



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

"Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico "David Sánchez Infante", San Pedro de Lloc, 2020"

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Grados Becerra, Evelyn Analy (ORCID: 0000-0003-3847-5039)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi hija Amira Shantal, a mi esposo
Elmer Pérez y a mis queridos padres
Nelson y Magda.

Agradecimiento

A los docentes de la UCV. A los estudiantes del IESPP “David Sánchez Infante”.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Operacionalización de variables.....	18
3.3. Población, muestra y unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y .. confiabilidad	20
3.5. Procedimiento.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	22
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	42
VII. RECOMENDACIONES.....	44
VIII. PROPUESTA.....	45
REFERENCIAS.....	51
ANEXOS.....	56

Índice de Tablas

Tabla 1: Población muestral en el Instituto Superior Pedagógico Público 19 “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc	19
Tabla 2: Resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo 25 del IESPP “David Sánchez Infante”	25
Tabla 3: Evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto.. 28 Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años. Rubro MATRÍCULAS.	28
Tabla 4: Evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto.. 29 de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años. Rubro OTROS PAGOS	29
Tabla 5: En su hogar, los ingresos se proveen por..... 31	31
Tabla 6: La actividad económica del responsable del hogar (ingreso principal).. 32 o de la persona independiente es.	32
Tabla 7: El promedio mensual de los ingresos del hogar es..... 33	33
Tabla 8: Considera que su pago de matrículas y/o otros es 33	33
Tabla 9: ¿Tiene algún beneficio adicional en su pago de matrículas y/o 34 otros en el Instituto?	34
Tabla 10: El responsable del hogar o persona independiente hace 35 efectiva la matrícula y/o otros	35
Tabla 11: Durante el ciclo o semestre se paga la matrícula y/o otros 36	36
Tabla 12: Su atraso en los pagos se debe a..... 36	36
Tabla 13: ¿Ha tenido problemas al pagar su pago de matrículas y/o otros..... 37	37
Tabla 14: ¿Considera que el instituto debe ofrecer facilidades de pago? 38	38
Tabla 15: ¿Considera que el Instituto debe cobrar mora o multa por 38 incumplimiento de pagos?	38
Tabla 16: ¿Considera cumplir el compromiso de pago de las matrículas..... 39 y/o otros impagas?	39
Tabla 17 ¿Considera que el Instituto debe realizar la cobranza directa 39 de las pensiones impagas, en efectivo?	39

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo determinar la manera en que la Gestión crediticia previene el endeudamiento estudiantil en el Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020 y se ha llevado a cabo tomando en cuenta las consideraciones e imperativos de ofrecer una educación de calidad en la formación superior pedagógica, en este caso, atendiendo un factor incidente como es el financiero. Este estudio corresponde al tipo no experimental con diseño propositivo y se trabajó con una muestra de 02 trabajadores administrativos y 76 estudiantes con deudas pendientes, así como la participación de dos responsables de la gestión administrativa de esta casa de estudios. Se aplicaron como instrumentos un guía de entrevista con respuestas abiertas y un cuestionario de encuesta con respuestas cerradas.

Los resultados demuestran que la Gestión crediticia, basada en la gestión por procesos, la sistematización de la información y la atención personalizada, previene el endeudamiento estudiantil si es que se aplica con respaldo institucional y de forma oportuna.

Palabras clave: Atención crediticia, endeudamiento estudiantil, gestión financiera.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the way in which Credit Management prevents student indebtedness at the Higher Pedagogical Institute "David Sánchez Infante", San Pedro de Lloc, 2020 and has been carried out taking into account the considerations and imperatives of offering quality education in higher pedagogical training, in this case, taking into account an incident factor such as financial. This study corresponds to the non-experimental type with a purposeful design and we worked with a sample of 02 administrative workers and 76 students with outstanding debts, as well as the participation of two people in charge of the administrative management of this university. An interview questionnaire with open answers and a survey questionnaire with closed answers were applied as instruments.

The results show that credit management, based on process management, systematization of information and personalized attention, prevents student debt if it is applied with institutional support and in a timely manner.

Keywords: Credit attention, student debt, financial management.

I. INTRODUCCIÓN

En la última década el mundo ha venido enfrentando una serie de crisis económicas con eventos negativos, comenzando de la crisis financiera mundial de 2008 - 2009, transitando por la crisis de la deuda europea de 2010 - 2012, hasta las rectificaciones de los precios a escala planetaria de los productos básicos de 2014 – 2016 (Organización Mundial de las Naciones Unidas, 2018). Sin embargo, a medida que estas crisis han estado pasando, la economía en el mundo ha progresado y ha permitido que los países puedan contar con mayor maniobrabilidad para el desarrollo de sus políticas a largo plazo en las dimensiones económica, social y de desarrollo sostenible. En este contexto se espera que para el 2018 y el presente año el crecimiento se contenga estable en el 3.0% (Organización Mundial de las Naciones Unidas, 2018).

Sin embargo, este crecimiento se ha venido dando de manera dispar entre los continentes y regiones del orbe y ha traído consigo un débil incremento de ingresos per cápita en los países en desarrollo, donde se han incrementado las tendencias proteccionistas que han llevado a las organizaciones y estados a buscar a corto plazo el incremento de la diversificación económica, la reducción de la desigualdad, el reforzamiento de la arquitectura financiera basada en el sistema crediticio y la subsanación de las deficiencias institucionales. A pesar de ello, muchos especialistas vienen afirmando que se avecina una nueva crisis económica debido, fundamentalmente, a la excesiva deuda acumulada. Así, por ejemplo, De La Dehesa (17-06-2018), citado por El País (2018), señala que países como Argentina, África del Sur, Ucrania y Turquía tienen deudas elevadas y una cantidad considerable de organizaciones no financieras tienen dificultades con sus acreedores quedando al extremo de reducir su capital disponible y que, en varias ocasiones no ha podido obtener financiamiento estatal.

En paralelo, en la línea de crecimiento económico general en los últimos años, la reingeniería financiera sustentada en el sistema crediticio (que se manifiesta con la creciente demanda mundial por la posesión de tarjetas de crédito y débito) ha permitido el incremento de la dinámica financiera en los ámbitos no sólo estatales o gubernamentales sino también empresariales, como también educativos; aunque

esto ha generado en muchos casos desequilibrios posteriores en el flujo de ingresos y desbalance en la gestión financiera y/o económica de los sistemas educativos. Es decir, según han estado creciendo las deudas contraídas en el sistema educativo, ha estado también creciendo el riesgo para los prestatarios como para la economía en general.

Por ejemplo, en Estados Unidos, las universidades y centros superiores de formación profesional disponen de sistemas crediticios para sus estudiantes en razón de mantener latente a la población académica y asegurar así su existencia institucional; empero, para cubrir sus matrículas, los jóvenes estadounidenses recurren cada vez más al financiamiento externo al punto que quedan debiendo más por el endeudamiento con sus tarjetas de crédito que por el crédito estudiantil propiamente dicho.

Como bien señala Lobosco (2019), en la actualidad el monto que un estudiante de pregrado puede prestarse del gobierno federal es aproximadamente de unos 57 mil quinientos dólares en toda su trayectoria estudiantil; sin embargo, los padres de los universitarios de pregrado y de posgrado no tienen límites para el préstamo; lo que por consecuencia alienta préstamos progresivos y endeudamiento posterior en el sistema crediticio para ellos, como también el incremento de los precios de matrícula y otros gastos del proceso de estudios superiores.

Con respecto a los sistemas de gestión financiera institucional frente a situaciones de crédito a estudiantes en educación superior, Siedschlag y Landa (2020) constataron que existen diferencias en los pensamientos de instituciones frente a los pagos por estudios en la educación superior, sobre todo en las que tienen innovaciones en el modelo de gestión ante el aumento de demanda del sector. En sus resultados de su investigación demuestra la aceptación de esquemas de gobiernos corporativos por parte de las instituciones que no buscan un beneficio económico, pero sí evitan la asignación de préstamos o créditos a los estudiantes.

Por su parte, Brunner, Labraña, Ganga (2020) mencionan que el autogobierno gerencial se basa en la Gestión interna que puede ejercer cada entidad. Como punto base se habla sobre el financiamiento de la escuela superior tanto en

instituciones del Estado como particulares o del extranjero y lo importante de la gobernanza de los distintos sistemas y la relación entre Estado y sociedad. Y si son beneficiarios de la inversión pública las instituciones o los estudiantes. Si el costo cubre lo académico, la supervisión y el buen destino de lo que ingresa económicamente permite el cumplimiento de las diferentes responsabilidades institucionales.

Broucker, De Wit y Verhoeven (2018) refieren que en los últimos años las instituciones de educación superior de Iberoamérica han colocado nuevas presentaciones de valoración a la eficacia y presentación de cuentas, infundidos en recientes esquemas de gestión pública. Dentro de esto encontramos que el destino que obtengan los recursos públicos índice al mayor aprovechamiento que se pueda obtener de éstos. Se enfatiza el enfoque o modelo propositivo sobre el cálculo de índice de eficiencia. Consideran que frente a políticas de crédito a los estudiantes es mejor practicar evaluaciones previas con mayor esfuerzo para obtener mejores resultados que sirvan en la ejecución de políticas y gestión para el capital recaudado.

En el Perú, el sistema de créditos a la población estudiantil, generalmente en las instituciones de educación superior, universidades e institutos, viene a ser uno de los inconvenientes que tienen que confrontar los encargados de las cobranzas debido a las deficiencias que en su dinámica se presentan, sea por su excesiva normativa o por la carencia de regulación de parte de la organización, lo que trae consigo una negativa percepción del acto crediticio a los servicios educativos. Debido a este asunto, muchas entidades financieras han visto oportunidades crediticias y viene ofreciendo paquetes de préstamos (Rankia, 2019) que no hacen sino, endeudar más a padres y estudiantes.

De acuerdo a la Pontificia Universidad Católica del Perú. (2018), en el Perú, pensando en que se llegue a tener estudios en el nivel superior existen instituciones que mediante PRONABEC incentivan a una prestación económica para la educación, teniendo en cuenta como principal requisito estar en un nivel académico alto para llegar tener un crédito y aunque la tasa efectiva en promedio es baja ésta se mide de acuerdo al tiempo y monto dependiendo del destino final, además quien recibe el préstamo debe acreditar que puede pagar éste a un largo plazo con un

trabajo relativamente estable. Dando a conocer que este modelo de crédito sería más para personas con mayor nivel económico, a lo que cabe la posibilidad de crecer si es que este proyecto se enfocara en otras oportunidades pensando que el estudiante al terminar sus estudios puede pagar sus deudas con su trabajo o con el dinero q reciba de éste, como se viene trabajando en diferentes países, además de organizar en las instituciones de educación superior becas de estudios. Según esta universidad los préstamos deberían ser canalizados correctamente si se quiere que todos en general accedan a estudios de un nivel superior y no solo sea dirigido a algunos.

Como se ve, la necesidad de realizar estudios en el nivel superior trae, en la mayoría de los casos, cuadros de endeudamiento y/o morosidad. Según la prensa peruana, El Comercio, en su edición del 14 de mayo de 2019, se señala: “En el 2015, el nivel de morosidad de los jóvenes entre 18 y 24 años era de 4,4%, la tasa más alta entre los diferentes grupos de edad en el país” (p. 1).

Consecuentemente, esta situación dificulta la gestión financiera y administrativa de la entidad educativa, sea privada o pública porque no se pueden tomar acciones netamente coactivas y mucho menos tomar represalias contra los estudiantes pues el marco legal peruano privilegia el derecho a estudiar sin ningún tipo de condicionamiento (Ministerio de Educación, 2019).

Según el Diario el Correo (2015), citado por Ruíz (2017), Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual) informó que en el país existe un promedio de *morosidad* del 45% por el pago de pensiones en las instituciones educativas privadas de educación básica y superior. Al respecto, se señala que los deudores llegan incluso con seis meses de retraso hasta un año y medio, lo que perjudica a la institución en el cumplimiento de sus labores. Frente a ello, los directivos y responsables de la gestión económica y financiera de estas instituciones vienen analizando sistemas o mecanismos para realizar las cobranzas mediante empresas de alto riesgo; o sea, que los cobros sean efectuados por terceras entidades particulares.

Según diario el Comercio (2020) existe preocupación por parte del representante de la Asociación de Institutos Superiores ya que muchos institutos entre pedagógicos y tecnológicos no cuentan con los suficientes recursos

económicos debido a la morosidad y nueva programación de pagos para sobrevivir ante tal situación de la pandemia y no contando con las condiciones básicas para el dictado de clases virtualmente, cree que los Institutos cierren en un promedio del 65% en el transcurso del próximo semestre.

Para la UNESCO (2020), frente al virus COVID-19 se han establecido disposiciones de ejecución de clases no presenciales o virtuales en las instituciones de educación superior, lo que ha creado un impacto disfuncional ya que mucho se debe, por un lado, de querer permanecer en actividad en lo académico y, por otro lado, de mantenerse financieramente. Se sabe que la mayoría de Instituciones de educación superior públicas dependen de los pagos semestrales que realizan los alumnos lo que se ha visto cortado ya que se han dado muchas facilidades de pagos y hasta se ha dejado de cobrar las matrículas. Así lo vemos en Países como Chile, Colombia, Perú y México, que se verían frente a un fuerte déficit económico ocasionando conflictos en tesorería hasta de no poder resistir financieramente ocasionando que muchos Institutos se vean obligados a cerrar.

Otra preocupación ante esta coyuntura de salubridad, según el diario Gestión (2020) es que en este primer semestre académico en educación superior más de sesenta y cinco mil alumnos no han llegado a registrarse en sus matrículas y se calcula que para el próximo semestre lleguen a ciento setenta mil alumnos en deserción estudiantil. Se estima que el 73% de estudiantes que se registran en un instituto descienden de hogares de recursos económicos bajos y, quienes viven del día a día, se han visto directamente afectados por esta pandemia y por la crisis económica que esta ha generado. Asimismo, un 50% de estos pagan matrículas trabajando en diferentes servicios y que, a la fecha, han dejado de hacerlo por despidos o por la informalidad de sus labores. A pesar que hay institutos que han dado becas, apoyos solidarios, nueva calendarización de pagos sin moras ni otros gastos y muchos otros beneficios, todo esto no basta pues se requiere de apoyo del Estado para que los estudiantes no corten sus deseos de superarse.

En el Instituto de Educación Superior Pedagógica Pública “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, Pacasmayo, La Libertad, Perú, en los años 80´ la magnitud y acogida de los alumnos en el instituto era más de 1500 alumnos por año, y por falta de tecnología en esa época todo registro se hacía manualmente en

libros, sin llevar un control de cada alumno personalizado y sin saber de cada alumno al culminar sus estudios si tenían deuda en matrícula u otros derechos de pago pendiente en años anteriores. Solo se podía confiar en la persona que recibía el dinero por los diferentes ingresos diarios a la Institución y los depósitos realizados en el Banco y esta persona podía dar las facilidades de Pago a los diferentes alumnos que lo solicitaban; en esos tiempos por haber gran demanda de estudiantes siempre se contaba con liquidez para cumplir con los pasivos de la Institución.

Al pasar de los años en el nuevo milenio aparecen las computadoras con sistemas que nos permiten tener un mejor detalle en la base de datos de los alumnos de los pagos que realizan y es cuando a partir de la fecha se empieza a tener un mejor control de cada alumno de cuanto es que paga por matrícula u otros derechos.

En los últimos años se ha venido reconociendo como ingresos devengados el importe total de las cuotas de matrícula semestral en función de la cantidad de alumnos matriculados. Esto ha generado que esta entidad registre un alto importe en cuentas por cobrar; asimismo, la cantidad de estudiantes en los últimos años debería reflejar una supuesta utilidad; sin embargo, esto no coincide con la liquidez para afrontar con sus obligaciones.

A la fecha, vienen estudiando cerca de 300 alumnos matriculados en los programas de estudio de Educación Inicial, Educación Primaria, Computación e Informática, Idioma: Inglés y Educación Física, quienes deben pagar a inicio de semestre el monto de 150,00 Soles; pero, como no cuentan con este monto en total al momento de la matrícula se ha permitido que puedan hacerlo incluso hasta con 10 o 15 Soles con el fin de contar con un recibo numerado y sea este el que les permite contar con código de matrícula en el sistema virtual que dispone el Ministerio de Educación. Consecuentemente, llegan a ser sujetos de crédito más por mantenimiento poblacional estudiantil que por ser reconocidos como confiables al préstamo.

En esta situación, según la Unidad de Tesorería institucional, aparte de un 15% de estudiantes que solicita media beca de estudios, un 65% de estudiantes se matricula con este sistema con el compromiso de pago en el transcurso del

semestre, mientras que el 20% restante no llega a matricularse sea por motivos de disponibilidad económica al ser responsables de sus propias familias o por la baja condición de sus padres. La misma figura se viene dando en el proceso de subsanación o recuperación académica de áreas desaprobadas, lo que conlleva a contar con deudas atrasadas y un constante desbalance entre los ingresos y egresos institucionales.

Paralelamente, en la entidad referida se ha constatado que no existe una política institucional definida que regule el sistema de becas y crédito estudiantil, no existe un mecanismo establecido de seguimiento y cobranza quedando el pago de las deudas a voluntad pecuniaria y temporal de los responsables, así como no se han formulado documentos oficiales y/o normativos que le den un sustento formal a la forma de cómo se ha estado llevando a cabo esta situación; lo que genera una realidad incierta en la gestión financiera e institucional.

Por lo expuesto, se ha planteado el siguiente problema de investigación:

- ¿Cómo es la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc y qué propuesta según el enfoque de gestión por procesos se puede considerar para prevenir el endeudamiento estudiantil, 2020?

Asimismo, los problemas específicos son:

P₁ ¿De qué manera se lleva a cabo la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020?

P₂ ¿Cómo se ha dado la evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años?

P₃ ¿Cuáles son las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020?

P₄ ¿Cuáles son los sub procesos del enfoque de gestión procesos que pueden servir como sustento para plantear la propuesta de Gestión crediticia y prevenir el endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020?

Este estudio se justifica en el aspecto legal amparándose a la Ley N°30512, Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior Pedagógica del Perú y sobre todo a la R.V.M. N°441-2019-MINEDU que orientan los procesos académicos y las dinámicas institucionales para la buena gestión. En estas se considera el proceso de matrícula como un acto formal y voluntario en el que el estudiante se registra oficialmente con el correspondiente pago de sus derechos, los mismos que no tienen naturaleza coactiva.

Asimismo, en el aspecto teórico, la investigación se justifica en los aportes de Morales y Morales (2014) que proponen una teoría funcional acerca de las políticas de créditos y cobranzas en entidades de carácter público y privado en el marco del modelo de gestión por procesos.

Paralelamente, la justificación práctica se dio en el aporte concreto a un problema latente en el IESPP “David Sánchez Infante” referido a la ausencia de pagos oportunos de los pagos y/o préstamos realizados a sus estudiantes por conceptos de matrícula y otros trámites documentarios recurrentes en la dinámica administrativa financiera que, a la postre, perjudicaban la pertinente y oportuna gestión institucional.

En lo que concierne al aspecto social, la presente investigación adquirió como compromiso promover el mejoramiento de las condiciones de los procesos de gestión financiera para los estudiantes del IESPP “David Sánchez Infante”, para sus familias y para la comunidad en general al proponer formas administrativas institucionales más asequibles de cumplimiento del pago de los derechos de matrícula y estudio y, consecuentemente, impulsar el estudio profesional como opción del desarrollo personal, familiar y social.

En el aspecto metodológico, debido al tipo y diseño de investigación que se propuso, esta investigación se justifica porque aporta un modelo práctico de gestión

crediticia en la gestión financiera institucional según el enfoque de gestión por procesos que asegure la disminución de los índices de morosidad estudiantil en la educación superior pedagógica; asimismo, los instrumentos de recojo de datos que fueron validados y pasaron la confiabilidad respectiva servirán para otras investigaciones futuras con similar temática.

El objetivo general de esta investigación fue:

Determinar la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc e identificar la propuesta del enfoque de gestión por procesos que permita prevenir el endeudamiento estudiantil, 2020.

Los objetivos específicos fueron:

O₁ Establecer la manera en que se lleva a cabo la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020.

O₂ Identificar la evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años.

O₃ Identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020.

O₄ Proponer los sub procesos del enfoque de gestión procesos que pueden servir como sustento para plantear la propuesta de Gestión crediticia y prevenir el endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Higuita y Parra (2017), en su investigación *Análisis de Competencias Financieras frente al endeudamiento. Estudio de caso en estudiantes del Tecnológico de Antioquia*, buscaron analizar las competencias financieras de los estudiantes de este centro de educación superior y cómo estas repercuten en el manejo del endeudamiento. Haciendo uso del estudio no experimental con diseño correlacional simple, emplearon una muestra de no probabilística de 82 estudiantes a quienes se les aplicó un cuestionario semi estructurado dirigido a determinar los porcentajes de deuda respecto a los ingresos, la tenencia de líneas de crédito, así como sus conocimientos y actitudes frente a las deudas en el ámbito educativo institucional. Concluyeron que la edad y nivel de madurez de los estudiantes es un factor que influye en la adecuada gestión de las deudas, el manejo de sus cifras de crédito y la gestión financiera en general.

Coria, Vallejos, Figueroa, Cerda, Eschmann y Aravena (2017), en su trabajo *Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y discrepancia del yo en estudiantes de pedagogía chilenos*, buscaron relacionar las variables demográficas, la discrepancia del yo y las actitudes hacia el endeudamiento en alumnos de la carrera de Pedagogía en Matemática, Castellano e Historia de las zonas norte, centro y sur de Chile. En un estudio de tipo cuantitativo no experimental con diseño descriptivo correlacional aplicaron escalas de actitudes a una muestra de 1085 estudiantes y lograron concluir que se presenta una correlación positiva entre las dimensiones de la discrepancia del yo y actitudes de hedonismo frente al endeudamiento. Con respecto a las discrepancias entre géneros, las mujeres son quienes tienen mayores actitudes de austeridad que los varones. Por ello, ante situaciones de gestión crediticia es importante tomar en cuenta pautas y dinámicas en el contexto de la sociedad postmoderna reforzando el rol modelador de los comportamientos financieros de la institución ante los estudiantes.

Mansilla, Denegri, y Álvarez (2016), en su investigación acerca de la *Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y locus de control del consumidor en estudiantes universitarios*, pretendieron establecer el grado de relación entre las

actitudes de los estudiantes de educación superior universitaria respecto al endeudamiento y el control de consumo. En este estudio de tipo cuantitativo no experimental y con diseño correlacional, aplicaron cuestionarios a 200 estudiantes de las facultades de educación. Concluyeron que existe un alto grado de relación entre la disponibilidad de consumo y el endeudamiento no sólo en relacionan los pagos de estudios sino también en entornos comerciales externos donde se promueve el endeudamiento mediante las tarjetas de créditos o sistemas de crédito que permite la incursión de jóvenes estudiantes en el sistema financiero.

Añamuro y Luque (2019), en su estudio *Cultura financiera en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad Semipresencial en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2019*, tuvieron como objetivo detallar el nivel de la cultura financiera de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad Semipresencial (Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca). Para ello emplearon el tipo no experimental con diseño descriptivo con una muestra de 143 individuos a quienes aplicaron un Cuestionario con 21 preguntas organizadas en siete dimensiones: ahorro, inversión, créditos, presupuesto, medios de pago, interés y seguro. Concluyeron que la mayoría de ellos posee un inadecuado nivel de cultura financiera por cuanto requieren de acciones de capacitación al respecto.

Castillo (2019), en su investigación *La educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito en los estudiantes de una universidad privada de Lima Norte, 2019*, se orientó a determinar la relación existente entre la educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito de los estudiantes de una universidad privada de Lima Norte, 2019. Por ello, hizo uso del tipo de estudio no experimental con diseño correlacional simple. Empleó una muestra no probabilística voluntaria de 350 estudiantes a quienes aplicó como instrumento una encuesta tipo Escala de Likert con 20 preguntas cerradas. Concluyó que existe estrecha correlación entre la educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito.

Cossio (2018), en su trabajo de investigación *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015*, buscó determinar las principales causas incidentes en la morosidad de los estudiantes de Derecho de la Universidad San Pedro, filial Sullana. Trabajo el tipo

no experimental con diseño correlacional y empleo una muestra de no probabilística intencional de 100 sujetos seleccionados al azar por cada ciclo académico. Con esta muestra empleó un cuestionario estructurado. Concluyó que los estudiantes varones tienen superiores niveles de morosidad que las mujeres (58,23% y 41,77%, respectivamente); asimismo, un 38% depende de sus padres y un 37% cuenta con un hogar en el que los ingresos llegan al tope de S/1,999 soles, lo que afecta en sobremanera la situación de pagos de pensiones y otros rubros correspondientes a la vida estudiantil en el nivel superior.

Con respecto a la Gestión crediticia Santandreu (2002) señala que esta se relaciona directamente con la opción de ventas que se tiene en función a la capacidad de pago del usuario o cliente a fin de que este último logre cumplir con su compromiso de acuerdo a ciertas condiciones acordadas, sea por tiempos, intereses, formas. Se trata de buscar fuentes financieras económicas más asequibles para reducir los riesgos de participación en los procesos de consumo del bien o servicio, de tal forma que se generan maneras alternativas de pago o cancelación.

Consecuentemente es una acción estratégica de nivel institucional que permite al usuario un crédito de acuerdo a los intereses y/o expectativas de ambos que incide en la reducción de riesgos como de opciones de satisfacción del usuario con cuotas crediticias favorables por y para estos sin que esto implique el riesgo de pérdida de liquidez de la empresa.

Por su parte, Brachfield (2009) explica que la Gestión crediticia corresponde a un valor de la empresa que consiste en una constante evaluación de los flujos empresariales de contabilidad en razón de costos y beneficio, así como la consecución de la fidelización del cliente. Así, una activa gestión crediticia permite a la empresa recibir una constante y abundante dinámica contable para asegurar la venta del servicio y/o producto mediante la reversión del crédito con sistemas de aporte temporal e interés consensuado.

Esta acción debe darse, obviamente, de tal manera que tanto empresa como usuario o cliente queden satisfechos con el proceso en base a la generación de facilidades de cobro para la primera y facilidades de pago para el segundo que no

llegue a afectar los ingresos y que permita el crecimiento de la empresa en un estado de sostenimiento de fondos o liquidez.

Por su parte, Pavés (2011), citado por López (2018), manifiesta que la Gestión crediticia consigue el establecimiento de cuentas por cobrar a las que se incluyen condiciones de crédito debidamente estipuladas para los pagos en el orden temporal y pecuniario más los intereses debidos. Todo esto permite la instalación de las políticas de créditos, políticas de cobro y condiciones de créditos. Por ello, se debe entender que en una institución educativa la Gestión crediticia debería darse con la disposición de plazos menores en tiempo real con el propósito de que el flujo de ingresos sea acorde con los egresos necesarios para cubrir las demandas de gestión institucional.

Para Morales y Morales (2014) la Gestión crediticia es la política institucional que corresponde a facilitar los flujos de ingresos mediante sistemas de crédito que aseguren la participación del usuario en el servicio que se ofrece, promover su estancia o fidelidad y evitar su alejamiento, lo que implica perder una potencial fuente. Es decir; que se operativiza una gestión de las políticas financieras y económicas a partir del otorgamiento del servicio y la cancelación respectiva a través de acciones de crédito.

En este sentido, se debe garantizar la liquidez de la empresa mediante cálculos estimables que no permitan el dispendio o la quiebra. Esta política permite la conversión del efectivo asignando períodos promedio con dos momentos específicos: a) la asignación de la disponibilidad crediticia y b) la cobranza y el procesamiento de los pagos, siendo el objetivo general de esta dinámica la cobranza en el menor tiempo posible sin perder las ventas y/o servicios con cobranzas agresivas o punitivas.

Lógicamente, según Morales y Morales (2014), la función de la Gestión crediticia es la facilitación de los procesos venta – pago con sistemas consensuados de cobranza tratando de conseguir la prontitud posible mediante técnicas o estrategias asequibles, operativas, eficaces, eficientes y efectivas.

Para efectos de devolver el flujo de ingresos luego de la asignación de los créditos, Hernández (2009) considera que es importante asumir la gestión de cobranzas porque un sistema crediticio no debe dejar de lado la devolución o pago.

Por lo tanto, se deben tener en cuenta dos herramientas de uso: el ciclo promedio de cobro, así como el reporte de antigüedad de las cuentas por cobrar. Siendo así, la Gestión de crédito es una variable que bien debe y puede ser controlada por la empresa, la que debe considerar a) el período de crédito o plazo que se otorga al cliente para que haga efectivo las devoluciones, b) las normas de crédito que deben contar los clientes para ser sujetos de crédito, c) las políticas de cobranzas que restringen o flexibilizan las cuentas de mora por cobrar y, d) los descuentos que se ofrecen.

De hecho, la gestión de cobranzas, como complemento de la Gestión crediticia, busca controlar el proceso de cobranzas con un eficiente y ordenado manejo de recursos personales y económicos junto a controles de documentos y tareas correspondientes. De acuerdo a Santandreu (2002) se espera que esta gestión se oriente a definir los tramos de los documentos o herramientas de cobranzas, asignar colas de asignación para los tramos determinados, seleccionar a los responsables y capacitarlos, generar acciones de cobranzas “tipo”, actualizar los documentos y herramientas de cobranzas, definir los tramos y las colas de tareas, controlar los resultados operativos, controlar las planillas de cobranzas y controlar los costos de las tarea de la gestión dicha.

Según Morales y Morales (2014) las dimensiones de esta variable, en el marco de la gestión por procesos son: a) Interacción Inicial, b) Atrasos y Condición Social, c) Alternativas de pago, d) Seguimiento y Control, e) Coordinaciones de acciones, f) Acatamiento de pagos, g) Insistencias y Aceleramientos y h) Acatamiento de acuerdos.

Acerca del endeudamiento estudiantil, este concepto deviene de factores del entorno económico y comercial global en el marco de la denominada “sociedad de consumo” que ha permitido una serie de figuras para asegurar la venta de servicios y/o productos a través de transacciones con pagos fraccionados o pospuestos. Según Goldember (2017) el endeudamiento como actividad concomitante con el préstamo o crédito permite facilitar la compra de los bienes o servicios postergando el pago del precio convenido. Sin embargo, el endeudamiento corre un riesgo al no soportar la capacidad de liquidez de pagos convenidos, lo que origina la mora o

atraso de pagos y el consecuente crecimiento de intereses con perjuicio de quien debe.

Las dificultades que ocasiona el endeudamiento son causa del débil dominio de una educación financiera que permite el incumplimiento de la palabra o compromiso y el incremento de los costos de cuotas por los intereses generados, la interrupción del servicio que se ofrece, así como la desconfianza para asignar créditos en futuras circunstancias. En suma, el endeudamiento conlleva al sobreendeudamiento y a la estigmatización en el ámbito financiero con el consiguiente deterioro del historial crediticio.

Herranz y Del Oro (2013) explican que en el entorno cultural y social en el que se inscribe la figura del endeudamiento es influyente en la expansión o restricción de acceso a los créditos por parte de los interesados lo que conlleva a su extensión en términos de localidad y sociedades de tal forma que se llegue a hablar de participación activa o no activa de países en el mercado crediticio dejando la figura de que los países desarrollados ostentan un crédito confiable de inversiones y facilidades frente a los países no desarrollados que se han adeudado y lo siguen haciendo careciendo de formalidad en sus mercados y sistemas financieros.

En lo que corresponde a los estudiantes, el endeudamiento se debe a la facultad de acceder al sistema de créditos que otorga la casa de estudios con el fin de apoyar su participación en los procesos formativos. Generalmente el sistema crediticio se da por una cuestión de apoyo social, aunque esto no es percibido por los estudiantes y continúan con la cultura del incumplimiento de pago, lo que trae atrasos en el cumplimiento de los objetivos del servicio educativo.

Según Carvajal (2019) el endeudamiento estudiantil es un fenómeno generalizado en el ámbito educativo que trasciende a la vida común familiar, local y nacional. En el caso de haberlo asumido, el compromiso de pago se llega a cumplir inclusive hasta en décadas pues hay muchos casos de egresados que se ven imposibilitados de pagar la deuda asumida. Para Yannelis, citada por Carvajal (2019), en el último año, cerca de 44 millones de estudiantes estadounidenses contrajeron deudas por estudios o créditos estudiantiles, de los cuales sólo el 10% ha logrado cumplir con el compromiso asumido. Dado que el 90% de los casos lo asume el Estado, entonces son los contribuyentes quienes pagan las dudas de los

estudiantes, siendo una tendencia peligrosa porque, según proyecciones al 2023, la tasa de morosidad llegaría a ascender del 10% al 40%. Por ello, analistas advierten riesgos de crisis financieras causadas no por los bancos sino por las deudas estudiantiles.

Sin embargo, Allende y Olavarria-Gambi (2013) indicaron que el temor al endeudamiento en la educación superior contribuye a alterar los sistemas familiares y se manifiesta con una estrecha relación entre el temor de endeudamiento con el rendimiento académico de los estudiantes a pesar que esta figura no representa limitantes a que los jóvenes de sectores populares accedan a la educación superior; por lo tanto, la disponibilidad al crédito contribuye al acceso a la educación superior.

Con referencia a las dimensiones del endeudamiento estudiantil, para la presente investigación se plantean las siguientes propuestas por Goldemberg (2017): a) Fuente de ingreso, b) Monto de ingreso, c) Formas de ingreso, d) Causal de endeudamiento y, e) Propuesta frente a endeudamiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: Según CONCYTEC (2018) la investigación es básico porque se orientó a lograr el conocimiento mediante la descripción y comprensión de aspectos fundamentales de los fenómenos o hechos. En este caso, según Hernández, Fernández y Baptista (2015) se buscó describir la situación acerca de la Gestión crediticia, del endeudamiento estudiantil y de cómo se puede mejorar a través de la propuesta que se planteó.

Diseño de investigación: Corresponde al diseño no experimental porque se buscó desarrollar una propuesta sin someter el estudio a ningún sistema de prueba experimental inmediata (Hernández, Fernández y Baptista, 2015). Asimismo, dentro de este ámbito se trabajó con un diseño propositivo porque se elaboró una propuesta de Gestión crediticia para prevenir la situación de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc. La investigación de carácter propositivo, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2015) se ocupa de cómo deben ser las cosas para lograr algunos fines y funcionar adecuadamente. Para el caso de estudio, a partir del estudio descriptivo se identificó la necesidad y se propuso una solución mediante la propuesta de Gestión crediticia según el enfoque de la gestión por procesos. Su esquema es:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

O: Observación sobre la Gestión crediticia y el endeudamiento estudiantil.

P: Propuesta de Gestión crediticia según el enfoque de gestión por procesos.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión crediticia

Definición conceptual

Es la política institucional que corresponde a facilitar los flujos de ingresos mediante sistemas de crédito que aseguren la participación del usuario en el servicio que se ofrece, promover su estancia o fidelidad y evitar su alejamiento (Morales y Morales, 2014).

Definición operacional

La gestión crediticia está conformada por ocho dimensiones: a) Interacción Inicial, b) Atrasos y Condición Social, c) Alternativas de pago, d) Seguimiento y Control, e) Coordinaciones de acciones, f) Acatamiento de pagos, g) Insistencias y Aceleramientos y h) Acatamiento de acuerdos. Se utilizó como instrumento un cuestionario compuesto por 12 ítems en la escala nominal (Grados, 2020).

Variable Dependiente: Endeudamiento estudiantil

Definición conceptual

Es una actividad concomitante con el préstamo o crédito permite facilitar la compra de los bienes o servicios postergando el pago del precio convenido (Goldemberg, 2017).

Definición operacional

El endeudamiento estudiantil está compuesto por cinco dimensiones: a) Fuente de ingreso, b) Monto de ingreso, c) Formas de ingreso, d) Causal de endeudamiento y, e) Propuesta frente a endeudamiento. El instrumento es un cuestionario compuesto por 13 ítems con escala nominal (Grados, 2020).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis

La población y muestra a la vez de la presente investigación estuvo constituida por dos trabajadores del área administrativa (Jefe de Unidad Administrativa y Responsable de unidad de Tesorería) más 76 estudiantes endeudados con esta entidad educativa de educación superior y es como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 1

Población muestral en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc

ESTAMENTOS	Varón	Mujer	Total
Administrativos	01	01	02
Estudiantes	28	48	76
Total	29	49	78

Fuente: *Información obtenida del PAT ISPP “DSI”, 2019.*

Esta muestra fue seleccionada de acuerdo al tipo de muestreo intencional o no probabilístico porque no se aleatorizó a las unidades de análisis debido a ser los implicados directos en el estudio propuesto.

Como criterios de inclusión de la muestra se tienen:

- Personal administrativo en ejercicio de sus funciones en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc asistiendo regularmente.
- Estudiantes con deudas en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc asistiendo regularmente.

Como criterios de exclusión cuentan, entre los más importantes:

- Estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc sin disponibilidad para participar en la aplicación de los instrumentos.

- Personal administrativo del Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc con problemas de salud.
- Estudiantes del Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc con problemas de salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas empleadas fueron la entrevista y la encuesta, que, a decir de Hernández, Fernández y Baptista (2015) corresponden a dos formas de extraer información haciendo uso del diálogo interpersonal con respuestas abiertas en el primer caso, y cerradas en el segundo caso. Adicionalmente se empleó la técnica del análisis documental.

Por consiguiente, los instrumentos fueron un guía de entrevista y un cuestionario de encuesta. El primero, **guía de entrevista**, consta de 12 ítems de respuesta abierta o de ensayo dirigido al Jefe de la Unidad Administrativa del IESPP “David Sánchez Infante” y a la responsable de la Unidad de Tesorería de la misma institución. Su objetivo fue establecer la manera en que se lleva a cabo la Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020 para así, de forma propositiva, determinar la viabilidad y pertinencia de la Gestión crediticia en el marco de la gestión por procesos.

En cuanto al segundo instrumento, **el cuestionario**, consta de 13 ítems con respuestas cerradas o de alternativa múltiple dirigido a los estudiantes de la muestra. Su objetivo fue identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020. Esta información fue necesaria para también considerar sus demandas con respecto a este asunto y así poder configurar de forma pertinente la propuesta de Gestión crediticia.

Adicionalmente se hizo uso de una ficha de registro con la finalidad de identificar los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años.

Para la **confiabilidad**: Cuestionario fue aplicado, a manera de pilotaje, a 20 estudiantes del Instituto de Educación Superior “Ciro alegría Bazán” de Chepén, por ser el instituto pedagógico más cercano al IESP “David Sánchez Infante”. Esto se hizo para poder determinar el grado de confiabilidad de los ítems a través de la prueba **Alpha de Cronbach**, llegándose a establecer valores de **0,7 en la prueba ítem total** lo que significa que **cuestionario es confiable** (Anexo 5).

Para establecer la **validez** de los instrumentos, se presentó a tres expertos la matriz de coherencia de la investigación en conjunto con el cuadro de operacionalización de variables y el modelo del instrumento correspondiente a fin de que expresen sus opiniones acerca de la consistencia lógica de todos y cada uno de los ítems, de las dimensiones a las que corresponden, de la variable y del objetivo de la investigación. Los tres expertos determinaron que el instrumento es aplicable (Anexos 6, 7 y 8).

3.5. Procedimientos

El procedimiento de aplicación de los instrumentos y recojo correspondiente de datos fue en los siguientes términos:

- Coordinación con la dirección del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc para acceder a la autorización de ejecución de investigación, a los datos contables y a la aplicación de los instrumentos.
- Coordinación con Jefes de Programa y docentes de aula de estudiantes con deuda para la aplicación de los instrumentos.
- Coordinación con los estudiantes para la explicación de los objetivos de la investigación, así como para la aplicación de los instrumentos.
- Recojo de datos y agradecimiento escrito por las facilidades prestadas en el desarrollo del estudio.

3.6. Métodos de análisis de datos

Descriptivo: Porque se hizo el estudio de cada uno de los tópicos del estudio haciendo uso de la investigación documental con el fin de poseer un panorama más amplio del tema que permitió un análisis más profundo y así generar alternativas de mejora; asimismo, se recurrió a los procesos científicos caracterizados por la búsqueda reflexiva, sistemática y metódica.

Analítico: Porque, mediante el análisis, se logró conocer, comprender y aplicar acciones a partir de la descomposición de las variables mediante la operacionalización de las mismas.

Sintético: Porque, una vez analizados los componentes teóricos y cuestiones específicas de cada variable, se logró realizar la síntesis que se muestran en el presente informe y que permitió el diseño y configuración de la propuesta. De igual forma, se reunieron las partes extendidas en el análisis para orientarse al todo, considerando que lo analítico y sintético son complementarios.

Inductivo: Porque se logró arribar a las conclusiones a partir del análisis de la información descrita en sucesos con carácter particular.

Deductivo: Porque se particularizó y determinó los componentes puntuales de la investigación sobre los conceptos generales, enfoques y paradigmas que nos proporcionaron las ciencias administrativa, contable y económica que se consolidaron para plantear la propuesta de Gestión crediticia.

Estadístico: Porque se tuvo en cuenta que el manejo de la información estadística mediante la recolección de los datos, la tabulación, el análisis y la interpretación es importante para asegurar que la esta sea correcta y pertinente.

3.7. Aspectos éticos

Al tratarse de una investigación de corte social se requirió de su desarrollo considerando los criterios de salvaguarda de los derechos de las

instituciones y de las personas conformantes de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2015).

Sobre la ética personal

- **Consentimiento informado:** Fue necesario contar con el asentimiento y disposición de la organización y de las personas conformantes de la muestra, por ello se solicitó la autorización correspondiente en cada uno de los casos informando los objetivos de la investigación y el grado de participación de los implicados.
- **Confidencialidad, intimidad y anonimato:** La discreción fue una constante en el desarrollo de la investigación garantizando el uso de la información relevante y guardando otras informaciones personales o institucionales para así evitar la infidencia. Asimismo, se mantuvo el cuidado de la identidad de los sujetos de la muestra tal como se invoca en este tipo de estudios.
- **Dignidad humana:** El respeto a dignidad de las personas y a la institucionalidad ha sido también una condición de trabajo, por lo que las informaciones vertidas no han sido cuestionadas ni puestas en duda, estas han sido registradas sin sesgo alguno. Asimismo, el trato a los individuos se ha basado en la buena atención y en la seguridad.
- **Reciprocidad, beneficencia y costos:** Se ha hecho un trabajo cuyos resultados serán devueltos a la institución e integrantes de ella como gesto de agradecimiento por su disposición. También, los resultados logrados serán de uso exclusivo de la institución porque esta y los estudiantes se beneficiarán con los aportes presentados (Cádiz, 2016).

Sobre la ética científica

- **Credibilidad:** Los datos obtenidos, así como las fuentes de información usadas, son veraces y no han sido copiados de trabajos previos. Para ello, se ha evitado emplear plagios y se han realizado

las indagaciones del caso para llegar a las fuentes originales en relación a las informaciones. Las citas y referencias han seguido los protocolos de las normas APA sexta edición.

- **Transferibilidad:** Los resultados de la presente investigación son posibles de ser transferidos a otros contextos, siempre y cuando manejen las variables de trabajo; esto implica que los instrumentos ejecutados pueden ser usados para investigaciones similares. También, se autoriza su difusión en los repositorios institucionales con el señalamiento de la autoría correspondiente.
- **Formalidad:** La información presente en este estudio cumple con los protocolos de formalidad requeridos por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.
- **Auditabilidad:** La presente investigación está sujeta a su revisión permanente en cuanto a su valor científico y los criterios de veracidad garantizando que estos cumplen con lo exigido por la comunidad científica nacional y mundial.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados de la entrevista aplicada para establecer la manera en que se lleva a cabo la Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020.

De acuerdo a las entrevistas realizadas, se confirma que la Gestión crediticia en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, cuenta con una incipiente y escasa presencia de políticas institucionales y estrategias de gestión coordinadas o institucionalizadas para la recaudación del pago de matrículas y/o otros, sobre todo para la prevención del endeudamiento estudiantil. En todo caso, se constata que existe un canal de flujo de acciones ordinarias y que se pretende incursionar en las acciones coactivas; por lo tanto, se requiere de un tratamiento de reingeniería de gestión basada en la normativa actual y en orientaciones que propone el Ministerio de Educación, el Ministerio de Economía y Finanzas así como el modelo de gestión de procesos por cuanto este enfatiza la adecuada organización y reestructuración de la estructura institucional enfocada en la satisfacción y participación de los usuarios estudiantes .

Para conocer de forma específica la posición de los dos administrativos entrevistados, se transcribe las preguntas y sus respectivas respuestas.

Tabla 2

Resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo del IESPP “David Sánchez Infante”

Preguntas	Respuestas por entrevistado		Conclusiones
	Jefe de Unidad Académica	Responsable de Unidad de Tesorería	
1.- ¿Considera Ud. que las personas que conforman la Unidad de Tesorería del Instituto es suficiente para el proceso de cobranza de matrículas y/o otros a los estudiantes?, ¿Por qué?	No es suficiente, porque la unidad de tesorería está encargada a la unidad de contabilidad, hace falta un profesional, hoy mucho más que antes por el incremento del alumnado y las circunstancias que se vive por la pandemia que exige el distanciamiento social, se hace necesario un personal para agilizar una rápida atención a los usuarios.	No, porque es la misma persona que se encarga de cobrar, de caja, de los depósitos, arqueos, consolidaciones, informes, giros de cheques, y todo lo que tenga que ver con dinero.	No existe personal suficiente para el proceso de cobranzas.

2.- ¿Cuándo y en qué tema fue la última capacitación del personal a cargo del proceso de cobranzas?	El año 2019 se capacitó en computación: uso de office y herramientas digitales.	En los 3 años que llevo trabajando no ha habido capacitación en el proceso de cobranzas. Pero si hubo una capacitación a todo el personal administrativo en el uso de Word, Excel y uso de herramientas básicas en internet.	No se dio capacitación en gestión de cobranzas.
3.- ¿De qué forma el Instituto busca generar una cultura de pago en los estudiantes?	El Instituto apela a la responsabilidad de cada estudiante y genera una cultura de pago haciendo uso de la exigencia por el vencimiento de los plazos que nos pone el ministerio a través del SIGES.	Solo concientizando al estudiante cada vez que se puede.	El instituto no tiene políticas establecidas para la gestión de cobranzas y para la generación de cultura de pago en los estudiantes.
4. ¿de qué manera el Instituto mantienen actualizada la base de datos personales de los estudiantes y sus fuentes de financiamiento?	La Unidad de Contabilidad tiene la base de datos de las cuentas de los estudiantes, está se actualiza permanentemente, en cada movimiento o servicio requerido por los alumnos.	No hay una base actualizada, solo las encuestas de bienestar socioeconómicas al comienzo del año de estudios. Y un resumen mensual que hace contabilidad para saber cuántos alumnos han pagado y cuantos deben.	No existe una base de datos actualizada sobre los datos de los estudiantes y sus fuentes de financiamiento.
5.- ¿De qué forma se notifica a los estudiantes el cronograma y/o procesos de pago o deuda de matrícula y/o otros?	El cronograma de matrícula se publica en las vitrinas publicitarias de la institución, y las deudas se les hacen saber al momento de la matrícula, se incentiva otorgándoles facilidades de pago, se le hace firmar un compromiso de pago fraccionado.	Vía portal web, página oficial de Facebook y publicación en mural informativo de la Institución	LA notificación de cronogramas de procesos de pago o deudas se publica por los canales informativos del instituto y en murales del instituto.
6.- ¿De qué forma se controla esta gestión?	Falta control y seguimiento.	Cada alumno lleva su vóucher de pago a administración y se le canjea por un recibo numerado de pago.	No existe control y seguimiento de los procesos de pago o deuda de matrícula y/o otros.
7.- ¿Cuáles son las acciones institucionales (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento normativo) que se ejecutan para evitar	Se exige la cobranza, pero no se aplica el reglamento ni represalias para exigir el pago, digamos que se contempla y considera la condición económica precaria de nuestra población estudiantil.	Al finalizar sus estudios no pueden acceder a la Constancia de No Adeudo el cual es un requisito indispensable en la documentación para obtener su título.	No hay acciones institucionales establecidas (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento normativo) para evitar que los

que los estudiantes acumulen deudas			estudiantes acumulen deudas
8.- ¿Qué acciones institucionales (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento normativo) se realizan en caso de mora en el pago de matrículas y/o otros en el Instituto?	La mora por matrícula extemporánea está contemplada en nuestro tarifario de servicios, pero nunca se aplica por las razones expuestas en el punto anterior.	Pagar una cuota de extemporáneos, pero en la realidad no se hace efectivo el pago.	No se cumplen las cobranzas de mora en el instituto por falta de líneas de política establecidas.
9.- ¿Qué razones principales ha visto que son las causas del endeudamiento estudiantil en el Instituto?	La precaria situación económica de nuestra población estudiantil.	Existen alumnos que ya son padres de familias y la carga familiar y económica es dura.	Las causas del endeudamiento estudiantil es la crítica situación económica de los estudiantes.
10.- ¿Qué gestiones tiene considerado el Instituto para disminuir los efectos del endeudamiento estudiantil?	Por el momento hemos reducido el importe por pago de matrícula en un 33.33%, ya que el endeudamiento se genera principalmente por pago de matrícula.	Mantenerse rigurosos al momento que se ejecuta el cronograma de pagos.	No se dan acciones definidas de disminución de efectos del endeudamiento estudiantil.
11.- ¿De qué forma los estudiantes impagos pueden regularizar su situación?	Acercándose a la administración para asumir un compromiso de pago.	Pagando en pequeñas fracciones sus deudas.	Los estudiantes pagan sus deudas cuando pueden. No hay canales ni acciones definidas.
12.- ¿Qué mecanismos tienen los estudiantes para conocer sus estados de pagos en el Instituto?	Se acercan a contabilidad para preguntar su deuda.	Acercarse a contabilidad y consultar personalmente sus deudas	No hay mecanismos de información, compromisos, seguimiento de pagos y/o deudas.

Fuente: *Entrevista a personal administrativo.*

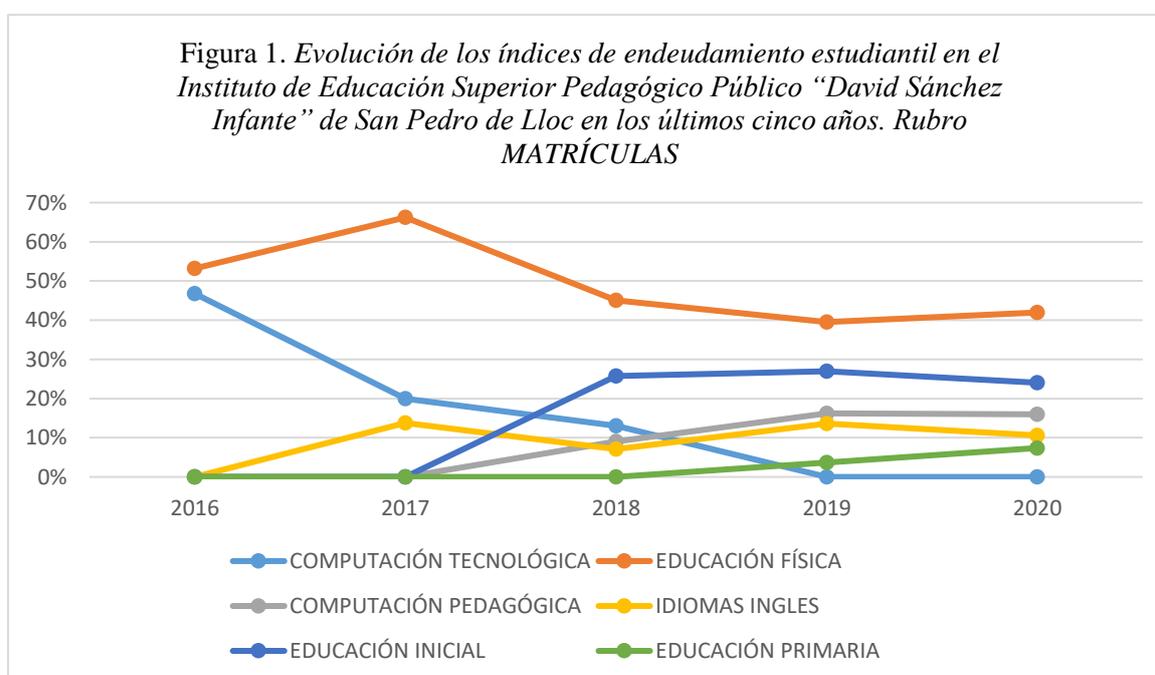
4.2. Resultados de la ficha de registro para identificar la evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años.

Tabla 3

Evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años. Rubro MATRÍCULAS

EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO - MATRÍCULAS						
PROGRAMAS DE ESTUDIOS	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL DEUDAS
COMPUTACIÓN TECNOLÓGICA	685,00	900,00	1.005,00			2.590,00
EDUCACIÓN FÍSICA	780,00	2.980,00	3.470,00	4.800,00	8.535,00	20.565,00
COMPUTACIÓN PEDAGÓGICA			695,00	1.970,00	3.250,00	5.915,00
IDIOMAS INGLES		620,00	545,00	1.650,00	2.150,00	4.965,00
EDUCACIÓN INICIAL			1.985,00	3.275,00	4.895,00	10.155,00
EDUCACIÓN PRIMARIA				450,00	1.500,00	1.950,00
TOTAL	1.465,00	4.500,00	7.700,00	12.145,00	20.330,00	46.140,00

Fuente: *Unidad de Tesorería IESPP DSI, 2020.*



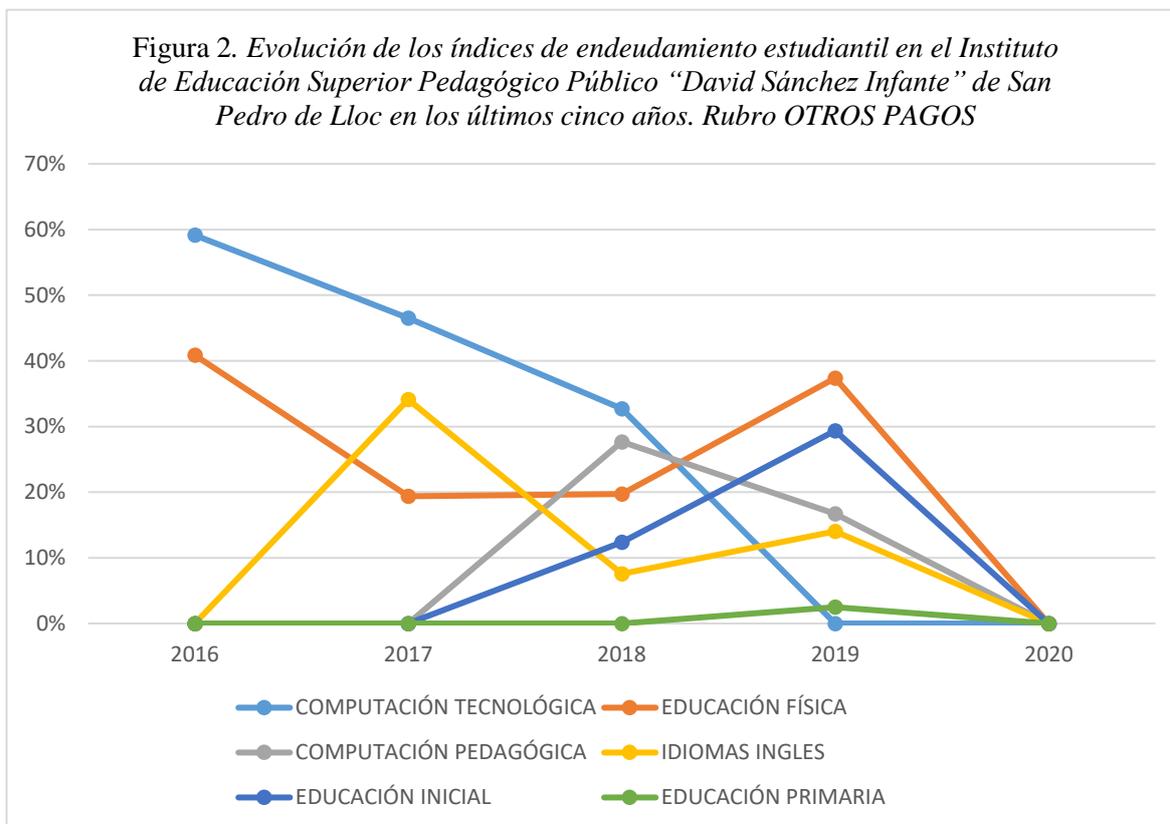
Fuente: *Unidad de Tesorería IESPP DSI, 2020.*

Tabla 4

Evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años. Rubro OTROS PAGOS

EVOLUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE ENDEUDAMIENTO - OTROS						
PROGRAMAS DE ESTUDIOS	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
COMPUTACIÓN TECNOLÓGICA	550,00	600,00	780,00			1.930,00
EDUCACIÓN FÍSICA	380,00	250,00	470,00	1.050,00		2.150,00
COMPUTACIÓN PEDAGÓGICA			660,00	470,00		1.130,00
IDIOMAS INGLES		440,00	180,00	395,00		1.015,00
EDUCACIÓN INICIAL			295,00	825,00		1.120,00
EDUCACIÓN PRIMARIA				70,00		70,00
TOTAL DEUDAS	930,00	1.290,00	2.385,00	2.810,00	0,00	7.415,00

Fuente: *Unidad de Tesorería IESPP DSI, 2020.*



Fuente: *Unidad de Tesorería IESPP DSI, 2020.*

En la tabla 3, así como en la respectiva figura 1 se puede apreciar que el endeudamiento estudiantil ha sido progresivo en el período de los últimos cinco años en el rubro de matrículas. Así, se puede apreciar que desde 2016 hasta el presente año 2020 se llegó a un total de S/. 46 140,00 soles, siendo los estudiantes de los programas de Educación Física y de Educación Inicial los que acumulan deudas con S/. 20 565,00 soles (45%) y S/.10 155,00 Soles (22%), respectivamente. Asimismo, se observa que los estudiantes de los programas de Computación Tecnológica, Computación Pedagógica, Idiomas: Inglés y Educación Primaria tienen deudas que ascienden a S/. 2 590,00, S/. 5 915,00, S/. 4 965,00 y S/. 1 950,00 soles, respectivamente, lo que corresponde al 6%, 13%, 11% y 4% en cada caso. El incremento según los años es creciente de manera general lo que bien se demuestra que el endeudamiento estudiantil se viene forjando paulatinamente, lo que compromete la gestión financiera del IESPP “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc.

La misma situación se da en lo que respecta al rubro OTROS (pagos por constancias, fotocopios, material institucional, etc.). En la tabla 4 y su correspondiente figura 2 se puede apreciar que el monto total de deuda asciende a S/. 7 415,00 soles, monto que se distribuye en los programas de estudio Computación Tecnológico con S/. 1.930,00 soles, Educación Física con S/. 2.150,00 soles, Computación Pedagógico con S/. 1.130,00 soles, Idiomas: inglés con S/. 1.015,00 soles, Educación Inicial con S/. 1.120,00 soles y Educación Primaria con S/. 70,00 soles; lo que corresponde al orden del 26%, 29%, 15%, 14%, 15% y 1%, respectivamente. Se aprecia, asimismo que se mantiene, de manera general, un incremento paulatino según pasen los años. Por lo tanto, el endeudamiento estudiantil en el rubro de OTROS ha sido también de forma creciente.

4.3. Resultados de la encuesta aplicada a los estudiantes para identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020

Tabla 5

En su hogar, los ingresos se proveen por:

Categorías	f	%
• Ambos padres o uno	26	34,2
• Tíos o familiares	20	26,3
• Vive solo o ya es independiente	30	39,5
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

En la Tabla 5 se aprecia las respuestas de los estudiantes acerca de la provisión de ingresos en el hogar y sus responsables. Así, se comprueba que el 34,2%, equivalente a 26 estudiantes, indicó que son sus padres quienes proveen la manutención del hogar, mientras que el 26,3%, similar a 20 estudiantes, señala que son sus tíos o demás familiares quienes se encargan de esta acción; finalmente, se cuenta con un 39,5% de la muestra, que es igual a 30 estudiantes, que no depende de sus padres o familiares, sino que es independiente o vive solo(a). Como se observa, un buen porcentaje de estudiantes depende de sí mismo para mantenerse y/o mantener su hogar.

Tabla 6

La actividad económica del responsable del hogar (ingreso principal) o de la persona independiente es:

Categorías	f	%
• Profesional	12	15,8
• Comerciante	14	18,4
• Agricultor	15	19,7
• Artesano	08	10,5
• Subempleo (ambulante)	19	25,0
• Otro	08	10,5
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Con referencia a la actividad económica de quien se hace cargo del hogar o de la persona independiente, en la Tabla 6 se observa que el 25% o 19 estudiantes indicó que su economía se basa en actividades del subempleo (generalmente en el sector ambulante); asimismo, el 19,7% manifestó depender de la agricultura, mientras que el 18,4% se refirió al comercio como fuente de subsistencia. Se tiene asimismo a un 15,8% que señaló su dependencia desde la actividad profesional, mientras que dos grupos restantes con 10,5% cada uno indicó subsistir desde la artesanía y otras actividades, respectivamente.

Tabla 7

El promedio mensual de los ingresos del hogar es:

Categorías	f	%
• Menos De 1000	24	31,6
• 1001-2000	41	53,9
• 2001-3000	11	14,5
• 3001-4000	--	
• 4001-más	--	
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Acerca del promedio mensual de los ingresos en el hogar, en la Tabla 7 se puede apreciar que el 53,9% de la muestra total de los estudiantes señaló que este aspecto oscila en su hogar entre 1001 y 2000 Soles. Asimismo, se tiene a un 31,6% de estudiantes de la muestra, equivalente a 24 de ellos, que el monto en referencia es de menos de 1000 Soles; luego, se cuenta con un restante 14,5%, similar a 11 individuos, que el promedio familiar de ingresos es de más de 2001 Soles, no pasando de los 3000 Soles.

Tabla 8

Considera que su pago de matrículas y/o otros es:

Categorías	f	%
• Adecuada a los ingresos familiares	12 06	15,8 7,9
• Algo baja	58	76,3
• Algo alta		
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Sobre la consideración de los pagos de matrícula y otros en el instituto, la Tabla 8 demuestra que el 76,3%, equivalente a 58 estudiantes, señaló que estos son algo altas para sus economías, mientras que el 15,8% de la muestra o 12 estudiantes mencionó que estos son adecuados a sus ingresos familiares. De otro lado, se tiene a un 7,9% de estudiantes, equivalente a seis estudiantes, que indicó que estos montos son algo bajos, lo que induce a tener oportunos sus pagos.

Tabla 9

¿Tiene algún beneficio adicional en su pago de matrículas y/o otros en el Instituto?

Categorías	f	%
• Sí	06	7,9
• No	70	92,1
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Sobre el beneficio adicional en el pago de matrícula y otros en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, la Tabla 9 demuestra que el 7,9% de la muestra, que es similar a seis estudiantes, manifestó que el mismo hecho de haber pagado y cumplido es un beneficio porque no se generan moras y otras reocupaciones que puedan interrumpir las actividades académicas; sin embargo, un mayoritario 92,1% señaló que no existe beneficio alguno.

Tabla 10

El responsable del hogar o persona independiente hace efectiva la matrícula y/o otros:

Categorías	f	%
• En una cuenta bancaria	12	15,8
• En el instituto	24	31,6
• Por medio del estudiante	36	47,4
• Por medio de amistades	04	5,3
Total	76	100,0

Fuente: Encuesta a estudiantes.

Acerca de la forma de pago de la matrícula y otros en el instituto por parte del responsable de hacerlo, se puede observar que 47,4% de la muestra, similar a 36 estudiantes, mencionó que esto se hace directamente con participación del estudiante, quien, por lo general, recibe de sus padres o tutores la indicación de hacerlo. Asimismo, se observa que 31,6%, equivalente a 24 estudiantes, indicó que esta tarea se realiza en el mismo instituto; asimismo, un 15,8% refiere que se hace efectivo en una cuenta bancaria institucional, además de un 5,3% que citó a amistades como responsables de los pagos.

Tabla 11*Durante el ciclo o semestre se paga la matrícula y/o otros:*

Categorías	F	%
• Con un mes de atraso	36	47,4
• Con varios meses de atraso	24	31,6
• Con refinanciamiento	08	10,5
• Con becas y/o ayudas	08	10,5
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Sobre los pagos de matrícula y/o otros en el instituto en relación a las fechas o cronogramas, además de algunas modalidades, se observa en la Tabla 11 que esta tarea se da con aproximadamente un mes de atraso según el 47,4% (36 estudiantes). De otro lado, se tiene a un 31,6% que indicó el hecho con varios meses de retraso, lo que implica tener dificultades para hacerlo. Se tiene también a dos grupos con el 10,5% cada uno que señalaron que la forma de pago se hizo con refinanciamiento, así como con becas y/o ayudas que el instituto dispone.

Tabla 12*Su atraso en los pagos se debe a:*

Categorías	F	%
• Enfermedad familiar	10	13,2
• Urgencia familiar / personal	35	46,0
• Descuido / omisión de pago	12	15,8
• Desvío a otros usos	11	14,5
• Otros.....	08	10,5
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Sobre las razones de atraso de los pagos de matrícula y/o otros en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, la Tabla 12 muestra que, según el 46,0% la causa es la urgencia de algún familiar o de sí misma, mientras que el 15,8% señaló que se debe a un descuido u omisión. Asimismo, se tiene a un 14,5% que indicó que la causa de su retraso de pagos es por el desvío a otros usos, además de un 13,2% que explicó que la enfermedad de algún familiar es el motivo. Finalmente, se tiene a un 10,5% que expresó otras causas distintas.

Tabla 13

¿Ha tenido problemas al pagar su pago de matrículas y/o otros?:

Categorías	f	%
• Deudas no existentes	02	2,6
• Cuentas inexactas	68	89,5
• Otros:.....	02	2,6
• Ningún problema	04	5,3
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

En cuanto a los problemas acaecidos en el proceso de los pagos y/o otros en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, se tiene en la Tabla 13 que un 89,5% indicó la presencia de cuentas inexactas o escaso control de los pagos y deudas; además, se tiene a un acumulado del 5,2% que expresó la presencia de deudas no existentes como otras diversas. Apenas un 5,3% de la muestra explicó que no tuvo ningún problema en esta actividad.

Tabla 14

¿Considera que el instituto debe ofrecer facilidades de pago?

Categorías	f	%
• Sí	74	97,4
• No	02	2,6
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Con respecto a la consideración de que el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc pueda ofrecer facilidades de pago, un 97,4% de la muestra, equivalente a 74 estudiantes, indicó que sí hay necesidad de apoyo y consideración del instituto con facilidades de pago mediante diversos sistemas. De otro lado, apenas un 2,6% respondió que no hay necesidad de que esta casa superior deba dar facilidades pues los pagos son asequibles.

Tabla 15

¿Considera que el Instituto debe cobrar mora o multa por incumplimiento de pagos?

Categorías	f	%
• Sí	18	23,7
• No	58	76,3
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Con respecto a la consideración de que el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc establezca políticas de cobro de multas o mora por incumplimiento de pagos, en la tabla 15 se puede constatar que el 76,3% de la muestra, similar a 58 estudiantes, expresó que no debería darse esta acción; mientras que el restante 23,7%, equivalente a 18 estudiantes, señaló que es posible esta opción como forma de regularizar los casos impagos.

Tabla 16

¿Considera cumplir el compromiso de pago de las matrículas y/o otros impagas?

Categorías	f	%
• Sí	75	98,7
• No	01	1,3
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Con referencia a la consideración de cumplir los compromisos de pago de las matrículas y/o otros en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, la Tabla 16 demuestra que un 98,7% de los estudiantes de la muestra, equivalente a 75 de ellos, manifestó que sí es necesaria esta acción por cuanto contribuye a la mejor marcha institucional, mientras que el restante 1,3% (apenas un estudiante) indicó lo contrario.

Tabla 17

¿Considera que el Instituto debe realizar la cobranza directa de las pensiones impagas, en efectivo?

Categorías	f	%
• Sí	63	82,9
• No	13	17,1
Total	76	100,0

Fuente: *Encuesta a estudiantes.*

Sobre la consideración de que el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc pueda desarrollar actividades de cobranza directa de las pensiones impagas en efectivo, el 82,9% de la muestra, similar a 63 estudiantes, expresó su asentimiento con esta propuesta, mientras que el restante 17,1% (13 estudiantes) de la muestra, indicó que tal hecho no debiera darse por cuanto es necesario comprender situaciones particulares que no permiten cumplir con los pagos.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados vistos, en base a las respuestas del Jefe de Unidad Administrativa y de la responsable de Unidad de Tesorería,, en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” el sistema de pagos de matrículas y/o otros se atraviesa frecuentemente dificultades con respecto al cumplimiento de los mismos, generándose el endeudamiento estudiantil, el mismo que no tiene una propuesta de tratamiento establecida en políticas institucionales, estrategias, tareas y responsables. De acuerdo a ello, también se tiene que el incremento del endeudamiento en los últimos cinco años ha sido progresivo y constante, por lo que es necesario desarrollar una alternativa operativa basada en el modelo de gestión de procesos y en los lineamientos del Ministerio de Educación y del Ministerio de Economía y Finanzas en lo referente a partidas de gestión institucional educativa.

De acuerdo a las encuestas aplicadas, existe, de parte de los estudiantes, una amplia demanda de flexibilizar el sistema de pagos implementando un proceso de gestión crediticia, el mismo que responde a las características socio educativas de los mismos y que debe contemplar una serie de sub procesos secuenciales y prácticos que deben estar normados en los documentos de gestión institucional (Proyecto Curricular Institucional, Plan Anual de Trabajo, Reglamento Institucional y Manual de Procesos Académicos): a) Interacción inicial o comunicación con el estudiante e información de pagos, facilidades y crédito, b) Atrasos y condición social o información del sistema de seguimiento de pagos y evaluación social del estudiante para crédito, c) Alternativas de pago o propuesta de conjunto de opciones de pago mediante sistema crediticio y tomas de acuerdos, d) Acatamiento de pagos o control del cumplimiento de acuerdos y compromisos, e) Acatamiento de acuerdos o comunicación institucional formal para acatamiento de acuerdos, f) Coordinaciones de acciones o establecimiento de acciones conjuntas para cumplimiento de pagos y acuerdos, g) Seguimiento y Control o sistema informatizado de seguimiento y control de deudas, pagos y acuerdos y, h) Insistencias y Aceleramientos o comunicación institucional formal reiterativo.

Estos resultados son coincidentes con los de Higueta y Parra (2017) en lo referente a que la edad y el nivel de madurez de los estudiantes es un factor que

influye en la adecuada gestión de las deudas, el manejo de sus cifras de crédito y la gestión financiera en general; asimismo, es coincidente con las conclusiones de Añamuro y Luque (2019) y Castillo (2019) acerca de la escasa cultura financiera de parte de los estudiantes, lo que implica flexibilizar los procesos de administración financiera institucional educativa.

De igual forma, los resultados son ciertamente similares a los de Cossio (2018) en referencia a que los estudiantes varones tienen superiores niveles de morosidad que las mujeres y que ambos proceden de niveles socio económicos bajos, lo que afecta en sobremanera la situación de pagos de pensiones y otros rubros correspondientes a la vida estudiantil en el nivel superior.

VI. CONCLUSIONES

1. La Gestión crediticia en el Instituto Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc está marcada por una incipiente y escasa presencia de políticas institucionales y estrategias coordinadas de gestión para la recaudación del pago de matrículas y/o otros, sobre todo para la prevención del endeudamiento estudiantil. Se desarrolla un canal de flujo ordinario y no sistematizado que genera endeudamiento estudiantil e intenta desplegar acciones coactivas, lo que no responde a la naturaleza de la gestión por procesos donde el usuario es el componente fundamental.
2. La evolución del índice de endeudamiento estudiantil en el IESPP “David Sánchez Infante” en los últimos cinco años ha sido creciente tanto en la matrícula (32,5% en 2016, 58,4% en 2017, 63,4% en 2018 y 59,7% en 2019 al año con respecto al año anterior) como en otros pagos (72,0% en 2017, 54,0% en 2018 y 84,9% en 2019 al año con respecto al año anterior) involucrando a estudiantes de todas las carreras pedagógicas.
3. Las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020 se basan en que las fuentes de ingreso son, en su mayoría, proveídos por los mismos estudiantes como trabajadores independientes, lo que genera formas de ingreso no convencionales con montos que responden a sus capacidades de pago. Asimismo, las causales de endeudamiento son por necesidades de prioridad en gastos familiares y salud, siendo las propuestas frente al endeudamiento de flexibilizar los compromisos de pago, aunque con acciones más organizadas.
4. La propuesta del modelo de Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, está basado en el enfoque de la gestión por procesos y responde de forma práctica a la realidad vista sobre el rubro de gestión de cobranzas y acciones de crédito en esta casa superior de estudios, así como a la demanda de sus estudiantes deudores

para concretar de manera eficaz sus compromisos de pago. Se basa en ocho componentes fundamentales o sub procesos: Interacción inicial, Atrasos y condición social, Alternativas de pago, Acatamiento de pagos, Acatamiento de acuerdos, Coordinaciones de acciones, Seguimiento y Control, así como Insistencias y Aceleramientos.

VII. RECOMENDACIONES

- A la plana directiva del IESPP “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, se recomienda que implementen y ejecuten la presente propuesta de gestión crediticia a fin de disminuir el endeudamiento estudiantil porque corresponde a una manera más funcional, operativa y flexible que configura el compromiso mutuo entre la institución y los estudiantes.
- A la Unidad Administrativa del IESPP “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, se recomienda que, asumiendo el modelo de Gestión crediticia que se alcanza, que organice el recurso humano para complementar y dinamizar la misma.
- A los estudiantes del IESPP “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, se recomienda que comprendan que el endeudamiento perjudica las acciones institucionales en beneficio de ellos mismos, por lo que es necesario que asuman una cultura financiera y de compromiso de pagos.

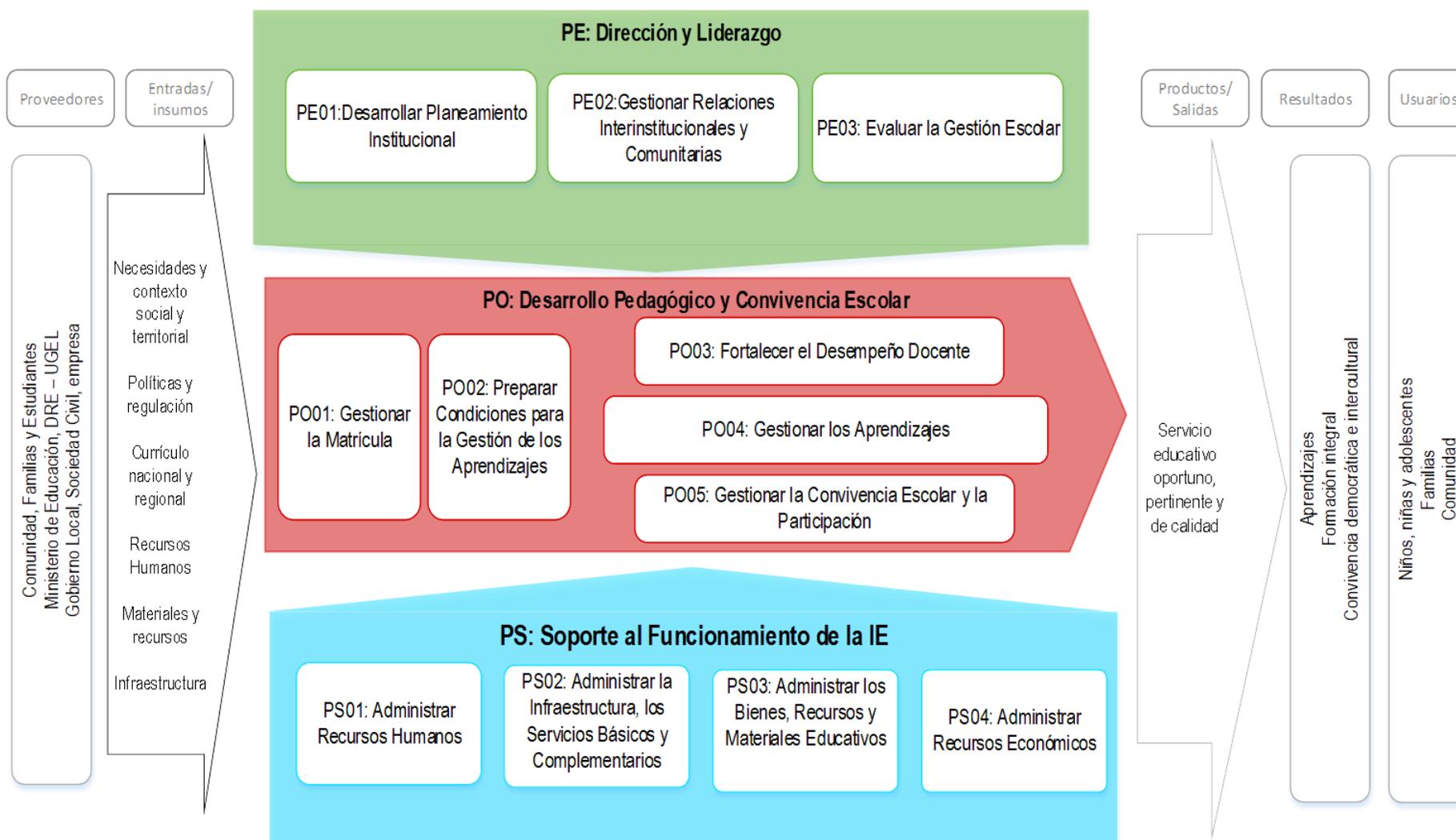
VIII. PROPUESTA

Figura 18. Mapa de procesos para la Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante”



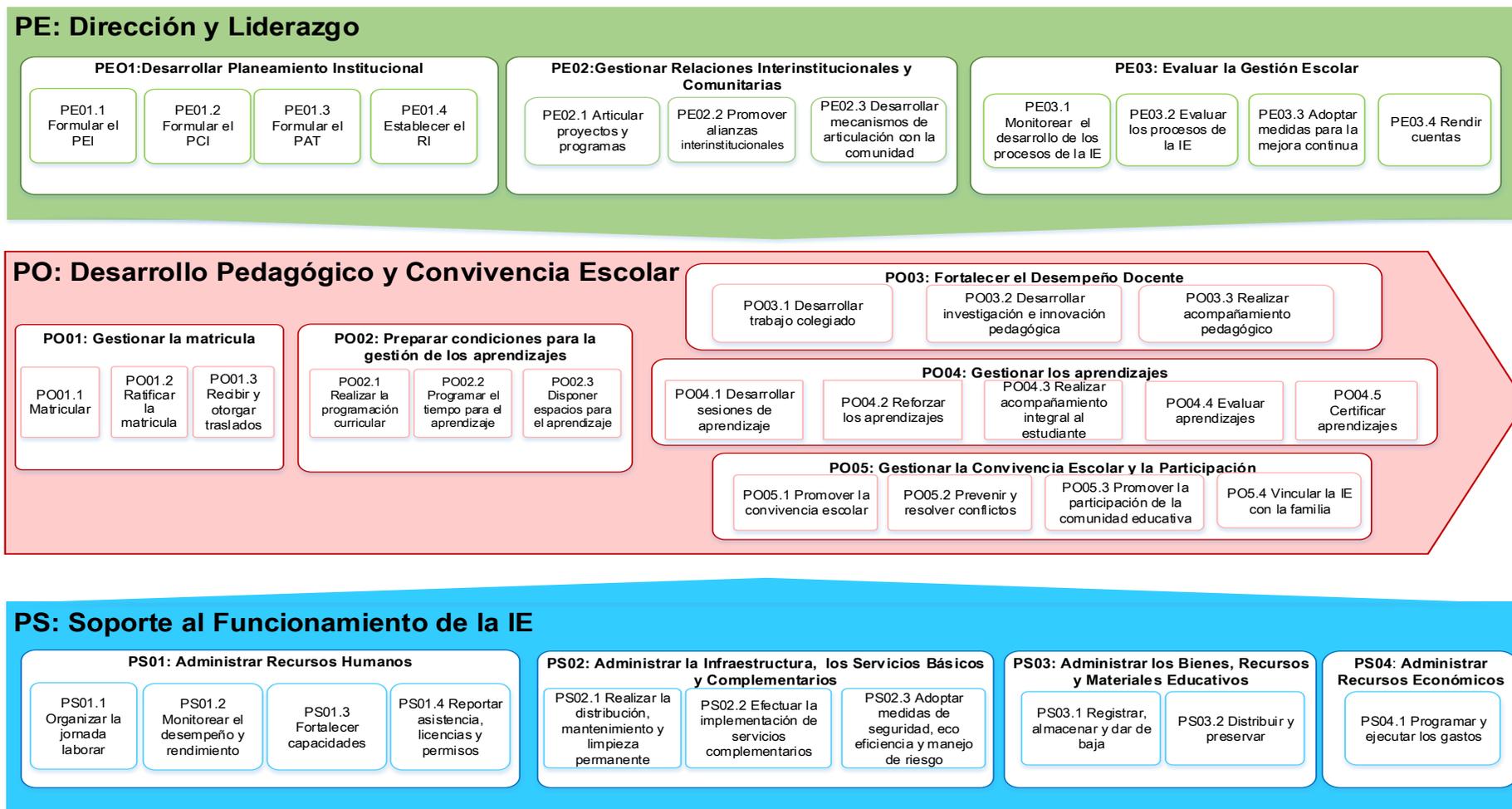
Fuente: *Ministerio de Educación (2017).*

Figura 19. Mapa de procesos Nivel 0 para la Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante”



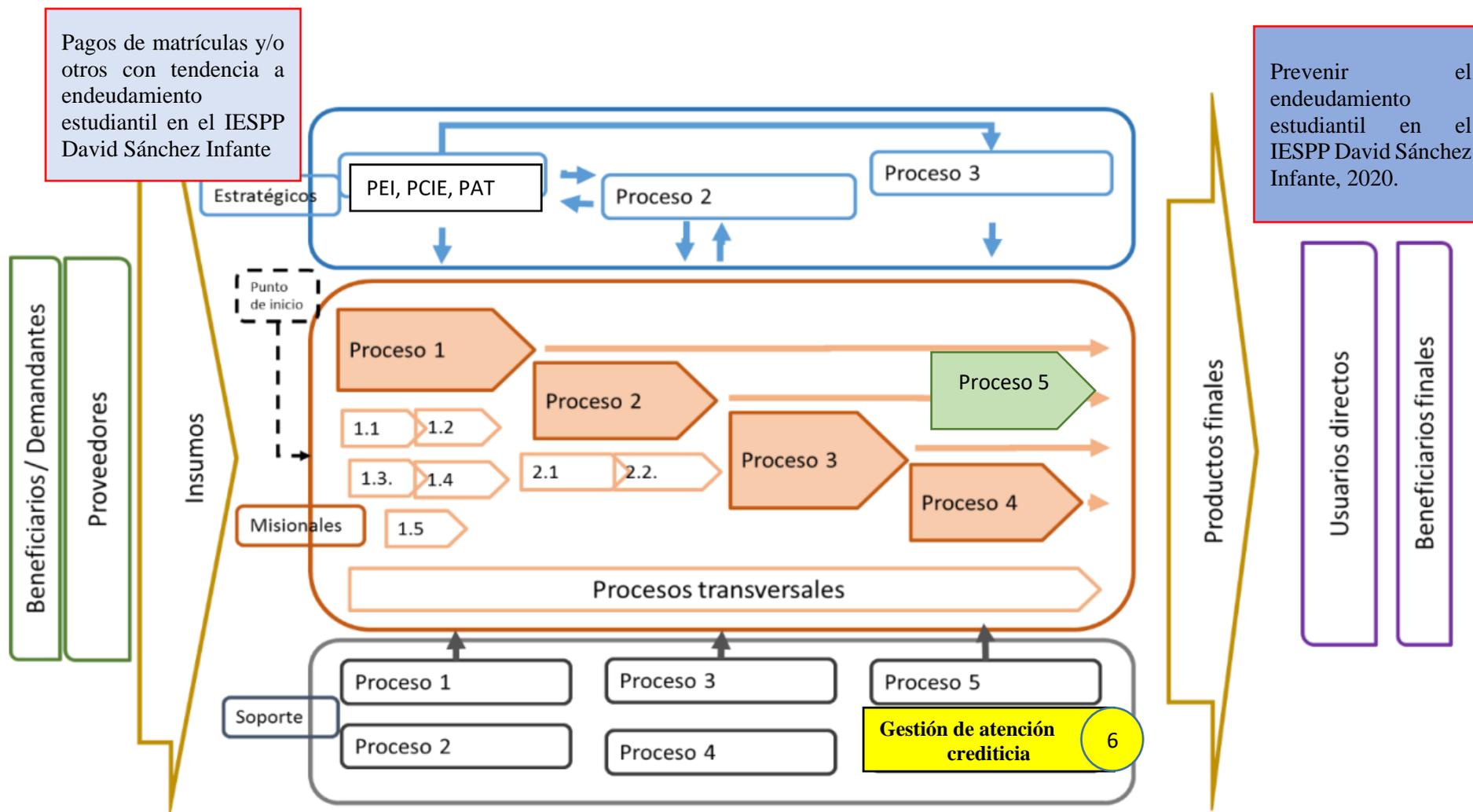
Fuente: Ministerio de Educación (2017).

Figura 20. Mapa de procesos Nivel 1 para la Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante



Fuente: Ministerio de Educación (2017).

Figura 21. Mapa de procesos y ruta de procesos para la Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante”

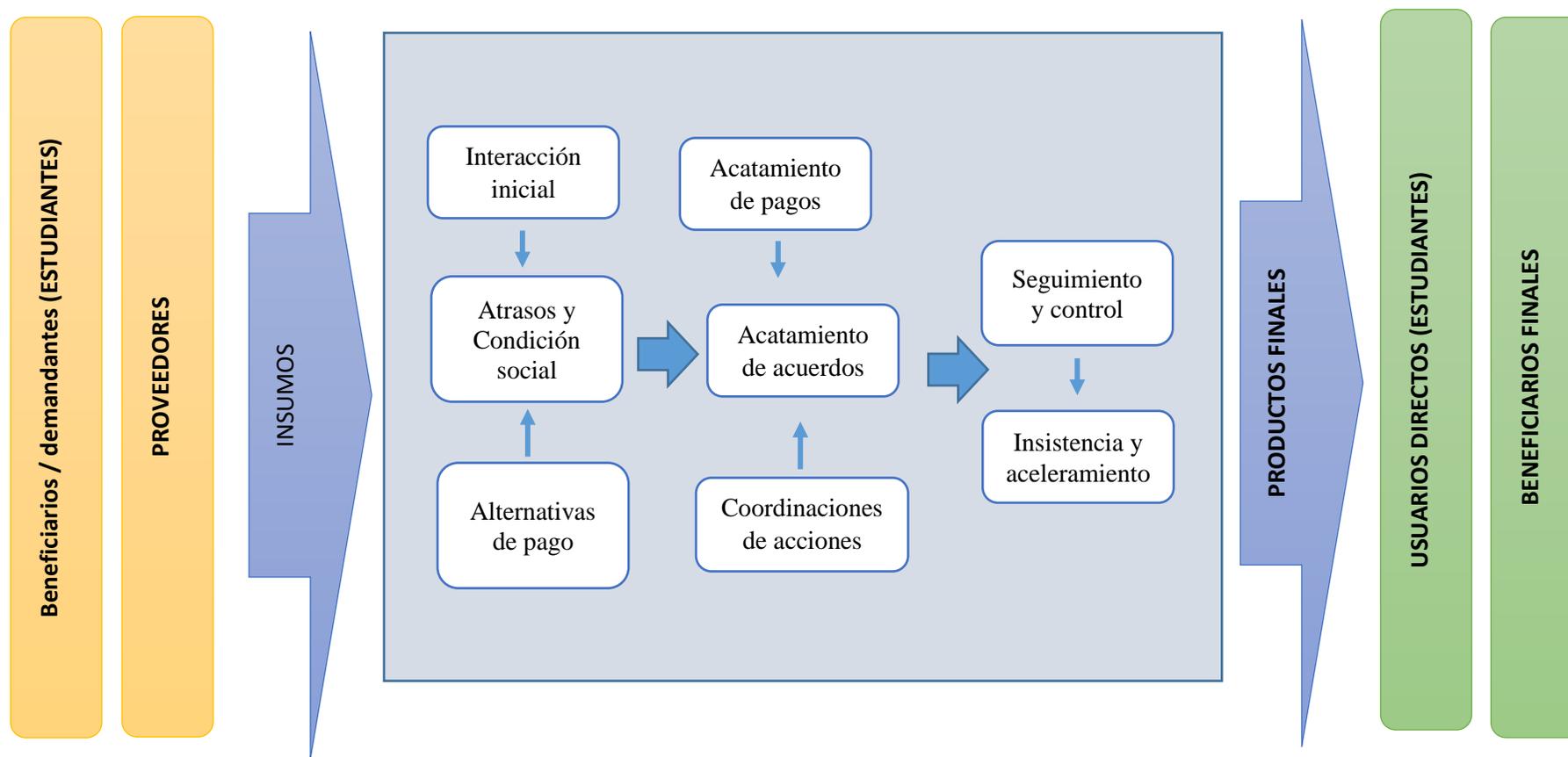


Fuente: *Ministerio de Educación (2017).*

DEMANDA	ALTERNATIVAS	SUB PROCESOS DE GESTIÓN DE ATENCIÓN CREDITICIA IMPLICADOS
Pagos de matrículas y/o otros con tendencia a endeudamiento estudiantil en el IESPP David Sánchez Infante	<ul style="list-style-type: none"> Gestión crediticia en base al mapa de gestión por procesos 	<ul style="list-style-type: none"> a) Interacción inicial b) Atrasos y condición social c) Alternativas de pago d) Acatamiento de pagos e) Acatamiento de acuerdos f) Coordinaciones de acciones g) Seguimiento y Control h) Insistencias y Aceleramientos

- a) **Interacción inicial.** Comunicación con el estudiante e información de pagos, facilidades y crédito.
- b) **Atrasos y condición social.** Información del sistema de seguimiento de pagos y evaluación social del estudiante para crédito.
- c) **Alternativas de pago.** Propuesta de conjunto de opciones de pago mediante sistema crediticio y tomas de acuerdos.
- d) **Acatamiento de pagos.** Control del cumplimiento de acuerdos y compromisos.
- e) **Acatamiento de acuerdos.** Comunicación institucional formal para acatamiento de acuerdos.
- f) **Coordinaciones de acciones.** Establecimiento de acciones conjuntas para cumplimiento de pagos y acuerdos.
- g) **Seguimiento y Control.** Sistema informatizado de seguimiento y control de deudas, pagos y acuerdos.
- h) **Insistencias y Aceleramientos.** Comunicación institucional formal reiterativo.

Figura 22: Esquema de Gestión crediticia en el IESPP “David Sánchez Infante” (Sub proceso Administrar recursos económicos: Gestión crediticia)



Fuente: *Elaboración propia.*

REFERENCIAS

Allende, C. & Olavarria-Gambi, M. (2013). *Endeudamiento estudiantil y acceso a la educación superior en Chile*. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/261633255_Endendamiento_estudiantil_y_acceso_a_la_educacion_superior_en_Chile

Añamuro, K.B. & Luque, J. (2019). *Cultura financiera en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad Semipresencial en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2019*. Tesis para optar el título en Contabilidad y gestión tributaria. Universidad Peruana Unión. Lima. Perú. Disponible en:

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/2776>

Brachfield, P. (2009). *Libro Gestión de créditos y cobranzas*. Barcelona: Profit Editorial. Disponible en:

<http://www.profiteditorial.com/libros-de-empresa-y-negocios/finanzasempresariales/gesti%C3%B3n-del-cr%C3%A9dito-y-cobro>

Broucker, B., Wit, K. de & Verhoeven, J. C. (2018). Higher education for public value: taking the debate beyond New Public Management. *Higher Education Research & Development*, 37(2), 227-240. Disponible en:

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122020000300468&script=sci_arttext&tIng=en

Brunner, J. J., Labraña, J., Ganga, F., & Rodríguez-Ponce, E. (2020). Gobernanza de la educación superior: el papel de las ideas en las políticas. *Revista Iberoamericana De Educación*, 83(1), 211-238. Disponible en:

<https://doi.org/10.35362/rie8313866>

Carvajal, S. (2019). El endeudamiento estudiantil, una cruda realidad. *Vida Esperanza y Verdad*. (1) 15, 2019. Disponible en:

<https://vidaesperanzayverdad.org/perspectivas/el-endeudamiento-estudiantil-una-cruda-realidad/>

Coria, M.D.; Vallejos, C.C.; Figueroa, M.I.; Cerda, G.; Eschmann, G.N. & Aravena, J.S. (2017). Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y discrepancia

del yo en estudiantes de pedagogía chilenos. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(3), 106-134. Disponible en:

<https://dx.doi.org/10.15517/aie.v17i3.29248>

Cádiz, E. (2016). *Investigación social. Metodología y teoría estadística*. Lima: Limusa.

Castillo, X. C. (2019). *La educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito en los estudiantes de una universidad privada de Lima Norte, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración Bancaria y Financiera. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú.

CONCYTEC (2018). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt*. Disponible en:

https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf

Cossio, R.E. (2018). *Factores socioeconómicos - culturales y su influencia en la morosidad de estudiantes universitarios - Sullana, 2015*. Tesis para obtener el Grado de Maestro en Educación con mención en Docencia Universitaria e Investigación Pedagógica. Universidad San Pedro. Sullana. Perú.

De La Dehesa, G. en El País (2018). *La próxima crisis financiera. La excesiva deuda y privada acumulada supone un desafío para la estabilidad económica*. Madrid: 17 de junio de 2018. Disponible en:

https://www.google.com/search?q=crisis+econ%C3%B3mica+2018&rlz=1C1NHXL_esPE735PE736&oq=crisis+econ%C3%B3mica+2018&aqs=chrome..69i57j0l5.8221j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8.

El Comercio (14-05-2019). *SBS: Jóvenes menores de 25 años ahora son el grupo con menor nivel de morosidad*. Disponible en:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/sbs-jovenes-menores-25-anos-son-grupo-menor-nivel-morosidad-noticia-635180->

noticia/#:~:text=En%20el%202015%2C%20el%20nivel,morosos%2C%20seg%20%20C3%BA%20inform%C3%B3%20la%20SBS.

El Comercio (2020) *El problema del pago de pensiones en colegios y universidades*. Disponible en <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/educacion-se-busca-una-cura-para-las-pensiones-pensiones-educativas-colegios-privados-coronavirus-anapef-noticia/?ref=ecr>

GESTION (2020). *Más de 65,000 jóvenes dejaron de estudiar ante avance del Covid-19 en Perú*. Disponible en <https://gestion.pe/peru/covid-19-asiste-peru-educacion-superior-mas-de-65000-jovenes-dejaron-de-estudiar-ante-avance-del-covid-19-en-peru-noticia/?ref=gesr>

Goldenberg, J (2017). *El necesario ajuste de la asignación del riesgo de sobreendeudamiento en la regulación de las tarjetas de crédito: desde un sistema basado en los deberes de información a un modelo de corresponsabilidad*. Disponible en:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-68512017000200055&lng=es&nrm=iso

Hernández, M. (2009). *Procedimiento para la administración de las cuentas por cobrar*. s/l. Edipea.

Hernández, R; Fernández, C. & Baptista, P. (2015). *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. México D.F.: Mc Graw Hill.

Herranz, R. & Del Oro, C. (2013). Las estructuras sociales y las orientaciones hacia el endeudamiento: una comparación internacional, en XI Congreso Español de Sociología. Crisis y cambio. *Propuestas desde la sociología* (en línea). Disponible en:

<http://www.fes-web.org/uploads/files/modules/congress/11/papers/2061.docx>.

<http://www.redalyc.org/pdf/4259/425946304003.pdf>

Higuita, B.E. & Parra, M.J. (2017). *Análisis de Competencias Financieras frente al endeudamiento. Estudio de caso en estudiantes del Tecnológico de Antioquia*. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración Financiera.

Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria. Medellín. Colombia.
Disponible en:

<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/tda/318/1/ANALISIS%20DE%20COMPETENCIAS%20FINANCIERAS%20FRENTE%20AL%20ENDEUDAMIENTO%20ESTUDIO%20DE%20CASO%20EN%20ESTUDIANTES%20DEL%20TECNOLOGICO%20DE%20ANTIOQUIA.pdf>

Lobosco, K. (2019). *El gobierno Trump quiere poner un límite a los préstamos de préstamos estudiantiles*. En CNN (19-03-2020). Disponible en:

<https://cnnespanol.cnn.com/2019/03/19/el-gobierno-trump-quiere-poner-un-limite-a-los-prestamos-de-prestamos-estudiantiles/>

López, E.O. (2018). *Gestión de créditos y la administración de las cuentas por cobrar en el Hospital chancay y servicios básicos de salud 2016*. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.

Mansilla, L.; Denegri, M. & Álvarez, B. (2016). Relación entre actitudes hacia el endeudamiento y locus de control del consumidor en estudiantes universitarios. *Suma Psicológica*. Volumen 23 N°1. 16 (1), 1-9. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-43812016000100001&lang=es

Ministerio de Educación (2017). *Gestión institucional. Módulo I. Programa de Diplomado en Gestión Educativa y Segunda Especialización en Gestión Educativa con Liderazgo Pedagógico*. Lima: Programa Directivos Educacion.

Ministerio de Educación (2019). *Resolución Vice Ministerial N° 441-2019-MINEDU*. Aprueba los Lineamientos Académicos Generales para las Escuelas de Educación Superior Pedagógica públicas y privadas (03-09-2019). Lima: MINEDU.

Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.

Organización Mundial de las Naciones Unidas (2018). *Situación y perspectivas de la economía mundial*. Informe 2018. Disponible en:

<https://www.un.org/development/desa/dpad/publication/situacion-y-perspectivas-de-la-economia-mundial-2018-resumen/>

Pontificia Universidad Católica del Perú. (2018). *Crédito educativo: no todo lo que brilla es oro*. Disponible en:

<https://vicerrectorado.pucp.edu.pe/academico/noticias/credito-educativo-no-lo-brilla-oro/>

Santandreu, E. (2002). *Gestión de créditos, cobros e impagados*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000. Disponible en:

<http://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=3681>

Siedschlag, D., & Lana, J. (2020). Mecanismos de gobernanza en universidades sin fines de lucro: un ensayo teórico. *Revista Iberoamericana De Educación*, 83(1), 163-186.

<https://rieoei.org/RIE/article/view/3764>

Rankia (2019). *Préstamos para estudiantes en el Perú*. Disponible en:

<https://www.rankia.pe/blog/creditos-rapidos-hipotecarios-vehiculares-consumo/4361369-mejores-prestamos-para-estudiantes-peru>

UNESCO (2020). *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después*. Disponible en; <http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE COHERENCIA

TÍTULO: Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020

RESPONSABLE: Evelyn Analy Grados Becerra

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	INSTRUMENTOS	TIPO Y DISEÑO
¿Cómo es la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc y qué propuesta según el enfoque de gestión por procesos se puede considerar para prevenir el endeudamiento estudiantil, 2020?	Determinar la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc e identificar la propuesta del enfoque de gestión por procesos que permita prevenir el endeudamiento estudiantil, 2020.	VI: Gestión crediticia VD: Endeudamiento estudiantil	Guía de entrevista Cuestionario	Tipo: Básico No experimental Diseño: Propositivo
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			
P ₁ ¿De qué manera se lleva a cabo la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020?	O ₁ Establecer la manera en que se lleva a cabo la Gestión crediticia en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020.			
P ₂ ¿Cómo se ha dado la evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años?	O ₂ Identificar la evolución de los índices de endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc en los últimos cinco años.			

<p>P₃ ¿Cuáles son las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020?</p> <p>P₄ ¿Cuáles son los sub procesos del enfoque de gestión procesos que pueden servir como sustento para plantear la propuesta de Gestión crediticia y prevenir el endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020?</p>	<p>O₃ Identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020.</p> <p>O₄ Proponer los sub procesos del enfoque de gestión procesos que pueden servir como sustento para plantear la propuesta de Gestión crediticia y prevenir el endeudamiento estudiantil en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc, 2020.</p>			
---	--	--	--	--

ANEXO 2

Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión crediticia	Es la política institucional que corresponde a facilitar los flujos de ingresos mediante sistemas de crédito que aseguren la participación del usuario en el servicio que se ofrece, promover su estancia o fidelidad y evitar su alejamiento (Morales y Morales, 2014).	La gestión crediticia está conformada por ocho dimensiones: a) Interacción Inicial, b) Atrasos y Condición Social, c) Alternativas de pago, d) Seguimiento y Control, e) Coordinaciones de acciones, f) Acatamiento de pagos, g) Insistencias y Aceleramientos y h) Acatamiento de acuerdos. Se trata mediante un guía de entrevista.	Interacción Inicial	Consideración sobre suficiencia de las personas que conforman la Unidad de Tesorería del Instituto para el proceso de cobranza de matrículas y/o otros a los estudiantes.	Nominal
				Frecuencia y temática de capacitación del personal a cargo del proceso de cobranzas.	
				Forma institucional para generar una cultura de pago en los estudiantes.	
			Atrasos y Condición Social	Forma de mantenimiento y/o actualización de la base de datos personales de los estudiantes y sus fuentes de financiamiento.	
				Causas del endeudamiento estudiantil en el Instituto.	
			Alternativas de pago	Forma de notificación a estudiantes sobre el cronograma y/o procesos de pago o deuda de matrícula y/o otros.	
			Seguimiento y Control	Forma de control de la gestión de cobranzas.	
	Acciones institucionales (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento				

				<p>normativo) que se ejecutan para evitar que los estudiantes acumulen deudas</p> <p>Acciones institucionales (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento normativo) se realizan en caso de mora en el pago de matrículas y/o otros en el Instituto.</p>	
			Acatamiento de pagos	Estrategias institucionales para disminuir los efectos del endeudamiento estudiantil.	
			Insistencias y Aceleramientos	Formas establecidas para que los estudiantes impagos regularicen su situación	
			Acatamiento de acuerdos	Mecanismos que tienen los estudiantes para conocer sus estados de pagos en el Instituto.	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Endeudamiento estudiantil	Es una actividad concomitante con el préstamo o crédito permite facilitar la compra de los bienes o servicios postergando el pago del precio convenido (Goldemberg, 2017).	El endeudamiento estudiantil está compuesto por cinco dimensiones: a) Fuente de ingreso, b) Monto de ingreso, c) Formas de ingreso, d) Causal de endeudamiento y e) Propuesta frente a endeudamiento. Se trata mediante un cuestionario estructurado de encuesta con	<p>Fuente de ingreso</p> <p>Monto de ingreso</p> <p>Formas de ingreso</p>	<p>Responsable de provisión de ingresos en el hogar.</p> <p>Actividad económica del responsable del hogar (ingreso principal) o de la persona independiente.</p> <p>Promedio mensual de los ingresos del hogar.</p> <p>Consideración de pago de matrículas y/o otros.</p> <p>Presencia de beneficio adicional en pago de matrículas y/o otros en el Instituto.</p> <p>Manera de efectuar la matrícula y/o otros.</p> <p>Forma de pago de matrícula y/o otros.</p>	Nominal

		respuestas de tipo nominal.	Causal de endeudamiento	Causa de atraso en los pagos.	
				Presencia de problemas al pagar matrículas y/o otros.	
				Consideración sobre facilidades de pago de parte del instituto.	
			Propuesta frente a endeudamiento	Consideración sobre cobro de mora o multa por incumplimiento de pagos.	
				Consideración de cumplimiento de compromiso de pago de las matrículas y/o otros	
				Consideración de cobranza directa de las matrículas impagas, en efectivo.	

ANEXO 3

Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020

GUÍA DE ENTREVISTA

Buen día: La presente entrevista se ha planteado para conocer las políticas institucionales con respecto al endeudamiento de los estudiantes en los pagos de matrícula y/o otros en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público “David Sánchez Infante” de San Pedro de Lloc. Se le solicita contestar con la veracidad del caso a las preguntas con la mayor precisión posible. Muchas gracias

- 1.- ¿Considera Ud. que las personas que conforman la Unidad de Tesorería del Instituto es suficiente para el proceso de cobranza de matrículas y/o otros a los estudiantes?, ¿Por qué?
- 2.- ¿Cuándo y en qué tema fue la última capacitación del personal a cargo del proceso de cobranzas?
- 3.- ¿De qué forma el Instituto busca generar una cultura de pago en los estudiantes?
4. ¿de qué manera el Instituto mantienen actualizada la base de datos personales de los estudiantes y sus fuentes de financiamiento?
- 5.- ¿De qué forma se notifica a los estudiantes el cronograma y/o procesos de pago o deuda de matrícula y/o otros?
- 6.- ¿De qué forma se controla esta gestión?
- 7.- ¿Cuáles son las acciones institucionales (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento normativo) que se ejecutan para evitar que los estudiantes acumulen deudas
- 8.- ¿Qué acciones institucionales (contempladas en el Reglamento Institucional u otro documento normativo) se realizan en caso de mora en el pago de matrículas y/o otros en el Instituto?
- 9.- ¿Qué razones principales ha visto que son las causas del endeudamiento estudiantil en el Instituto?
- 10.- ¿Qué gestiones tiene considerado el Instituto para disminuir los efectos del endeudamiento estudiantil?
- 11.- ¿De qué forma los estudiantes impagos pueden regularizar su situación?
- 12.- ¿Qué mecanismos tienen los estudiantes para conocer sus estados de pagos en el Instituto?

ANEXO 4

Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico "David Sánchez Infante", San Pedro de Lloc, 2020

ENCUESTA

Buen día: La presente encuesta es para conocer sus impresiones acerca de los procesos de pago de su matrícula y/o otros en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Público "David Sánchez Infante" de San Pedro de Lloc. Se le solicita contestar con veracidad a las preguntas marcando con (X) las alternativas que Ud. considere pertinente.

Muchas gracias

1. En su hogar, los ingresos se proveen por:
 Ambos padres o uno Tíos o familiares Vive solo o ya es independiente

2. La actividad económica del jefe de hogar (ingreso principal) o de la persona independiente es:

3. El promedio mensual de los ingresos del hogar es::
 Menos De 1000 1001-2000 2001-3000 3001-4000
 4001-más

4. Considera que su pago de matrículas y/o otros es:
 Adecuada a los ingresos familiares Algo baja Algo alta

5. ¿Tiene algún beneficio adicional en su pago de matrículas y/o otros en el Instituto?
 Sí No

6. El responsable del hogar o persona independiente hace efectiva la matrícula y/o otros:
 En una cuenta bancaria En el instituto
 Por medio del estudiante Por medio de amistades

7. Durante el ciclo o semestre se paga la matrícula y/o otros:
 Con un mes de atraso Con varios meses de atraso
 Con refinanciamiento Con becas y/o ayudas

8. Su atraso en los pagos se debe a:
 Enfermedad familiar Urgencia familiar / personal
 Descuido / omisión de pago Desvío a otros usos Otros.....

9. ¿Ha tenido problemas al pagar su pago de matrículas y/o otros?:
 Deudas no existentes Cuentas inexactas
 Otros:..... Ningún problema

10. ¿Considera que el instituto debe ofrecer facilidades de pago? () Sí () No

11. ¿Considera que el Instituto debe cobrar mora o multa por incumplimiento de pagos?
() Sí () No

12.- ¿Considera cumplir el compromiso de pago de las matrículas y/o otros impagos?
() Sí () No

13.- ¿Considera que el Instituto debe realizar la cobranza directa de las pensiones impagas, en efectivo?
() Sí () No

ANEXO 5

n	PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE CUESTIONARIO DE ENCUESTA													
	D1		D2	D3				D4			D5			
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	
1	3	2	2	2	0	2	1	2	1	1	1	0	0	17
2	4	4	1	2	1	3	2	2	2	1	1	0	0	23
3	4	3	1	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	25
4	4	4	2	2	1	3	2	2	2	1	1	1	0	25
5	4	5	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	0	27
6	3	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	0	0	20
7	4	4	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	0	23
8	3	4	1	2	0	2	1	2	2	1	1	1	0	20
9	3	5	2	3	1	2	1	4	2	1	2	1	1	28
10	3	4	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	25
11	3	5	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	0	26
12	3	5	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	0	25
13	4	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	28
14	3	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	0	26
15	4	5	1	3	1	3	2	3	1	1	1	1	0	26
16	4	4	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	27
17	3	5	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	0	25
18	4	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	0	27
19	3	2	1	2	1	3	1	2	2	1	0	0	0	18
20	3	3	1	3	1	3	3	2	2	1	1	1	0	24
VAR	0,261	1,042	0,303	0,253	0,095	0,197	0,484	0,345	0,263	0,000	0,105	0,168	0,197	
	k	20												
	Ev	3,713												
	Vt	10,1973684												
	Sección 1	1,05263158												
	Sección 2	0,63587097												
	Absoluto S	0,63587097												
	Alpha C.	0,7												

Decisión: Es confiable

ANEXO 6

.FORMATO PARA VALIDAR UN INSTRUMENTO

TESIS: Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020

INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario para identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020.

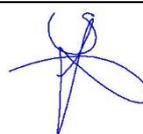
Dimensión	Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
		Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado al nivel del informante		Mide lo que pretende		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	1	√		√		√		√		√		
	2	√		√		√		√		√		
2	3	√		√		√		√		√		
3	4	√		√		√		√		√		
	5	√		√		√		√		√		
	6	√		√		√		√		√		
	7	√		√		√		√		√		
4	8	√		√		√		√		√		
	9	√		√		√		√		√		
	10	√		√		√		√		√		
5	11	√		√		√		√		√		
	12	√		√		√		√		√		
	13	√		√		√		√		√		
Aspectos generales										Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										√		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										√		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										√		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso a ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir.										√		
Validez												
Aplicable				√				No aplicable				
Aplicable atendiendo a las observaciones												
Validado por:	Julio Miguel Ramírez Núñez						DNI: 00255321		Fecha		16-jun-2020	
Firma					Celular: 969418390		email		juliomiguelramirez@hotmail.com			

ANEXO 7

FORMATO PARA VALIDAR UN INSTRUMENTO

TESIS: Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020

INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario para identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020.

Dimensión	Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
		Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado al nivel del informante		Mide lo que pretende		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	1	√		√		√		√		√		
	2	√		√		√		√		√		
2	3	√		√		√		√		√		
3	4	√		√		√		√		√		
	5	√		√		√		√		√		
	6	√		√		√		√		√		
	7	√		√		√		√		√		
4	8	√		√		√		√		√		
	9	√		√		√		√		√		
	10	√		√		√		√		√		
5	11	√		√		√		√		√		
	12	√		√		√		√		√		
	13	√		√		√		√		√		
Aspectos generales										Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										√		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										√		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										√		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso a ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir.										√		
Validez												
Aplicable				√				No aplicable				
Aplicable atendiendo a las observaciones												
Validado por:	Maribel Janeth Cueva Carrera						DNI:	18126944		Fecha	16-jun-2020	
Firma					Celular:	985434144		email	jayscha_16@hotmail.com			

ANEXO 8

.FORMATO PARA VALIDAR UN INSTRUMENTO

TESIS: Gestión crediticia y endeudamiento estudiantil, Instituto Superior Pedagógico “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020

INSTRUMENTO A VALIDAR: Cuestionario para identificar las características del endeudamiento estudiantil en el Instituto Pedagógico Público “David Sánchez Infante”, San Pedro de Lloc, 2020.

Dimensión	Ítem	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES (si debe eliminarse o modificarse un ítem por favor indique)
		Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado al nivel del informante		Mide lo que pretende		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	1	√		√		√		√		√		
	2	√		√		√		√		√		
2	3	√		√		√		√		√		
3	4	√		√		√		√		√		
	5	√		√		√		√		√		
	6	√		√		√		√		√		
	7	√		√		√		√		√		
4	8	√		√		√		√		√		
	9	√		√		√		√		√		
	10	√		√		√		√		√		
5	11	√		√		√		√		√		
	12	√		√		√		√		√		
	13	√		√		√		√		√		
Aspectos generales										Sí	No	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										√		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.										√		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.										√		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso a ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir.										√		
Validez												
Aplicable				√				No aplicable				
Aplicable atendiendo a las observaciones												
Validado por:	JUANA HILDA ZALDÍVAR CABANILLAS						DNI: 19231754		Fecha		07-jun-2019	
Firma					Celular: 996866182		email		jhildazaldivarc@hotmail.com			

ANEXO 9

Capturas de pantalla de gestión para aplicación de instrumentos

Imagen 1. Educación Primaria



Imagen 2. Idiomas: Inglés



Imagen 3. Educación Inicial

Imagen 4. Jefatura de Unidad Administrativa

