TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"Optimización de la gestión de cobranzas y control de indicadores financieros en el Instituto Superior Tecnológico Privado Alta Cocina D'Gallia S.A.C."

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:
Lincol Fonseca Inga (0009-0000-8089-673X)

Asesor:
Mario Enrique Arauco Loyola (0000-0001-9208-7892)

Lima – Perú
2026

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 29 de mayo del 2026.

Los integrantes del jurado de tesis:

Presidente: Dra. Cinthya Olivera Angeles
Miembro 1: Dr. Luis Carpio Centellas
Miembro 2: Dra. Esther Saenz Arenas

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y CONTROL DE INDICADORES FINANCIEROS EN EL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PRIVADO ALTA COCINA D'GALLIA S.A.C.", con el código de registro SUF-1-2026-00002,

Presentada por el bachiller:

- **Lincol Fonseca Inga**

Para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Administración de Empresas

Asesorados por: Dr. Mario Arauco Loyola

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas en la sustentación, concluyen de manera unánime (X) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista: **Lincol Fonseca Inga**			Nota (en letra): Quince
Aprobado (X)	Aprobado - Muy buena ( )	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

Dra. Cinthya Olivera Angeles
Presidente del jurado

Dr. Mario Arauco Loyola.
Asesor (a)

Dr. Luis Carpio Centellas
Miembro 1

Dra. Esther Saenz Arenas
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 02 de junio del 2026

Señor,
Dr. Percy Mayta Tristan

Vicerrectorado de Investigación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Lincol Fonseca Inga, egresado de la carrera de Administración de Empresa de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor de tesis: Mario Enrique Arauco Loyola, declaramos que este informe final del Trabajo de Suficiencia Profesional titulado: "**Optimización de la gestión de cobranzas y control de indicadores financieros en el Instituto Superior Tecnológico Privado Alta Cocina D'Gallia S.A.C.**", sustentado para obtener el título/grado de: **Licenciado en Administración de Empresas,** es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Lincol Fonseca Inga
DNI: 46023658

Mario Arauco Loyola

DNI: 06297492

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Optimización de la gestión de cobranzas y control de indicadores financieros en el Instituto Superior Tecnológico Privado Alta Cocina D'Gallia S.A.C.

Autores. Lincol Fonseca Inga

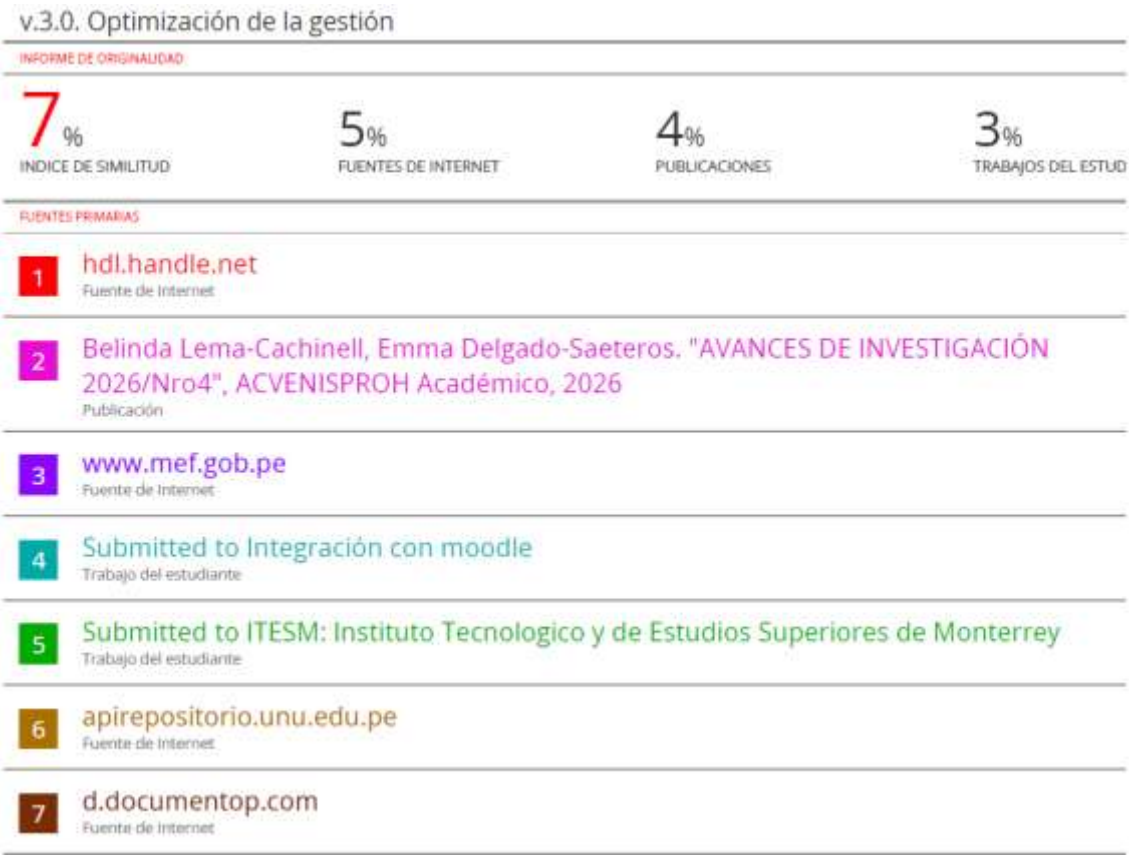
Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2992635206)

Código de registro. SUF-1-2026-00002

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



v.3.0. Optimización de la gestión

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%	5%	4%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUD

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net	Fuente de Internet
2	Belinda Lema-Cachinell, Emma Delgado-Saeteros. "AVANCES DE INVESTIGACIÓN 2026/Nro4", ACVENISPROH Académico, 2026	Publicación
3	www.mef.gob.pe	Fuente de Internet
4	Submitted to Integración con moodle	Trabajo del estudiante
5	Submitted to ITESM: Instituto Tecnologico y de Estudios Superiores de Monterrey	Trabajo del estudiante
6	apirepositorio.unu.edu.pe	Fuente de Internet
7	d.documentop.com	Fuente de Internet

Dedicatoria

A Dios, por guiar cada paso de mi camino, brindarme fortaleza y sabiduría para superar los desafíos y permitirme alcanzar esta meta; a mi hija, Amy Camila, quien es la mayor inspiración de mi vida y la razón que motiva cada uno de mis esfuerzos; y a mi familia, por su apoyo incondicional, su comprensión y por ser el pilar fundamental que me impulsa a seguir adelante.

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

Agradecimientos

Al Instituto Superior Tecnológico Privado Alta Cocina D'Gallia S.A.C., por la confianza depositada durante mi gestión, y a mi asesor, Mario Enrique Arauco Loyola, por su guía metodológica en la elaboración de este informe.

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria....2
Agradecimientos.... 3
Índice General 4
Índice de figuras 6
Índice de tablas 7
Índice de anexos 8
Resumen 9
Abstract 10

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación del tema....11
1.1.1 Descripción del tema....11
1.1.2 Relevancia....11
1.2 Formulación del problema....12
1.2.1 Problema general....12
1.2.2 Problemas específicos....12
1.3 Antecedentes....13
1.4 Objetivos....15
1.4.1 Objetivo general....15
1.4.2 Objetivos específicos....15

CAPÍTULO II: ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

2.1 Análisis de la problemática....17
2.1.1 Diagnóstico situacional....17
2.1.2 Definición del problema....18
2.1.3 Identificación de la causa raíz....19
2.1.4 Línea base de indicadores financieros....20

CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO

3.1 Marco teórico....21
3.1.1 Teoría de la Administración Financiera de Cuentas por Cobrar 21
3.1.2 Modelo de Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard)....21
3.1.3 Teoría de la Negociación de Harvard…….....22
3.1.4 Gestión de Riesgos Operativos (COSO ERM)…….....22
3.1.5 Indicadores Financieros (KPIs)…….....22
3.2 Marco normativo....24
3.3 Sustento técnico y teórico de las herramientas de gestión aplicadas…....24

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

CAPÍTULO IV: DESARROLLO DE LA PROPUESTA

4.1 Fase de Planificación……26

4.2 Fase de Ejecución.....27

4.3 Fase de Control.....27

4.4 Integración metodológica (Matriz de consistencia).....28

4.5. Síntesis y Resultados Integrales.....29

CAPÍTULO V: EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

5.1 Resultados financieros.....31

5.2 Cuantificación del impacto mediante indicadores de gestión.....31

5.2.1 Reducción de la Morosidad Corriente (El "Antes" y el "Después").....31

5.2.2 Recuperación de la Cartera Castigada…….....…….....……37

5.3 Benchmarking sectorial y Comparación de Resultados.....42

5.3.1 Indicadores sectoriales de referencia…….....42

5.3.2 Comparación estructurada de resultados……..…43

5.3.3 Análisis crítico y discusión de resultados……..43

5.3.4 Conclusiones del benchmarking…….……...44

5.4 Desafíos, limitaciones y aprendizaje de la experiencia:…….....44

5.4.1 Desafíos y dificultades:……... ……44

5.4.2 Aprendizaje profesional y análisis crítico……..…46

CAPÍTULO VI: CIERRE, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Cierre…….……49

6.2 Conclusiones……..……..51

6.3 Recomendaciones……..……..…52

CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA

7.1. Bibliografía 54

CAPÍTULO VIII: ANEXOS

8.1. Anexos 56

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

Índice de figuras

Figura 1. Gráfico comparativo de morosidad 2018-I vs 2017-I 33
Figura 2. Gráfico comparativo de morosidad 2018-II vs 2017-II 35
Figura 3. Gráfico del resumen general por campaña (Morosidad antigua) 40
Figura 4. Gráfico de morosidad antigua por especialidad 41

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

Índice de tablas

Tabla 1. Resumen de morosidad Periodo 2017-I 32
Tabla 2. Resumen de morosidad Periodo 2018-I 32
Tabla 3. Cuadro comparativo de morosidad 2018-I vs 2017-I 32
Tabla 4. Resumen de morosidad Periodo 2017-II 34
Tabla 5. Resumen de morosidad Periodo 2018-II 35
Tabla 6. Cuadro comparativo de morosidad 2018-II vs 2017-II 35
Tabla 7. Resumen de lo recaudado en cartera castigada - Primera Campaña (2018-1) ..37
Tabla 8. Resumen de lo recaudado en cartera castigada - Segunda Campaña (2018-2) .38
Tabla 9. Resumen de lo recaudado en cartera castigada - Tercera Campaña (2019-1) ..38
Tabla 10. Resumen de lo recaudado en cartera castigada - Cuarta Campaña (2019-2) ..39
Tabla 11. Resumen general de recaudación de cartera castigada 39
Tabla 12. Resumen general de recaudación por especialidad 40

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

Índice de anexos

Anexo 1. Evidencia de Campañas: Listado de ganadores "Sorteo Pronto Pago"……56
Anexo 2. Manual de Organización y Funciones del asistente de cobranzas.....57
Anexo 3. Manual de Organización y Funciones del jefe de cobranzas……..64
Anexo 4. Políticas de Cobranzas 71
Anexo 5. Carta de Garantía de Pago 79
Anexo 6. Política de Descuentos 81
Anexo 7. Evidencia de Campaña de recuperación de deuda castigada 85
Anexo 8. Premiación por resultados….....88
Anexo 9. Tabla: Comparativa de Indicadores de Morosidad e Incobrabilidad en el Sector Educación Superior Tecnológico (Perú).....89
Anexo 10. Matriz de Consistencia: Optimización de la gestión de cobranzas en D'Gallia..90

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

Resumen

El presente trabajo analiza la implementación de un sistema de gestión de cobranzas basado en Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) en el Instituto Superior Tecnológico Privado D'Gallia S.A.C., con el objetivo de optimizar la recuperación de ingresos y fortalecer la liquidez operativa. El diagnóstico inicial evidenció un índice de morosidad del 15%, reflejando una brecha crítica de eficiencia.

La metodología consistió en la formalización de procesos mediante instrumentos normativos (Manual de Organización y Funciones y políticas de cobranza), así como la aplicación de estrategias de fidelización orientadas a la mejora del comportamiento de pago.

Como resultado de la intervención, el índice de morosidad se redujo del 15% al 4% durante el primer periodo de implementación, logrando además la recuperación de S/ 199,182.23 correspondientes a cartera castigada. Estos resultados evidencian una mejora sustancial en la eficiencia operativa y en los mecanismos de control financiero.

Se concluye que la adopción de un modelo de gestión basado en indicadores y control interno contribuye a reducir la discrecionalidad en la toma de decisiones, optimizar el flujo de caja y garantizar la sostenibilidad financiera de la organización.

Palabras clave: gestión de cobranzas, KPIs, morosidad, liquidez. (182 palabras)

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.

Abstract

This study analyzes the implementation of a collections management system based on Key Performance Indicators (KPIs) at the Private Higher Technological Institute D'Gallia S.A.C., with the aim of optimizing revenue recovery and strengthening operational liquidity. The initial diagnosis revealed a delinquency rate of 15%, reflecting a critical efficiency gap.

The methodology consisted of formalizing processes through regulatory instruments (Organization and Functions Manual and collection policies), as well as the application of customer retention strategies aimed at improving payment behavior.

As a result of the intervention, the delinquency rate decreased from 15% to 4% during the first implementation period. Additionally, a total of S/ 199,182.23 in written-off accounts receivable was recovered. These results demonstrate a substantial improvement in operational efficiency and financial control mechanisms.

It is concluded that the adoption of a management model based on indicators and internal control contributes to reducing discretion in decision-making, optimizing cash flow, and ensuring the financial sustainability of the organization.

Keywords: Collections management, KPIs, delinquency, liquidity. (156 words)

Trabajo de Suficiencia Profesional publicado con autorización del autor.
No olvide citar este Trabajo.