



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute
Corp SAC - sede Trujillo, 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Reyes Saldaña, Maritza del Pilar (ORCID: 0000-0003-1699-628X)

ASESORA:

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia (ORCID: 0000-0003-2721-2698)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

TRUJILLO - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios

Por darme la vida y acompañarme en cada paso que doy.

A mis Padres y hermanos

Por enseñarme a ser perseverante, por animarme en los momentos de flaqueza.

A mi esposo

Por su paciencia y apoyo incondicional para poder cumplir un objetivo más en mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por brindarme salud, en todo este tiempo en el cual muchos familiares y amigos perdieron la batalla contra la Covid 19.

Agradezco mis padres y hermanos por sus palabras de aliento y de manera especial a mi esposo por acompañarme y apoyarme en todo este camino de aprendizaje.

De igual forma, agradezco a mi Asesor de Tesis, que gracias a sus consejos y correcciones hoy puedo culminar este trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	18
V. PROPUESTA.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	31

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de gestión de cobranza	14
Tabla 2: Nivel de cumplimiento de políticas de cobranza.....	15
Tabla 3: Nivel de cumplimiento de procedimientos de cobranza	16
Tabla 4: Nivel de cumplimiento de seguimiento de cobranzas	17
Tabla 5: Órgano apoyo Administrativo	21

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la gestión de cobranza en el Cetpro Montalvo de la empresa Montalvo Institute Corp SAC sede Trujillo año 2020. La población y muestra estuvo conformada por 120 alumnos en calidad de morosos. Para la recolección de datos se aplicó un instrumento; un cuestionario dirigida a los estudiantes y al personal administrativo con el fin de determinar cuáles son los principales problemas en la gestión de cobranza en la institución. Se llegó a la conclusión que la actual gestión de cobranza es deficiente ya que se evidencia la falta del personal especializado en cobranza.

Se propuso describir el procedimiento de la cobranza mediante un flujograma el cual permite llevar un control adecuado del proceso de cobro. Así como también contratar un gestor de cobranza interno el cual hará el seguimiento a los estudiantes y así poder reducir el número de clientes morosos.

Palabras clave: Gestión de cobranza, Políticas de cobranza, procedimientos de cobro

Abstract

The objective of this research work is to determine the collection management at Cetpro Montalvo of the company Montalvo Institute Corp SAC Trujillo, Trujillo, 2020. The population and sample consisted of 120 students in arrears. For data collection, an instrument was applied; a questionnaire addressed to students and administrative staff in order to determine what are the main problems in the collection management in the institution. It was concluded that the current collection management is deficient since it is evident that there is a lack of specialized collection personnel.

It was proposed to describe the collection procedure by means of a flowchart that would allow adequate control of the collection process. It was also proposed to hire an internal collections manager to follow up with the students and thus reduce the number of delinquent clients.

Keyword: Collection management, Collection policies, Collection procedures.

I. INTRODUCCIÓN

La covid 19 afecto al sector Educativo Técnico Productivo que había venido creciendo e innovando con nuevas técnicas y tecnología, logrando el desarrollo socioeconómico de un país o región. Con el panorama actual las instituciones privadas no solo enfrentan el aumento de la morosidad sino también la deserción de los estudiantes es por ello que se tiene que tomar las mejores decisiones de gestión de cobranza.

La educación remota ha garantizado la continuidad del proceso educativo de 160 millones de estudiantes en Latinoamérica y el caribe. “La Educación y Formación Técnica Profesional puede contribuir de manera significativa en la reactivación económica de los países de la región, apoyando la recuperación de los puestos de trabajo que han sido perdidos durante la pandemia”. Ramón Iriarte (UNESCO 2020).

En Argentina las Instituciones educativas privadas se vieron afectadas por la covid-19 ya que el sector afronta un índice elevado de morosidad entre un 45% y 60% de aumento, se estimó que después de la pandemia muchas instituciones cerraran sus puertas ya que el único recursos con el que cuentan es de las cuotas de los padres, sumado a esto también está la perdida de alumnos, la ayuda por parte del gobierno es inexistente considerando que el sector educativo será el último en reactivarse, para ello muchas instituciones están considerando replantear su cobranza (Acosta, 2020).

En el país vecino de Ecuador, existen leyes que amparan los derechos a la educación los cuales ocasionan el incremento de estudiantes morosos; desencadenando así problemas financieros a las instituciones. Las medidas que toma el ejecutivo para determinar el monto de las cuotas o pensiones fueron; categorizar a las instituciones de acuerdo a su infraestructura y capacidad académica, muchas instituciones se vieron forzados a cerrar sus puertas; ya que

estas medidas aumentaron la morosidad de los estudiantes ocasionando fluctuación en dichas instituciones educativas (Altamirano, 2015).

En el Perú, los CETPRO'S son infravalorados por el sector público ya que el total de profesionales en belleza solo tienen un nivel de formación básico y/o medio. Por otro lado, el sector privado ha visto en estas deficiencias una ventaja empresarial; para reforzar este sector que estaba desatendido estableciendo nuevos estándares educativos acorde con las exigencias del mercado. Para lograr esto las instituciones tienen la necesidad de obtener un financiamiento en entidades bancarias, por ello se tiene que tener una gestión de Cobranza efectiva; ya que de esta depende que la empresa obtenga liquidez permitiendo cumplir con sus compromisos de pago para poder subsistir en el mercado.

De acuerdo a lo anterior, hay que sumar que existen leyes que limitan el normal curso de la cobranza, generando morosidad en los estudiantes. Leyes como la Ley publicada en el Diario el Peruano N°27665 Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados, en su Artículo 2° modifica el artículo 16 de la ley No 26549. Donde señala; Art. 16° Los Centros y Programas no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. Los usuarios no podrán ser obligados a efectuar el pago de una lo más pensiones mensuales adelantada. También se refiere en el art. 4° sobre la prohibición de fórmulas intimidatorias, para el cobro de pensiones, los Centros y Programas Educativos Privados de todos los niveles, así como los de Educación Superior no universitaria están impedidos del uso de fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos (p. 217042).

Por lo anteriormente mencionado podemos decir que estas leyes provocan que muchos estudiantes gocen de los servicios para luego desertar generando problemas de liquidez para la institución.

La problemática observada es que a pesar de contar con un número de 332 alumnos la institución no logra alcanzar sus metas propuestas ocasionando el incumplimiento de compromisos a corto plazo (planillas, compromisos bancarios, pago de servicios).

También se identificó que la gestión de cobranza es deficiente, desde el proceso de inscripción del alumno; se pasan a programa Microsoft Excel al momento de su inscripción, a pesar que existe un plazo para pagar sus pensiones los alumnos pueden asistir solo con la matrícula, siendo esto un obstáculo para la cobranza.

El personal encargado de ventas, realiza funciones que no competen a su cargo como; verificar y dar seguimiento al estado de pagos del alumno; así como incentivar a los estudiantes morosos el cumplimiento de su deuda. También es la encargada de enviar las boletas y facturas mensuales de la empresa a Lima para ser analizadas por el área contable.

El estudio se centra directamente a la investigación del CETPRO Montalvo perteneciente a la empresa Montalvo Institute corp SAC, inicio sus operaciones en la ciudad de Trujillo en el año 2017, siendo su objetivo principal posicionarse en el sector Educativo Productivo Ocupacional innovando en infraestructura y enseñanza de calidad. Sus principales clientes son jóvenes, a partir de los 14 años.

Las personas que desean formar parte de la institución pagan una matrícula de S/.100.00 soles y pensiones de S/.260.00. Actualmente cuenta con 01 Administrador, en el área de caja y Ventas cuenta con 2 personas (también cumple funciones de promotoras), cuenta con un área de marketing el cual consigue auspicios, promociones y publicidad (TV, radio, Anuncios).

Por consiguiente, el estudio formula el siguiente problema: ¿Cómo es la gestión de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp SAC – Sede Trujillo 2020?

La justificación del estudio es para dar respuesta a la necesidad fundamental de determinar la deficiente Gestión de cobranza la cual muestra el aumento de los clientes morosos, ocasionando que la institución no cumpla con sus compromisos de pago de planilla, servicios básicos. Y, así como también se podrá proponer políticas de cobranza que podrían disminuir la morosidad en el Cetpro Montalvo, permitiendo que obtenga mayores ingresos que le permitan cumplir con sus obligaciones, motivar a su personal y mejorar los servicios que otorga. Por lo cual se contribuirá así al desarrollo social de la empresa en mención.

Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo general: Determinar la Gestión de cobranza en el Cetpro Montalvo de la empresa Montalvo Institute Corp SAC - sede Trujillo, año 2020, siendo los objetivos específicos; Identificar el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020. Como segundo objetivo específico esta: Identificar el nivel de Procedimientos de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020. Identificar el nivel de cumplimiento de seguimiento de cobranzas en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020

II. MARCO TEÓRICO

Trabajos importantes que fortalecen el contenido de la investigación, en el ámbito internacional se evidenciaron los siguientes estudios:

Espinoza y Flores (2018) en su investigación, tuvieron una muestra no probabilística de 5 instituciones educativas con un promedio de 250 estudiantes, se realizó la entrevista experta; donde se observó que la institución educativa no cuenta con un manual de políticas de crédito y cobranza, también se evidencia que el periodo de mora fluctúa entre tres meses a dos años. Llegando a la conclusión de establecer políticas y procedimientos de cobranza, así como la posibilidad de clasificar a los padres de familia morosos, para establecer un cronograma de recuperación tomando en cuenta el comportamiento de los deudores obteniendo una proyección más precisa.

Chiriani et al. (2017) en su artículo científico, desarrollaron un estudio descriptivo, cuantitativo, tuvo como muestra 234 empresas del sector comercial y servicios MYPES, en el cual se describió la variable que se relaciona con el tema. Donde se tuvo como resultado que el 73% de las empresas encuestadas no contaba con procedimientos de cobranzas para los incobrables versus un 15% que admitió poseer algún tipo de método y finalmente, un 12% que no había dado su comentario al respecto. Puntualizando la necesidad de aplicar políticas de crédito y cobranza para optimizar una gestión lo que conlleva a una recuperación de cartera de crédito.

ABC Color (2017) en su publicación refiere que en el mes de julio hay un aumento de morosidad de cuotas esto interfiere con el cumplimiento de compromisos dentro de la institución como gratificaciones. La Asociación de Instituciones Educativa Privadas del Paraguay (Aiepp), dice que entre noviembre y diciembre los padres regularizan los pagos con el cobro del aguinaldo, y del 60% de morosidad se reduce a 10%. La ley N°5738/16 garantiza el derecho del niño y del adolescente que estudia en instituciones educativas privadas, señala que la deuda

no será obstáculo para culminar el proceso educativo, incluido los exámenes, sin embargo, las instituciones pueden recurrir a embargos judiciales y/o reinscribir la matrícula para el siguiente año Ficorilli (2017).

En el ámbito nacional se encontraron trabajos importantes que fortalecen en la investigación:

Mogollón (2021) en su artículo, tuvo como objetivo determinar el grado de correlación entre la gestión de cobranza y gerencia financiera, fue un estudio de tipo no experimental – descriptivo, siendo la muestra de 19 colaboradores a los cuales se les aplicó una encuesta. Los principales resultados son; respecto a la gestión de cobranza indica que el 73.69% de los trabajadores siempre y casi siempre son eficientes, en tanto el 23.32% es ineficientes. El 84.26% respondió que casi nunca y nunca las cuentas por cobrar son recuperadas y el 15.79% indicó que las cuentas por cobrar gestionan con regularidad y casi siempre. El 78.95% de los trabajadores encuestados manifiesta que siempre y casi siempre se implementan políticas de cobranza; el 84.26% afirma que nunca y casi nunca las cuentas por cobrar son gestionadas para su cobranza.

Ruiz (2017) en su investigación, tuvo como objetivo Proponer un Plan de Gestión de Cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo. El estudio fue de tipo descriptivo – no experimental, cuya muestra fue de 69 personas a las cuales se le aplicó una encuesta teniendo como resultado; que el 46.4% paga a tiempo sus pensiones y 39.1% no paga a tiempo sus pensiones. El 82.6% de los encuestados afirma que no está de acuerdo a las políticas de cobranza implementadas y el 17.4% si está de acuerdo. El 100% de los encuestados refiere que no se brinda facilidades de pago por parte de la institución.

Gabriel (2020) en su estudio describe la importancia de la gestión financiera y las causas de la morosidad en instituciones educativas peruanas. El estudio es de tipo descriptivo documental, teniendo como conclusiones; que las políticas de

cobranza juegan un rol importante para la toma de decisiones de toda institución. Así como comprender las causas de la morosidad para aplicar dichas políticas de cobranza salvaguardando la economía de una institución.

En el ámbito local encontramos a Alvarado (2017) en su investigación, tuvo como población y muestra el análisis documental de la institución, teniendo como objetivo principal Determinar la incidencia de la morosidad en la situación económica financiera de la institución educativa privada “Amigos de Jesús”, en la Provincia de Trujillo-2017. Donde se pudo concluir que la morosidad incide negativamente en la situación económica financiera de la institución educativa. También refiere que la causa más importante es la precaria situación económica de los padres de familia, teniendo a 39 padres de familia que tienen este tipo de inconveniente.

Teorías que refuerzan el tema de estudio, tenemos; Gestión de cobranza es la coordinación de acciones, que se emplean oportunamente a los clientes para convertir los créditos en activos líquidos, garantizando la buena relación con los clientes y así continuar con futuros negocios. (Muñoz, 2010). Así pues, para garantizar una adecuada captación de capital, es necesario gestionar, administrar, hacer el cobro y controlar la cartera de clientes en beneficio de la entidad. (Morales, 2014). Por lo tanto, el objetivo principal de la Gestión de cobranza es reducir el vencimiento de las fechas de pago, acelerando la recaudación de efectivo por parte de los clientes. Westerfield, y Jaffe. (2012). Asimismo, se evita que las cuentas por cobrar se puedan convertir en cuentas incobrables. Por otro lado, Gestión de cobranza también significa cerrar la venta de manera gentil y negociadora de tal manera que el cliente se sienta satisfecho con el servicio o producto y así poder hacer negocios en el futuro (Molina, 2005).

La herramienta principal del área de cobranza es tener establecidas las políticas de cobranza; ya que estas tienen como finalidad recuperar la cartera vigente y vencida; la empresa debe seguir una serie de procedimientos y criterios

que le servirán para evitar arbitrariedades, reclamos, así como simplificar los trámites de cobranza Levy (2009).

Guerrero y Galindo (2014) mencionan tres tipos de políticas de cobranza, Políticas restrictivas-se caracteriza por tener una política de cobranza agresivas, con periodos cortos y normas estrictas; la reducción de ventas es una de las principales consecuencias. Políticas Liberales- tiene como particularidad el ser menos exigente tanto en condiciones y periodos de pago de cuentas, teniendo como consecuencia el aumento de cuentas por cobrar convirtiéndose en cuentas incobrables. Y por último tenemos las políticas racionales- las cuales analizan a los clientes para así conceder plazos razonables (p.111).

Los procedimientos de cobro resultan de una combinación de las políticas de cobranza, entre los cuales incluyen; envío de cartas y faxes, llamadas telefónicas, visitas personales y acción legal.” (Wachowicz, 2010). Así pues, el propósito de un buen procedimiento de cobranza es maximizar el cobro y minimizar las cuentas por cobrar incobrables para ello la cobranza debe realizarse de forma anticipada y planificada (Créditos y Cobranza, 2010).

Para propiciar la recuperación de cuentas morosas se deben diseñar procedimientos de cobranza considerando el tiempo futuro, que por consiguiente incluye elemento de riesgo, considerando la necesidad de inversión de la empresa. Existe un conjunto de aspectos a considerar en el procedimiento de cobranza los cuales son; identificar las causas del retraso de las fechas de pago a su vencimiento. Así como verificar el sistema que se utiliza para observar las cuentas, y por ultimo analizar las cuentas morosas (Aranday, 2017).

Podemos decir que, al hablar de gestión de cobranza, estamos frente a una serie de políticas y procedimientos que debe seguir la empresa a través del área de

cobranza o un gestor de cobranza, quienes son los encargados de dar el seguimiento personalizado a los clientes morosos de la empresa.

Existen, métodos de cobranza prohibidos mencionados por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), el cual indica que se encuentra prohibido usar técnicas de cobranza que afecten y atente la buena reputación del consumidor así como su privacidad afectando sus actividades laborales o su imagen frente a terceros, es por ello que establece métodos que no se debe de utilizar: El envío, de notificaciones, documentos o escritos judiciales solicitando el pago de la deuda al domicilio del cliente o garante. – Informar la morosidad del cliente a través de comunicaciones o llamadas a terceros. - Visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos y feriados, o en horas nocturnas (20:00 horas a 07:00 horas). - Publicaciones o notificaciones en locales diferentes al domicilio del deudor o al del garante. - Usar los medios de comunicación para difundir la lista de morosos y sus obligaciones de pago sin orden judicial, a excepción en el caso de entidades bancarias o financiera ya que existe la central de riesgo. – Enviar notificaciones al domicilio de terceros ajeno a la relación comercial (Indecopi, 2015).

Se debe realizar una observación de morosidad, para así poder aplicar una política de cobranza adecuada, caso contrario la falta de liquidez por morosidad puede llevar a la quiebra a muchas empresas, la idea es tratar con clientes y no con morosos (Sánchez & Jiménez, 2000).

Para entender el problema de la morosidad debemos conocer las causas de esta las cuales se dividen en; coyunturales y estructurales. Podemos decir que las causas coyunturales se deben a la disminución de la actividad económica ya que esto significa el aumento de la morosidad reflejados en aumento de los plazos de pagos. Por otro lado, las causas estructurales evidencias un comportamiento que ha ido creciendo en muchos países ya que la prolongación de los plazos de pago

se debe la cultura de morosidad que tiene como característica principal dilatar los procesos de pago (Brachfield, 2000).

Para aplicar una política de cobranza es importante diferenciar los tipos de clientes morosos. Según la revista Conexión ESAN (2017) existen 5 tipos: *Morosos fortuitos*, son los que carecen de liquidez de forma temporal, a este tipo de clientes se les puede otorgar fechas de pago más extensas ya que estos tienen la intención de pagar sus deudas. A diferencia de los morosos intencionales, que retrasan al máximo las fechas de pago, este tipo de clientes tienen la solvencia económica para pagar; pero no tienen intenciones de saldar su deuda en la fecha indicada.

Por otro lado, tenemos a los morosos negligentes, son aquellos que disponen de su liquidez en otros rubros en lugar de cancelar sus deudas, ignorando el saldo pendiente que tiene con la empresa. También tenemos a los *Morosos circunstanciales*; que, al encontrar un defecto u error en el producto o servicio, los cuales efectuarán el pago una vez que se halla solucionando los inconvenientes.

Por último, tenemos a los Morosos despreocupados; se caracterizan por ser desorganizados olvidando sus compromisos financieros. A este tipo de clientes se les envía recordatorios de fechas de pago.

Para obtener éxito en la gestión de cobranza se debe institucionalizar los procedimientos de cobranza, ya que para mantenerse ante la crisis es necesario ser firmes en su gestión de cobranza, sin perder el lado solidario con sus clientes; esto se consigue personalizando y evaluando cada caso de cliente moroso (Manes, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De acuerdo al fin que persigue: Aplicada ya que la investigación busca resolver un problema específico utilizando teorías preexistentes.

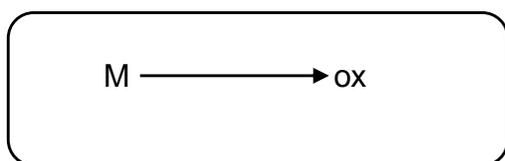
De acuerdo al alcance: Descriptiva, ya que se utilizó datos de la empresa Montalvo Institute Corp Sac, para observar e identificar la variable de estudio.

De acuerdo al enfoque es cuantitativo, ya que busca medir un fenómeno en un contexto natural analizando el comportamiento de la población.

De acuerdo a la temporalidad: transversal, porque la recolección de datos se hizo en un momento determinado.

De acuerdo al diseño investigación La investigación es de diseño no experimental ya que la variable no fue manipulada.

Esquema:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Observación de la variable Gestión de cobranza

3.2. Variables y operacionalización

Gestión de cobranza es la coordinación de acciones, que se emplean oportunamente a los clientes para convertir los créditos en activos líquidos, garantizando la buena relación con los clientes y así continuar con futuros negocios. (Muñoz, 2010)

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población estuvo conformado por **108** estudiantes de Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp SAC

Criterios de inclusión: Estudiantes en calidad de morosos.

Muestra: 108 estudiantes de estudiantes morosos.

Unidad de análisis: Un estudiante.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: son las diferentes formas de recabar información. (Arias, 1999).
En la presente investigación la encuesta se elaborará para obtener información de la variable de estudio.

Instrumentos: Son recursos materiales que se utilizan para la recolección y colecta de la información (Arias. 1999).

En la investigación se utilizó el cuestionario del cual se obtuvo información para la variable gestión de cobranza, el cual consta de 14 items.

Validez: Se realizó bajo la evaluación de Juicio experto

Confiabilidad: Se aplicó el cuestionario a 31 estudiantes (muestra piloto) pertenecientes al Cetpro Montalvo obteniendo un resultado de 0.702 que según el coeficiente Cronbach cuenta con una confiabilidad aceptable.

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se redactó el cuestionario tomando en cuenta los indicadores, aplicándolo a la muestra en un periodo de tiempo determinado.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó el programa Excel para el procesamiento de la información obtenida, así como para la elaboración de tablas y figuras.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación los instrumentos tuvieron un carácter confidencial. Para el marco teórico se respetó los derechos de autor, se utilizaron las normas APA sexta edición para la elaboración de citas bibliográficas y referencias.

IV. RESULTADOS

Generalidades de la Empresa

Montalvo Institute corp SAC es una empresa del rubro de educación con RUC 20602010334, con domicilio fiscal en Av. Universitaria Mz A Lt 01 Tda01 Los Olivos Lima y como Gerente general al Sr. Victor Hugo Montalvo Blas, cuenta con 18 sedes a nivel nacional incluyendo la sede Trujillo. CETPRO Montalvo cuenta con staff de profesionales altamente calificados, así como modernas infraestructuras para el desarrollo y especialización de los alumnos, cuyo objetivo principal es llevar al sector económico de los salones de belleza a un nivel de profesional en el Perú bajo un estándar de calidad educativa ofreciendo una malla curricular sólida.

Objetivos General: Determinar la gestión de cobranza en el CETPRO Montalvo de la empresa Montalvo Institute corp SAC -sede Trujillo, año 2020

Tabla 1
Nivel de gestión de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	95	88%	88%
Regular	13	12%	100%
Eficiente	0	0%	
Total	108	100%	

Nota. Descripción cuantitativa de los niveles de gestión de cobranza en base a instrumento de investigación.

Interpretación:

Los resultados muestran que actualmente existe un nivel de gestión de cobranza deficiente en un 88% en el CETPRO Montalvo de la empresa Montalvo Institute Corp SAC, Sede Trujillo durante el año 2020. Además, se puede conocer que solamente el 12% de la gestión de cobranza se desarrolla de manera regular en la institución.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza en el CETPRO de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - Sede Trujillo, año 2020

Tabla 2
Nivel de cumplimiento de políticas de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	104	96%	96%
Regular	4	4%	100%
Eficiente	0	0%	
Total	108	100%	

Nota. Descripción cuantitativa de los niveles de cumplimiento de políticas de cobranza en base a instrumento de investigación.

Interpretación:

Se observa que con respecto al nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza esta se encuentra en un estado deficiente en un 96%, seguido de un nivel regular de cumplimiento de estas políticas en solo un 4%.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel de procedimientos de cobranza en el CETPRO de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020

Tabla 3
Nivel de cumplimiento de procedimientos de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	79	73%	73%
Regular	28	26%	99%
Eficiente	1	1%	100%
Total	108	100%	

Nota. Descripción cuantitativa de los niveles de cumplimiento de procedimiento de cobranza en base a instrumento de investigación.

Interpretación:

Los resultados indican que el nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza se encuentra en un estado deficiente con el 73% de las respuestas dadas en relación a esta dimensión; además, el 26% ha situado a los procedimientos de cobranza en un nivel regular.

Objetivo específico 3: Identificar el nivel de cumplimiento de seguimiento de cobranzas en el CETPRO de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020

Tabla 4

Nivel de cumplimiento de seguimiento de cobranzas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	97	90%	90%
Regular	11	10%	100%
Eficiente	0	0%	%
Total	108	100%	

Nota. Descripción cuantitativa de los niveles de cumplimiento de seguimiento de cobranza en base a instrumento de investigación.

Interpretación:

Se observa que el nivel de cumplimiento del seguimiento de cobranzas realizado por el personal de la institución está valorado en estado deficiente con el 90% de las respuestas brindadas; y solamente un 10% logra tener una percepción regular sobre el cumplimiento del seguimiento.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la presente investigación muestran que el nivel actual de la gestión de cobranza del CEPTRON Montalvo (Sede Trujillo) durante el 2020 se encuentra en un nivel deficiente en un 88% (Tabla 1). Esto puede deberse a que actualmente la empresa no ha llevado a cabo procedimientos adecuados para planear, organizar, dirigir y controlar una adecuada área de cobranzas y finanzas, la cual es el eje fundamental de los ingresos para la compañía. Los hallazgos, guardan relación con lo encontrado por Mogollón (2021) quien en su investigación que buscaba determinar el nivel de gestión de cobranza de una organización similar encontró que el nivel gestión de cobranza era deficiente en un 73.69%, debido a que en la mayoría de casos su desempeño era ineficiente. Realizar una adecuada gestión de cobranza de cualquier institución es básico para una correcta operación, según lo indicado por Morales (2014) gestionar, administrar y realizar un adecuado cobro genera importantes beneficios para toda entidad que persigue un fin de lucro.

Con relación al primer objetivo específico, el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza del CETPRO se encuentra en un estado deficiente en un 96% (Tabla 2); esto indica que las actuales políticas que mantiene la institución en vigencia no están siendo efectivas y probablemente deban replantearse o formularse de acuerdo a la realidad de la empresa. Estos resultados guardan relación con la investigación de Espinoza & Flores (2018) quienes a través de una evaluación de instituciones del sector educación pueden hallar que estas han sido en su mayoría deficientes o nulas ya que no se han aplicado adecuadamente por las áreas de cobrando generando de esta forma moras y atrasos en los pagos de las pensiones estudiantiles. Por lo tanto, el CETPRO Montalvo debe tener unas adecuadas políticas ya que como indica Levy (2009) estas son la principal herramienta de toda área de cobranza.

Con relación al segundo objetivo específico, el nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza del CETPRO Montalvo, se encuentra en un estado deficiente en un 73% (Tabla 3). Probablemente, el personal no ha realizado todas las funciones de manera adecuada y deben tener una supervisión mayor para que se realicen tal y como han sido indicadas. Estos hallazgos tienen relación con el estudio de Chiriani et al. (2017) quien determina que diferentes MYPES no tienen procedimientos de cobranza en más de un 70% por lo que se vuelven deficientes en la gestión de estos cobros a sus clientes morosos, por lo que se vuelve importante optimizar la recuperación de los mismos. Se debe tener en cuenta que como indica Wachowics (2010) los procedimientos de cobro sumada a las políticas de cobranzas son pequeñas herramientas que facilitan la recuperación de capital e ingresos por una empresa y por lo tanto es muy importante para esta área.

Finalmente, con relación al nivel de cumplimiento del seguimiento de cobranzas realizado por el personal es 90% deficiente (Tabla 4); esto deja ver que se necesita capacitar adecuadamente a los colaboradores para que lleven a cabo un adecuado seguimiento de la morosidad y cobranza de los estudiantes. Estos resultados coinciden con lo hallado por Alvarado (2017) quien indica que muchos colaboradores de las áreas de cobranza no cumplen a cabalidad todas las funciones que les son encargadas dentro de un área tan importante como son las de cobranzas; y como indica Westerfield & Jaffe (2012) es importante que los colaboradores comuniquen las fechas de vencimiento de pagos, los seguimientos del estado de los mismos y el seguimiento a los clientes para acelerar la cobranza y evitar morosidad por parte de los mismos.

V. PROPUESTA

El Cetpro Montalvo de la empresa Montalvo Institute corp SAC es un Centro Técnico Productivo que brinda servicios de enseñanza en Estilismo y Cosmetología con una moderna infraestructura, ha venido desarrollando sus actividades de cobranza de manera manual, sin contar con el software ni el personal idóneo para realizar la cobranza efectiva esto ha ocasionado un aumento en el número de estudiantes morosos. Por el momento cuenta solo con el área de ventas que al mismo tiempo es el encargado de la cobranza, ocasionando esto un cuello de botella en el procedimiento de la cobranza.

La presente propuesta tiene como finalidad mejorar la Gestión y procedimiento de cobranza mediante un Manual de Políticas de cobranza.

1. Objetivo de la propuesta

- Mejorar la Gestión de Cobranza en el Cetpro de la Empresa Montalvo Institute Corp SAC. a través de manual de funciones del área administrativa.
- Proponer un flujograma que sirva de guía para el personal encargado de la cobranza.
- Formular políticas para el área de ventas y Cobranza de forma clara y sencilla a fin de evitar futuros incrementos de estudiantes morosos y por ende deserción de alumnos.

1.1 Organigrama del área Administrativa

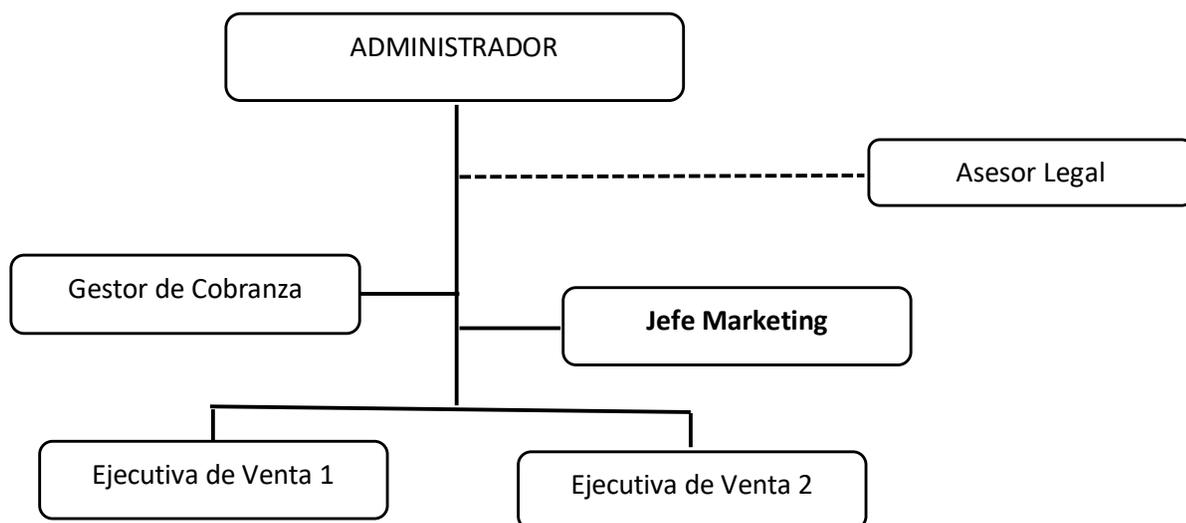
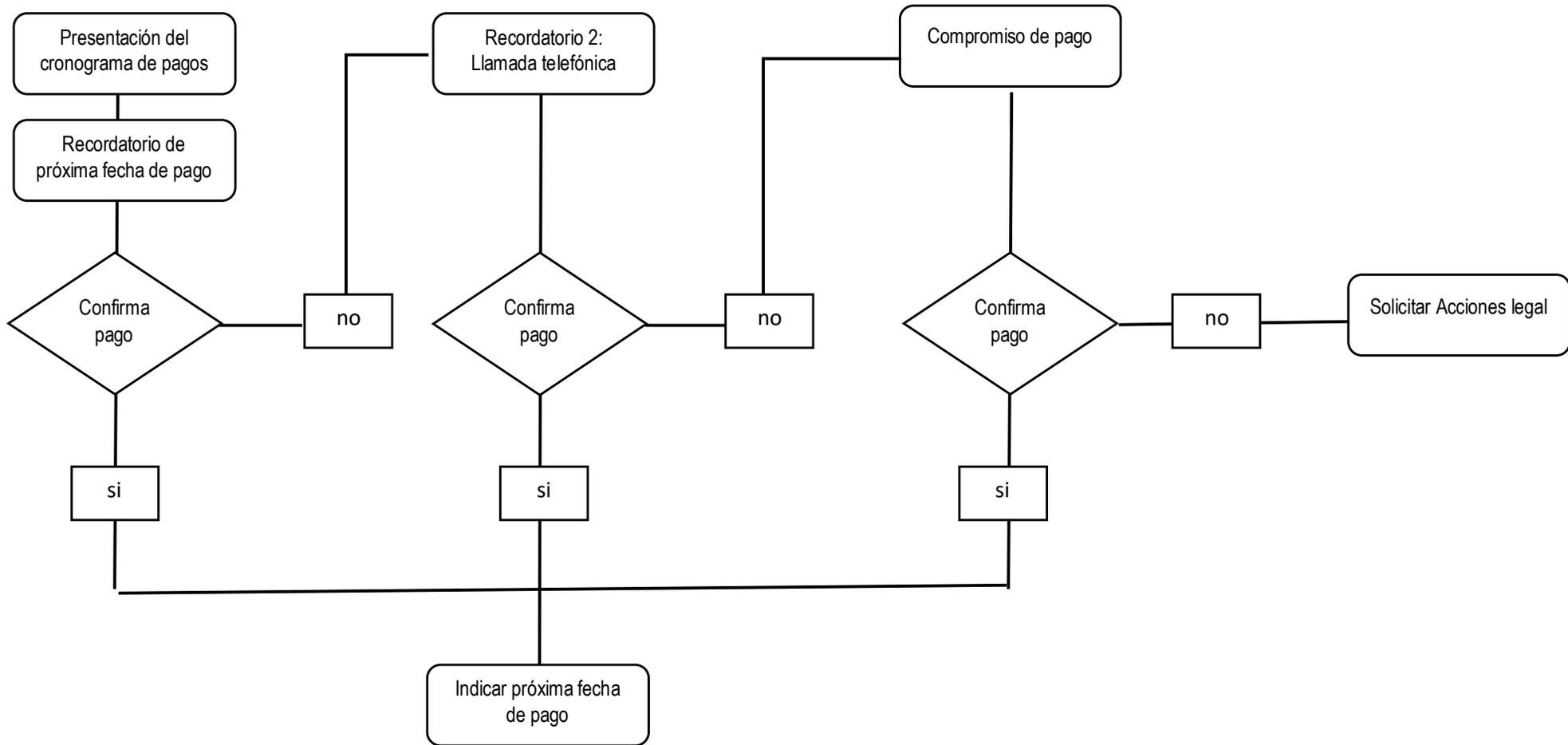


Tabla 5: Órgano apoyo Administrativo

Cargo	Funciones
Gestor de Cobranza	<ul style="list-style-type: none"> - Actualizar y Registrar el estado de pago de pensiones de los alumnos. - Elaborar los compromisos de pago de los alumnos con cuotas atrasadas. - Efectuar seguimientos de compromisos de pago. - Elaborar cronogramas de pago para los alumnos nuevos. - Realizar las llamadas a los estudiantes o padres de familia deudores con la finalidad de reducir la morosidad de pensiones. - Realizar un informe mensual al área contable y administrativa.
Ejecutiva ventas	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las llamadas a los prospectos. - Llenar y Registrar ficha de matrícula de los estudiantes. - Redactar y/o expedir certificados de estudio y otros documentos afines. - Recaudación y registro de cuotas. - Remitir a los estudiantes que no han confirmado el pago de su primera cuota. - Actualizar base de datos de alumnos desertores. - Reportar al Gestor de Cobranza a los alumnos con cuotas atrasadas. - Recepcionar Carnet de entrada de los alumnos.

2. Flujograma para el área de cobranza



3. Políticas de cobranza

3.1 Políticas de cobranza

1. Las pensiones deben ser cancelada según el cronograma de pagos siendo su fecha límite 5 días posteriores.
2. Los medios de pago son: efectivo, tarjeta, depósito por agente BCP o al número de cuenta de la institución.
3. De hacer pagos anticipados de 15 días antes de la fecha programada se estará haciendo un descuento del 5%.
4. En caso de ser la totalidad de las pensiones (18) obtendrán un descuento del 10%.
5. Se realizará una llamada telefónica o mensaje Whatsapp comunicando que tiene que acercarse a cancelar la pensión correspondiente.
6. Pasado 4 días del vencimiento de su pensión, se enviará un comunicado de manera personalizada solicitando la cancelación de la misma.
7. En casos de aplazamiento de pago de pensiones se debe llenar un FUT solicitando prórroga de pagos.
8. De ser aprobada la solicitud, el estudiante y/o apoderado firma el compromiso de pago donde se compromete a cancelar su deuda en el plazo establecido por el área correspondiente, está no superara 30 días calendarios.
9. De no cancelar las pensiones en los plazos establecidos se aplicará una penalidad del 10% del monto
10. De no cancelar definitivamente se derivará el caso al área legal

VI. CONCLUSIONES

El Cetpro Montalvo de la empresa Montalvo Institute corp SAC se evidencio que no existe un área de gestión de cobranza, siendo el personal de ventas quien realiza dicha actividad convirtiéndose en un área multifunción, esto se ve evidenciado con el 88% de los encuestados que califican la gestión de cobranza como deficiente.

En el Cetpro Montalvo – sede Trujillo no cuenta con un cronograma de pagos, no brinda beneficios por pronto pago, tampoco brinda el fraccionamiento de las cuotas pendientes, ya que el 96% de los encuestados refiere como deficiente el nivel de políticas de cobranza. Llegando a la conclusión que no existe o se tiene que replantear un Manual de Políticas de cobranza.

Con respecto a los procedimientos de cobranza se concluye que en el Cetpro Montalvo sede Trujillo no se está cumpliendo con los protocolos establecidos; ya que según el estudio el 73% de los encuestados califica como deficiente los procedimientos de cobranza, ocasionando un retraso involuntario por parte de los estudiantes.

La investigación refiere que el 90% de los estudiantes califica al seguimiento de la cobranza como deficiente, evidenciando la falta de preparación del personal encargado de la cobranza y cobranza atrasada.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Cetpro Montalvo sede Trujillo, la implementación de la propuesta presentada para mejorar su Gestión de cobranza y obtener resultados a corto plazo.
- Se recomienda al Cetpro Montalvo sede Trujillo, establecer políticas de cobranza que les permita seguir las pautas respectivas para una buena Gestión de cobranza y así evitar futuros índices de morosidad y deserción estudiantil.
- Se recomienda la capacitación del personal para realizar los procedimientos de cobranza de manera efectiva siguiendo los lineamientos presentados en el flujograma.
- Para el seguimiento de la cobranza se recomienda adquirir un software para el registro de las matrículas, pensiones, así como para los estudiantes morosos, esto contribuirá para que la gestión de cobranza sea eficiente.

REFERENCIAS

ABC Color (2017). "Se registra un 60% de morosidad en colegios". Recuperado de <https://www.abc.com.py/edicion-impresa/locales/se-registra-un-60-de-morosidad-en-colegios-1645663.html>

Acosta, Martin (septiembre 2020) "*Mientras aumenta la morosidad, cómo afrontan los colegios privados la crisis por el COVID-19*". Infobae. Obtenido de: <https://www.infobae.com/educacion/2020/09/16/mientras-aumenta-la-morosidad-como-afrontan-los-colegios-privados-la-crisis-por-el-covid-19/>

Arias, F. (1999) *El proyecto de Investigación: Guía para su elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

https://books.google.com.pe/books?id=88buBgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=arias+1999&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=arias%201999&f=false

Altamirano Mejía M.A. (2015). "*Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular "Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato*". (Tesis para obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría). Universidad Técnica De Ambato. Recuperado:

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>

Brachfield, P., (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000. Recuperado en: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8480888253>

Branchfield, P. (2019) *Gestión del crédito y cobro* (1ra ed.). España: Grupo profit

https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Pere+Brachfield+Alsina%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Conexión Esan, (22 de Marzo 2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Recuperado de <http://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Créditos y Cobranzas (2010). *Procedimientos de cobranza*. Recuperado de <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/02/procedimientosdecobranza.html>

Diario EL PERUANO. Normas Legales.

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27665.pdf>

Espinoza & Flores (2018) “*Políticas estratégicas para la gestión de cobranza en Unidad Educativa “Santa Marianita”* (Tesis para obtener el título de contador público) Universidad de Guayaquil.

Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37585/1/Tesis%20Espinoza%20-%20Flores%20final.pdf>

Guerrero, J y Galindo, J (2014), *Administración 2*. México - Editorial Patria.

<https://books.google.com.pe/books?id=tKeEBgAAQBAJ&pg=PA111&dq=tipos+de+políticas+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjF5JuVgf3wAhXjUN8KHd6PAxoQ6AEwAXoECAgQA#v=onepage&q=tipos%20de%20políticas%20de%20cobranza&f=false>

Gitman, L y Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. (decimosegunda edición). México: Pearson educación.

Indecopi (2015) *Manual de Supervisión de centros educativos Particulares*.
Obtenido de:

http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/publicaciones_oficiales/img/Manual-de-Supervision-de-Centros-Educativos-Particulares.pdf

Iriarte, Ramón. UNESCO: De la crisis a la oportunidad: *La educación y formación técnica y profesional (EFTP) en tiempos de la COVID-19*.

<https://es.unesco.org/news/blog-crisis-oportunidad-educacion-y-formacion-tecnica-y-profesional-eftp-tiempos-covid-19>

James C Van Horne- John M. Wachowicz *Fundamentos de la administración financiera 13va edición*, Jr.. Pearson Educación México 2010

<https://catedrafinancierags.files.wordpress.com/2014/09/fundamentos-de-administracion-financiera-13-van-horne.pdf>

J. E. Chiriani-Cabello, Alegre-Brítez (2017), *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera*, Asunción, 2017 Revista Científica de la UCSA *On-line version* ISSN 2409-8752
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000100023&lang=es#aff1

Levy, P. (2009). *Planeación financiera en la empresa Moderna*. Ediciones Fiscales ISEF, México DF, México.

[https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&printsec=frontcover&dq=Levy,+L.+\(2009\).+Planeaci%C3%B3n+financiera+en+la+empresa+moderna.+M%C3%A9xico.+Editorial+Fiscales+ISEF.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIU_buDu5DyAhU6r5UCHblcBLgQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zrjKBSptgdcC&printsec=frontcover&dq=Levy,+L.+(2009).+Planeaci%C3%B3n+financiera+en+la+empresa+moderna.+M%C3%A9xico.+Editorial+Fiscales+ISEF.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIU_buDu5DyAhU6r5UCHblcBLgQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q&f=false)

Manes, Juan Manuel. (2004) *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Ediciones Granica SA. Argentina

https://www.researchgate.net/profile/Juan-Manes/publication/31773060_Gestion_estrategica_para_instituciones_educativas_guia_para_planificar_estrategias_de_gerenciamento_institucional_JM_Manes/links/5a10609aaca27287ce289c5f/Gestion-estrategica-para-instituciones-educativas-guia-para-planificar-estrategias-de-gerenciamiento-institucional-JM-Manes.pdf

Mogollón Gómez, Juliet (2021), *Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Periodo 2014-2016*. Obtenido de PURIQ (2021): <https://zenodo.org/record/4460795#.YKHYZb5KjDc>

Molina Aznar, Víctor E. *Estrategias de Cobranza en épocas de crisis* (3ra edición 2005). Ediciones fiscales: https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&dq=gestion+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJw4CloubwAhUUE7kGHY_7APYQ6AEwB3oECAUQA#v=onepage&q=gestion%20de%20cobranza&f=false

Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza*. (1ra ed.). México: Grupo editorial patria <https://vdocuments.mx/credito-y-cobranza-58f9b8b3d243f.html>

Muñoz, A. (2010) *.Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. Revista Acción Insight N°26. p.2

Pere J. Brachfield. *“La lucha contra la Morosidad”*. Ediciones Gestión 2000.

Pérez, Gabriel (2020) *Gestión financiera y la morosidad en Instituciones Educativas Peruanas*. Recuperado de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3861/Talita_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez Aranday, Fernando. *Finanzas 2*. Primera edición 2017. <https://books.google.com.pe/books?id=erRJDwAAQBAJ&pg=PT139&dq=procedimientos+de+cobranza&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiGuZLyv-7xAhUglZUCHcxKBn4Q6AEwCHoECAUQAg#v=onepage&q=procedimientos%20de%20cobranza&f=false>

Ross, S, Westerfield R, y Jaffe, J. *Finanzas corporativas*.(9na. ed). México: Mc Graw Hill. <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/923fadb1a071a4533d1fa4b240c25592.pdf>

Ruiz Miguel (2017) *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense E.I.R.LTDA. Chiclayo – 2017*. (Tesis para obtener el título de contador Público) Universidad Señor de Sipán. Repositorio: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4412/Ru%c3%adz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sanchez R., Jimenez D. *Manual de gestión y relación con los clientes*. Editorial Almeida año 2000

https://books.google.com.pe/books?id=HCLyDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Manual+de+gesti%C3%B3n+y+relaci%C3%B3n+con+los+clientes&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Manual%20de%20gesti%C3%B3n%20y%20relaci%C3%B3n%20con%20los%20clientes&f=false

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos utilizados

Adaptado de Salvo (2020)

CUESTIONARIO

Señor(a) estudiante de la Institución Educativa Montalvo. A continuación, se le presenta una encuesta que busca conocer su opinión sobre la gestión de cobranza en la Institución Educativa. Dicha encuesta tiene fines académicos de la Universidad César vallejo, Escuela de Administración. Se agradece de antemano su participación.

DATOS GENERALES:

Genero F () M ()

Edad ()

Especialidad que estudia: _____

Instrucciones: Marque con una X, donde

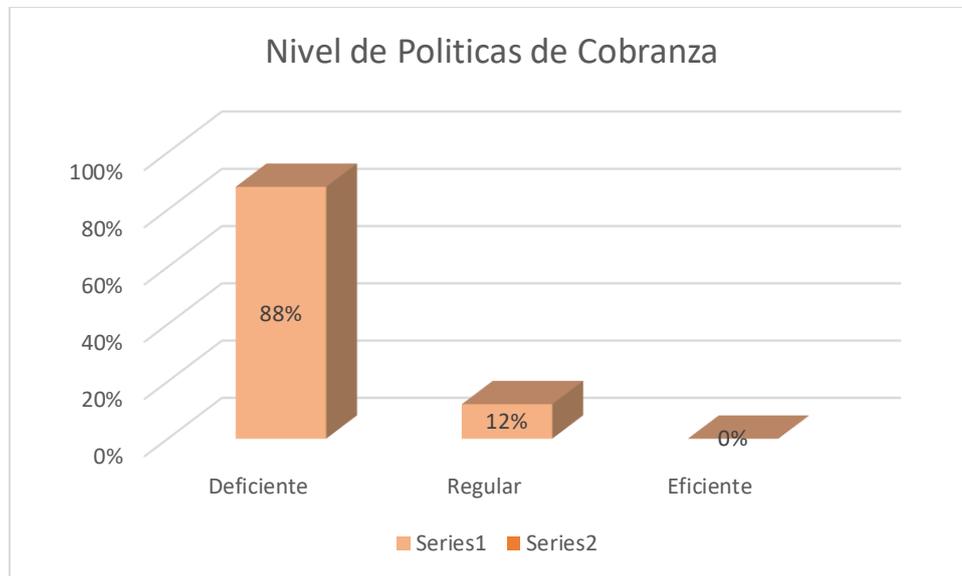
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Variable Gestión de Cobranza	1	2	3	4	5
1. La institución educativa le informa sobre las fechas de pago de sus cuotas mediante un cronograma					
2. La institución educativa brinda descuento por pronto pago					
3. La institución educativa cuenta con un sistema informático para conocer su estado de cuenta.					
4. La institución educativa cuenta con diferentes medios de pago					
5. La institución educativa brinda el fraccionamiento de cuotas atrasadas					
6. La institución educativa brinda descuentos por pago de cuotas vencida					
7. La institución educativa brinda periodos de gracia para efectuar el pago de sus cuotas vencidas					
8. La institución educativa le envía recordatorios antes de la fecha de pago					
9. La institución educativa le envía recordatorios el día del vencimiento de su cuota.					
10. La institución educativa informa constantemente del vencimiento de sus cuotas					
11. La institución educativa aplica penalidad por cuotas vencidas					
12. Los métodos de cobranza son rigurosos					
13. La institución educativa le envía notificaciones de sus cuotas pendientes					
14. La Institución se comunica con usted de manera oportuna para informarle acerca de su próxima fecha de pago.					

Gracias por su colaboración

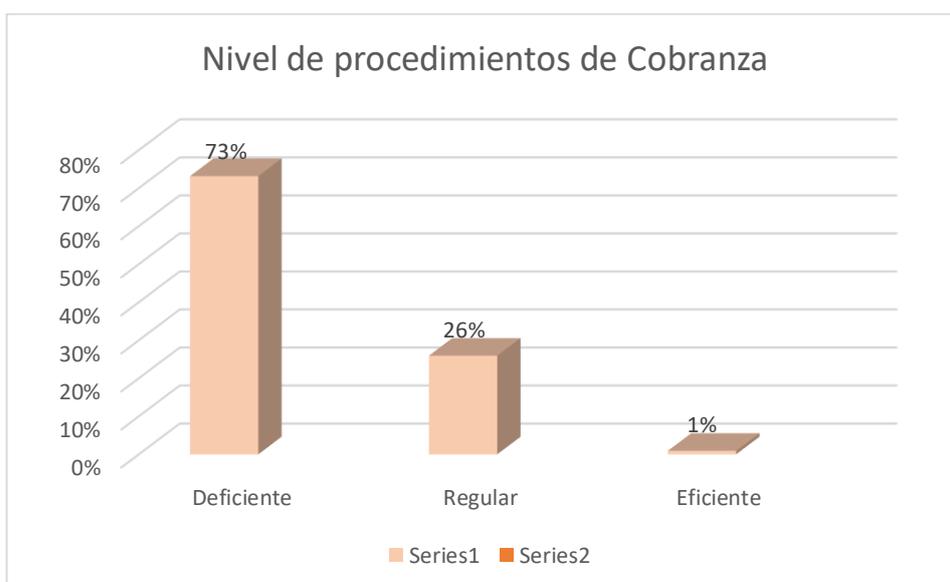
Anexo 2. Gráficos

Análisis de las políticas de cobranza



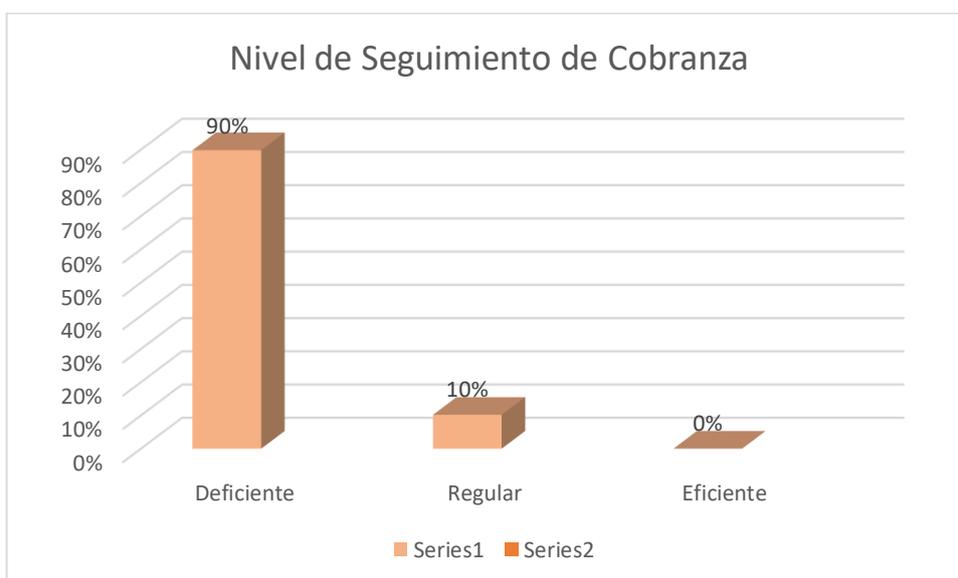
Se observa que con respecto al nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza esta se encuentra en un estado deficiente en un 96%, seguido de un nivel regular de cumplimiento de estas políticas en solo un 4%.

Análisis de procedimientos de Cobranza



Los resultados indican que el nivel de cumplimiento de los procedimientos de cobranza se encuentra en un estado deficiente con el 73% de las respuestas dadas en relación a esta dimensión; además, el 26% ha situado a los procedimientos de cobranza en un nivel regular

Análisis del seguimiento de cobranza



Se observa que el nivel de cumplimiento del seguimiento de cobranzas realizado por el personal de la institución está valorado en estado deficiente con el 90% de las respuestas brindadas; y solamente un 10% logra tener una percepción regular sobre el cumplimiento del seguimiento.

Anexo 2. Matriz de consistencia

ESTUDIANTE(S): Reyes Saldaña, Maritza del Pilar

TÍTULO: Gestión de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp SAC - sede Trujillo, 2020					
PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
¿Cuál es la gestión de cobranza en el Cetpro Montalvo de la empresa Montalvo Institute Corp. SAC?	La Gestión de cobranza es deficiente en el CETPRO de la Empresa Montalvo Institute CORP SAC	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la Gestión de cobranza en el Cetpro Montalvo de la empresa Montalvo Institute Corp SAC</p>	Gestión de Cobranza	<p>Tipo de investigación: Descriptiva</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Técnica: Entrevista</p> <p>Instrumento: Encuesta</p>	<p>POBLACIÓN</p> <p>Población: CETPRO Montalvo Institute Corp SAC de la ciudad de Trujillo.</p>
		<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>01: - Identificar el nivel de cumplimiento de las políticas de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020.</p> <p>02. Identificar el nivel de Procedimientos de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020.</p> <p>03. Identificar el nivel de cumplimiento de seguimiento de cobranzas en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp Sac - sede Trujillo, año 2020</p> <p>04: Proponer políticas de cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa Montalvo Institute corp SAC</p>			<p>MUESTRA</p> <p>Muestra: CETPRO Montalvo Institute Corp SAC de la ciudad de Trujillo. - Estudiantes de la especialidad de Estilismo y Cosmetología</p>

Anexo 3. Operalización de variable

TÍTULO: Gestión de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Corp SAC					
Variable	Definición conceptual	definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de Cobranza	Gestión de cobranza es la coordinación de acciones, que se emplean oportunamente a los clientes para convertir los créditos en activos líquidos, garantizando la buena relación con los clientes y así continuar con futuros negocios. (Muñoz, 2010)	Se midió a través de una encuesta y se aplicó a los estudiantes del Cetpro Montalvo.	Políticas de cobranza	Periodo de Cobros Simplificar cobranza Recuperación de cuentas vencidas Conceder plazo de pagos	Ordinal
			Procedimientos de cobranza	Recordatorios Insistencia Medidas drásticas	
			Seguimiento de cobranza	Seguimiento de saldos de clientes Seguimiento de fechas de pago	

Anexo 4. Validación de Expertos

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Cuestionario para medir	
Título del estudio: Gestión de cobranza en el Cetpro de la empresa Montalvo Institute Corp SAC - sede Trujillo, 2020			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología				
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B			
Gestión de Cobranza	Políticas de cobranza	Periodo de Cobros	La institución educativa le informa sobre las fechas de pago de sus cuotas mediante un cronograma	Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre																					
			La institución educativa brinda descuento por pronto pago																						
		Simplificar cobranza	La institución educativa cuenta con un sistema informático para conocer su estado de cuenta.																						
			La institución educativa cuenta con diferentes medios de pago																						
		Conceder plazo de pagos	La institución educativa brinda el fraccionamiento de cuotas atrasadas																						

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

Trujillo			
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo 5. Base de datos

GESTIÓN DE COBRANZA

Personal	Políticas de Cobranza								Procedimientos de cobranza							Seguimiento de Cobranza				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7		P7	P8	P9	P10	P11			P12	P13			
1	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	2	9	Deficiente	2	2	4	Deficiente
2	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	2	4	Deficiente
3	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	2	4	Deficiente
4	3	1	3	3	1	1	2	14	Deficiente	2	2	1	3	3	11	Deficiente	2	2	4	Deficiente
5	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
6	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
7	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	2	4	Deficiente
8	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
9	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	2	4	Deficiente
10	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	3	3	15	Regular	2	3	5	Deficiente
11	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	2	4	Deficiente
12	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	1	3	10	Deficiente	2	2	4	Deficiente
13	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
14	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
15	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
16	3	1	3	4	2	1	1	15	Deficiente	3	1	1	3	3	11	Deficiente	1	1	2	Deficiente
17	3	1	3	4	2	1	1	15	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	1	3	Deficiente
18	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
19	3	1	3	4	2	1	1	15	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	1	3	Deficiente
20	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	2	1	3	Deficiente
21	3	1	3	4	2	1	1	15	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	1	3	Deficiente
22	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente

23	3	1	3	4	2	1	1	15	Deficiente	2	2	1	1	2	8	Deficiente	2	1	3	Deficiente
24	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
25	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	4	3	3	2	3	15	Regular	3	2	5	Deficiente
26	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
27	2	1	3	3	2	2	1	14	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	3	2	5	Deficiente
28	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
29	3	2	4	4	2	1	1	17	Regular	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
30	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	4	4	4	4	3	19	Eficiente	3	3	6	Regular
31	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	2	15	Regular	3	3	6	Regular
32	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	3	16	Regular	3	3	6	Regular
33	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	3	16	Regular	3	3	6	Regular
34	4	2	3	3	3	3	1	19	Regular	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
35	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
36	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
37	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
38	3	1	3	3	3	1	1	15	Deficiente	1	1	1	2	3	8	Deficiente	2	2	4	Deficiente
39	4	2	3	3	3	1	1	17	Regular	1	1	1	2	3	8	Deficiente	2	2	4	Deficiente
40	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
41	3	1	4	3	3	1	1	16	Deficiente	1	1	1	2	3	8	Deficiente	2	2	4	Deficiente
42	2	1	4	3	2	1	1	14	Deficiente	1	2	2	2	2	9	Deficiente	1	1	2	Deficiente
43	2	1	4	2	1	1	2	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
44	3	2	4	3	2	2	1	17	Regular	2	2	2	1	1	8	Deficiente	1	1	2	Deficiente
45	2	1	4	3	2	1	1	14	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
46	3	2	3	2	1	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	3	11	Deficiente	3	2	5	Deficiente
47	2	1	5	3	2	1	1	15	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
48	3	2	4	2	1	1	1	14	Deficiente	2	2	2	2	3	11	Deficiente	3	2	5	Deficiente
49	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente

50	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	2	2	2	2	2	10	Deficiente	1	1	2	Deficiente
51	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	3	16	Regular	3	3	6	Regular
52	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	2	4	3	15	Regular	3	3	6	Regular
53	2	2	4	3	1	1	1	14	Deficiente	3	3	3	4	2	15	Regular	3	3	6	Regular
54	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
55	4	1	4	3	1	1	1	15	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
56	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
57	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
58	3	1	4	4	1	1	1	15	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
59	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
60	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
61	3	1	4	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	2	4	Deficiente
62	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
63	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
64	3	2	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	1	2	1	8	Deficiente	1	1	2	Deficiente
65	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
66	3	1	4	3	2	1	1	15	Deficiente	1	1	1	1	2	6	Deficiente	2	2	4	Deficiente
67	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
68	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
69	3	2	1	1	1	2	1	11	Deficiente	1	1	2	2	2	8	Deficiente	1	1	2	Deficiente
70	1	1	1	3	1	1	1	9	Deficiente	2	2	2	3	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
71	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
72	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
73	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
74	2	1	1	2	2	3	3	14	Deficiente	3	3	3	1	3	13	Regular	2	2	4	Deficiente
75	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
76	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente

77	3	1	3	3	1	1	1	13	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
78	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
79	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
80	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
81	2	1	2	1	1	1	1	9	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
82	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
83	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
84	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
85	2	1	3	3	1	1	1	12	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
86	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	3	16	Regular	3	3	6	Regular
87	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	3	16	Regular	3	3	6	Regular
88	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	1	14	Regular	3	3	6	Regular
89	2	2	3	3	1	1	1	13	Deficiente	3	3	3	4	3	16	Regular	3	3	6	Regular
90	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
91	2	1	3	4	1	1	1	13	Deficiente	2	3	1	1	2	9	Deficiente	2	1	3	Deficiente
92	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	1	3	11	Deficiente	2	1	3	Deficiente
93	3	1	3	4	1	1	1	14	Deficiente	1	2	3	1	3	10	Deficiente	2	1	3	Deficiente
94	4	1	3	3	1	1	1	14	Deficiente	2	2	3	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
95	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
96	2	1	1	3	2	1	1	11	Deficiente	1	2	1	2	2	8	Deficiente	2	2	4	Deficiente
97	3	1	3	3	2	1	1	14	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
98	2	1	3	3	2	1	1	13	Deficiente	1	1	1	2	2	7	Deficiente	1	1	2	Deficiente
99	2	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	3	3	3	2	3	14	Regular	2	2	4	Deficiente
100	2	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	3	3	2	2	2	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
101	2	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	3	3	2	3	2	13	Regular	2	2	4	Deficiente
102	2	1	2	2	2	1	2	12	Deficiente	2	3	3	2	2	12	Deficiente	1	2	3	Deficiente
103	2	1	3	3	2	1	2	14	Deficiente	1	1	2	1	3	8	Deficiente	2	1	3	Deficiente

104	2	1	2	2	1	1	1	10	Deficiente	1	1	2	1	3	8	Deficiente	1	2	3	Deficiente
105	2	1	2	2	2	2	1	12	Deficiente	3	3	3	3	2	14	Regular	2	2	4	Deficiente
106	2	1	2	2	2	1	1	11	Deficiente	3	2	2	2	3	12	Deficiente	2	2	4	Deficiente
107	2	1	2	2	2	1	3	13	Deficiente	2	2	2	2	1	9	Deficiente	2	2	4	Deficiente
108	2	1	2	2	2	3	2	14	Deficiente	3	2	2	2	2	11	Deficiente	1	1	2	Deficiente

Anexo 6. Carta de Autorización

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo Lisbeth Iva Reyes Perez
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 46425945 en mi calidad de Coordinadora de sede Trojillo
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
del área de Administración
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa Mantálva Institute Corp Sac
(Nombre de la empresa)
con R.U.C N° 20602010334 ubicada en la ciudad de Trojillo

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a) Maritza del Pilar Reyes Saldaña
(Nombre completo del o los Bachilleres)
Identificado(s) con DNI N° 42940842 de la () Carrera profesional Contabilidad /
Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Aplicar Encuesta

(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis, para optar su Título Profesional.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa.
 Mencionar el nombre de la empresa.


LISBETH REYES PEREZ
COORDINADORA TROJILLO
CETPRO MONTALVO

Firma y sello del Representante Legal

DNI: 46425945

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Bachiller será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

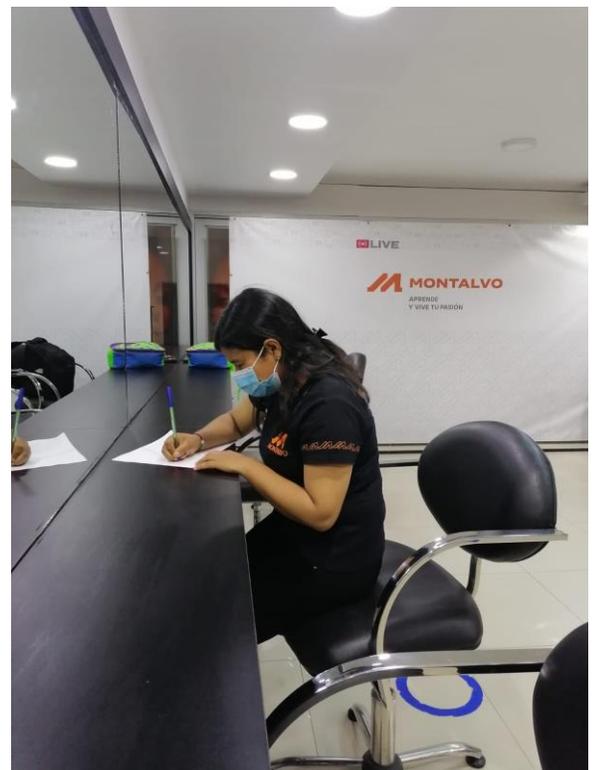
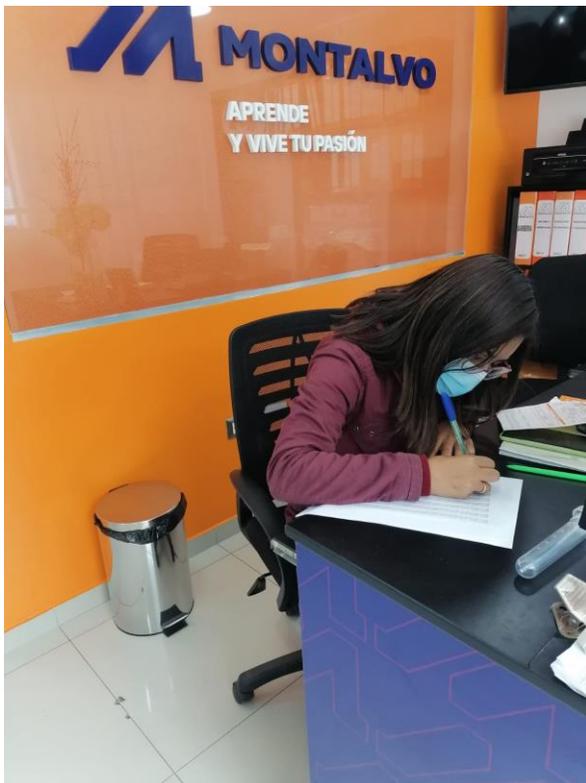
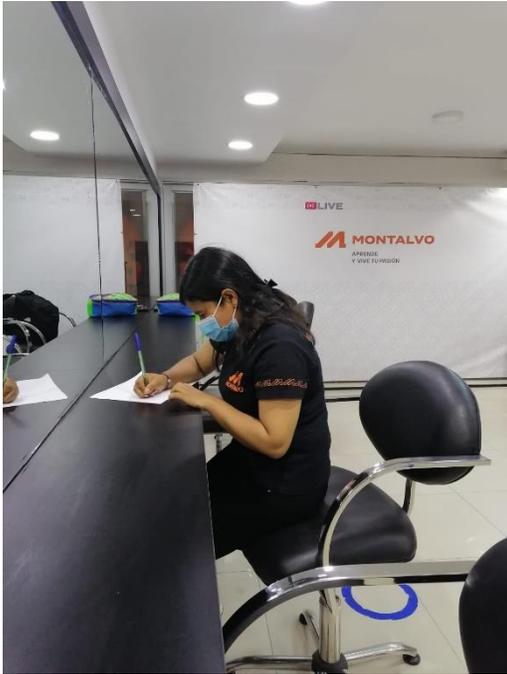

Firma del Bachiller

DNI: 42940842

Firma del Bachiller

DNI:

Anexos 7. Fotos





Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo REYES SALDAÑA MARITZA DEL PILAR, estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO, declaro bajo juramento de todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “GESTIÓN DE COBRANZA EN EL CETPRO DE LA EMPRESA MONTALVO INSTITUTE CORP SAC - SEDE TRUJILLO, 2020”. es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Apellidos y Nombres del Autor	Firma
REYES SALDAÑA MARITZA DEL PILAR DNI.42940842 ORCID: 000-0003-1699-628X	