.3.1 Antecedentes de la empresa

El colegio corazón de Jesús de Los Olivos opera desde 1997 fundado teniendo como representante legal a la directora Rodriguez Taype, Catalina Sumilda, teniendo como sede principal el colegio que se encuentra en Av. Río Marañón nro. w int. 34 Urb. Villa del Norte Lima - Lima - Los Olivos y en los años próximos teniendo como sucursal el segundo colegio que se encuentra en Nro. Mz f int. Lt12 asoc. Los Peregrinos del Señor Lima - Lima - Los Olivos con la misma razón social.

### 6.3.2 Información básica de la empresa

- Colegio Corazón de Jesús E.I.R.L.
- Ruc: 20100047218

- Dirección Legal: Av. Río Marañón Nro. w int. 34 Urb. Villa del Norte Lima - Lima  
- Los Olivos
- Dirección de sucursal: Nro. Mz f int. Lt12 Asoc. Los Peregrinos del Señor Lima  
- Lima - Los Olivos
- Lima – Perú.
- Página Web: <https://brayanthethebrave.wixsite.com/website-2>
- Tipo de Empresa: Empresa Individuales de Responsabilidad Limitada
- Condición: Activo
- Fecha de Inicio de Actividades: 27/05/1997
- CIIU: 8521
- Teléfonos:5280668 - 5235986-935101447

### 6.3.3 Descripción de actividades y/o procesos

- **Misión**

Proporcionar una educación integral de calidad que fomente el desarrollo personal y académico, preparando a nuestros estudiantes para estudios superiores, formación técnica o profesional, y una vida de aprendizaje continuo, en un entorno inclusivo y respetuoso.

- **Visión**

Ser una institución educativa líder reconocida por la excelencia académica y el desarrollo integral de nuestros estudiantes, formando ciudadanos responsables y comprometidos con la sociedad.

### 6.3.4 Canales Comunicación

- **Atención Presencial**

El colegio al igual que su sucursal son atendidas por secretarías administrativas en el cual puedes solicitar todo tipo de consultas sobre las pensiones o procedimientos documentarios de pagos al igual que información variada (académica, etc.).

- **Telefónicos**

Se puede ingresar sólo consultas o citas, pueden ingresar requerimientos menores como información básica (ficha de información 2021).

- **Redes Sociales**

Actualmente, se puede solicitar información a través de la página de Facebook oficial del colegio, el tiempo de respuesta es de 24 horas a través de

[https://www.facebook.com/iepcorazondejesuslosolivos/?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/iepcorazondejesuslosolivos/?locale=es_LA)

### **6.3.5 Metodología de cobranza**

- Encuestas a los padres de familia y/o apoderados de los estudiantes.
- Observación Directa: Del proceso de cobranza durante un período de meses.

### **6.3.6 Proceso Actual de Cobranza**

El proceso de cobranza de pensiones incluye la recepción de pago en efectivo en las oficinas de secretaría donde se realiza la emisión de recibos, el seguimiento de pagos y la gestión de morosidad. Por último, la institución realiza comunicados donde emite recordatorios de deuda o de pago de pensiones cada fin de mes.

### **6.3.7 Problemas Identificados**

En la gestión de pagos escolares, se identifican varios problemas que contribuyen a una alta tasa de morosidad. En primer lugar, un porcentaje significativo de padres no realiza los pagos puntualmente. La comunicación inadecuada, manifestada en recordatorios y notificaciones de deuda que no llegan a tiempo o no son efectivos, agrava esta situación. Además, la falta de incentivos claros para los padres que

pagan puntualmente desmotiva el cumplimiento oportuno de las obligaciones. El sistema de gestión escolar también presenta limitaciones, particularmente en la generación de reportes y el seguimiento de pagos en tiempo real. Finalmente, el personal encargado de la cobranza carece de la capacitación adecuada en técnicas de cobranza y manejo de conflictos, lo que dificulta una gestión eficiente de los pagos.

## **6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora**

### **6.4.1 Objetivos de la propuesta de mejora**

#### **Optimizar la eficiencia del proceso de cobranza**

Implementar un sistema de bancarización permitirá agilizar y simplificar el proceso de cobro de pensiones, reduciendo el tiempo y los recursos dedicados a la recolección y manipulación de efectivo.

#### **Mejorar la seguridad y transparencia**

Al utilizar una cuenta recaudadora, se reducirán los riesgos asociados con el manejo de efectivo, como el robo o la pérdida. Además, se facilitará el registro y seguimiento transparente de todas las transacciones financieras relacionadas con las pensiones.

#### **Incrementar la accesibilidad y comodidad para los padres**

Al ofrecer la opción de pago a través de transferencias bancarias o depósitos, se brindará una alternativa conveniente para realizar los pagos de pensiones, eliminando la necesidad de desplazarse físicamente a la institución educativa.

### **Facilitar la conciliación de pagos**

La implementación de una cuenta recaudadora permitirá una conciliación más efectiva entre los registros contables de la institución educativa y los pagos realizados por los padres y representantes, reduciendo posibles discrepancias o errores.

### **Reducción de índices de morosidad**

Pasos para la creación de la cuenta recaudadora.

Paso 1: Procesos de elección de entidad bancaria

- Solicitamos información de beneficios y costo de mantenimiento u otros pagos en diferentes entidades bancarias con la cual se desea contar para la bancarización de la cuenta recaudadora.

Paso 2: Elección de la entidad bancaria

- La elección de la entidad bancaria sería la cual creemos sea beneficiosa para la institución.

Paso 3: Brindar información para la creación de la cuenta recaudadora al banco.

- Se brindará la información solicitada por parte del banco para la creación de la cuenta recaudadora al asesor corporativo asignado por parte del banco el cual se brindará información como DNI de los estudiantes, cantidad de estudiantes, periodos de pago, entre otros.

Paso 4: Verificación de funcionamiento

- Se verificará el correcto funcionamiento por parte de la entidad financiera y si en caso hay algún error que corregir.

Paso 5: Se informará a los padres o apoderados sobre esta nueva modalidad de pago de pensiones.

- Se brindará información necesaria a los padres de familia para informar sólo la cuenta recaudadora con la cual estaría comunicando que el colegio ya cuenta con cuenta recaudadora y se enviará una ejemplificación del paso a paso para realizar los pagos mediante un comunicado oficial por parte de la dirección.

### 6.4.2 Presupuesto

Como se muestra en el cuadro, el presupuesto es de S/. 16,560.00 representa capital utilizado para mantenimiento de la cuenta bancaria, costo de transacciones bancarias, recursos humanos (personal administrativo) y Materiales y comunicación (información a los padres).

Etiquetas de fila	Suma de MES 1	Suma de MES 2	Suma de MES 3	Suma de MES 4	Suma de MES 5	Suma de MES 6	Suma de TOTAL
Mantenimiento de la cuenta	50	50	50	50	50	50	300
Materiales y comunicación	200	200	200	200	200	200	1200
Personal administrativo	1760	1760	1760	1760	1760	1760	10560
Transacciones bancarias	750	750	750	750	750	750	4500
<b>Total, general</b>	<b>2760</b>	<b>2760</b>	<b>2760</b>	<b>2760</b>	<b>2760</b>	<b>2760</b>	<b>16560</b>

## CONCLUSIONES

### **Mejora en la eficiencia en el proceso de cobranza**

La implementación de una cuenta recaudadora permitiría una mejora en el proceso de cobranza del colegio corazón de Jesús del distrito de Los Olivos. La centralización de los pagos de pensiones en una sola cuenta reduciría los errores y facilita el seguimiento con respecto a los pagos de pensiones que realicen los padres de familia. La cuenta también ayudaría significativamente en la reducción de morosidad, ya que esto contribuye directamente a una simplificación en el proceso de pago de pensiones y conjuntamente con recordatorios de pago se ayudaría a que el resultado sea más favorable ya que habría mayor puntualidad en pagos por parte de los padres de familia.

### **Optimización de tiempo del personal administrativo e integración tecnológica**

El personal administrativo podría dedicar más tiempo a actividades de mayor valor, gracias a la reducción de tiempo invertido en la gestión de cobros de pensiones. Esto ayudaría a una mejor distribución de recursos humanos dentro del colegio. La ayuda e integración de tecnología para la gestión de la cuenta recaudadora sería clave para el éxito de la propuesta de mejora, ya que esto facilita el proceso para los padres y la modernización en el sistema de cobranza del colegio

### **Transparencia y confianza**

La transparencia con respecto a los ingresos y manejo de ellos mejoraría significativamente. Los padres de familia al realizar los pagos de pensiones en la

cuenta recaudadora tendrían mayor confianza, ya que ellos pueden comprobar su estado de pago, y ante error o eventualidad a ello, se podría resolver de una manera más rápida y eficiente. Esto ayudaría a que la comunidad educativa y comunidad en general aumente su confianza en el colegio y así atraería a nuevos alumnos que generarían ingresos a la institución.

### **Seguridad y eficiencia**

La bancarización reducirá el riesgo de pérdida o robo de dinero en efectivo. Los pagos se podrán realizar de forma electrónica, lo que aumentaría la seguridad tanto para la institución educativa como para los padres de familia; Así mismo la automatización de los pagos a través de una cuenta bancaria agiliza el proceso de cobranza. De esta manera se reduciría los tiempos de espera y se minimizan los errores manuales.

## RECOMENDACIONES

### **Monitoreo y capacitación continua al personal**

Establecer un sistema de monitoreo y evaluación constante para asegurarse que el proceso de cobranza mediante la cuenta recaudadora sea eficiente y efectiva, esto incluiría la recopilación de datos e índices de satisfacción que tengan los padres de familia y así poder realizar alguna mejora o corrección en caso sea necesario. La capacitación constante del personal administrativo ayudaría a mejorar el proceso de cobranza, garantizando que se mantenga eficiente el proceso y se aproveche las herramientas disponibles que el colegio ofrece a los padres.

### **Evaluación financiera**

Realizar evaluaciones periódicas al estado financiero del nuevo sistema de cobranza, para asegurar que los beneficios económicos obtenidos justifican la inversión del nuevo sistema que se implementaría para realizar los pagos de pensiones y así poder analizar e identificar oportunidades nuevas de inversiones para una generación de ingresos adicionales.

### **Mantenimiento al sistema tecnológico**

Se deberá brindar un mantenimiento a toda tecnología que se encuentre vinculada al control de pago de pensiones, esto ayudará a una mejora de proceso de cobranza y el control que conlleva a su vez a las actualizaciones de software y mejoras la ciberseguridad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, V. (2020) Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo 2019 [Tesis de maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/7445>
- Alarco, G. & Sanchium, T. (2023). La economía en tiempos de pandemia: Origen, reacciones y respuestas. (1a ed.)(pp. 696-697). Universidad del Pacífico. Recuperado de <https://faculty.up.edu.pe/es/publications/la-econom%C3%ADa-en-tiempos-de-pandemia-origen-reacciones-y-respuestas>
- Bances, D. (2021). Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez [Trabajo de investigación]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4390>
- Barreiro, G. (2006). Evaluación social de proyectos. Universidad de la Habana. La Habana.
- Brian, M. (2020). Sistema web para el proceso de cobranza en la Institución Educativa Virgen de Fátima [Tesis profesional]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51952>
- Calderón, B. (s. f.). La Cobranza| CEFA. [https://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](https://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Carrasco, S. (2005). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1)
- Castañeda, E. & Tamayo, J. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia real plaza de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo 2010-2012 [Tesis profesional]. Repositorio de la Universidad Privada Antenor Orrego. [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/131/CASTANEDA\\_ELVIS\\_MORODIDAD\\_IMPACTO\\_CUMPLIMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/131/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiriani, J. et al. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. Revista Científica de la UCSA,

- 7(1), 23-30. Epub 00 de abril de 2020. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- CNE. (2021). Proyecto Educativo Nacional al 2021: Balance y recomendaciones 2018-2020. Consejo Nacional de Educación. <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7661>
- ComexPerú (2021). 230,000 estudiantes dejaron de ir al colegio en 2020. Sociedad de comercio exterior del Perú. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/230000-estudiantes-dejaron-de-ir-al-colegio-en-2020>
- Díaz, L. & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. Volumen 1 (Nº1). <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Escobar, R. (2018). Propuesta de mejora de bancarización en el proceso de cobranza de pensiones en la I.E.P Bautista La Luz, Independencia 2018 [Tesis de licenciatura]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://hdl.handle.net/11537/14945>
- Escolme. (s. f.). Contenido unidad 4: Administración financiera y cartera. Institución Universitaria Escolme. [https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](https://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- Hammer, M. & Champy, J. (1993). Preparar el cambio en la organización. Bogotá: Norma. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=PdYa1vzOP3wC&printsec=frontcover&hl=ES&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=PdYa1vzOP3wC&printsec=frontcover&hl=ES&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Hernández, R. et al. (2010). Metodología de la investigación. (5th ed.) Editorial Mc. Graw Hill education. [https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_5ta\\_edici%C3%B3n\\_Roberto\\_Hern%C3%A1ndez\\_Sampieri](https://www.academia.edu/20792455/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_5ta_edici%C3%B3n_Roberto_Hern%C3%A1ndez_Sampieri)
- Hernández, R. et al. (2014). Metodología de la investigación. (6th ed.).(pp. 92-93). Editorial Mc. Graw Hill education. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

- Huepe, M. (2024). El desafío de la sostenibilidad financiera de la educación en América Latina y el Caribe. CEPAL. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68806-desafio-la-sostenibilidad-financiera-la-educacion-america-latina-caribe>
- Jaramillo, C. (2023). Análisis de la Gestión de cobranzas en el Instituto Asedu Ecuador [Tesis de licenciatura]. Universidad politécnica Salesiana Ecuador. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/26476>
- Kaseng, F. (2020). Sistema web para el proceso de cobranza en la Empresa de Créditos Sebastián [Tesis, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/208>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2012). Marketing (14ª ed.). Pearson Educación México. [https://www.academia.edu/42228046/Kotler\\_P\\_and\\_Armstrong\\_G\\_2012\\_Marketing\\_14e\\_PEARSON\\_EDUCACION\\_MEXICO](https://www.academia.edu/42228046/Kotler_P_and_Armstrong_G_2012_Marketing_14e_PEARSON_EDUCACION_MEXICO)
- Lachira, V. (2019). Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018 [Tesis profesional]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47533>
- Lomas, K. et al. (2019). La investigación cualitativa en educación superior. Editorial Universidad Técnica del Norte (UTN). Recuperado de <http://www.doi.org/10.47212/tendencias2020vol.xii.31>
- López, A. & Ramos, G. (2021). Acerca de los métodos teóricos y empíricos de investigación: significación para la investigación educativa. Revista Conrado, 17(S3), 22–31. Recuperado a partir de <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/2133>
- Montenegro, S. (2019). Reducción del tiempo de ciclo en el proceso de generación de pólizas corporativas en seguros Equinoccial S. A., aplicando la metodología Seis Sigma [Tesis de maestría]. Universidad de las Américas. <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/10686>

- Montaño, S. et al. (2020). Estudio de la gestión financiera en las instituciones educativas públicas de Primaria y Secundaria. Revista Espacios. Volumen 41 (N°13).  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n13/a20v41n13p19.pdf>
- OCDE/CEPAL/CAF (2016), Perspectivas económicas de América Latina 2017: Juventud, competencias y emprendimiento, OECD Publishing, Paris.  
<http://dx.doi.org/10.1787/leo-2017-es>
- Palma, D. (2005). Reflexiones Económicas Cómo elaborar propuestas de investigación. Universidad Rafael Landívar.  
<https://www.url.edu.gt/PortalURL/Archivos/56/Archivos/propuesta.pdf>
- Pérez, E. (2018). Gestión financiera en Instituciones educativas privadas, 2018 [Tesis profesional]. Repositorio de la universidad Norbert Wiener.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13053/2689>
- Revista de consultoría. (s. f.). Medios de pagos. Recuperado de  
<https://revistadeconsultoria.com/proyecto-de-ley-que-plantea-derogar-ley-de-bancarizacion/>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). Administración (13ª ed.). Pearson Educación de México. Recuperado de  
[https://www.academia.edu/84145485/ROBBINSAdministracion\\_Robbins\\_Coulter\\_13e](https://www.academia.edu/84145485/ROBBINSAdministracion_Robbins_Coulter_13e)
- Soria, J. (2021). Control interno financiero al área de crédito y cobranzas basado en coso ERM y su incidencia en la liquidez operativa de la empresa Servipaxa S.A cantón Quevedo año 2019 [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.  
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6425>
- Tamayo, M. (2013). Serie Aprender a investigar - Módulo 2 La Investigación. Bogotá: Arfo Editores Ltda. Recuperado el 22 de diciembre de 2021, de  
<https://mcpintoa.wordpress.com/wp-content/uploads/2012/02/aprender-a-investigar-icfes.pdf>

UniversidadPeru. (s. f.). Colegio Corazón de Jesús. UniversidadPeru.

<https://www.universidadperu.com/empresas/colegio-corazon-de-jesus.php>

UNESCO. (2023). La financiación de la educación. La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

<https://www.unesco.org/es/education-policies/financing>

Westreicher, G. (2020). Definición técnica de Ineficiencia. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/ineficiencia.html#:~:text=La%20ineficiencia>

[%20es%20la%20incapacidad, en%20el%20menor%20tiempo%20posible.](https://economipedia.com/definiciones/ineficiencia.html#:~:text=La%20ineficiencia%20es%20la%20incapacidad, en%20el%20menor%20tiempo%20posible.)

## ANEXOS

### Anexo N°1: Informe Turnitin

Similarity Report

PAPER NAME

Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de los Olivos 2024..docx

AUTHOR

JERILY KATIUSKA LANDEO CACERES

WORD COUNT

13322 Words

CHARACTER COUNT

75095 Characters

PAGE COUNT

98 Pages

FILE SIZE

2.4MB

SUBMISSION DATE

Jul 25, 2024 11:13 PM EDT

REPORT DATE

Jul 25, 2024 11:14 PM EDT

#### ● 25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 23% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 20% Submitted Works database

#### ● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material



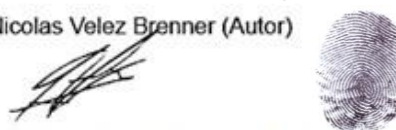
Andrea Antuane Rosales Geldres (Autora)



Nicolas Velez Brenner (Autor)



Jerily Katiuska Landeo Caceres (Autora)



Paul Jeanpierre Piscocya Echandia (Autor)



Carlos Antonio Sam Anlas (Asesor)

**Anexo N°2: Matriz de consistencia**

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE COBRANZA DE PENSIONES DE LA I.E.P. CORAZÓN DE JESÚS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2024					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Proceso de cobranza	Canales de cobranza	DISEÑO: No experimental
¿De qué manera la propuesta de mejora influye en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024?	Determinar de qué manera la propuesta de mejora influye en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.	La propuesta de mejora influye positivamente en el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.			TIPO: Aplicada
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			NIVEL: Descriptivo
¿De qué manera la propuesta de mejora influye en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024?	Evaluar de qué manera la propuesta de mejora influye en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.	La propuesta de mejora influye positivamente en los canales de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.		MUESTRA: 100	
¿De qué manera la propuesta de mejora influye en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024?	Analizar de qué manera la propuesta de mejora influye en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.	La propuesta de mejora influye positivamente en los niveles de puntualidad en el pago de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024.		Puntualidad de pago	TÉCNICA: Encuesta

Anexo N°3: Matriz de Operacionalización de variables

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL PROCESO DE COBRANZA DE PENSIONES DE LA I.E.P. CORAZÓN DE JESÚS DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2024					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS
Proceso de cobranza	"Conjunto de actividades mediante el cual se recolecta los pagos por un producto y/o servicio, los cuales son considerados pagos diferidos dado a que los productos y/o servicios prestados son ofrecidos al cliente antes de que este efectúe el pago del coste total del mismo, realizando la adquisición del producto en modalidad de crédito." (Kaseng, F. , 2020)	Operacionalmente, la variable proceso de cobranza está conformada por dos dimensiones: canales de cobranza y puntualidad de pago.	Canales de cobranza	Cuentas en banco local	¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?
				Sistemas tecnológicos alternativos	¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (Yape, Plin, etc.) mejore la experiencia de pago?
				Información sobre métodos de pago	¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?
				Personal capacitado	¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?
			Puntualidad de pago	Pagos antes de fecha límite	¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?
				Pagos en el último día	¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?
				Pagos fuera de la fecha límite	¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?
				Morosidad	¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?

**Anexo N°4: Instrumentos de recolección de datos**

Nro.	Item	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
01	¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?							
02	¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (Yape, Plin, etc.) mejore la experiencia de pago?							
03	¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?							
04	¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?							
05	¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?							
06	¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?							
07	¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?							
08	¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?							

## **Anexo N°5: Carta de Presentación**

Señor: Mg. Sam Anlas, Carlos Antonio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de Administración y Dirección de Negocios/ Dirección Publicitaria/ Comunicación Estratégica en el Instituto San Ignacio de Loyola requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller en Administración y Dirección de Negocios/ Dirección Publicitaria/ Comunicación Estratégica.

El título del proyecto de investigación es: “Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de pensiones de la I.E.P. Corazón de Jesús del distrito de Los Olivos, 2024” y siendo imprescindible contar con la aprobación de expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, consideramos conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en este tema de investigación.

El expediente de validación, que se hace llegar contiene:

Anexo N°1: Informe de TURNITIN

Anexo N°2: Matriz de consistencia

Anexo N°3: Matriz de Operacionalización de variables

Anexo N°4: Instrumentos de recolección de datos

Anexo N°5: Carta de presentación

Expresándole nuestro sentimiento de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

## INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE - PROCESO DE COBRANZA

I.

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Mg. Carlos Antonio Sam Anlas
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente ISIL
1.3. Nombre del instrumento:	Encuesta
1.4. Autor del instrumento:	Landeo Caceres, Jerily; Piscocoya Echandia Paul Jeanpierre; Rosales Geldres, Andrea Antuane; Vélez Brenner, Nicolás.
1.5. Título de la investigación	"Propuesta de mejora para el proceso de cobranza de pensiones de la IEP Corazón de Jesús del Distrito de Los Olivos, 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica					x
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					x
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				x	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					x
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					x
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						95%

**PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
¿Considera que la creación de una cuenta recaudadora en un banco local facilita el proceso de cobranza de pensiones?	<b>x</b>		
¿Considera usted que el uso de sistemas alternativos (Yape, Plin, ¿etc.) mejore la experiencia de pago?	<b>x</b>		
¿Considera que obtener información acertada sobre los métodos de pago disponibles ayuda a los padres a realizar sus pagos de manera eficiente?	<b>x</b>		
¿Considera que contar con personal capacitado para gestionar los procesos de cobranza garantiza una atención efectiva para los padres de familia?	<b>x</b>		
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones antes de la fecha límite?	<b>x</b>		
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones el último día de la fecha límite?	<b>x</b>		
¿Cree usted que los padres realizan sus pagos de pensiones después de la fecha límite?	<b>x</b>		
¿Cree que la tasa de morosidad refleja la dificultad de los padres en cumplir con sus obligaciones de pagos?	<b>x</b>		

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**IV. 95 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( **X** ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: Lima 05 de junio del 2024

DNI N° 40789757

ORCID 0000-0003-1632-7131