



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES

TESIS

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA MOROSIDAD DE
PENSIONES EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA KAROL
WOJTYLA ATE, 2019

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. HUANCA LAROTA, MARUJA
Bach. NINANYA DAMAZO, JHEAN MARCO

LIMA- PERÚ

2020

ASESOR DE TESIS

DR. JUSTINIANO AYBAR HUAMANÍ

JURADO EXAMINADOR

**Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG,
PRESIDENTE**

**Mg. ERNESTO ARCE GUEVARRA,
SECRETARIO**

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DÍAZ ZÁRATE
VOCAL**

DEDICATORIA

Queremos dedicar esta investigación a las amistades valiosas que existen en nuestras vidas, aquellos que nos alentaron en el logro de nuestra carrera, por darnos su tiempo, su experiencia, su apoyo moral y financiero.

Esta investigación es el proceso de un largo camino lleno de paciencia, perseverancia y determinación, el cual sin el respaldo de nuestros padres, familiares y amigos no habría sido posible su culminación.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a nuestro padre bendito por ampararnos y guiarnos por la senda del bien.

A nuestros familiares y amigos por la constante motivación y palabras de aliento.

A los asesores y docentes de la Universidad Telesup por la guía y paciencia, orientándonos en todo momento para lograr culminar esta investigación.

RESUMEN

El trabajo de investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística de 101 padres de familia, cuya característica fue que tenían pagos retrasados de la pensión escolar en la I.E. Karol Wojtyla, se les aplicó un cuestionario de apreciación para cada variable, las que fueron previamente validados por juicio de expertos, luego se aplicó dicho instrumento, una muestra piloto que fue evaluado con el estadístico alfa de Cronbach arrojando como resultando un nivel bueno.

Los resultados hallados fueron descritos a través de las medidas de frecuencia, siendo representadas en tablas y figuras la gestión administrativa y morosidad, y las dimensiones de las mismas. Asimismo, se determinó la relación entre dichas variables; mediante la prueba de correlación Rho de Spearman se contrastaron la hipótesis general e hipótesis específicas. La prueba estadística demostró que existe relación inversa (-0,570** y nivel de significancia 0,000) entre ambas variables, con ello se concluye que la variable gestión administrativa se relaciona en forma inversa con la variable morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

Palabras clave: Gestión administrativa, morosidad, cartera vencida, eficiencia.

ABSTRACT

The research work aimed to determine the relationship between administrative management and delinquency in the payment of the school pension in the educational institution Karol Wojtyla de Ate, 2019

The research methodology had a quantitative approach, with a non-experimental, transversal and correlational descriptive level design. We worked with a non-probabilistic sample of 101 parents, whose characteristic was that they had late payments of the school pension in the I.E. Karol Wojtyla, to whom an appreciation questionnaire was applied for each variable, which were previously validated by expert judgment, then a pilot sample was applied that was submitted to the Cronbach alpha statistic with the result indicating a good level.

The results found were described through the frequency measures, the administrative management and delinquency, and their dimensions being represented in tables and figures. Likewise, the relationship between these variables was determined; The general hypothesis and specific hypotheses were tested using the Spearman Rho correlation test. The statistical test showed that there is an inverse relationship (-0.570^{**} and level of significance 0.000) between both variables, which concludes that the administrative management variable is inversely related to the delinquent variable in the payment of the school pension in the Karol Wojtyla de Ate educational institution, 2019

Keywords: Administrative management, delinquency, past due portfolio, efficiency

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.1. Planteamiento de problema.....	15
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Justificación del estudio.....	17
1.3.1. Justificación Práctica.....	17
1.3.2. Justificación Teórica.....	17
1.3.3. Justificación Metodológica	17
1.3.4. Justificación Social	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.4.1. Objetivo general	18
1.4.2. Objetivos específicos	18
II. MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes de investigación	19
2.1.1. Antecedentes nacionales	19
2.1.2. Antecedentes internacionales	21
2.2. Bases teóricas de las variables	23
2.2.1. Gestión administrativa.....	23
2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa	25

2.2.3. Morosidad	26
2.2.4. Dimensiones de la variable morosidad.....	30
2.3. Definición de términos básicos	31
III. MÉTODOS Y MATERIALES	33
3.1. Hipótesis de investigación	33
3.1.1. Hipótesis general.....	33
3.1.2 Hipótesis específicos.....	33
3.2 Variables en estudio	33
3.2.1 Definición conceptual	33
3.2.2. Definición operacional	34
3.3. Tipo y nivel de la investigación.....	34
3.3.1. Tipo	34
3.3.2. Nivel	35
3.4. Diseño de investigación.....	35
3.5. Población y muestra	36
3.5.1. Población	36
3.5.2. Muestra	36
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	37
3.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	37
3.7. Métodos y análisis de datos	38
3.8. Aspectos éticos	38
IV. RESULTADOS	40
4.1. Estadística descriptiva.....	40
4.2. Estadística inferencial.....	47
4.2.1. Contrastación de la hipótesis general	47
4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1.	48
4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2.	49
V. DISCUSIÓN.....	50
5.1. Análisis de descripción de resultados.....	50
VI. CONCLUSIONES.....	52
VII. RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	54

ANEXOS	59
Anexo 1: Matriz de consistencia	60
Anexo 2: Matriz de operacionalización	61
Anexo 3: Instrumentos	63
Anexo 4: Validación de Instrumentos.....	66
Anexo 5: Matriz de datos: Variable gestión administrativa.....	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Relación de expertos validadores de la aplicabilidad de los instrumentos.....	37
Tabla 2.	Gestión administrativa.....	40
Tabla 3.	Eficiencia.....	41
Tabla 4.	Eficacia.....	42
Tabla 5.	Excelencia.....	43
Tabla 6.	Morosidad.....	44
Tabla 7.	Cartera vencida.....	45
Tabla 8.	Cartera de alto riesgo.....	46
Tabla 9.	Medidas de correlación entre la gestión administrativa y la morosidad en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019.....	47
Tabla 10.	Medidas de correlación entre la gestión administrativa y la cartera vencida en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019.....	48
Tabla 11.	Medidas de correlación entre la administrativa y la cartera de alto riesgo en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019.....	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia de la variable gestión administrativa.....	40
Figura 2. Frecuencia de la dimensión eficiencia.....	41
Figura 3. Frecuencia de la dimensión eficacia	42
Figura 4. Frecuencia de la dimensión excelencia.....	43
Figura 5. Frecuencia de la variable morosidad.....	44
Figura 6. Frecuencia de la dimensión cartera vencida.	45
Figura 7. Frecuencia de la dimensión cartera de alto riesgo	46

INTRODUCCIÓN

La educación es un derecho universal y en nuestro país se brinda a través de las instituciones públicas y privadas; en las instituciones públicas la educación es gratuita, mientras que en las instituciones privadas se tiene que pagar una pensión mensual. El carácter de institución privada de confiere la potestad de administrarse como una empresa privada de servicio educativo.

Uno de los principales problemas que aquejan a las instituciones educativas privadas se debe a la falta de cumplimiento de pago de las pensiones escolares, el cual también es conocido como morosidad. Estas instituciones no reciben apoyo del gobierno y se sostienen con las pensiones que los padres de familia o apoderados pagan mensualmente a través de cuotas.

El dinero recaudado les permite cubrir sus gastos operativos como son: sueldo de los docentes, sueldo del personal administrativo, compra de materiales e insumos educativos, reparaciones de la infraestructura, mantenimiento de las instalaciones, pago de gastos de alquiler, pago de los servicios de luz, agua etc. La morosidad limita el cumplimiento de las obligaciones financieras de la institución, el cual muchas veces obliga reducir sus gastos y cancelar los proyectos para el mejoramiento de la infraestructura, áreas complementarias a la educación como son el departamento psicológico, talleres, etc.

Por otro lado, el gobierno al situar a la educación como un pilar de su función de estado, es que ha promulgado ciertas leyes y resoluciones que amparan a los estudiantes de padres morosos, entre ellos tenemos la Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados N°27665, que en el Art.16° indica que estas instituciones no podrán poner como condición previa a la atención y evaluaciones de los estudiantes el pago de pensiones escolares, también agrega en el artículo 4 que dichas instituciones educativas están impedidos de aplicar cualquier fórmula intimidatoria que afecte a los estudiantes.

Estas leyes limitan el accionar de las instituciones educativas particulares y afectan su situación financiera, de ahí la importancia de realizar esta investigación

relacionada con la gestión administrativa en dichas instituciones pues permitirá ampliar el conocimiento de esta problemática posibilitando formular políticas que ayuden a disminuir el alto índice de morosidad que se presenta en todo el país y afectan la calidad educativa.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de problema

La Asociación de bancos del Perú (Asbanc) señaló que hasta el mes de octubre el índice de morosidad promedio en el 2018 fue de 3.14%, sin embargo, en países como Argentina, Chile, Brasil, Colombia, Panamá y Guatemala el índice de morosidad en el año 2017 fue de 2,5%, lo que evidencia que la población peruana es más irresponsable en sus asuntos financieros.

En el campo educativo, también se presenta la morosidad, pero referida a la falta de puntualidad en el cumplimiento de los pagos de la pensión escolar, este retraso de pago va afectar la liquidez de la institución educativa privada afectando de manera indirecta el normal cumplimiento de sus obligaciones financieras, muchas veces genera el retraso en el pago de los sueldos de los docentes y con todo ello merma la calidad de la enseñanza.

El diario Gestión publicó que, en los tres últimos años, el pago de pensiones en instituciones educativas privadas, para los sectores económicos A/B la tasa de morosidad pasó de 6% a 15%, mientras que para los sectores económicos C/D supera el 60% (Ríos, 2019), según la Ley de protección a la Economía Familiar, las instituciones privadas no pueden limitar la matrícula o el ingreso de los estudiantes a su centro de estudios por motivo de deudas y menos aún, afectar o condicionar las evaluaciones o cualquier otro tipo de acciones que pudieran atentar el derecho a la educación, el cual está sustentado en nuestra Constitución.

Sin embargo, la Institución educativa privada se reserva el derecho de entregar el certificado de estudios solo cuando el padre de familia haya cancelado su deuda, es decir al término de sus estudios, o en todo caso, cuando ésta sea requerida para los estudios superiores del estudiante, mientras tanto, legalmente, debe seguir brindando los servicios educativos. La norma también, señala que la UGEL, también puede entregar los certificados de estudios cuando la institución educativa no pueda hacerlo.

En el Censo Educativo realizado en el 2017 por el Minedu, en nuestro país existen 24,558 colegios privados, representando el 33% de las instituciones

educativas; de este total, el censo ha encontrado que 10,674 instituciones están destinadas para la educación inicial, 8,729 para la educación primaria y finalmente 5,155 para la educación secundaria. También, dicho censo encontró que Lima tiene el 52% de la matrícula en instituciones privadas, las ciudades de Arequipa y el Callao presentan un 43% y 38% respectivamente de estudiantes matriculados en las instituciones privadas.

La morosidad en las instituciones educativas representa una limitante para la planificación y cumplimiento de metas institucionales, siendo un tema importantísimo para la gestión administrativa, ya que condiciona el accionar de cada organización educativa, situación que lleva muchos años sin resolver, se da en todos los estratos económicos y localidades del país (Huayta y Quispe, 2019).

La gestión administrativa, en ese sentido cobra injerencia toda vez que el directivo asume el liderazgo en la conducción y administración de la organización, a él corresponde planificar, organizar y ejecutar estrategias que disminuyan la morosidad, sin afectar la imagen institucional y actuando según la normatividad vigente.

Ante este contexto el estudio se centró en la gestión administrativa y morosidad de pensiones en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate 2019.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación Práctica

La presente investigación se justifica porque busca mejorar la gestión administrativa, así como disminuir el alto índice de morosidad presentado en la institución educativa Karol Wojtyła, lo cual se considera importante pues va incidir en la calidad educativa.

1.3.2. Justificación Teórica

La investigación se justifica porque aportará conocimientos teóricos sobre la gestión administrativa en la institución educativa Karol Wojtyła y la morosidad desde enfoques actuales a través de autores.

1.3.3. Justificación Metodológica

En el campo metodológico la investigación brinda el procedimiento analítico secuencial de tratamiento de las variables gestión administrativa y morosidad, de recopilación de información, de procesamiento y la obtención de los resultados que permitió responder a los objetivos de investigación planteados.

1.3.4. Justificación Social

La investigación en el contexto social aporta soluciones de manera indirecta debido a que una disminución de la morosidad en los pagos de las pensiones va permitir a las Instituciones Educativas no solo a cumplir con sus obligaciones, sino también en mejorar la infraestructura escolar, adquirir nuevas tecnologías, implementar mejores servicios y programas educativos, mejorando la calidad educativa, todo ello en beneficio de los estudiantes y la satisfacción de los padres de familia.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

PG Determinar la relación entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Analizar la relación entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

OE 2 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Miranda (2018) efectuó una investigación cuyo objetivo estuvo relacionado con las estrategias de cobranza y morosidad en la empresa aeroportuaria Talma, para ello utilizó un enfoque cuantitativo, basado en un diseño no experimental, de corte transeccional y nivel descriptivo correlacional, la muestra del estudio correspondió a 73 empleados del área de créditos y cobranza, facturación y comercial a través de un muestreo aleatorio simple. Se aplicó la técnica de la mediante un cuestionario desarrollado en escala de tipo Likert. En la investigación se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes de la empresa Talma Servicios Aeroportuarios

Sánchez y Vittor (2017) en su investigación *Determinar la relación existente entre la morosidad y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los periodos 2012-2016*, en esta investigación los autores desarrollaron el estudio mediante el método hipotético deductivo, con un diseño no experimental, longitudinal retrospectivo, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional. Se recopiló la información del sistema Assinet de un total de 12 centros educativos de un periodo de 5 años. Los resultados encontrados permitieron concluir que la morosidad presenta un relación inversamente significativa con la rentabilidad de las instituciones educativas, esto significa que cuando la morosidad es alta se va tener una rentabilidad baja, además cuanto más alta sea la morosidad se corre el riesgo que estas no sean pagadas afectando la situación financiera de los colegios de la Asociación Educativa Adventista.

Saavedra (2019), en su investigación titulada *Implementación de un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del Colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017*. En este estudio el autor presentó un sistema de control interno para disminuir la morosidad y aumentar el fondo de caja del

centro educativo, aplicó un diseño no experimental, transversal y nivel descriptivo. La población estuvo constituida por algunos centros educativos a quienes se aplicó un cuestionario con escala de Likert. Los resultados obtenidos permitieron concluir que el índice de morosidad se ha incrementado en un 70% respecto al año 2016, este aumento de la morosidad afecta la liquidez en el centro educativo dificultando el cumplimiento de las obligaciones en el corto plazo.

Cóndor y Taipe (2019) estudiaron la gestión de riesgo crediticio y el índice de morosidad en una agencia de la empresa Mi Banco en Huancayo; para este fin utilizaron el enfoque cuantitativo, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional, para la recopilación de información se procedió a aplicar el instrumento cuestionario a 30 trabajadores, encontrando que las políticas de crédito que aplica la entidad micro financiera, no tiene parámetros adecuados para acceder a un punto de eficiencia, puesto que los resultados de índice de morosidad no tiene resultados relevantes. Los autores encontraron una correlación de Spearman de $r = 0,392$ y significancia de $0,032$ entre las variables, lo cual garantiza un nivel adecuado de evaluación acerca de riesgo crediticio que realizan los asesores de crédito de la agencia micro financiera, esta situación posibilita mejorar los índices de morosidad en la cartera crediticia.

Narváez (2017), en su investigación titulada *Relación entre la gestión administrativa del director y el mantenimiento y modernización de la infraestructura de la Institución Educativa Pública "República del Ecuador", Villa María del Triunfo, Lima 2013*, fue realizada con el enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel descriptivo correlacional y transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron cuestionarios para cada variable, aplicándose a los 27 docentes. Los resultados obtenidos permitieron rechazar la hipótesis nula y aceptar las hipótesis investigadas, siendo el nivel de significancia $p = 0,00$ menor que $p = 0,05$ ($p < \alpha$). Y se demostró que el Rho de Spearman al ser 0.835 tiene una correlación muy alta, comprobándose de este modo que existe una relación de la Gestión administrativa del director y el mantenimiento y modernización de la infraestructura de la Institución Educativa Pública "República del Ecuador", Villa María del Triunfo, Lima. 2013.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Hidalgo (2016) en su investigación titulada *La gestión administrativa en el colegio "Jatari Unancha" y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio del 2014*. Tuvo como objetivo determinar cómo incide la gestión administrativa en el colegio "Jatari Unancha" en la imagen institucional. La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, no experimental, en una muestra de 744 sujetos, a quienes se aplicó el instrumento cuestionario. Se concluyó que la gestión administrativa del Colegio Jatari Unancha, está fundamentado en el Plan Educativo Institucional que es elaborada con la participación del personal, docentes y padres de familia ya que ellos aportan al crecimiento institucional con sus opiniones, trabajo y especialmente considerando que la institución educativa tiene una modalidad diferente de trabajo en el cual, todos los esfuerzos se encaminan al mejoramiento de la educación.

Pibaque y Carrasco (2016), en su tesis *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina*, el objetivo fue conocer las causas del incumplimiento de los padres de familia en el pago oportuno de las matrículas y pensiones en los Colegios de Guayaquil, preocupa a muchos de los directivos de los planteles que están siendo perjudicados y de alguna manera los padres se están acogiendo a la Ley de Educación que expresa la imposibilidad por parte de los planteles en tomar medidas restrictivas hacia los alumnos de sus colegios. Por tal motivo, existe un porcentaje de padres de familia con cuotas sin pagar por concepto de matrícula y pensiones en los colegios, y en el caso específico de la Unidad Educativa José María Urbina, por ello, fue necesario hacer una investigación de la forma que se está llevando el registro y si éstos son adecuados para tener un control exacto del nivel de morosidad que presenta la Unidad Educativa, puesto que esto restará liquidez para que puedan realizar oportunamente los pagos; a su staff de profesores y además los gastos inherentes al mantenimiento y/o mejoras que se deba mantener, para ofrecer una educación de calidad a sus estudiantes. Como conclusión menciona que la Unidad Educativa presenta problemas de liquidez, pues no tiene una política clara de cobranzas, siendo necesario la creación de un área de cobranzas tanto para la matrícula como las pensiones.

Altamirano (2015) en su investigación *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato*. El enfoque cuali-cuantitativo; ya que, analiza y busca la comprensión de los hechos estudiando sus características; utilizando además el método de recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico. El autor concluyó en que los servicios educativos que brinda la institución es poco acertado al ejecutar estrictas políticas de cobro de pensiones, pues involucran sanciones pedagógicas a los estudiantes motivando así, a sus padres, a cancelar sus haberes; ya que, se estaría violando el derecho a estudiar; por lo que, las prórrogas de pago son muy permisivas afectando directamente a la economía y desarrollo de la institución.

Cerdas, García, Torres y Fallas (2017) en su investigación *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección*; para la metodología se empleó el enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transeccional, la recopilación de información fue realizado mediante la aplicación de un cuestionario a 192 docentes de centros educativos públicos. Los resultados muestran que existe cierto desconocimiento por el colectivo docente sobre las funciones inherentes a la gestión administrativa. Se concluye que existen aspectos relevantes en relación con las directrices emanadas por el Ministerio de Educación Pública en respuesta a las necesidades del contexto, la infraestructura y los recursos presupuestarios destinados por el Estado para el apoyo a la docencia, así como la participación docente en actividades propias del centro.

Pacheco, Robles y Ospino (2018) en la investigación realizó un análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia, en ella empleó la metodología cuantitativa, tipo básico, diseño no experimental, descriptivo y transversal con población de 25 instituciones rurales. El instrumento fue un cuestionario en escala de Likert con 48 ítems, validado mediante juicio experto y confiabilidad Alfa de Cronbach de 0.87. Los resultados indican que el 72% de los directores no utilizan soportes para decidir, 48% no usa referentes teóricos, aunque existen condiciones para adelantar estudios de investigación operacional en cada institución. Se concluye que la toma

de decisiones como proceso formal no se lleva a cabo dentro de las instituciones educativas en Santa Marta. Esto deriva en la necesidad de realizar un proceso de sensibilización y discusión para impulsar entre los rectores un marco conceptual amplio en el cual hacer énfasis a la hora de tomar decisiones.

2.2. Bases teóricas de las variables

2.2.1. Gestión administrativa

Narváz (2017) señala que la gestión “es la forma que se denomina a las acciones del director o gerente dirigidas a lograr las metas y objetivos planteados” (p. 38). La organización se puede proyectar mediante los recursos que el ambiente le ofrece a través de estrategias, los cuales van a construir el futuro de la organización. De lo expuesto, se complementa la administración y la gestión, ya que no solo basta con administrar las acciones sino también hay que proyectarse al futuro (González, 2014, p.35)

En la gestión administrativa la planificación debe conseguirse desde dos enfoques: el estratégico y el operativo, la primera comprende los objetivos prioritarios que deben ser cumplidos por la organización a largo plazo, la segunda precisa hacia donde apunta la organización planteando el proceso de actividades con sus plazos a realizar. Para que se cumpla debe darse una constante relación entre el Estado y la sociedad. Las acciones del Estado se deben enfocar en el bienestar de los ciudadanos (Zúñiga, 2015, p. 10)

También Hidalgo (2016) señala que la gestión administrativa es el “conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 22).

La gestión administrativa en una empresa educativa es la base fundamental para el desarrollo, debido a que en ella se forman seres humanos que buscan conocimientos pero también aprecian el desarrollo de las actividades que aportan al crecimiento de la institución.

En tanto que, Farroñay y Ancaya (2016) indican que la gestión administrativa es la búsqueda de la eficacia de los procesos con el objetivo de aumentar la cantidad y eficiencia en la ejecución de los servicios (p.33)

Además, Roque (2016) afirma que “es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento y la óptima aplicación del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 35)

La Universidad Nacional Mayor de San Marcos (2014) indica que la gestión administrativa es el “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. (p. 32)

Para Narváez (2017), la gestión administrativa se define como “una Tecnología Social que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, entre otros) de una Institución, a fin de obtener beneficios programados” (p. 38)

La gestión administrativa dentro de una Institución Educativa está referida a las acciones del director o gerente dirigidas a lograr las metas y objetivos planteados. El soporte de la gestión es el planeamiento estratégico que se manifiesta en una visión pertinente y viable de una institución. Estos objetivos a corto o mediano plazo, están más allá de los insumos programados, requiriendo la búsqueda de inversiones para cumplir con los proyectos plantados, para ello, el director o gerente no se limita a administrar mecánicamente los ingresos proveídos sino a la búsqueda de financiamiento y para ello firma, por ejemplo, alianzas estratégicas.

Maldonado, citado por Roque (2016) afirma que los propósitos de la gestión administrativa son:

- Dar soporte en la planificación y control de las actividades empresariales.
- Gestionar el sistema de información contable (contabilidad financiera y analítica).
- Detectar y anticipar las necesidades de financiación de la empresa y a su vez seleccionar la combinación de fuentes de financiación que permitan satisfacer las mismas de la forma más eficiente.

- Analizar desde el punto de vista administrativo las decisiones de la empresa en cuanto a: inversiones, políticas comerciales, precios de los productos, presupuestos, etc.

Desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención a los objetivos formulados. En el sistema educativo, la gestión administrativa se apoya en las teorías y prácticas propias del campo de conocimiento de la administración en general y de la administración escolar en particular. Esta gestión se sustenta en la filosofía de la institución, la cual se refleja en la misión, visión y objetivos que la guían y, a partir de ellos, se determinan la estructura y funcionalidad de la organización como tal.

2.2.2. Dimensiones de la gestión administrativa

La gestión administrativa también está integrada por las dimensiones, eficiencia, eficacia y excelencia:

2.2.2.1. Dimensión eficiencia

La eficiencia es la virtud de conseguir un objetivo utilizando el mínimo de insumos, energía y tiempo para alcanzar los máximos resultados, Rojas (2017) afirma que, cuando existe una excelente labor al utilizar los recursos de los que se disponen, el resultado será completamente eficiente (p.20)

La eficiencia es un indicador de la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente. En ese sentido, para que la gestión administrativa sea eficiente dentro de una Institución educativa se requiere que el personal administrativo y docente cumplan con sus funciones y se logren los objetivos de aprendizaje en los estudiantes.

2.2.2.2. Dimensión eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la

usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte debe referirse más bien a equipos. (Ayala, 2019, p. 15)

La eficacia empresarial se refiere a cómo hacer óptimas las formas de rendimiento, lo cual está determinado por la combinación de la eficiencia empresarial como sistema con el logro de condiciones ventajosas en la obtención de las entradas que necesita. La eficiencia busca el mejoramiento mediante soluciones técnicas y económicas, en cuanto la eficacia busca que el rendimiento de la empresa sea máximo, a través de medios técnicos y económicos (eficiencia) y también por medios políticos (no económicos).

2.2.2.3. Dimensión excelencia

La excelencia es un término que relaciona a la calidad del ser humano haciéndola merecedor de un gran aprecio y estima por sus características sobresalientes en comparación del resto; es decir, “cuando el rendimiento es eficiente en las tareas programadas” (Ayala, 2019, p. 16)

La excelencia es uno de los valores más apremiados tanto por los consumidores como por el resto de organizaciones y personas que, de alguna manera, se pueda ver implicada con la empresa, como proveedores o inversores. Alcanzar la Excelencia no es sencillo y conlleva un gran esfuerzo por parte de la organización, pues supone una transformación global y total de la institución. No basta con implantar sistemas de mejora para determinados procesos. La excelencia involucra a todas las áreas y a cada una de las aulas de la institución.

2.2.3. Morosidad

Según Córdor y Taipe (2019) la morosidad es “El atraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago” (p. 42). Como consecuencia de ello, suele haber consecuencias para el cliente deudor en una situación de morosidad como el incremento de tipo de interés, indemnización por el impago, demanda judicial y ruptura definitiva de relación empresarial.

Para Saavedra (2019) la morosidad es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber. Un retraso intencionado en el

cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, en este caso, el incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos. Ahora bien, si el retraso en el cumplimiento del deudor se debe a la concurrencia de una acción u omisión del acreedor que impide que el deudor pueda cumplir a su debido tiempo, se dice que existe mora del acreedor y puede tener efectos liberatorios para el deudor de las responsabilidades derivadas de su falta de oportuno cumplimiento.

En el ámbito financiero, según Huayta y Quispe (2019) la morosidad, es un subconjunto de la cartera en incumplimiento, y se genera una vez que el cliente no cancela las cuotas pactadas o los días transcurridos desde el último pago sean mayores a un día de atraso. Para Pally (2016) la morosidad es el retraso en el cumplimiento de la obligación de pago; es decir, que a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día del vencimiento, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad.

El término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Por un lado, el retraso en el cumplimiento de una obligación se denomina jurídicamente mora, y por consiguiente se considera moroso al deudor que se demora en su obligación de pago. Consecuentemente se considera que el cliente se halla en mora cuando su obligación está vencida y retrasa su cumplimiento de forma culpable.

Según el Código Civil Peruano (2015) en el capítulo segundo, afirma lo siguiente:

Artículo 1333°: “Incorre en mora el obligado desde que el acreedor le exija, judicial o extrajudicialmente, el cumplimiento de su obligación.” (p.438)

Artículo 1334°: “En las obligaciones de dar sumas de dinero cuyo monto requiera ser determinado mediante resolución judicial, hay mora a partir de la fecha de la citación con la demanda.” (p.438)

Artículo 1336°: “El deudor constituido en mora responde de los daños y perjuicios que irroge por el retraso en el cumplimiento de la obligación y por la imposibilidad sobreviniente, aun cuando ella obedezca a causa que no le sea imputable. Puede sustraerse a esta responsabilidad probando que ha incurrido en

retraso sin culpa, o que la causa no imputable habría afectado la prestación; aunque se hubiese cumplido oportunamente.” (p.438)

Artículo 1338°: “El acreedor incurre en mora cuando sin motivo legítimo se niega a aceptar la prestación ofrecida o no cumple con practicar los actos necesarios para que se pueda ejecutar la obligación.” (p.439)

Sin embargo, las instituciones educativas, se enfrentan a una situación en la que no pueden tomar medidas extremas, porque el servicio que brinda es educación, y éste a su vez es un derecho constitucional, el cual no se puede restringir.

2.2.3.1. Tipos de morosos

Un factor muy importante que se debe tener siempre en consideración para hacer la reclamación a los clientes deudores de la organización, teniendo el concepto exacto del perfil de cada uno de los deudores, por consiguiente, cada uno de los clientes requiere de un análisis estricto, porque uno nunca sabe cuál es la intención con la institución.

Para Brachfeld, (2014), citado por Córdor y Taipe (2019, p. 45) la clasificación de los deudores morosos son las siguientes:

- A) Morosos intencionales:** Tienen a tener actos de mala fe, en realidad tienen la posibilidad de pagar ya que tienen suficiente liquidez financiera, pero todo lo contrario no quieren pagar; son catalogados como tercicos, cara dura que solo pretenden obtener capital a costa de los acreedores. Se clasifican en subtipos de morosos:
- Los morosos que terminan cancelando la deuda, a un tardando el tiempo fuera de límite, pero al final terminan pagando, en este grupo están considerados esas personas vivas que se toman el tiempo para sacar provecho al dinero al máximo y aprovechando la buena fe de la organización.
 - A este grupo pertenecen aquellos morosos que ni en algún momento pagan por voluntad propia y a propósito sacan préstamo con la intención de no pagar, de tal manera a la organización no le queda más alternativa que hacer de ejecución las garantías que se pidió como requisito.

- B) Morosos fortuitos:** En tiempos difíciles aparecen los morosos de tipo sobrevenidos. En este tipo de deudores se catalogan a todos los clientes de buena fe, tal vez la intención vale de tal manera que no pueden pagar su deuda ya que su situación económica de momento están sin liquidez, si tuvieran dinero lo pagarían, los morosos que se encuentran en esta categoría al término del contrato siempre terminan pagando la deuda en cuanto tengan medios económicos para hacerlo siempre en cuando tienen un tiempo determinado y se les brinda facilidades de pago al monto de su deuda.
- C) Morosos desorganizados:** Dentro de este tipo de morosos se encuentran los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no son conscientes o tienen idea alguna de lo que tienen que pagar ya que su organización es desordenada, a este grupo los podemos catalogar como; despistados, desordenados, desorganizados e incompetentes. Alguno de ellos no pagan por razones de que se han traspapelado la factura porque simplemente llevan una mala administración de su vida.
- D) Morosos negligentes:** Este grupo de clientes morosos deudores cuentan con la liquidez financiera suficiente para pagar puntualmente, de forma que ellos son hallados responsables por indolencia o indiferencia de no liquidar a la entidad financiera y manejan una filosofía liberal “Hakuna Matata” o “don’t worry be happy”. En consecuencia, de no pagar es producto del problema de dirección y no por no contar con insuficiencia de dinero. Por consiguiente son los irresponsables que no quiere conocer lo que tiene por obligación.
- E) Morosos circunstanciales:** Son los que no quieren pagar voluntariamente porque dicen que encuentran una deficiencia en los servicios prestados por la entidad financiera, pero tienen buena conciencia, y realizarán sus pagos siempre en cuando esté solucionado el problema.
- F) Morosos insumisos:** Son los deudores que se niegan a pagar por que evitan responsabilidades diciendo que no les corresponde pagar ya que la cantidad por el reclamo que se hace son demasiados. Un caso que se puede relacionar es en la plataforma anti peajes.

- G) Los morosos profesionales:** Este tipo de morosos están acostumbrados a ser cobrados a través de un sistema judicial al no pagar a tiempo su deuda.
- H) Los defraudadores:** Piden el préstamo con la intención de nunca más pagar y alejarse definitivamente de sus obligaciones de pagar su deuda.

2.2.4. Dimensiones de la variable morosidad.

La variable morosidad presenta las siguientes dimensiones

2.2.4.1. Cartera Vencida

Para Talledo (2014), la cartera vencida es una porción de la cartera total que no ha sido pagada, es decir se encuentra en una situación de vencido después de treinta días calendario del vencimiento de cualquiera de las cuotas pactadas (p. 23), además, es la ratio conformado por las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales; en esa misma línea, Pazmiño (2015) afirma que dicha cartera es una parte de la población que ha recibido un crédito cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente (p. 27)

Según Calderón (2015) afirma que la cartera vencida está conformada por los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos (p. 75). Hurtado (2015) agrega que la cartera atrasada está compuesta por la categoría deficiente, dudosa y pérdida, siendo estas categorías las que presentan un mayor riesgo para la institución, son padres que no podrán pagar las pensiones.

2.2.4.2. Cartera de Alto Riesgo

Talledo (2014) señala que la cartera de alto riesgo es fácil de entender, y no subestima el riesgo crediticio; además es un indicador conformado por la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, y en cobranza judicial entre los créditos totales (p. 28)

Según Anci y Sequeiros (2016), menciona que la cartera de alto riesgo refleja una medición más exacta que la cartera atrasada; asimismo es el indicador que más se utiliza para medir la calidad de la cartera en el sector de las micro finanzas, es fácil de comprender, no subestima el riesgo y se lo puede comparar entre las

instituciones, padres de familia que no tienen un ingreso estable, tienen muchas obligaciones, lo que mermaría su capacidad de pago.

2.3. Definición de términos básicos

Actividad Económica

Actividad de carácter empresarial, profesional o artístico en el que se hace uso de los medios de producción, de los recursos humanos o ambos, con la finalidad de intervenir en la producción o distribución de bienes y servicios (Definición ABC, 2020)

Cobranza

Proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio (Definición. De, 2018).

Cartera de alto riesgo

Es la cartera atrasada más los créditos refinanciados y reestructurados (Tallado, 2014).

Clientes morosos

Son aquellos que no cumplen con sus deudas en la fecha correspondiente, ya sea por problemas con la actividad laboral y económica, por el descuido del cliente con el calendario de sus pagos, por problemas de salud, entre otras (Economipedia, 2020).

Comunicación

Es un medio o canal de vínculo entre la Institución Educativa y el representante del estudiante en el que se ponen de acuerdo para solucionar o hallar un mecanismo para la cancelación de las deudas impagas (Definición.de, 2020).

Deuda

Obligaciones contraídas con un tercero, ya sea una persona física o una mera entidad jurídica (Definición. De, 2020).

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera, sin que priven para ello los recursos o los medios empleados. Esta es una acepción que obedece a la

usanza y debe ser reevaluada por la real academia; por otra parte debe referirse más bien a equipos (Ayala, 2019)

Eficiencia

Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles. Aplicable preferiblemente, salvo contadas excepciones a personas y de allí el término eficiente (Rojas, 2017)

Gestión de Cobranza

Es una serie de pasos a seguir para el análisis de la situación actual del cliente y su manejo del crédito, en donde se habla directamente con él buscando soluciones oportunas para lograr una correcta negociación acorde al caso (Economipedia, 2020).

Mercado

Relacionado con el nivel de colocaciones/captaciones, es decir la participación de mercado, se espera que a mayor participación de mercado, mayor morosidad (Economipedia, 2020).

Morosidad

Es el incumplimiento de obligaciones de pago de una deuda. Se encuentra presente en cualquier institución financiera (Economipedia, 2020).

Riesgo

La condición en que existe la posibilidad de que un evento ocurra e impacte negativamente sobre los objetivos de la Entidad (Definición. De, 2020).

III. MÉTODOS Y MATERIALES

3.1. Hipótesis de investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

3.1.2 Hipótesis específicos

HE 1 Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

HE 2 Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

3.2. Variables en estudio

3.2.1 Definición conceptual

3.2.1.1. Gestión administrativa

Narváez (2017) señala que la gestión administrativa “es la forma que se denomina a las acciones del director o gerente dirigidas a lograr las metas y objetivos planteados por la organización” (p. 38).

3.2.1.2. Morosidad

Cóndor y Taipe (2019), señalan que la morosidad es “el atraso en el cumplimiento de un compromiso que se llama jurídicamente mora, y que por consecuente se le considera moroso al adeudado que se retrasa en su deber de dicho pago” (p. 42).

3.2.2. Definición operacional

3.2.2.1. Gestión administrativa

La variable gestión administrativa está integrada por las dimensiones, eficiencia, efectividad y excelencia, se aplicó el instrumento cuestionario conformado por 14 preguntas de respuesta cerrada cuyas alternativas se presentan en escala de Likert. Los resultados fueron agrupados y categorizados en niveles: deficiente, regular y bueno para la variable gestión administrativa y sus dimensiones.

3.2.2.2. Morosidad

La variable morosidad está integrada por las dimensiones cartera vencida y cartera de alto riesgo, se aplicó el instrumento cuestionario conformado por 14 preguntas de respuesta cerrada cuyas alternativas se presentan en escala de Likert. Los resultados fueron agrupados y categorizados en niveles: bajo, regular y alto para la variable morosidad y sus dimensiones.

3.3. Tipo y nivel de la investigación.

3.3.1. Tipo

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), en la presente investigación científica el tipo de investigación es de tipo aplicada, porque es práctico y útil; utiliza los conocimientos generados en la investigación básica o puro, así se da la solución de inmediato a los problemas detectados durante el desarrollo de la investigación, a este tipo de investigación se le conoce también con el nombre de la investigación científica. Otra de las características de la presente investigación es que necesariamente debe contener fuentes de antecedentes nacionales e internacionales y las bases teóricas con el aporte de diversos expertos tratadistas, temáticos se relacionen las teorías de nuestras variables de estudio.

López (2003), la investigación aplicada es aquella investigación que depende como base de la investigación pura cuyo objeto es servir de ayuda a la comunidad investigadora para que, mediante los conocimientos generados en la investigación pura, se dé solución a los diversos problemas existentes en las áreas

donde se llevan a cabo un estudio, sin embargo, es significativo la dependencia de ambos tipos de investigación.

3.3.2. Nivel

Basándonos en Tamayo (2012) la investigación responde al nivel descriptivo que se orienta a medir o recoger información independiente o conjunta de las características y atributos de las variables gestión administrativa y morosidad en el ámbito educativo.

Pará Hernández, Fernández y Baptista (2018):

Los estudios correlacionales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no correlacionadas en el mismo sujeto y después se analiza la correlación. El propósito y utilidad principal de los estudios correlacionales son de saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (p. 182)

Hernández et al (2018), Es investigación Correlacional descriptiva porque hacen dependientes a un grupo de muestras homogéneas, predecibles y utilizan la significancia de los instrumentos para explicar a las hipótesis; cuyo propósito es conocer la relación que existe entre las dos variables. Se ha medido el grado y nivel de relación entre las variables sin pretender determinar las relaciones causales.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación que se aplicó fue el diseño no experimental transversal o Transeccional, así como menciona según Hernández. (2018):

Determina que el estudio de diseño no experimental transversal, es medir las situaciones de la variable por única vez en un determinado tiempo. Por otro lado, menciona que el estudio no experimental transversal, es decir posterior a ellos es evaluar un ambiente o situación condicional. (p.152).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Sánchez y Reyes (2015) manifiesta que la población “es la totalidad del fenómeno de estudio, de los cuales mediante datos se obtendrá la información para la investigación” (p. 158).

La población estuvo compuesta por los apoderados y/o padres de familia cuyos hijos estudian en la Institución Educativa Karol Wojtyla, el número de estudiantes en la Institución Educativa Karol Wojtyla es de 101 personas.

3.5.2. Muestra

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), La muestra es un grupo representativo de la población, es un sub conjunto de individuos o casos extraídos del total de la población censal de muestreo no probabilístico. Una muestra es una porción representativa de una población de características homogéneas, pero en nuestro caso para la muestra se decide seleccionar a toda la población del colegio de tipo censal con el objetivo de nuestra investigación, por lo tanto, nuestra muestra es de 101 individuos o padres de familia de la IE Karol Wojtyla a quienes se aplicaron las encuestas.

- **Criterio de selección**

Se eligió como unidad de análisis o factor de expansión a los padres de familia que tienen matriculados a sus hijos en la Institución Educativa Karol Wojtyla; los que fueron seleccionados bajo el siguiente criterio:

Criterios de inclusión: padres de familia cuyos hijos estudian en la Institución Educativa Karol Wojtyla, docentes y administrativos de la Institución Educativa Karol Wojtyla.

- **Muestreo:**

Niño, (2012), El muestreo es no probabilístico, censal, es decir se seleccionaron de acuerdo a la característica de nuestra investigación a todos los padres de familia por la facilidad de acceder a la convocatoria para contestar las hojas de la encuesta. Para la encuesta se asignó números de 01 hasta 101 padres de familia, la encuesta se realizó en orden lógico desde el número hasta terminar

con el número 101, por el tipo de muestreo, no se utilizó ninguna fórmula durante el proceso de la encuesta.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Técnica: Encuesta

La técnica es la manera como se recopila la información, en la investigación es la encuesta, lo que permitió obtener datos precisos de las variables en estudio mediante un cuestionario.

3.6.2. Instrumento de recolección de datos

Instrumento: Las hojas de la encuesta.

Se utilizó como instrumento de investigación las hojas de la encuesta, que según Vara (2012), los instrumentos “está formado por un grupo de preguntas relacionadas con el suceso de estudio” (p. 44), en el estudio, fueron preguntas cerradas con 5 alternativas de respuesta en escala tipo Likert.

3.6.2.1. Validez

Para el proceso de la investigación la validez es cuando el instrumento mide a la variable que se pretende medir, para ello, la revisión del instrumento fue validado por “juicio de expertos”, en ella los expertos de la Universidad Telesup analizaron el instrumento a través de los criterios pertinencia, relevancia y claridad, luego de observar el cumplimiento de estos requisitos entonces el instrumento fue calificado como “aplicable”.

Tabla 1.

Relación de expertos validadores de la aplicabilidad de los instrumentos.

Expertos validadores de los instrumentos	La gestión administrativa	La morosidad
Dr. Anaximandro Odilo, Perales Sánchez	96 %	96%
Dra. Teresa Giovanna, Chirinos Gastelu	95 %	97 %
Mg. Luis Apriano, Yucra Rodríguez	97%	95 %
Proporción promedio de la aplicabilidad de los instrumentos	96 %	96%

3.6.2.2. Confiabilidad

La confiabilidad es cuantas veces se aplique la encuesta siempre se obtendrán los mismos resultados, para ello las encuestas fueron sometidos a la prueba de confiabilidad, se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para determinar el nivel de confiabilidad, con la escala desarrollada por George y Mallery (2003) cuyos valores arrojaron gestión administrativa 0.883 y morosidad 0,940.

3.7. Métodos y análisis de datos

Los datos que se recopilaron con la aplicación del cuestionario se agruparon por dimensión y variable tabulándose en un archivo Excel, mediante el uso de técnicas estadísticas descriptivas se elaboraron las tablas y figuras con el que se describieron los resultados de la investigación.

Para realizar el análisis inferencial de los datos obtenidos por la encuesta se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25 para lo cual también, se utilizó la base de datos obtenidos por el programa Excel y agrupados por dimensiones y variables.

El SPSS permitió analizar todos los indicadores de las dimensiones y variables de estudio. Asimismo, permitió contrastar las hipótesis de investigación. Específicamente, se utilizó el estadístico Rho de Spearman para hallar el coeficiente de correlación entre las variables de estudio, debido a que las variables son cualitativas. La escala de valoración de la correlación para dicho estadístico correspondió a la que fue desarrollado por los investigadores Szmids y Kacprzyk (2010).

3.8. Aspectos éticos

Considerando la importancia de cumplir con todos los criterios éticos de una investigación educativa, se tuvo presente el cumplimiento de los criterios de valor social, validez científica, selección adecuada de los participantes, evaluación del riesgo beneficio, no tener conflictos de interés y siempre contar con el respeto por los participantes.

Mediante una carta se solicitó el permiso a la I.E. Karol Wojtyla para la aplicación de la encuesta, teniendo en consideración el consentimiento informado. Una vez aplicado la encuesta los datos obtenidos se utilizarán exclusivamente para el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Tabla 2.
Gestión administrativa.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	28	27,7
Regular	62	61,4
Bueno	11	10,9
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

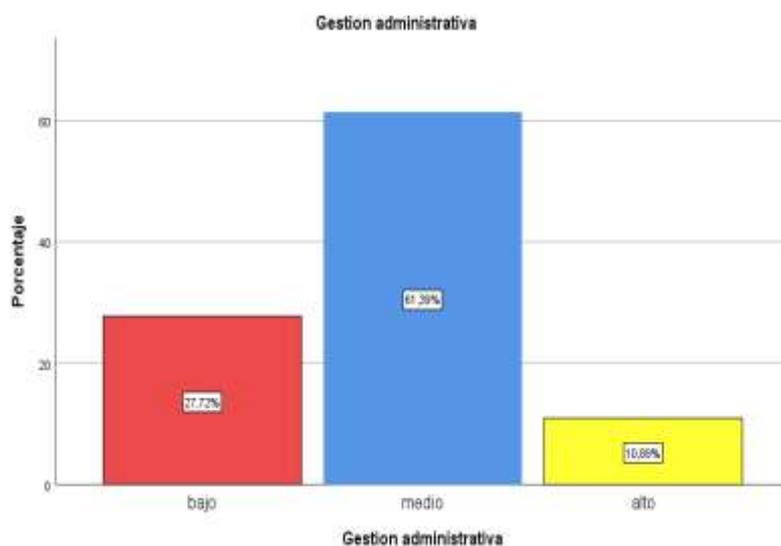


Figura 1. Frecuencia de la variable gestión administrativa.

En la tabla 2 y figura 1 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la variable gestión administrativa, en ella el 61,3% de los encuestados califican de regular a la gestión administrativa, mientras que el 27,72% lo califican con un nivel deficiente y un 10,1% lo califican con un nivel bueno a la gestión administrativa de la I.E. Karol Wojtyła, 2019.

Tabla 3.
Eficiencia.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	20,8
Regular	48	47,5
Bueno	32	31,7
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

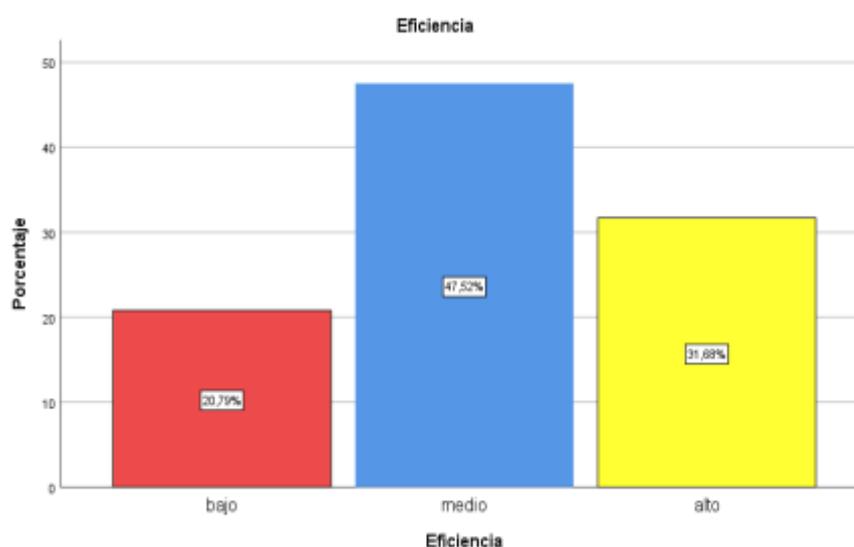


Figura 2. Frecuencia de la dimensión eficiencia

En la tabla 3 y figura 2 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión eficiencia, en ella el 47,5% de los encuestados califican de regular a la dimensión eficiencia, mientras que el 31,68% lo califican con un nivel bueno y un 20,8% lo califican con un nivel deficiente a la dimensión eficiencia de la I.E. Karol Wojtyła, 2019.

Tabla 4.
Eficacia

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	31	30,7
Regular	51	50,5
Bueno	19	18,8
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

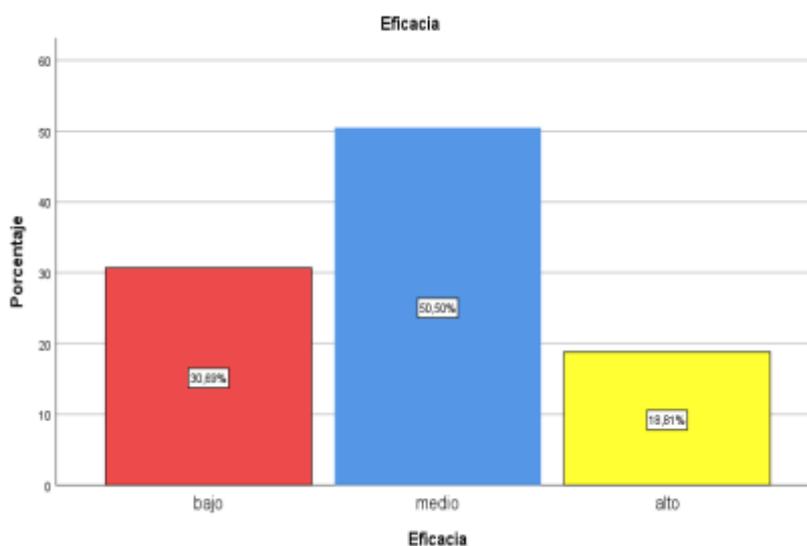


Figura 3. Frecuencia de la dimensión eficacia

En la tabla 4 y figura 3 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión eficacia, en ella el 50,5% de los encuestados califican de regular a la dimensión eficacia, mientras que el 30,7% lo califica con un nivel deficiente y un 18,8% lo califica con un nivel bueno a la dimensión eficacia en la I.E. Karol Wojtyła, 2019.

Tabla 5.
Excelencia.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	28	27,7
Regular	52	51,5
Bueno	21	20,8
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

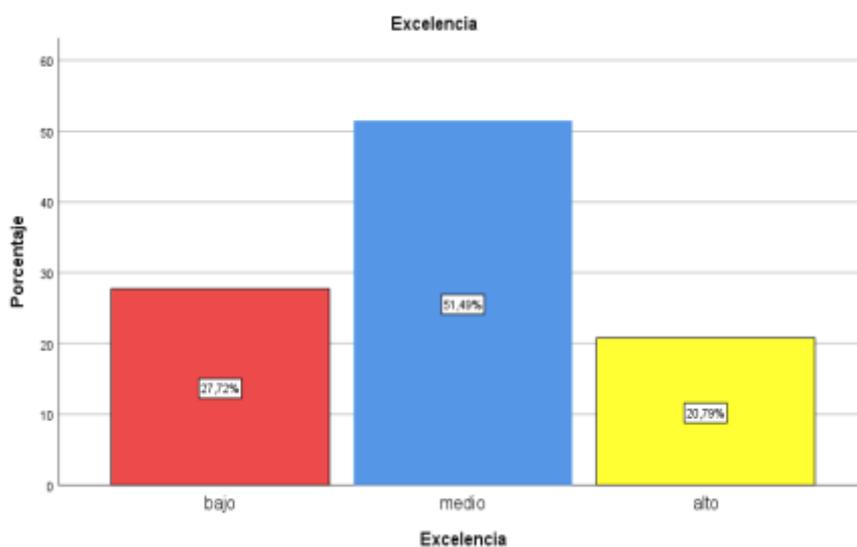


Figura 4. Frecuencia de la dimensión excelencia.

En la tabla 5 y figura 4 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión excelencia, en ella el 51,5% de los encuestados califican de regular a la dimensión excelencia, mientras que el 27,7% lo califica con un nivel deficiente y un 20,8% lo califica con un nivel bueno a la dimensión excelencia en la I.E. Karol Wojtyła, 2019.

Tabla 6.
Morosidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	41	40,6
Regular	51	50,5
Alto	9	8,9
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

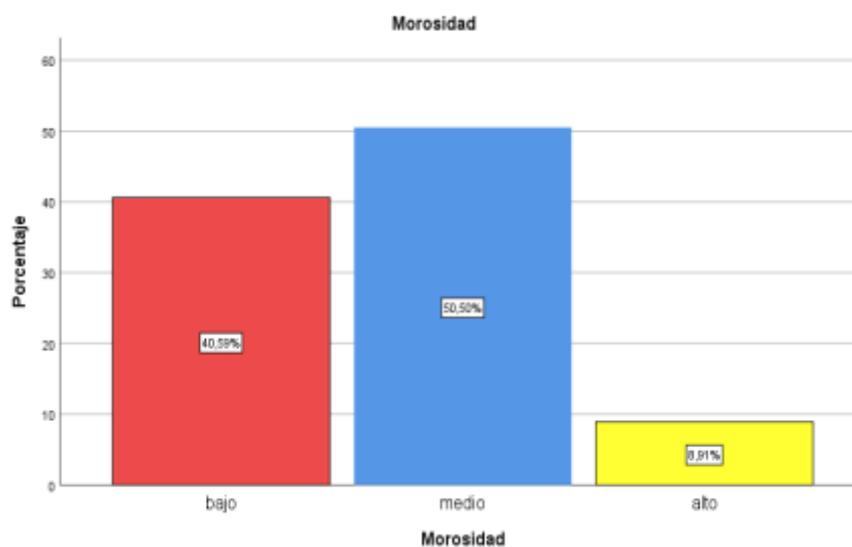


Figura 5. Frecuencia de la variable morosidad.

En la tabla 6 y figura 5 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la variable morosidad, en ella el 50,5% de los encuestados califican de regular a la morosidad, mientras que el 40,6% lo califica con un nivel bajo y un 8,9% lo califica con un nivel alto a la morosidad en la I.E. Karol Wojtyła, 2019.

Tabla 7.
Cartera vencida.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	26,7
Regular	61	60,4
Alto	13	12,9
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

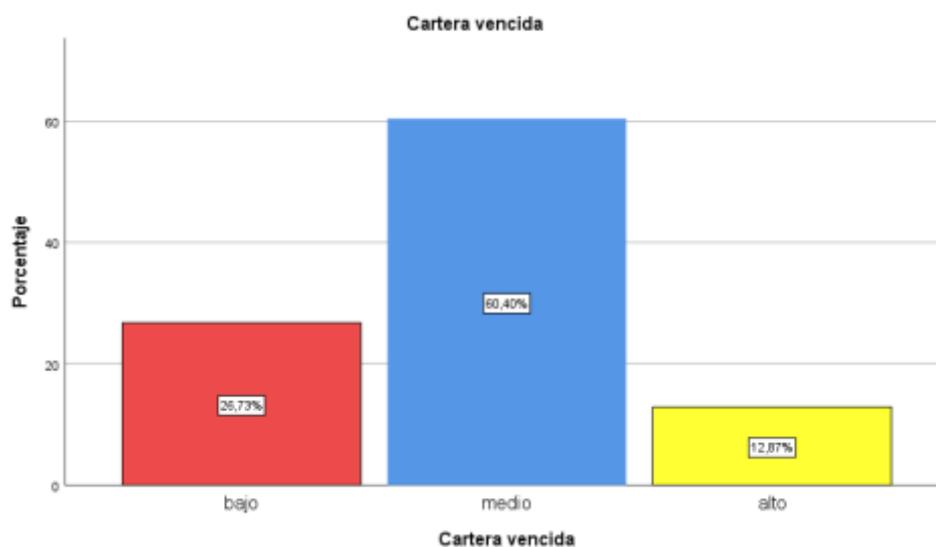


Figura 6. Frecuencia de la dimensión cartera vencida.

En la tabla 7 y figura 6 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión cartera vencida, en ella el 60,4% de los encuestados califican de regular a la dimensión cartera vencida, mientras que el 26,7% lo califica con un nivel bajo y un 12,9% lo califica con un nivel alto a la dimensión cartera vencida en la I.E. Karol Wojtyła, 2019

Tabla 8.
Cartera de alto riesgo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	30,7
Regular	55	54,5
Alto	15	14,8
Total	101	100,0

Fuente: Resultados obtenidos con el software SPSS v. 25

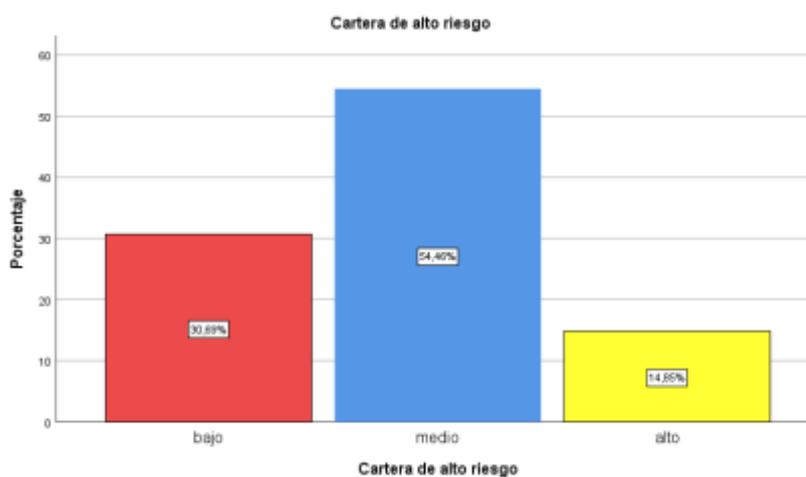


Figura 7. Frecuencia de la dimensión cartera de alto riesgo

En la tabla 8 y figura 7 podemos apreciar la distribución porcentual de los niveles de la dimensión cartera de alto riesgo, en ella el 54,5% de los encuestados califican de regular a la dimensión cartera de alto riesgo, mientras que el 30,7% lo califica con un nivel bajo y un 14,8% lo califica con un nivel alto a la dimensión cartera de alto riesgo en la I.E. Karol Wojtyła, 2019.

4.2. Estadística inferencial.

4.2.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 9.

Medidas de correlación entre la gestión administrativa y la morosidad en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019

		Gestión administrativa		Morosidad	
Rho Spearman	de Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	-0,570	
		Sig. (bilateral)	.	0,000	
		N	101	101	
	Morosidad	Coeficiente de correlación	-0,570	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000	.	
		N	101	101	

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 25

En la tabla 9 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis general, en esta prueba estadística se observó que existe una relación inversa de -0,570 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación inversa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 10.

Medidas de correlación entre la gestión administrativa y la cartera vencida en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019

				Gestión administrativa	Cartera vencida
Rho Spearman	de Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	de	1,000	-0,565
		Sig. (bilateral)		.	0,000
		N		101	101
	Cartera vencida	Coefficiente de correlación	de	-0,565	1,000
Sig. (bilateral)			0,000	.	
N			101	101	

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 25

En la tabla 10 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 1, en esta prueba estadística se observó que existe una relación inversa de -0,565 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación inversa entre la gestión administrativa y la dimensión cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

Nivel de confianza: 95% $\alpha = 0.05$

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta Ho; Si $p < \alpha$, se rechaza Ho.

Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 11.

Medidas de correlación entre la administrativa y la cartera de alto riesgo en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019

		Gestión administrativa		Morosidad	
Rho Spearman	de Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	de	1,000	-0,573
		Sig. (bilateral)		.	0,000
		N		101	101
	Morosidad	Coeficiente de correlación	de	-0,573	1,000
Sig. (bilateral)			0,000	.	
N			101	101	

Fuente: Resultados obtenidos a través de software SPSS 25

En la tabla 11 se presentan los resultados de contrastación de la hipótesis específica 2, en esta prueba estadística se observó que existe una relación inversa de -0,573 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la Ho, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación inversa entre la gestión administrativa y la dimensión cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de descripción de resultados

El trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019, condición que se considera de vital importancia, debido que es uno de los problemas principales en toda institución educativa particular, la morosidad afecta un alto porcentaje lo cual dificulta que la institución pueda cumplir con sus obligaciones, y sobretodo pueda realizar mejorar en la infraestructura, mejorar sueldos, capacitar personal, etc.

Los resultados de la prueba estadística de contrastación de la hipótesis general indica que existe una relación inversa de $-0,570$ y nivel de significancia $0,000$; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019. Pibaque y Carrasco (2016), en su tesis *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina*, afirma que los efectos de la morosidad en las instituciones educativas restará liquidez para que puedan realizar oportunamente los pagos a su staff de profesores, los gastos inherentes al mantenimiento y/o mejoras que se deba realizar en la organización, en consecuencia, ofrecer una educación de calidad a los estudiantes. También encontró que la Unidad educativa presenta problemas de liquidez, pues no tiene una política clara de cobranzas, siendo necesario la creación de un área de cobranzas tanto para la matrícula como las pensiones. Por otro lado, Sánchez y Vittor (2017) en su investigación *Determinar la relación existente entre la morosidad y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los periodos 2012-2016*, recomienda diseñar un plan para facilitar el pago de deudas congeladas, involucrando a los gestores, haciéndoles conocer el nivel de morosidad de cada institución, ya que la variable impacta de forma negativa y relevante a la rentabilidad de las instituciones.

En la hipótesis específica 1 el investigador encuentra que existe una relación inversa de -0,565 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019. La cartera vencida es una porción de la cartera total que no ha sido pagada. Al respecto, Altamirano (2015), en su investigación Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza” de la ciudad de Ambato. El autor concluyó en que los servicios educativos que brinda la institución, es poco acertado ejecutar estrictas políticas de cobro de pensiones que involucren sanciones pedagógicas a los estudiantes motivando así a sus padres a cancelar sus haberes; ya que, se estaría violando el derecho a estudiar; por lo que, las prórrogas de pago son muy permisivas afectando directamente a la economía y desarrollo de la institución.

Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 2 se halló que existe una relación inversa de -0,573** y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019. La cartera de alto riesgo no subestima el riesgo crediticio; además es un indicador conformado por la suma de los créditos reestructurados, refinanciados, y en cobranza judicial entre los créditos totales, en ese sentido Osore y Suller (2014), en su tesis titulada: Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el C.P. San Juan Bosco S.A.C, elabora un modelo en el que establece objetivos, políticas, límites y restricciones que tienen como objetivo fundamental guiar a los directivos que participan en las decisiones de la institución, en un adecuado procedimiento para contrarrestar la morosidad y la reducción de las mismas.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** La gestión administrativa se relaciona con la morosidad, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación inverso de -0,570 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna afirmándose que existe relación inversa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.
- Segunda:** En cuanto a la hipótesis específica 1 el investigador encuentra que existe una relación positiva media de -0,565 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna: existe relación inversa entre la gestión administrativa y la dimensión cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate,, 2019.
- Tercera:** Finalmente, en cuanto a la hipótesis específica 2 se halló que existe una relación positiva inversa de -0,573 y nivel de significancia 0,000; como $p < \alpha$ se rechaza la H_0 , en consecuencia, se acepta la hipótesis alterna: existe relación significativa entre la gestión administrativa y la dimensión cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Recomendar al área administrativa de realizar talleres de sensibilización a los padres de familia sobre los efectos negativos de la morosidad en el cumplimiento de los objetivos de la Institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019.
- Segunda:** Sugerir al área de secretaría, elaborar un padrón de deudores ocasionales, de este modo, recordarles mediante llamadas, los pagos que tienen que efectuar para el abono de la pensión escolar en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019.
- Tercera:** Finalmente, se propone brindar la asistencia técnica al área de recursos propios con el fin de implementar estrategias de cobranza para la cartera de alto riesgo en la institución educativa Karol Wojtyla de Ate, 2019.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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
- Alva, W. (2016). *Propuesta de estrategias para disminuir la morosidad de la derrama administrativa descentralizada de trabajadores administrativos del sector educación - Amazonas -2016*. (Tesis Contador Público). Lima; Universidad César Vallejo.
- Alvarado y Zárate (2018). *La Morosidad y su incidencia en la situación económica financiera de la Institución Educativa Privada Amigos de Jesús en la provincia de Trujillo – 2017*. (Tesis Contador Público). Lima; Universidad César Vallejo.
- Ayala, E. (2019). *Presupuesto por resultados y la gestión administrativa de la Municipalidad del Rímac, 2019*. (Tesis de maestría). Lima; Universidad César Vallejo.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (Tercera edición). Colombia; Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5
- Brachfield, P. (2010). *La nueva Legislación contra la morosidad descodificada*. España. Editorial PROFIT.
- Calderón, G. (2017). *La gestión administrativa en el proceso educacional del Centro Educación Básica Alternativa Túpac Amaru de Villa María del Triunfo – Lima 2016*. (Tesis de maestría). Lima; Universidad César Vallejo.
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Cerdas, V., García, J., Torres, N., y Fallas, M. (2017). *Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del*

colectivo docente y la dirección. Revista Ensayos Pedagógicos, 12(2), 95-122. <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>

Cóndor, K. y Taipe, J. (2019). *Gestión del riesgo crediticio y el índice de morosidad en Mi Banco – Agencia Chupaca – 2018*. (Tesis de Licenciado en Administración). Huancayo; Universidad Peruana Los Andes.

Definición ABC. (2009). *Diccionario actividad económica*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/economia/actividad-economica.php>

Definición de. (2013). *Diccionario digital*. Recuperado de: <https://definicion.de/riesgo/>

Economipedia (2020). *Diccionario económico*. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/moroso.html>

Farroñay, P. y Ancaya, M. (2016). *Gestión administrativa y conocimiento de las TIC en docentes de educación primaria de las instituciones educativas Innova Schools de San Juan de Lurigancho y Ate*. Revista Hamut'ay, 3 (1) 35-45. Recuperado de: <https://doi.org/10.21503/hamu.v3i1.998>

Gonzales, J. (2014). *La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad*. Córdoba, Ar: El cid editores. Recuperado de <http://www.ebrary.com>.

Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. P. (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: McGraw-Hill.

Hidalgo (2016). *La gestión administrativa en el colegio “Jatari Unancha” y su incidencia en la imagen institucional, período enero a julio del 2014*

Huayta, N. y Quispe, C. (2019). *Análisis de las causas de morosidad en los padres de familia del Colegio Adventista Túpac Amaru, 2019*. (Tesis para Contador Público). Juliaca; Universidad Peruana Unión

Hurtado, K. (2015). *Análisis de la morosidad de cartera en empresas financieras peruanas para los créditos de consumo aplicando la metodología VAR*. Lima; Universidad Nacional Agraria La Molina.

- Minedu (2019). *Ley de Protección a la Economía Familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos privados LEY N° 27665*. Recuperado de: <http://www.minedu.gob.pe/comunicado/pdf/normativa-2018/ley-26549/ley-27665.pdf>
- Ministerio de Justicia (2015). *Código Civil Decreto Legislativo N° 295*. Recuperado de: <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Codigo-Civil-MINJUS-BCP.pdf>
- Narváez, J. (2017). *Relación entre la gestión administrativa del director y el mantenimiento y modernización de la infraestructura de la Institución Educativa Pública "República del Ecuador", Villa María del Triunfo, Lima 2013*. (Tesis maestría en educación). Lima; Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ñaupas, H; Mejía, E; Novoa, L. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis*. (4ta edición). Bogotá: Ediciones de la Universidad de Bogotá
- Pacheco, R.; Robles, C. y Ospino, A. (2018). *Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia*. Revista Scielo: Información tecnológica, 29(5), 259-266. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Pally, U. (2016). *Análisis de la gestión del riesgo crediticio y su incidencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Piura agencia Juliaca periodo 2013 - 2014*. Puno. Puno; Universidad Nacional del Altiplano
- Pazmiño, D. (2014). *La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de fomento sucursal Ambato durante el periodo comprendido de Enero a Diciembre del 2009*, Disertación (Ingeniero Comercial) - Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Escuela de Administración de Empresas.
- Pibaque, I. y Carrasco, R. (2016). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - unidad educativa José María Urbina*. (Tesis Ingeniero Industrial). Guayaquil, Ecuador; Universidad de Guayaquil.

- Ríos, Mia (2019). *Morosidad en pago de pensiones de colegios privados en NSE C y D supera el 60%*. Diario Gestión. Publicado 07/02/2019. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/morosidad-pago-pensiones-colegios-privados-nse-c-d-supera-60-258015-noticia/>
- Rojas, M. (2017). *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista Espacios. Vol. 39 (Nº 06) Año 2017. Pág. 11
- Saavedra, M. (2019). *Implementación de un sistema de control interno de la morosidad y su incidencia en el fondo de caja del Colegio Miguel Ángel Buonarroti periodo 2017*. (Tesis Licenciada en Contabilidad). Lima. Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. (5ts edición). Lima: Editorial Mantaro.
- Sánchez, M. y Vittor, H. (2017). *Determinar la relación existente entre la morosidad y rentabilidad de los colegios de la Asociación Educativa Adventista Central Sur (ASEACES) de los periodos 2012-2016*. (Tesis para optar título de Contador público). Lima, Universidad Peruana Unión.
- Szmidt, E. y Kacprzyk, J. (2010). *The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets, in Intelligent Systems (IS)*. International Conference, 276-280.
- Talledo, J. (2014). *La morosidad de la cartera de créditos a la microempresa de las cajas rurales de ahorro y crédito y su relación con la competencia. Superintendencia de Banca, Seguros, y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)*. Retrieved from http://www.sbs.gob.pe/repositorioaps/0/0/jer/ddt_ano2014/20140902_SBS-DT-001-2014_JTalledo.pdf
- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. (2014). *Glosario de Términos sobre Administración Públicas*. Lima; UNMSM. Recuperado de: <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glosario/indg.htm#4>
- Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Instituto de

Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres.

Vela, L.; Uriol, J.; Medina, O.; Palacios, F. y Pintado, L. (2012). *Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011*. Trujillo; Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Zúñiga, P. (2015). *Análisis de los lineamientos y mecanismos para la elaboración y formulación de las proformas presupuestarias en las entidades del sector público del Ecuador*. Revista científica Dom. Cien., ISSN: 2477-8818. Vol. 3, núm. 4, julio, 2017, pp. 249-274. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.4.jul.249-274>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: La gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla de Ate 2019.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Indicadores	Escala y valores
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019	Hipótesis general Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019	V INDEPENDIENTE : Gestión administrativa DIMENSIONES: -Eficiencia -Eficacia -Excelencia	-Rentabilidad -Productividad -Objetivos -Impacto -Trabajo en equipo -Transparencia -Desempeño -Satisfacción	1=Totalmente de acuerdo 2=En desacuerdo 3=Poco de acuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019?	Objetivo específicos Analizar la relación entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera vencida de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019	V. DEPENDIENTE: Morosidad DIMENSIONES -Cartera vencida -Cartera de alto riesgo	-Colocaciones -Cobranza judicial -Créditos otorgados -Colocaciones -Refinanciación -Plazos	1=Totalmente de acuerdo 2=En desacuerdo 3=Poco de acuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019.	Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la cartera de alto riesgo de la morosidad de pensiones en la Institución Educativa Karol Wojtyla Ate, 2019	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Tipo Aplicada Nivel de investigación Correlacional descriptiva Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Transversal	POBLACION Y MUESTRA Población - 101 padres de familia cuyos hijos estudian en la I.E. Muestra: - Constituido por 101 padres de familia de la I.E. Muestreo: - No probabilístico. - Censal.	TECNICAS E INSTRUMENTOS Técnica: Encuesta Instrumento Hojas de encuesta Ámbito de aplicación I.E.P. Karol Wojtyla Confiability Alfa de Cronbach Prueba estadística Rho de Spearman

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Eficiencia	Cumplimiento del PEI	1, 2, 3		
	Liderazgo	4, 5,		
	Gestión currículo	6, 7 8		
Eficacia	Condiciones institucionales	9,10, 11	1. Nunca	Deficiente
	Planificación y gestión	12,13, 14, 15, 16	2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	(19-24) Regular (25-29) Bueno (30-34)
Excelencia	Presupuestos y metas Valor público Satisfacción	17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25		

Operacionalización de la variable morosidad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Cartera vencida	Capacidad organizacional	1, 2, 3	1. Nunca 2.Casi nunca 3.A veces 4.Casi siempre 5.Siempre	Deficiente (19-24) Regular (25-29) Bueno (30-34)
	Conocimiento del mercado	4, 5, 6,		
	Información del cliente	7, 8 .9,		
	Sobreendeudamiento	10, 11		
	12,13, 14, 15, 16			
Cartera de alto riesgo	Falta de información	17, 18, 19 20, 21, 22 23, 24, 25		
	Falta de cumplimiento de las normas			

Anexo 3: Instrumentos

Cuestionario

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca analizar, conocer y explorar sobre la gestión administrativa en el ámbito educativo. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión documental en relación al pensamiento sistémico, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas

Valoración:

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

Dimensión Eficiencia		1	2	3	4	5
1	Con la implementación de nuevas estrategias y procedimientos de cobranza disminuirá la morosidad y permitirá implementar nuevos proyectos en la institución educativa					
2	Los miembros de la comunidad educativa comunican y permiten la participación de los padres de familia en la planificación de las actividades de la Institución educativa.					
3	Presenta informes periódicos de rendición de cuentas a la comunidad educativas.					
4	Monitorea y evalúa el cumplimiento de la programación de las sesiones de clases de acuerdo a las necesidades educativas especiales e intereses de los estudiantes del establecimiento educativo.					
5	Garantiza la aplicación, ajuste y adaptación del currículo en las diferentes áreas, considerando las necesidades educativas de los estudiantes, su diversidad y su contexto.					
Dimensión Eficacia		1	2	3	4	5
6	Identifica las necesidades institucionales y del personal para la toma de decisiones respecto a roles, funciones y formación continua					
7	Organiza talleres de desarrollo de los estudiantes y del personal, de acuerdo a las necesidades institucionales					
8	Favorece la construcción de espacios de reflexión y análisis entre el personal, para el cumplimiento de las metas					

9	Promueve y hace uso eficiente de los recursos de la institución educativa, y asegura –a la planta docente y administrativa– el apoyo necesario para cumplir sus funciones					
10	Presenta periódicamente, a la autoridad correspondiente y a la comunidad educativa, su informe de rendición de cuentas					
Dimensión Excelencia		1	2	3	4	5
11	¿Los directivos gestionan adecuadamente el financiamiento de la institución educativa?					
12	Se cuenta con un cronograma de ejecución de tareas asignadas para su posterior estímulo.					
13	Se realizan encuestas que miden la conformidad de los logros institucionales					
14	Se toma en consideración las sugerencias de los padres de familia para la mejoras académicas, administrativas y comunitarias					

Cuestionario

Estimado(a) participante lo que tiene en manos es un cuestionario que forma parte de una investigación que busca analizar, conocer y explorar sobre la morosidad en el ámbito educativo. Por lo tanto, su aporte es muy valioso para las consideraciones respectivas.

Recomendaciones:

- Este instrumento es una encuesta que colaborará a realizar un diagnóstico en el aspecto de los compromisos de la gestión documental en relación al pensamiento sistémico, por ello la información debe aproximarse a la objetividad.
- Sus respuestas permanecerán en anonimato y se protegerá su confidencialidad.
- Las respuestas no deben prestarse a suposiciones ni abstracciones.
- Es necesario que llene los datos correspondientes y haga lo posible de responder todas las preguntas

Valoración:

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

Dimensión cartera vencida		1	2	3	4	5
1	Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza de parte del área administrativa se disminuirá el incumpliendo de pago de los clientes					
2	Se toma en cuenta el entorno económico del país en la conformación y acceso a un sistema de crédito de la institución educativa					
3	Se capacita al personal en torno a los criterios de confidencialidad, y disponibilidad de la información					
4	El personal del colegio realiza indagaciones económicas que son indicativos de que será un cliente moroso					

5	Se pone importancia a la capacidad de paga que el padre de familia posee al momento de la matricula					
6	Ingreso a la Institución por recomendación de un familiar					
7	La información que se ofrece al padre de familia es de vital importancia					
8	Se indaga si los padres contraen otras responsabilidades económicas, para no incurrir en sobreendeudamiento					
Dimensión cartera de alto riesgo		1	2	3	4	5
9	Se revisa de manera constante la información de clientes deudores					
10	¿La Institución recuerda oportunamente el vencimiento de las obligaciones mensuales?					
11	Se cumple cabalmente las reglas de cobranza de la institución financiera					
12	Se considera importante el cumplimiento de reglas de cobranza					
13	¿Se aplican prorrogas para recaudar pensiones?					
14	¿El personal del Área Financiero realiza programas (actividades) para poder reducir la morosidad?					

Anexo 4: Validación de Instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1: Gestión administrativa"

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Eficiencia							
1	Con la implementación de nuevas estrategias y procedimientos de cobranza disminuirá la morosidad y permitirá implementar nuevos proyectos en la institución educativa	/		/		/		
2	Los miembros de la comunidad educativa comunican y permiten la participación de los padres de familia en la planificación de las actividades de la Institución educativa.	/		/		/		
3	Presenta informes periódicos de rendición de cuentas a la comunidad educativas.	/		/		/		
4	Monitorea y evalúa el cumplimiento de la programación de las sesiones de clases de acuerdo a las necesidades educativas especiales e intereses de los estudiantes del establecimiento educativo.	/		/		/		
5	Garantiza la aplicación, ajuste y adaptación del currículo en las diferentes áreas, considerando las necesidades educativas de los estudiantes, su diversidad y su contexto.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Identifica las necesidades institucionales y del personal para la toma de decisiones respecto a roles, funciones y formación continua	/		/		/		
7	Organiza talleres de desarrollo de los estudiantes y del personal, de acuerdo a las necesidades institucionales	/		/		/		
8	Favorece la construcción de espacios de reflexión y análisis entre el personal, para el cumplimiento de las metas	/		/		/		
9	Promueve y hace uso eficiente de los recursos de la institución educativa, y asegura – a la planta docente y administrativa– el apoyo necesario para cumplir sus funciones	/		/		/		
10	Presenta periódicamente, a la autoridad correspondiente y a la comunidad educativa, su informe de rendición de cuentas	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Excelencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los directivos gestionan adecuadamente el financiamiento de la institución educativa?	/		/		/		
12	Se cuenta con un cronograma de ejecución de tareas asignadas para su posterior estímulo.	/		/		/		
13	Se realizan encuestas que miden la conformidad de los logros institucionales	/		/		/		
14	Se toma en consideración las sugerencias de los padres de familia para la mejoras académicas, administrativas y comunitarias	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

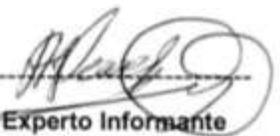
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Rodriguez Sanchez Maximiliano Odilo DNI: 10357520

Especialidad del validador: Educación; Maestría; Doctorado Universitario; Grado de Doctor en Educación
Linea de ... del 20...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - VARIABLE 2: Morosidad



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Cartera vencida								
1	1 Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza de parte del área administrativa se disminuirá el incumpliendo de pago de los clientes	/		/		/		
2	2 Se toma en cuenta el entorno económico del país en la conformación y acceso a un sistema de crédito de la institución educativa	/		/		/		
3	3 Se capacita al personal en torno a los criterios de confidencialidad, y disponibilidad de la información	/		/		/		
4	4 El personal del colegio realiza indagaciones económicas que son indicativos de que será un cliente moroso	/		/		/		
5	5 Se pone importancia a la capacidad de paga que el padre de familia posee al momento de la matrícula	/		/		/		
6	6 Ingreso a la Institución por recomendación de un familiar	/		/		/		
7	7 La información que se ofrece al padre de familia es de vital importancia	/		/		/		
8	8 Se indaga si los padres contraen otras responsabilidades económicas, para no incurrir en sobreendeudamiento	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Cartera de alto riesgo								
9	9 Se revisa de manera constante la información de clientes deudores	/						
10	10 ¿La Institución recuerda oportunamente el vencimiento de las obligaciones mensuales?	/		/		/		
11	11 Se cumple cabalmente las reglas de cobranza de la institución financiera	/	/	/		/		
12	12 Se considera importante el cumplimiento de reglas de cobranza	/		/		/		
13	13 ¿Se aplican prorrogas para recaudar pensiones?							
14	14 ¿El personal del Área Financiero realiza programas (actividades) para poder reducir la morosidad?	/		/		/		

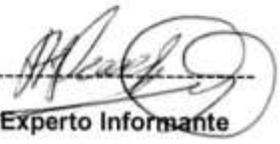
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Reyes Sanchez Maximiliano Odib DNI: 10357520

Especialidad del validador: Educación; Maestría; Docencia-Universitaria; Grado de Doctor en Educación
Junio 19 de 2018

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1: Gestión administrativa"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Eficiencia							
1	Con la implementación de nuevas estrategias y procedimientos de cobranza disminuirá la morosidad y permitirá implementar nuevos proyectos en la institución educativa	/		/		/		
2	Los miembros de la comunidad educativa comunican y permiten la participación de los padres de familia en la planificación de las actividades de la Institución educativa.	/		/		/		
3	Presenta informes periódicos de rendición de cuentas a la comunidad educativas.	/		/		/		
4	Monitorea y evalúa el cumplimiento de la programación de las sesiones de clases de acuerdo a las necesidades educativas especiales e intereses de los estudiantes del establecimiento educativo.	/		/		/		
5	Garantiza la aplicación, ajuste y adaptación del currículo en las diferentes áreas, considerando las necesidades educativas de los estudiantes, su diversidad y su contexto.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Identifica las necesidades institucionales y del personal para la toma de decisiones respecto a roles, funciones y formación continua	/		/		/		
7	Organiza talleres de desarrollo de los estudiantes y del personal, de acuerdo a las necesidades institucionales	/		/		/		
8	Favorece la construcción de espacios de reflexión y análisis entre el personal, para el cumplimiento de las metas	/		/		/		
9	Promueve y hace uso eficiente de los recursos de la institución educativa, y asegura – a la planta docente y administrativa– el apoyo necesario para cumplir sus funciones	/		/		/		
10	Presenta periódicamente, a la autoridad correspondiente y a la comunidad educativa, su informe de rendición de cuentas	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Excelencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los directivos gestionan adecuadamente el financiamiento de la institución educativa?	/		/		/		
12	Se cuenta con un cronograma de ejecución de tareas asignadas para su posterior estímulo.	/		/		/		
13	Se realizan encuestas que miden la conformidad de los logros institucionales	/		/		/		
14	Se toma en consideración las sugerencias de los padres de familia para la mejoras académicas, administrativas y comunitarias	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHIRINOS Gasteló, Teresa, Giavanna DNI: 07971242

Especialidad del validador: Dra Educ // Metodología
.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - VARIABLE 2: Morosidad



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Cartera vencida								
1	1 Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza de parte del área administrativa se disminuirá el incumpliendo de pago de los clientes	/		/		/		
2	2 Se toma en cuenta el entorno económico del país en la conformación y acceso a un sistema de crédito de la institución educativa	/		/		/		
3	3 Se capacita al personal en torno a los criterios de confidencialidad, y disponibilidad de la información	/		/		/		
4	4 El personal del colegio realiza indagaciones económicas que son indicativos de que será un cliente moroso	/		/		/		
5	5 Se pone importancia a la capacidad de paga que el padre de familia posee al momento de la matrícula	/		/		/		
6	6 Ingreso a la Institución por recomendación de un familiar	/		/		/		
7	7 La información que se ofrece al padre de familia es de vital importancia	/		/		/		
8	8 Se indaga si los padres contraen otras responsabilidades económicas, para no incurrir en sobreendeudamiento	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Cartera de alto riesgo								
9	9 Se revisa de manera constante la información de clientes deudores	/						
10	10 ¿La Institución recuerda oportunamente el vencimiento de las obligaciones mensuales?	/		/		/		
11	11 Se cumple cabalmente las reglas de cobranza de la institución financiera	/	/	/		/		
12	12 Se considera importante el cumplimiento de reglas de cobranza	/		/		/		
13	13 ¿Se aplican prorrogas para recaudar pensiones?							
14	14 ¿El personal del Área Financiero realiza programas (actividades) para poder reducir la morosidad?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CHIRINOS Gastelo, Teresa, Giavanna DNI: 07971242

Especialidad del validador: DRA Educ // Metodología
.....de.....del 20.....

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE "VARIABLE 1: Gestión administrativa"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 : Eficiencia							
1	Con la implementación de nuevas estrategias y procedimientos de cobranza disminuirá la morosidad y permitirá implementar nuevos proyectos en la institución educativa	/		/		/		
2	Los miembros de la comunidad educativa comunican y permiten la participación de los padres de familia en la planificación de las actividades de la Institución educativa.	/		/		/		
3	Presenta informes periódicos de rendición de cuentas a la comunidad educativas.	/		/		/		
4	Monitorea y evalúa el cumplimiento de la programación de las sesiones de clases de acuerdo a las necesidades educativas especiales e intereses de los estudiantes del establecimiento educativo.	/		/		/		
5	Garantiza la aplicación, ajuste y adaptación del currículo en las diferentes áreas, considerando las necesidades educativas de los estudiantes, su diversidad y su contexto.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Identifica las necesidades institucionales y del personal para la toma de decisiones respecto a roles, funciones y formación continua	/		/		/		
7	Organiza talleres de desarrollo de los estudiantes y del personal, de acuerdo a las necesidades institucionales	/		/		/		
8	Favorece la construcción de espacios de reflexión y análisis entre el personal, para el cumplimiento de las metas	/		/		/		
9	Promueve y hace uso eficiente de los recursos de la institución educativa, y asegura – a la planta docente y administrativa– el apoyo necesario para cumplir sus funciones	/		/		/		
10	Presenta periódicamente, a la autoridad correspondiente y a la comunidad educativa, su informe de rendición de cuentas	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Excelencia	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los directivos gestionan adecuadamente el financiamiento de la institución educativa?	/		/		/		
12	Se cuenta con un cronograma de ejecución de tareas asignadas para su posterior estímulo.	/		/		/		
13	Se realizan encuestas que miden la conformidad de los logros institucionales	/		/		/		
14	Se toma en consideración las sugerencias de los padres de familia para la mejoras académicas, administrativas y comunitarias	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: AYBAR HUAMANÉ, JUSTINIANO DNI: 08872479

Especialidad del validador: METODOLÓGICO Y TEMÁTICO 23 de 11 del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE - VARIABLE 2: Morosidad



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Cartera vencida								
1	1 Cree usted que implementando nuevos procesos de cobranza de parte del área administrativa se disminuirá el incumpliendo de pago de los clientes	/		/		/		
2	2 Se toma en cuenta el entorno económico del país en la conformación y acceso a un sistema de crédito de la institución educativa	/		/		/		
3	3 Se capacita al personal en torno a los criterios de confidencialidad, y disponibilidad de la información	/		/		/		
4	4 El personal del colegio realiza indagaciones económicas que son indicativos de que será un cliente moroso	/		/		/		
5	5 Se pone importancia a la capacidad de paga que el padre de familia posee al momento de la matrícula	/		/		/		
6	6 Ingreso a la Institución por recomendación de un familiar	/		/		/		
7	7 La información que se ofrece al padre de familia es de vital importancia	/		/		/		
8	8 Se indaga si los padres contraen otras responsabilidades económicas, para no incurrir en sobreendeudamiento	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Cartera de alto riesgo								
9	9 Se revisa de manera constante la información de clientes deudores	/						
10	10 ¿La Institución recuerda oportunamente el vencimiento de las obligaciones mensuales?	/		/		/		
11	11 Se cumple cabalmente las reglas de cobranza de la institución financiera	/	/	/		/		
12	12 Se considera importante el cumplimiento de reglas de cobranza	/		/		/		
13	13 ¿Se aplican prorrogas para recaudar pensiones?							
14	14 ¿El personal del Área Financiero realiza programas (actividades) para poder reducir la morosidad?	/		/		/		

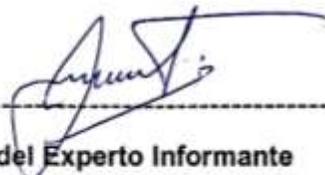
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: A. BAR HUAMANI, JUSTIMIANO DNI: 08872479

Especialidad del validador: METODOLOGIA Y TEMATICAS ..23..de..11...del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Anexo 5: Matriz de datos: Variable gestión administrativa

	EFICIENCIA					EFICACIA					EXCELENCIA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	1	1	2	3	5	5	3	4	1	2	5	5	5
2	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3
3	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	5	2	1	3	4	5	3	1	4	5	5	4	5	3
5	3	4	5	5	3	3	2	1	5	1	5	3	2	2
6	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4
7	4	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
8	5	1	1	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2
9	5	1	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2
10	1	1	1	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	5
11	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3
12	5	5	5	5	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1
13	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	4	4	4	4
14	5	2	2	4	3	3	1	2	2	4	2	3	1	2
15	3	2	1	5	3	1	4	3	3	2	4	3	2	5
16	5	4	1	4	4	5	4	1	2	4	1	3	4	5
17	3	5	5	5	3	4	4	2	3	2	5	4	4	2
18	2	1	4	4	4	4	3	3	5	1	3	3	1	1
19	3	5	3	3	4	3	1	2	2	4	3	4	1	2
20	1	5	1	3	3	1	4	1	3	1	1	2	4	1
21	3	5	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4
22	5	2	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4
23	3	3	4	1	1	2	4	2	2	2	3	2	1	1
24	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4
25	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
26	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	4	3	1	3
27	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	4	5	2
28	5	5	5	2	4	2	2	5	5	5	1	1	5	3

29	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2
30	5	3	1	1	1	1	3	1	3	1	4	1	4	1
31	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
32	1	5	5	5	4	1	3	1	5	4	1	1	5	5
33	3	5	1	5	3	3	3	1	5	1	5	5	1	3
34	2	1	2	4	3	1	5	3	3	1	1	3	1	3
35	1	2	3	3	4	3	1	4	3	4	3	5	4	3
36	3	1	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
37	3	2	1	4	3	2	3	1	3	3	1	2	1	3
38	4	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
39	5	1	1	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2
40	5	1	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2
41	1	1	1	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	5
42	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3
43	5	5	5	5	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1
44	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	4	4	4	4
45	5	2	2	4	3	3	1	2	2	4	2	3	1	2
46	3	2	1	5	3	1	4	3	3	2	4	3	2	5
47	5	4	1	4	4	5	4	1	2	4	1	3	4	5
48	3	5	5	5	3	4	4	2	3	2	5	4	4	2
49	2	1	4	4	4	4	3	3	5	1	3	3	1	1
50	3	5	3	3	4	3	1	2	2	4	3	4	1	2
51	1	5	1	3	3	1	4	1	3	1	1	2	4	1
52	3	5	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4
53	5	2	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4
54	3	3	4	1	1	2	4	2	2	2	3	2	1	1
55	3	5	5	5	3	4	4	2	3	2	5	4	4	2
56	2	1	4	4	4	4	3	3	5	1	3	3	1	1
57	3	5	3	3	4	3	1	2	2	4	3	4	1	2
58	1	5	1	3	3	1	4	1	3	1	1	2	4	1
59	3	5	3	5	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4

60	5	2	4	3	5	3	5	5	4	5	5	4	3	4
61	3	3	4	1	1	2	4	2	2	2	3	2	1	1
62	5	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4
63	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5
64	1	1	1	1	3	1	2	3	1	2	4	3	1	3
65	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	4	5	2
66	5	5	5	2	4	2	2	5	5	5	1	1	5	3
67	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2
68	5	3	1	1	1	1	2	1	3	1	4	1	4	1
69	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
70	1	5	5	5	4	1	3	1	5	4	1	1	5	5
71	3	5	1	5	3	3	3	1	5	1	5	5	1	3
72	2	1	2	4	3	1	5	3	3	1	1	3	1	3
73	1	2	3	3	4	3	1	4	3	4	3	5	4	3
74	3	1	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
75	3	2	1	4	3	2	3	1	3	3	1	2	1	3
76	4	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
77	5	1	1	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2
78	5	1	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2
79	1	1	1	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	5
80	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3
81	5	5	5	5	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1
82	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	4	4	4	4
83	5	1	1	2	3	5	5	3	4	1	2	5	5	5
84	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3
85	5	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	5	2	1	3	4	5	3	1	4	5	5	4	5	3
87	3	4	5	5	3	3	2	1	5	1	5	3	2	2
88	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4
89	4	3	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1
90	5	1	1	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2

91	5	1	1	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	2
92	1	1	1	2	2	5	5	4	4	4	1	1	1	5
93	4	4	5	4	4	4	3	4	5	3	3	3	4	3
94	5	5	5	5	1	1	5	1	2	1	1	1	1	1
95	3	3	1	1	2	3	3	3	2	1	4	4	4	4
96	5	2	2	4	3	3	1	2	2	4	2	3	1	2
97	3	2	1	5	3	1	4	3	3	2	4	3	2	5
98	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	2	4	5	2
99	5	5	5	2	4	2	2	5	5	5	1	1	5	3
100	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	3	1	2
101	5	3	1	1	1	1	2	1	3	1	4	1	4	1

Matriz de datos: Variable morosidad

Nº	CARTERA VENCIDA								CARTERA DE ALTO RIESGO					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	5	1	3	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	3
2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1
3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	5	3	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4
5	3	1	4	2	3	5	5	1	3	5	4	4	4	2
6	3	4	3	1	2	3	3	2	5	5	5	5	1	2
7	4	3	3	1	2	5	4	1	1	2	4	2	2	1
8	3	4	5	1	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4
9	5	3	5	2	5	3	5	3	2	5	4	5	2	3
10	5	1	1	3	4	1	5	1	5	5	3	5	1	1
11	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	1	2
12	1	1	1	1	1	5	5	1	4	5	5	3	1	1
13	1	1	3	8	1	5	5	2	3	3	4	3	4	3
14	5	3	1	4	4	3	5	2	1	4	1	5	4	1
15	3	2	5	1	3	4	4	5	4	1	3	2	3	1
16	4	5	1	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3	1
17	3	1	5	5	4	2	5	3	4	4	2	5	4	1
18	2	1	4	4	4	4	3	3	5	1	3	3	1	1
19	3	5	2	4	1	3	4	2	3	2	4	2	4	2
20	3	1	5	1	1	1	1	4	1	5	5	2	4	4
21	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
22	3	1	3	5	5	5	1	5	5	5	2	3	4	3
23	3	4	2	2	4	5	5	2	2	3	3	2	1	3
24	4	3	5	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	4
25	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1
26	3	1	3	1	1	4	5	1	1	4	1	2	4	1
27	3	1	3	3	3	5	5	3	1	5	5	5	3	3
28	5	2	2	1	4	1	5	2	5	5	5	5	5	1

29	3	2	1	2	2	1	3	1	2	4	4	4	2	1
30	3	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1
31	4	4	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
32	1	1	2	1	1	4	5	1	1	5	5	5	1	3
33	3	1	5	1	1	3	5	5	1	5	5	5	5	1
34	2	1	3	1	1	5	3	5	3	5	2	2	5	1
35	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	1	3
36	3	1	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
37	3	2	1	4	3	2	3	1	3	3	1	2	1	3
38	4	3	3	1	2	5	4	1	1	2	4	2	2	1
39	3	4	5	1	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4
40	5	3	5	2	5	3	5	3	2	5	4	5	2	3
41	5	1	1	3	4	1	5	1	5	5	3	5	1	1
42	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	1	2
43	1	1	1	1	1	5	5	1	4	5	5	3	1	1
44	1	1	3	8	1	5	5	2	3	3	4	3	4	3
45	5	3	1	4	4	3	5	2	1	4	1	5	4	1
46	3	2	5	1	3	4	4	5	4	1	3	2	3	1
47	4	5	1	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3	1
48	3	1	5	5	4	2	5	3	4	4	2	5	4	1
49	2	1	4	4	4	4	3	3	5	1	3	3	1	1
50	3	5	2	4	1	3	4	2	3	2	4	2	4	2
51	3	1	5	1	1	1	1	4	1	5	5	2	4	4
52	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4
53	3	1	3	5	5	5	1	5	5	5	2	3	4	3
54	3	4	2	2	4	5	5	2	2	3	3	2	1	3
55	3	1	5	5	4	2	5	3	4	4	2	5	4	1
56	2	1	4	4	4	4	3	3	5	1	3	3	1	1
57	3	5	2	4	1	3	4	2	3	2	4	2	4	2
58	3	1	5	1	1	1	1	4	1	5	5	2	4	4
59	4	5	4	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	4

60	3	1	3	5	5	5	1	5	5	5	2	3	4	3
61	3	4	2	2	4	5	5	2	2	3	3	2	1	3
62	4	3	5	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	4
63	5	3	4	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1
64	3	1	3	1	1	4	5	1	1	4	1	2	4	1
65	3	1	3	3	3	5	5	3	1	5	5	5	3	3
66	5	2	2	1	4	1	5	2	5	5	5	5	5	1
67	3	2	1	2	2	1	3	1	2	4	4	4	2	1
68	3	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1
69	4	4	5	1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5
70	1	1	2	1	1	4	5	1	1	5	5	5	1	3
71	3	1	5	1	1	3	5	5	1	5	5	5	5	1
72	2	1	3	1	1	5	3	5	3	5	2	2	5	1
73	4	3	3	4	5	4	3	4	3	3	5	3	1	3
74	3	1	4	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
75	3	2	1	4	3	2	3	1	3	3	1	2	1	3
76	4	3	3	1	2	5	4	1	1	2	4	2	2	1
77	3	4	5	1	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4
78	5	3	5	2	5	3	5	3	2	5	4	5	2	3
79	5	1	1	3	4	1	5	1	5	5	3	5	1	1
80	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	1	2
81	1	1	1	1	1	5	5	1	4	5	5	3	1	1
82	1	1	3	8	1	5	5	2	3	3	4	3	4	3
83	5	1	3	4	3	3	4	3	2	5	4	3	3	3
84	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	1
85	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	4	4	5	3	5	1	4	4	5	5	4	4	4	4
87	3	1	4	2	3	5	5	1	3	5	4	4	4	2
88	3	4	3	1	2	3	3	2	5	5	5	5	1	2
89	4	3	3	1	2	5	4	1	1	2	4	2	2	1
90	3	4	5	1	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4

91	5	3	5	2	5	3	5	3	2	5	4	5	2	3
92	5	1	1	3	4	1	5	1	5	5	3	5	1	1
93	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	1	2
94	1	1	1	1	1	5	5	1	4	5	5	3	1	1
95	1	1	3	8	1	5	5	2	3	3	4	3	4	3
96	5	3	1	4	4	3	5	2	1	4	1	5	4	1
97	3	2	5	1	3	4	4	5	4	1	3	2	3	1
98	3	1	3	3	3	5	5	3	1	5	5	5	3	3
99	5	2	2	1	4	1	5	2	5	5	5	5	5	1
100	3	2	1	2	2	1	3	1	2	4	4	4	2	1
101	3	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	3	1