TRANSCRIPCIÓN DE ENTREVISTAS – EDUARDO FORGA

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 1 | | |
| Entrevistado | **Contador** | | |
| Entrevistador | Elizabeth Amaya | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 17 de Julio a las 08:00 horas | Archivo | AUDIO CONTADOR DE ESCUELAS.txt |

Buenos días, mi nombre es Elizabeth Amaya, el día de hoy voy a entrevistar al señor contador general de la Asociación Educativa Central Norte, el señor Samuel Mestanza.

Le explico, tenemos cuatro secciones en las cuales le voy a preguntar, que uno son indicadores de morosidad, el segundo es impacto financiero y operativo, el tercero es factores internos y externos y por último estrategias de cobranza actuales.

En la sección de indicadores de morosidad voy a tratar sobre el porcentaje de cuentas vencidas.

1. ¿Podría explicarme cómo se calcula actualmente el porcentaje de cuentas vencidas en su institución y qué medidas se toman para reducir este porcentaje?

La cantidad de deudas vencidas

Nuestro desafío que tenemos en la asociación educativa, uno de los desafíos con respecto a la parte financiera, la morosidad, este término, la morosidad, se calcula en base a las ventas que tengo yo, las ventas que se genera cada mes según el contrato de cada alumno, según la pensión asignada, eso entre lo que yo tengo por cobrar.

todo lo que está por cobrar normalmente es supongamos mi periodo empieza en marzo las clases empiezan en marzo ahora en marzo yo boleteo y tengo ya y sé cuánto yo voy a cobrar en el mes y a medida que va pasando los meses yo digo a ver mes a mes

Por ejemplo, en abril, mayo, mi cobranza no va a ser la misma que marzo.

Entonces, la idea es reducir.

Un objetivo que tenemos en la solución es llegar a nuestro tope mínimo.

¿Cuánto es nuestro tope mínimo?

Llegar a un 7% promediado de morosidad.

¿Cuánto representa eso?

Si yo tengo por cobrar 100.000 soles en un colegio, X, ¿cuánto representa el 7%?

7.000 soles.

Esa es mi meta mínima.

Y de ahí para abajo.

Entonces, ¿cuál es la fórmula para yo calcular el término de la morosidad?

Lo que queda es ventas entre mis cuentas por cobrar.

y sale el porcentaje de memorosidad que representa lo que tengo por cobrar en base a mis vendas.

En la segunda sección hablamos del impacto financiero y operativo, que básicamente hablamos de las dificultades para pagar a los proveedores.

¿Cuál es el promedio de días de retraso en los pagos a proveedores y qué estrategias se implementan para mejorar la puntualidad en estos pagos?

Actualmente, siempre en nuestra asociación ha sido un desafío ese punto, ¿no?

El tema del pago a los proveedores.

Gracias a Dios, este año nuestra gestión de cobranzas, porque va de la mano, nuestra gestión de cobranzas están siendo óptimas, teniendo en cuenta el 7%, ¿no?

El 7% para nosotros nos hace estabilizarnos en nuestros pagos a nuestras proveedores.

Entonces, más o menos, es dos días, ¿no?

Dos días

que se podría decir, demoramos en cancelar a nuestros proveedores.

Pero la idea es llegar a uno o menos, ¿no?

Claro, ese es el objetivo.

Perfecto.

En la tercera sección son factores internos y externos.

Hablamos sobre la eficiencia de las políticas de cobranza.

¿Cómo evalúa la efectividad de las políticas de cobranza actuales y qué estrategias de seguimiento de cuentas vencidas se utilizan?

Es un tema muy grande porque el tema de la gestión de cobranzas hay muchas herramientas.

En nuestra asociación educativa tenemos muchas herramientas para poder nosotros cobrar, llegar al padre de familia y el responsable financiero pueda cancelar su deuda.

Tenemos, por ejemplo, el aplicativo.

manejamos un aplicativo que el papá interactúa no solamente financieramente sino también hay otras novedades pero a través del aplicativo cancela el papá su deuda otro es el tema de la recaudación trabajamos con el banco BCP y a través de la recaudación el papá también

con el BCP a través del banco puede cancelar su deuda.

También tenemos el depósito a cuenta, le damos el número de cuenta y el papá deposita el número de cuenta.

No tocamos el efectivo.

Aquí en nuestra opción educativa y en toda la Unión Norte

No manejamos el efectivo de pensiones del ingreso de cada colegio de que el papá llegue y cancelen efectivo, no.

Manejamos a través de aplicativos, depósito en cuenta.

Pero hay una razón importante, ¿no?

¿Por qué?

¿Cuál es nuestra estrategia de nosotros para poder llegar a ese 7%?

¿Qué hacemos nosotros?

Y recordemos que... Bueno, yo agradezco a Dios porque en nuestra asociación, de los cinco campos que tiene nuestra Unión Norte, estamos en primer puesto en cobranzas.

Entonces, ya se imaginarán, ¿no?

O sea, ¿el 7% es nuestro mínimo que llegamos?

¿Los demás campos cómo estarán?

No sabría, ¿no?

Pero ese 7%, detrás de ese 7% hay un arduo trabajo.

¿Cuál es nuestra estrategia de nosotros?

Hacer cobranzas personalizadas.

¿Qué es cobranzas personalizadas?

Es hacer ese trabajo plus, ¿no?

Por ejemplo, ¿qué hacen cada uno de mis financieros?

tiene un papá debe, se siente un día en su oficina y dice todo esto es mi lista de deudores tengo 300 alumnos pero tengo

200 deudores hago mi lista de deudores a los 200 les mando un mensaje personalizado a su whatsapp a todos y le digo estimado papá no se olvide cancelar su deuda su deuda es de tanto este es el número de cuenta para que pueda cancelar y todas las vías que tenemos para que pueda cancelar su deuda gracias a dios eso nos ha resultado un punto favorable para nosotros un punto favorable para nosotros entonces

Esta gestión de cobranzas que estamos implementando nosotros, ahora queremos aspirar a más.

¿La novedad cuál es?

Llegar a utilizar nuestro aplicativo y que

mediante el aplicativo, porque todos utilizamos un celular, entonces el papá esté enterado por el aplicativo, así como el banco, ¿no?

A veces tenemos una deuda y el banco en una, va, te llega la fecha o días antes y llegan sus anuncios.

Queremos implementar ello y sé que, con la ayuda de Dios, va a ayudar mucho eso, ¿no?

Claro, perfecto, perfecto.

Por último, tenemos la sección Estrategias de Cobranza Actuales.

Habla sobre la tasa de recuperación de deudas.

¿Cómo se mide la tasa de recuperación de deudas en su institución?

¿Y qué estrategias han demostrado ser más efectivas para mejorar esta tasa?

¡Wow!

Ahí sí es un punto que yo le evaluaría a mi asociación como un punto promedio, medio.

No bueno ni malo, lo digo promedio porque también tenemos deudas que arrastran, ¿no?

Deudas no solamente del periodo anterior, tenemos deudas desde el 2022, 2021,

Pero también tenemos ahí otro desafío, ¿no?

Una estrategia en base a eso es llegar la atención a esos papitos que ya no están en nosotros o nuestros colegios porque deben, entonces llegar a sus hogares, ¿no?

Llegar a sus hogares porque hay un compromiso que se dio pero nos dejó deuda.

Entonces, hacemos las llamadas, pero llegamos un poquito más, que es llegar.

Una estrategia es las visitas, las visitas financieras que hacemos a los papitos ya demasiado deudores.

A sus hogares.

A sus hogares.

Eso es en base al tema de las deudas recontratrazadas, se podría decir.

Pero, ¿cómo calculamos la tasa de recuperación?

Cada año nosotros

Hacemos siempre una provisión, se llama provisión de cobranza tutosa.

Nosotros en nuestro presupuesto no estimamos que todo el 100% lo vamos a cobrar.

¿Por qué?

Porque estimamos que siempre va a sobrar un 5, un 6, un 7.

Nuestra meta este año es un 7, también.

Pero para el siguiente año nuestra meta es un 5.

La idea es minimizar siempre eso.

Entonces, ¿cómo yo calculo mi tasa de recuperación?

Yo veo primero mis ingresos, todos mis ingresos que tengo de cada colegio, ¿no?

Veo, por ejemplo, el colegio de aquí tengo un millón al año, ¿no?, al año, pero yo también tengo deuda no solamente de ese un millón presupuestado, también tengo deudas de años anteriores, entonces yo sumo todas mis deudas de años anteriores y lo divido

entre todas mis ventas que voy a tener en el año presente, porque estamos en el año actual.

Entonces lo divido y me sale mi tasa de recuperación.

Esa es la tasa de recuperación que yo más o menos estimaría en nuestra solución educativa un 5, 6% que demoramos en recuperar, ¿no?

Demoramos en recuperar.

Como decía al inicio, es promedio.

No estamos ni bien ni mal.

Sí.

Ok.

Por conclusión, ¿hay algún otro aspecto relacionado con la morosidad y las estrategias de cobranza que le gustaría comentar o alguna recomendación para mejorar esta gestión en esta institución educativa?

Un punto añadido.

Algo que nos pueda fortalecer.

Estamos ahorita con también

Incorporando varias estrategias de cobranza en coordinación con nuestra unión, que es el tema de host to host.

¿Qué es el host to host?

Nuestros bancos, en este caso trabajamos con el banco BCP, el host to host es el banco trabaja por mí.

¿Qué es cuando el banco trabaja por mí?

Yo le mando la información al banco y el banco se encarga de hablar con el papá.

Entonces, ahí es donde yo... queremos llegar a ese objetivo, ¿no?

Queremos llegar a apuntar ahí, porque sabemos que si llegamos ahí, al menos vamos a recuperar, va a minimizar mi tasa de recuperación, va a minimizar mi... lo que tengo proyectado de 7%, que es este año, y el año que viene un 5%, va a minimizarlo.

Entonces, estamos con la seguridad de que al implementar eso, ¿no?, nos va a ayudar bastante.

Esa es la novedad que tenemos ahora, me adelanto.

me adelanta, pero este se llama así no, host to host, el banco trabaja por mí.

Perfecto, con esto culminaríamos toda la entrevista, muchas gracias Samuel, gracias por tu tiempo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 1 | | |
| Entrevistado | **Financista** | | |
| Entrevistador | Elizabeth Amaya | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO FINANCISTA EF.txt |

1. ¿Cuáles cree que son las principales razones por las cuales los padres o tutores de los estudiantes incurren en morosidad con la institución?

Con respecto a los pagos, los padres incumplen como mencionaba acerca del periodo, las fechas de pago.

No todas las empresas son formales muchas veces, o algunos son comerciantes, no tienen todos el periodo exacto al vencimiento. Eso hace un poco que se extienda la morosidad. Correcto.

1. ¿Qué desafíos específicos se enfrentan las familias que contribuyen a los retrasos en los pagos de las cuotas escolares?

Bueno, uno de ellos es el tema del empleo y el otro tema es el tema de salud, que también se ha dado. ¿Para qué se tracen, no? Es un problema también que tienen los padres.

1. ¿Cómo afectan los eventos externos, por ejemplo en este caso las crisis económicas, desastres naturales que hubo por aquí, a la capacidad de las familias para cumplir con sus obligaciones financieras con la institución?

En la zona afecta mucho porque muchos de ellos dependen, el comercio es dependiente. Entonces, ¿qué ha pasado por ejemplo en la pandemia? Nosotros perdimos el 33% de estudiantes en la pandemia. por el tema económico.

Ellos muchos no tenían un trabajo fijo o eran trabajadores municipales, por ejemplo, y tuvieron que hacer los recortes correspondientes y ahí afectó su economía y obviamente tuvieron que priorizar alimentos y luego ya el tema del pago de pensión.

Con el tema de los desastres naturales que hubo hace un tiempo, ¿también hubo esa afectación?

Yo no estuve como administrador en 2017, que fue el problema de los huaicos, pero también afecta porque en el sentido de que ellos dejan de percibir mucho el ingreso

y necesitan ayuda en el transporte nada más sufren mucho porque no pueden ir a trabajar o gastaban más de lo adicional es lo que me comentan a mí en ese periodo no estuve yo más estuvimos en un periodo de huelga y ahí sí por ejemplo ahí también afecta el movilizarse como es una sola vía es muy preocupante el tema del traslado de aquí cuando se bloquea o cuando hay algún problema

1. ¿Cómo afecta la morosidad en las cuentas por cobrar a la capacidad financiera de la institución para realizar inversiones o cumplir con otros compromisos financieros?

Bueno, de un tiempo aquí ya nosotros tenemos controlado el tema de la morosidad, está dentro del presupuesto, hay un porcentaje que asignamos para la morosidad.

de cuentas incobrables incluso también, pero de alguna manera sí afecta para el momento.

Normalmente esos ingresos que quedan como morosidad, como mencionaba, algunos pagan luego de seis meses o tres meses, pero sí cancelan, pero retrasan las inversiones en el momento quizás que uno quiere hacer.

Se prioriza la planilla, pero para hacer las inversiones sí, te retrasa un poco más.

1. ¿Cuáles son las consecuencias operativas de la morosidad en términos de recursos humanos y gestión administrativa?

En el caso de recursos humanos no tenemos mucha diferencia en lo que es planilla, pero lo que sí de repente son incentivos, bonificaciones.

no podemos de repente alguna forma ya planificar, porque a veces la morosidad interfiere un poco en eso, ¿no?

Planificamos en el tema del sueldo, sí, eso es al 100%, no se fallan el mes, la fecha, todos los compromisos laborales.

Pero en el caso de las bonificaciones depende, depende la morosidad, del porcentaje de la morosidad para poder dar un incentivo, una motivación al trabajador.

1. ¿Qué medidas se toman para mitigar el impacto financiero y operativo de la morosidad en la institución?

Se realiza en primer lugar un flujo de caja, evaluando el flujo de caja vemos con cuánto nos podemos proyectar para el siguiente mes y cómo se considera también el porcentaje de la morosidad.

Entonces tiene un impacto de alguna forma positivo hacer que nosotros hagamos el flujo.

Tener esa conciencia de mantener un flujo constante nos ayuda a nosotros a evaluar si es que la morosidad va a impactar en el siguiente mes o si no vamos a tener ninguna dificultad para cumplir o asumir los compromisos.

En el caso de las actividades, ¿cómo mitigamos eso?

Si digamos, en mi flujo de caja yo veo que el siguiente mes tengo muchas actividades, tengo que incrementar el trabajo de la cobranza.

Si aún así persiste, lo que se tiene que hacer es un reajuste para la actividad y se ejecuta la actividad pero con menos presupuesto o buscando alguna alternativa de subvención, buscando alguna donación o algo de una persona que nos pueda ayudar en ese momento.

Ah, claro, claro.

Es muy indicador que son factores internos y externos.

¿Cómo influye las políticas internas de la institución, como por ejemplo los plazos de pagos, las políticas de crédito en los niveles de morosidad?

Eso es algo que también es complicado, ¿no?

Porque las políticas pueden decir una cosa, pero la realidad muchas veces es diferente.

La política puede decir, no hay morosidad, y si tú tienes una morosidad o si incumples el pago, te voy a aplicar una multa.

pero si es una penalidad, pero si el padre o la persona que viene siendo el tutor del padre no tiene el trabajo, o se ha presentado una situación extrema por tema de salud, o es una persona que lleva una enfermedad, por ejemplo crónica, ¿cómo puedo yo aplicarle algo más todavía?

Están viendo que ellos tienen una necesidad, entonces por eso es que se proyectan, el flujo de caja es importantísimo para nosotros para poder tener un margen de morosidad y eso no influye mucho, si influye es cuando hay que tomar esas medidas.

Claro, claro.

¿Qué factores externos, como cambios económicos o eventos inesperados, han tenido un impacto significativo en los niveles de morosidad acá en la institución?

Factores externos.

Ah, bueno, el tema de la inflación es lo que golpea a todos, ¿no?

Todo se incrementó, subió el pasaje, subió la comida, subió los precios de todo, y eso de todas maneras influye.

Entonces, al incrementarse todo el costo de vida, también nosotros hemos tenido que incrementar los costos.

Eso ha implicado, por ejemplo, perder una cartilla de alumnos que de repente están acostumbrados a un tipo de descuento o a un tipo de actividad.

Entonces decían ellos, yo quiero estar pero si me dan un descuento.

Y hemos tenido que perder a esos alumnos para luego ganar a algunos otros que sí puedan subvencionar toda la educación completa, el pago completo mensual.

Claro.

1. ¿Se han implementado estrategias específicas para abordar los factores internos y externos que contribuyen a la morosidad?

Bueno, de manera interna, todo lo que es la atención, atención al cliente, el tema educativo, el tema de la infraestructura, tratar de darle la mejor calidad de servicio para que nuestros clientes no tengan que irse.

Eso es de manera interna.

Todo el personal está involucrado con los alumnos, visita, acompaña,

está siempre en contacto con ellos, hace clases de reforzamiento con los alumnos ¿para qué?

para que los padres estén contentos con ellos y ellos puedan de la forma efectiva pagar el servicio porque se sienten atendidos.

Eso de manera integral de todas las maneras.

Como estrategia de cobranzas actuales, ¿qué métodos o estrategias utiliza la institución educativa para gestionar las cuentas por cobrar y reducir la morosidad?

Por ejemplo, una de las dificultades de los padres para pagar era ir a los agentes, porque los agentes tienen topes.

Ahora muchos cuentan con el aplicativo del BCP y entonces hemos implementado a través del pago de servicio.

Los padres no asisten aquí a pagar, todos lo pagan por internet.

Nada es efectivo.

Nada es efectivo aquí, todo es por pago.

Lo pueden pagar por el aplicativo o lo pagan por la pago de servicio y ahora hemos implementado el pago por YAP.

Entonces ahora los padres pueden pagar desde donde estén, el día que estén, desde cualquier lugar.

Entonces esa ya no es una limitante para las cobranzas para nosotros.

Claro, sin tener el inconveniente de ir al banco.

Los inconvenientes son más externos, ¿sabes?

Que mi padre tenga el dinero en el efectivo en el momento de que cierre la cuota.

Eso es un poco la dificultad para ellos.

¿Cómo evalúa la efectividad de las estrategias de cobranza implementadas actualmente aquí en la institución?

Hemos venido disminuyendo el porcentaje de morosidad.

Iniciamos con un 23% cuando se asumió el cargo hace 5 años y hemos ido bajando.

Ahorita nos encontramos en un 9%.

El año pasado cerramos un 9%.

Entonces de 23 a 9 en 4 años hemos venido mejorando el sistema de cobranza.

Sí, sí, lo he estado viendo.

¿Existen políticas o procedimientos específicos para tratar con casos de morosidad?

¿Y qué tan flexibles son?

Sí, de alguna forma siempre hay que tratar bien al cliente.

Hay dificultades y hay que entender.

El proceso para nosotros, si un padre no puede pagar lo que hace, lo primero es una solicitud.

Entonces es solicitud de venir junta con un documento.

Si es un tema de salud, debe presentar el diagnóstico médico o algún examen que se haya hecho en la fecha que él está pidiendo el descuento de repente o simplemente el aplazamiento del pago.

Entonces una vez que hacen eso, pasa a una comisión y la comisión le da la respuesta y se le dice que se debe esperar tres meses.

Y en el sistema se le hace una prórroga de pago ya sea a un mes o a dos meses dependiendo de la dificultad del caso.

Hemos tenido casos por salud más que todo.

Por salud o por temas familiares que se presentan de momento o por robo, por ejemplo.

robaron el negocio o perdieron el vehículo en el que trabajaba y también se ha sido flexible en esos casos.

Tenemos mucha flexibilidad en esa parte, en el sentido de que no debe sobrepasar el porcentaje de morosidad.

Claro, hasta ahí.

Entonces analizamos, vemos el flujo, vemos la morosidad, si digamos yo voy a perdonar o voy a extender el plazo de pago a 10 padres y eso no va a afectar mi flujo y tampoco mi morosidad, entonces se le da.

Entonces hay que ser equitativos.

No todos los meses se le da a un padre la misma prórroga.

Claro.

He escuchado de un padre de familia que cuando a ustedes le dan la prórroga no le aumentan los intereses o no hay intereses.

Eso también depende mucho del sistema.

Lo que regularmente le decimos y en el contrato está es que pierde el descuento.

Entonces, en algunos casos no lo hemos hecho efectivo, porque entendemos la necesidad del padre y no todos están en la condición, digamos, de pagar.

Hay casos en los que sí, ¿no?

Por ejemplo, si yo veo un padre que de repente dice, no puedo pagar y está subiendo a sus estados, un viaje a otros lugares, ¿no?

O la maestra nos dice, ay, mire, el papá tiene, sí tiene, pero no lo quiere pagar.

Entonces, en esos casos sí hemos remitido una carta de cobranza, hemos hecho llamadas telefónicas, hemos hecho una visitación, ¿para qué?

Para poder hacer efectivo el pago.

una experiencia que he tenido yo en el caso de ser flexibles también es que hay que conocer el cliente porque si tú no conoces el cliente tú puedes decir ah ya no me va a pagar entonces sólo veo el número no me doy cuenta perdonamos a un papá por ejemplo la cobranza de diciembre él terminó el año pasado con tres cuotas pendientes entonces lo que hicimos es le dimos la prioridad él estaba construyendo su casa porque no tenía digamos la la su forma de vivir no era la mejor no era más óptima entonces él invirtió en construir su casa

Entonces nos envió una solicitud, aceptamos la solicitud, nos debió tres meses, cerró el año y hoy hace poco, en el mes de junio, él vino y dijo gracias por haberme entendido y canceló la cuota y no tuvimos ningún problema.

Entonces él ahora este año está estudiando fuera a su hijo porque está pagando todavía sus deudas y es probable que el próximo año vuelva.

Entonces parte del servicio no solamente es cobrar, no solamente es decir ver números, sino ver también a las personas.

Ser empático con sus situaciones normalmente.

Son momentos, todos hemos pasado por eso.

Claro.

Pero no debe exceder obviamente el interés de la institución.

No puedo excederme yo a decir ser buena gente y decirle bueno y a todos tienen problemas y a todos les hablo, no.

Hay que hacer una, analizar cada cliente, tener una cartera, seleccionar, hacer un grupo y decir estos pueden, estos no pueden, a estos me van a pedir ayuda en algún momento, a estos no, y en base a eso poder empezar a tomar decisiones.

Ok, perfecto.

Eso sería todo Ismael con las preguntas.

Muy amable.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 1 | | |
| Entrevistado | **Docente pedagógico** | | |
| Entrevistador | Elizabeth Amaya | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO DOCENTE 1EF.txt |

El día de hoy estoy entrevistando a la Miss, Miss, ¿cuál fue su nombre?

Miss de Rivas.

Miss, comenzamos con las preguntas, entonces.

1. ¿Ha experimentado situaciones de morosidad en la institución educativa?

Y si es,

1. ¿me podría comentar alguna experiencia o observación al respecto?

Claro, hemos experimentado y como docente de aula hemos visto que hay morosidad de parte de los padres. ellos se atrasan por varios motivos. Los motivos principales **son económicos**, en la pandemia se vio bastante de esto, pero después de la pandemia han ido nivelándose, pero mayormente ahora Esto sí se puede ver.Hay un poco de irresponsabilidad, diría yo, de los padres. Hay un poquito que si no hay un comunicado se olvidan, ¿no?

Son muy pocos de los que son conscientes y responsablemente cada fin de mes pagan la mensualidad.

Mayormente hay que recordarles, ¿no?

Pero mi trabajo como maestra, la verdad, nuestro colegio no nos pone en el afán de cobrar a los padres, ¿no? Acá hay un tesorero que lo hace, pero sí nos está informando qué padres están debiendo, qué padres no. Entonces sí, en esa parte sí.

1. ¿Cuál es su percepción sobre las causas principales de la amorosidad entre los estudiantes o sus familias?

Mira, hay dos cosas que yo puedo destacar de esto. Lo primero es que los padres también pagan cuando se les da un buen servicio. cuando no se les da tan bien como que no hay tanta no hay tanta disposición de pagar y lo otro también como te comentaba hace un momento es la irresponsabilidad diría yo no esto hay muchos padres que trabajan todo el día muchos padres que trabajan en este oficina otros que están trabajando en algún negocio

Y el tema de la educación no lo toman muy en cuenta. Más están centrados en el trabajo y luego se dan cuenta, claro, no es la intención de muchos, pero se dan cuenta, ya pasó un mes y medio y no han pagado la mensualidad del mes, ¿no?

Entonces ya se les pasó.

Uy, mis, se me pasó el tiempo.

Pero no era porque ellos querían que se les pasara, ¿no?

Porque estaban afanados en el trabajo y eso hace que no.

Y también cuando no están contentos con el servicio educativo.

Oh, OK, mis.

1. ¿Cómo afecta la morosidad al funcionamiento diario de la institución educativa desde su perspectiva de docente?

¿Cómo afecta?

Pues afecta la economía.

El colegio tiene una caja fuerte, ¿no?

Y si es que la caja no está, pues no nos van a poder pagar a nosotros los maestros, no se van a poder cumplir los proyectos que tenemos como colegio, ¿no?

Como institución.

Entonces, efectivamente afecta a los planes que tiene el colegio, afecta al pago que se le da al maestro, al docente que da su servicio.

1. ¿Ha observado algún impacto en el rendimiento académico o en el ambiente de aprendizaje debido a la morosidad?

¿Impacto académico?

No sé, que un niño venga estresado y diga, mi papá tiene mucho que pagar y el niño haya bajado su rendimiento académico o algo así.

Mira, lo que te podía nombrar es lo siguiente, lo que te podía comentar es esto, ¿no?

Los niños son muy expresivos, los niños, muy difícil que te escondan las cosas.

Los adultos somos así, los niños no.

Pero ellos te van a decir, Miss,

Cuando, por ejemplo, ahorita estamos viviendo, estamos enfocados en que los chicos se inscriban al colegio, pero muchos de ellos dicen, mi mamá dice que no tiene plata, pero yo quiero ir al campamento del colegio.

Ellos dicen expresamente, el papá no me dice nada, pero yo ya sé por su hijito que él, mi mamá no tiene plata, pero yo, como somos un colegio cristiano, acá les enseñamos que pueden orar.

tú puedes orar, le digo para pedirle a Dios y que el Señor bendiga a tus padres para que puedan proveer el dinero para que vayan al campamento.

Entonces, les enseñamos también eso, pero afecta en el sentido de que académicamente, honestamente, de repente no, pero sí podría decirte que hay actividades en el colegio donde

hay que dar alguna cuota, o hay que pagar algo, y los niños dicen, ay, mi papá no tiene plata, no dicen así, porque en su casa sus padres hablan así, ¿no?

Ellos escuchan eso y repiten eso acá, ¿no?

Entonces eso, pero académicamente que vengan así, bueno... Que baje su rendimiento.

Que baje su rendimiento académico, en primaria es un poco complicado, porque los niños tienen una...

Te podría decir, una motivación intrínseca que está adentro.

Ellos vienen a estudiar al Colegio Felices.

Ellos saben su lonchera y creen que hay su lonchera allí.

Entonces, académicamente que vengan cabizbajos, al menos en mi aula que es primer grado, no.

No te podría decir.

Pero sí comentan cuando hay alguna actividad que sus padres no tienen el dinero, ¿no?

En esa parte sí.

1. **¿Qué estrategias o prácticas se utilizan actualmente en esta institución para abordar la amorosidad y recuperar los pagos pendientes?**

Bueno, yo creo que en mi colegio usamos dos cosas.

La primera, dar un buen servicio educativo para que los padres se sientan contentos de poder pagar y estar contentos.

Me das esto, yo te doy esto, te pago esto porque has dado un buen servicio.

Y lo otro que te podría mencionar es que mi tesorero está muy al tanto.

Está en comunicación con los padres.

Se comunica con los padres.

Como te comentaba hace un momento, nosotros no nos encargamos de cobrar.

El tesorero es el que se encarga de cobrar.

Él también se comunica cuando algún padre bebe.

Cuando hay un caso extremo en que un padre debe seis meses o un poco más, ya nosotros intervenimos ahí para conversar, para que el padre también.

Porque el padre creo que no quiere hablar con el maestro sobre esos temas, se avergüenza de esos temas, no quiere hablar con el maestro porque

se siente avergonzado, pero sí, cuando hay casos así, pero mayormente la estrategia creo yo es que en el WhatsApp de cada salón se manda un comunicado recordando que ya se acerca el pago de la mensualidad.

Hay un mensaje recordatorio, bonito, hay un post que mandan cinco días antes de que se cumpla el fin de mes

y ahí ellos están recordando, faltan dos días, falta un día para que pague, entonces es como cuenta regresiva

comunicar a los padres.

1. **¿Usted entonces ha participado en la implementación y ejecución de esas estrategias de cobranza?**

**Yo he participado.**

¿Cómo que comentar que sí?

O sea, cuando es un caso extremo, sí.

Sí, ¿no?

Pero cuando la Secretaría manda el comunicado de los días que faltan para que paguen la mensualidad, yo pongo algún comentario, ¿no?

Papitos, no se olviden de estar al día en sus pagos.

Algo así comento nada más, ¿no?

Pero de manera personal, en el grupo de whatsapp de padres hay comentos, ¿no?

Papitos, estemos al día.

Así nada más, ¿no?

Online, así nada más.

Ok, listo.

En cuanto a las necesidades y recomendaciones, ¿qué recursos o apoyos consideran necesarios para mejorar la eficacia en las estrategias de cobranza en la institución?

Repíteme, repíteme.

1. **¿Qué recursos o apoyos consideran necesarios para mejorar la eficacia de las estrategias de cobranza aquí en la institución?**

¿Qué recursos?

Mira, no soy contadora, no soy... Pues según su percepción de docente.

Ah, ya.

Bueno...

Me llamó la atención una oportunidad que vi que un tesorero de un colegio donde yo trabajé también hizo algo interesante, ¿no?

Colocó un cuadro grandote en el patio, en el pasadizo del colegio y colocó ahí el cuadro de cuánto debían en cada salón.

y él colocaba una estrellita o algo así, estrellitas de colores creo que eran, cuando estaban los niños miraban en su cuadro de cómo estaban humorosamente, miren cómo hizo ella, o sea hizo el cuadro grandote y puso una estrellita en cada salón

El rojo era que estaba bebiendo mucho, el amarillo y el verde que estaba bien.

Entonces llegaban a su casa y le decían, mamá yo no quiero que mi salón esté en rojo, yo quiero que esté en verde.

Entonces motivó a que los padres también.

Eso es lo que yo te podía comentar.

Yo observé que funcionó mucho.

Los niños llegaban a su casa y decían, mamá, yo no quiero que mi salón esté en rojo, yo quiero que pague la mensualidad.

O sea, iban así y yo vi que funcionó.

Acá en este barril en donde laboro, no he visto eso porque cada contador tiene una manera diferente de trabajar.

Entonces se respeta.

Él lo que hace es llamar a los padres.

Yo te diría que implementar una estrategia es la idea que te comenté.

Sí, esa funcionó.

Yo vi que funcionó.

Al menos en primaria funcionó.

Los niños son más emocionados.

Sí, son más visuales.

Sí, ellos vinculan una cosa con otra.

1. **Por última pregunta, ¿tiene alguna recomendación o sugerencia para mejorar la gestión de la amorosidad?**

¿Gestión o sugerencia?

Para mejorar la gestión o sugerencia.

¿Visitas, por ejemplo, a los padres de familia?

Pero gestión te refieres a algo más que una estrategia, cuando te refieres a gestión ya me estás hablando de como que un proyecto, así como que más consistente, porque una estrategia simplemente es una cosa que haces y listo, pero gestión es algo más, ¿no?

Bueno, nuestro colegio

Te comento que utilizaba el año pasado una plataforma para que los padres puedan pagar desde su casa, que era la plataforma Lanschool.

Este año continúa, pero creo que ha cambiado y ha tenido unos pequeños problemitas, entonces los padres ya no pueden pagar desde allí.

Otra manera de que los padres puedan colocar comunicados en la puerta del colegio, no directamente, sino un comunicado en la puerta del colegio.

llamarlos, visitarlos, como también comentabas, visitarlos a los padres de familia que son muy efectivos.

Cuando un padre recibe la visita de su maestro en su casa es muy bonito, es muy grato.

Los padres se emocionan muchísimo de ver a su maestro, de sus hijitos en su casa.

Entonces, te diría eso, visitarlos, colocar comunicados,

Y poner un cuadro, de repente en cada salón, ¿no?

Un cuadro, ¿no?

A ver qué niños están con Rojito.

Aunque también puede afectar la sensibilidad de algunos niños.

De repente eso no, ¿no?

Porque sí, afectamos la sensibilidad de algunos niños así, ¿no?

Y algunos padres que no tengan en ese momento.

Y el niño, yo quiero que tú pagues, pero mi papá no puede porque tiene alguna situación difícil.

No, pero sí, pues, funcionaría visitarlos, a ellos, este, orar con ellos como colegio presionante somos.

Y, pues, este, ¿no?

Mandar siempre estar, estar en contacto con el padre.

Cuando uno tiene bastante contacto con el padre, el padre, este, sabe también, ¿no?

Sabe.

Cuando el padre, cuando nos desligamos y solamente ahí, ahí, Whatsapp, Whatsapp, nada más.

A mí, personalmente, me gusta tratar face to face con el papá.

entonces la vez que yo puedo y salgo, salgo con todos mis chicos y entrego a los padres de familia y ahí les compras entonces ya también ya cuando ya saben que es fin de mes ya no me dicen nada pero ya sienten como que ya también es eso el contacto constante con el padre eso sería todo con respecto a la entrevista muchas gracias

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 2 | | |
| Entrevistado | **Docente pedagógico** | | |
| Entrevistador | Roger Huamán | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO DOCENTE 2EF.txt |

Señorita Yolanda,

1. ¿**ha experimentado situaciones de morosidad en la institución educativa?**

No.

1. **¿Cuál es su percepción sobre las causas principales de morosidad en los estudiantes o familias?**

El primer factor podría ser el desempleo.

El segundo factor, la mala organización o gestión financiera.

1. **¿Cómo afecta la morosidad al funcionamiento diario de la institución educativa desde la perspectiva de un docente?**

Afecta en el sentido de que no se pueden dar mejoras, tanto en la infraestructura, en las cosas que hay que hacer.

En cuanto a los pagos, nos afecta en cierta parte, pero hasta el momento no nos han cumplido a la fecha con los pagos que nos tenían que hacer.

1. **Bien, ¿ha observado algún impacto en el rendimiento académico o en el ambiente de aprendizaje debido a la morosidad?**

En mínima medida, de pronto en la medida que se ha observado es que muchas veces los padres priorizan otro tipo de gastos y al no cumplir con el pago a tiempo del colegio también descuidan otros pagos en el caso de los estudiantes como sus materiales, sus copias o algunos otros.

1. **¿Qué estrategias o prácticas se utilizan actualmente en esta institución para abordar la morosidad y recuperar los pagos pendientes?**

El financiero se comunica con los padres, los aborda a la salida para conversar con ellos a ver qué situaciones les ha ocurrido.

También a nosotros como docentes nos envían una pequeña lista para conversar con algunos padres que tienen morosidad.

1. **¿Ha participado en la implementación o en la ejecución de alguna estrategia de cobranza como docente?**

Le he mencionado anteriormente, que nos envíen la lista, nosotros nos comunicamos con los papás, los llamamos o conversamos con ellos acerca de su situación, a ver qué está ocurriendo, por qué no están pagando a tiempo.

1. **¿Qué recursos o apoyos consideran necesarios para mejorar la eficacia de las estrategias de cobranza en su institución educativa?**

De pronto, ¿qué podría ser?

Estrategias.

De pronto poder brindar alguna charla o tallera a los padres de organización en cuanto al presupuesto familiar para que ellos puedan priorizar los gastos esenciales en casa.

1. **¿Tiene alguna recomendación o sugerencia para mejorar la gestión de la morosidad y las estrategias de cobranza?**

Llegar a los padres, conocerlos, acercarse a ellos, saber sus necesidades o intereses.

¿Hay algún otro aspecto relacionado con la morosidad y su impacto en la educación que le gustaría comentar o alguna sugerencia para mejorar la gestión financiera en la institución educativa?

Bueno, de pronto comentar que como docentes, personalmente, a mí se me hace un poco incómodo conversar el tema económico con los padres, porque es un tema, siento yo, que más le compete al financiero, en este caso, y nosotros poder abordar por el lado familiar, emocional, académico, pero personalmente a mí se me hace incómodo tocar temas financieros con ellos.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 3 | | |
| Entrevistado | **Docente pedagógico** | | |
| Entrevistador | Vitmar Aliaga | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO DOCENTE 3EF.txt |

Muy bien.

Buenas tardes.

¿Con quién tengo el gusto?

Con Lidia Carmen Garcilaso Benito.

Muy bien.

¿Usted elabora en el colegio?

Soy docente de nivel secundario aquí en el Colegio Eduardo Forga.

Muy bien.

Tenemos unas preguntas para usted respecto al tema de la amorosidad.

**¿Ha experimentado situaciones de amorosidad en su institución educativa?**

Sí, experimenté no solamente en la institución educativa, sino también en mi aula.

En su habla.

¿Podría compartir alguna experiencia o observación al respecto?

Tengo dos casos.

¿Puedo?

Sí, sí.

Sí, esos dos casos.

Hay uno que tiene hermanos mayores y priorizan a los hermanos mayores.

Y normalmente cada año siempre al niño lo matriculan en el mes de mayo y después ya no pagan.

Y al siguiente año lo mismo, pagan y como que va haciendo, ¿no?

y en cambio este año ya el tesorero tomó ya riendas en el asunto, habló todo ello que deberían de corregir, porque también el niño se perjudica y también perjudica también al colegio también porque uno cuenta también con ese dinerito que no los ingresa para el colegio

y el otro caso es que la donita se perdió como cinco hijos y estudian aquí y la señora no quiere salir y agravó la pandemia, salud de ella y de su esposo y total que ya no ha sido posible.

El colegio ha hecho de todos los medios y ahora gracias a Dios los chicos se han ido a la promoción.

van de una u otra forma dando su granito de arena y están haciendo actividad para que pueda bajar su nivel de morosidad.

Este año casi colegios de papás morosos que ya extremos no han recibido ya.

¿Todo el salón apoya a un alumno?

Sí, sí, sí, para que pueda esa familia.

Sí, han hecho ahí su, ¿cómo se llama?

**¿Cuál es su percepción sobre las causas principales de la morosidad?**

Uno aparte de la poca responsabilidad de los papás, aunque si bien es cierto pues tienen que ser realistas los papás de acuerdo al dinero que tienen y en este sector vemos mayormente papás separados.

Entonces, a veces al papá le toca y como que la mamá dice, no, el papá tiene que pagar.

Y así se andan echando la pelota.

Es una causa de... ¿Cómo se llama?

De separaciones.

Hay divorcios, chicos huérfanos crecen con la abuela, la tía.

Difusión familiar.

**¿Cómo afecta la amorosidad al funcionamiento diario de la institución educativa?**

Más antes, antes de que llegara el hermano Ismael, era grande, habían papás muy morosos, no pagaban, y esto afectaba los sueldos, afectaba un poco para poder mejorar la infraestructura, afectó todo eso.

Lo sentía y percibía.

Me sentía yo también, no me sentía bien porque sabía mi tesorero de salir a prestarse de otro colegio para que pueda dar y cómo poder ajustar a los papás.

Este año ha hecho todito el filtro y están papás que puedan pagar y ya pues, digamos, no hemos llegado a la meta, ¿no?

Pero hemos bajado a todos los morosos, que era un porcentaje bien, 20% o algo así.

**¿Ha observado algún impacto en el rendimiento académico, en el ambiente de aprendizaje, respecto a la universidad?**

En los chicos que deben, sí.

En los chicos, pero hay un grupo, pero específicamente de una familia, no.

Esos chicos son súper inteligentes.

Súper inteligentes.

Los morosos son más inteligentes.

Los morosos son más inteligentes, son.

Los morosos son más inteligentes.

Cambia los otros.

También, sí.

Algunos saben que papá, papá, responden.

Pero hay otros también, pues, que siempre nos falta que desganados o ya.

Y ahí es el trabajo de...

Psicología, Departamento de Psicología que trabaja con ellos y también los profesores donde le inyectamos que sí pueden y sí pueden y los papás también, le hablamos bonito ahí a los corazones, no cobrarles directamente sino indirectamente, entonces los chicos van mejorando y los papás vienen a ponerse al día.

Entonces podríamos decir que no está afectando mucho académicamente.

No, no.

Es una variable.

Es una variable, es una variable.

**¿Qué estrategias o prácticas se utilizan actualmente en institución para abordar la monosidad?**

recuperar los pagos.

¿Usted como docente conoce o aplica algún tipo de estrategia que ayude en este tema de morfina?

Al igual que los libros que nos mandan de la asociación, como trabajamos con los libros, pues exigimos los libros.

No, chicos, por favor, no están trayendo los libros.

¿Cómo vas a trabajar?

¿Y qué notas vas a tener?

¿No?

Pues indirectamente.

Entonces, sí o sí tienen que los papás acercarse y recoger los libros allá a tesorería, ¿no?

Sí, sí, eso es nuestro.

Al menos a mí me funciona.

Sí, sí, ya pagan o ya hacen, ya conversan sus convenios ya con el hermano Ismael.

Entonces nosotros de esa parte.

O hacemos llamadas también.

no, no cobrándoles, llamándoles, felicitándoles, vamos a orar.

Usted como docente.

Como docente, vamos a orar, sí.

Hacemos la reclamación.

Todos.

Sí, entonces hacemos ello.

Todos están involucrados en el tema financiero.

Sí, todos, todos, todos, todos.

Y dentro de ellos, nosotros no cobramos, pero ellos dicen, ya me voy a acercar al colegio, que es lo que yo debo, que no sé qué.

Que sí, hermana, nos dicen.

Ah, ya, ¿cuándo viene?

Ya le anotamos las fechas.

Ah ya, si no me voy a comunicar con el tesoro.

Claro, porque esa no es la labor de usted.

No, claro, pero de eso vivimos.

Todo simbolizado.

Exacto, todos.

Interesante.

Bueno, justo esa es la pregunta.

**Ha participado en la implementación y ejecución de alguna estrategia o cobranza como asente?**

**Claro.**

Y esto, esto es una cultura y en el colegio o es que en una reunión ustedes han creado lo que así tiene que ser?

Gracias al hermano Ismael, su visión, que se yo, para poder ver pero sin tocar, o sea, de forma

subliminal se puede decir, ¿no?

de una forma sin afectar y cortesmente, pues salió de... Sí, hagamos dos iniciativas de una profesora, otra profesora y hagamos eso, sí.

También, sí, ver la forma, sí.

Entre todos.

Vamos a ver.

**¿Qué recursos o apoyos considera necesarios para mejorar la eficacia de estrategias de cobranza en la institución educativa?**

¿Qué recursos?

Uno, recursos humanos.

O sea, personas que estamos involucrados a ellos.

Recursos de los móviles que tenemos ahí.

Recursos que tenemos mapeados, ¿no?

De los lugares donde viven.

Las visitaciones, también, que sí se hace con el pastor.

O hay casos extremos, qué sé yo.

Con un celular, whatsapp, tener un grupo de padres.

Un grupo de padres, excelente.

de todo todo ellos, nos sirven nosotros y el mapeo también de las direcciones que manejamos todo lo que es este... donde está el... como se llaman todos los teléfonos, directorio, los directorios y eso nos facilita para mapear lugares, todo todo todo y para poder hacer la visitación y bueno ahí mismo también ya ellos, los mismos papás dicen lo que deben, no hay necesidad de decir tienes que acercarte, estamos preocupados, no, para nada ellos solos saben

**¿Tiene alguna recomendación o sugerencia para mejorar la gestión de la morosidad?**

Creo que ya lo están aplicando ya.

¿Sobre ello usted temerá alguna forma más?

Conocer más es enfatizar en la visitación, ¿no?

La visitación.

La visitación es importante.

Sí, es importante.

La iglesia también está apoyando, pero...

Bueno, aquí gracias a la gestión de MIRUT se ha podido integrar lo que es iglesia, colegio y hay ángeles de esperanza también, ¿no?

Entonces, de una u otra forma ayudó.

Entonces, es sensibilizar, sensibilizar a los hermanos de la iglesia, los que tienen, ya no tienen hijos, que podrían aportar, ¿no?

Ángeles.

Ángeles de esperanza.

Para esos alumnos que son muy estudiosos, especialmente para ellos.

¿Qué recursos o apoyos consideran necesarios para mejorar la eficacia?

¿Hay algún otro aspecto relacionado con la amorosidad y su impacto en la educación que le gustaría comentar?

¿Cómo así?

Más o menos.

De todo lo que hemos conversado, esta es la última pregunta.

A modo de conclusión, de resumen.

¿Algún otro aspecto que no está en las preguntas aquí, que usted quiera comentar al respecto a este tema?

Yo refiero más que todo, es... es... depende del... del contador o... del contador o lo otro que es este...

¿Financiero?

Financiero no, hay los dos.

Uno se gradúa por contabilidad y el administrador.

Especialmente yo veo más los administradores que son más visionarios.

Ellos ven más allá y van al problema, ¿no?

Y deberían ir más al problema para poder entender a los papás.

¿Cree usted que la administración o los administradores no están llegando a entender a muchos padres?

Sí, sí.

El de aquí entiende, pero los de arriba, el de arriba, los otros, no lo ven así.

Creen que esto puede ser como...

Claro que es una empresa que tiene que ganar, ¿no?

Pero también tiene que ver también el sector, qué sectores, porque aquí son pocos padres profesionales, entonces son negociantes o viven del día a día o tienen negocios informales, entonces es otro.

Si yo me voy a Ñaña,

igual pues la mayoría son profesionales y yo pago nomás, ¿no?

Entonces es diferente la situación de calidad de vida aquí de esta zona.

Y como te dije, que no son más jóvenes, porque has visto que aquí lloraban y todo.

Muchos de ellos siempre están separados y todo eso.

¿En quién consiguieron amor, cariño?

Son justamente en otras personas.

En la directora, en el hermano Víctor, en ellos.

Es por eso que lloran, por eso sufren.

porque ya no le van a encontrar con una sonrisa con todo eso quisiera yo que de arriba puedan ver también deben categorizar los colegios y de acuerdo y nosotros estamos rodeados por muchos colegios no estamos solo por aquí por aquí por todos lados tenemos colegios entonces eso y más que todo también bueno se ha hecho

Ese es un buen punto.

Lo que usted menciona es un punto muy bueno.

De categorizar a los colegios según la realidad.

La realidad, exacto.

Porque es muy diferente las situaciones de cada colegio, de poder irnos.

Y hay un montón de alumnos, por ejemplo, de hermanos dentistas, que no nos mandan.

Nos mandan al Estado.

Porque el sábado tú vienes, todos los días son chenecitos.

Y aquí no asistes, son unos cuantos.

son otros detractores.

Muy bien.

Bueno, eso es todo.

Muchísimas gracias por su apoyo.

Vamos a proceder a firmar un documentito.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 1 | | |
| Entrevistado | **Responsable Financiero** | | |
| Entrevistador | Elizabeth Amaya | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO PADRES 1EF.txt |

Nos encontramos con la mamita Nelly, el día de hoy le vamos a hacer la entrevista sobre la morosidad en la institución educativa para nosotros proponer estrategias de cobranza.

Señora Nelly, ¿ha experimentado usted situaciones de retraso en el pago de pensiones en la institución?

Sí.

¿Podría compartir alguna experiencia o observación sobre la posible causa de este retraso?

Puede ser por desnivelación de pago de los padres.

¿Cuáles creen que son los factores que contribuyen a retraso en el pago de las pensiones?

En el caso de mi pareja, por ejemplo, la desnivelación justamente de su pago, como te digo, ¿no?

¿Existen circunstancias específicas o eventos que hayan llevado al aumento del número de retrasos?

No.

¿Cómo afectan los desafíos financieros de su familia en el pago de puntuales pensiones?

Bueno, no afecta mucho.

Solamente es coordinación de pago, nada más desnivelación de fechos.

Tiene algunos otros compromisos o dificultades que enfrenta para que impacte la capacidad de pago de esas pensiones.

¿Cómo percibe la comunicación y el apoyo de la institución educativa frente a estos retrasos?

Buena, comprensible.

¿Existen medidas o recursos adicionales de la institución que ofrece para ayudar a los padres para cumplir estas obligaciones?

No, solo espera.

¿Solo espera?

¿No les comunican nada por whatsapp?

No, porque ya tenemos la información, lo que nos dan en el momento de la matrícula.

Con el tesorero.

Exacto.

Y por última pregunta, ¿cuáles son sus expectativas sobre la institución educativa podría guardar de manera efectiva estos retrasos de pensión?

Yo creo que hasta el momento está bien, porque nos dan el tiempo como para poder nivelarnos con las pensiones.

No nos recargan ni nada, no nos esperan.

Esto sería todo.

Gracias.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 2 | | |
| Entrevistado | **Responsable Financiero** | | |
| Entrevistador | Roger Huamán | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO PADRES 2EF.txt |

Hola amigo Jesús, buen día.

Le voy a hacer algunas preguntas con fines académicos abordando el tema de estrategias en el tema de cobranzas en la institución educativa.

que usted tiene hijos en medio.

¿Ha experimentado, señor Jesús, usted situaciones de retraso en el pago de pensiones en esta institución educativa?

Sí, claro, ¿no?

Como todo, como comenté, he visto a veces situaciones difíciles, ¿no?

Por ejemplo, este me salió de los pequeños, este me salió uno mismo, trabajo...

robo que ha sufrido prácticamente este año, pero gracias a Dios hemos podido aportar y pagar al tiempo.

Claro que ha habido un poco de retraso, pero con la convención y dirección

conversando se dio un buen acuerdo y han sido entendibles los plazos para pagar también.

Otra pregunta, bueno ahí ya me respondiste ahí la segunda pregunta que es que te ha pasado tal vez una mala experiencia, ¿no?

Entonces pasaríamos a la siguiente pregunta, amigo Jesús, que... ¿Qué dices?

¿Cuáles cree usted que son los factores principales que contribuyen al retraso de pensiones?

Tal vez haya uno de los factores principales.

Bueno, a veces como que fue en contra del sistema salud, porque a veces estamos... Nadie está libre de enfermarse por el trabajo, ¿no?

Pero, como le digo, son situaciones que de repente se salen en las manos, pero siempre se lleva un buen acuerdo con la directora, siempre presta

a escuchar igual, ¿no?

Pero estamos bien, ¿no?

Como si no tratara de solucionar todo.

Listo.

Muchas gracias, Jesús.

A mí me está respondiendo prácticamente la segunda pregunta con eso.

Pero, de todas maneras, pasamos esto.

A la siguiente pregunta que dice ¿Cómo afectan los desafíos financieros personales o familiares, en su caso a usted, en el pago puntual de las pensiones?

Claro, hay varios factores.

Uno es el pago de las pensiones, como se dice, que es mi programa de educación, mi pequeño.

Yo también juego en condas para los demás de las casas, pero como le digo, yo soy adventista y estoy más bendecido.

Son situaciones, pruebas,

tal vez no, que nos opone Dios, pero para algo bueno, ¿no?

Y siempre hemos estado ahí, ¿no?

con la fe intacta igual, con todos los ejercicios que se han pasado este año nos salió bien, nos salió adelante y hemos podido estar al día de la pensión y también la iglesia nos apoya por ser ancientistas también, el diezmado y todo eso es un porcentaje menos a lo que se paga la pensión mensual pero igual nos ayuda mucho, nos ayuda mucho en ese aspecto.

Muchas gracias Jesús.

¿Qué otros compromisos financieros tal vez usted o dificultades se enfrentan para poder impactar en las capacidades de pagar las pensiones?

Puede ser el desempleo, por ejemplo este año estoy desempleado desde marzo.

Pero, como le comenté, yo pertenezco a la iglesia, diez manos, y ahorita estoy también a cargo del pequeño cafetín de aquí.

Y eso nos ayuda, ¿no?

La iglesia me da la mano en esa parte para poder también nosotros sustentar el pago de mi pequeño, que estoy aquí.

Jesús, la siguiente pregunta.

¿Cómo percibe usted la comunicación y el apoyo de la institución educativa

frente a los retrasos de los pagos de pensiones.

Volviendo a la pregunta anterior, han sido convencibles tanto la directora Ruth como el hermano Vito, el tercero Ismael también.

Hemos conversado, se dio un acuerdo y ya ha visto tolerancia para pagar.

Definimos que hemos acordado, pero se ha pagado, como le comento.

O sea que si existen medidas de recursos adicionales en la institución educativa para poder cumplir con los pagos.

La última pregunta, amigo Jesús.

¿Cuáles son sus expectativas sobre la institución educativa?

que podría abordar de manera efectiva en el retraso de los pagos.

¿Tal vez usted ve alguna opción para ver cómo evitar esos retrasos como institución?

¿Cómo podemos nosotros como institución mejorar y que ustedes tal vez no tengan ese pensamiento?

¿Tal vez alguna opción, una observación?

En observación, como usted comenta, la pregunta es, uno también ahorrar depende de sol en sol, porque como en todo colegio hay gastos, eventos, calendario también, que implicaría la madre, el padre, que es un gasto, no es la palabra, pero...

Como le digo, ese es parte de uno, ¿no?

Así como también nosotros llamamos, que es el 10% también, separar, ¿no?

Tener una caja chica, como se dice, para no llegar a esos extremos, ¿no?

Pero a veces, como le digo, la situación fue en contra, pasaron muchas cosas.

Nadie está libre, ¿no?

De... Pero... Bien, ¿no?

Con la institución, ¿no?

Hay mejora de institución.

Por mi parte ya me he quedado tranquilo, mi pequeño viene acá estudiando ya dos años, primera y segunda primaria, y siempre nos han recibido con la mejor manera, puesta a ayudar, puesta a apoyarnos, y son entendibles.

Ese es mi aspecto en esa pregunta que usted me ha formulado.

Muchas gracias Jesús, con esta pregunta hemos culminado.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 3 | | |
| Entrevistado | **Responsable Financiero** | | |
| Entrevistador | Roger Huamán | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO PADRES 3EF.txt |

Señora Inés, muy buenas tardes.

Estamos acá con fines académicos netamente y quisiéramos hacerle la primera pregunta.

¿Ha experimentado usted situaciones de retraso en el pago de pensiones a la institución educativa, señora Inés?

Sí.

Sí, muy bien.

¿Podría compartir alguna experiencia o observación sobre las posibles causas detrás de estos retrasos?

Que justo cuando le hacen el pago a mi esposo, no coincidía en la fecha de pago.

Si se paga primero de cada mes, le pagaban en la quincena, entonces había ese retraso.

Ah, correcto.

Señora Inés, ¿cuáles cree que son los principales factores que contribuyen al retraso de los pagos en su caso?

¿Cuáles cree usted que son los principales factores que hacen de usted?

No coincide en la misma fecha de pago del trabajo de mi esposo con el pago del colegio.

Ese sería el principal.

O a veces, como usted dice, nos toca pagar el banco, entonces pagamos el banco y de ahí a la siguiente semana apuntamos para el colegio.

Listo.

¿Existen circunstancias específicas, tal vez, o eventos que hayan aumentado el número de retrasos de pagos?

¿Tal vez ha habido en algún momento usted que no ha podido pagar y se ha retrasado el primer mes, el segundo mes y el tercer mes ha ido retrasándose constantemente en los pagos?

Hubo una vez porque mi esposo se quedó sin trabajo.

Entonces un mes estaba sin trabajar y como a él a veces le pagan la quincena o a las semanas y hubo ese retraso.

hubo retraso entonces.

¿Cómo afectan los desafíos financieros, personales o familiares al pago puntual de las mensualidades?

¿Cómo afecta?

O sea, ¿cómo es que a usted es que no le permiten

tal vez ya sean problemas en la familia o problemas personales, ¿cómo es que eso afecta a usted en el retraso de los pagos puntuales?

¿Cómo le afecta eso a usted?

¿Cuáles son las situaciones más frecuentes que le conllevan a este retraso de pago?

La demora, no sé.

La demora, ese sería el principal.

Bueno, acá te dice, ¿qué otros compromisos financieros usted enfrenta como padre?

¿Presenta tal vez algunos otros compromisos usted financieros?

Se paga el banco y el colegio.

Paga el banco y el colegio, listo.

¿Cómo percibe usted la comunicación y el pago de la institución educativa frente a los retrasos?

¿Hay alguna forma en la que la institución se comunica con usted para decirle que usted está con retrasos?

Sí, me escribe en el whatsapp y me pregunta en qué fecha me acerco a pagar.

Entonces yo le doy la fecha y pago.

O sea, la siguiente pregunta vendría a decir, ¿existen medidas o recursos adicionales por parte de la institución que podría ofrecer para ayudar a los padres a cumplir sus obligaciones financieras?

¿Hay algunas medidas, opciones que usted ha visto tal vez en algún momento que se ha retrasado con algún pago?

¿Qué opción le han dado a usted?

¿Qué medida le han dado?

Le esperaban el tiempo propicio para que usted pueda pagar.

¿Cuáles son sus expectativas, señora Inés?

sobre cómo la institución educativa podría abordar de manera efectiva los retrasos de los pagos de pensiones.

¿Usted tal vez tiene alguna idea, alguna opción, alguna opinión?

¿Cómo usted podría evitar esos retrasos financieros para que la institución educativa no se vea afectada y usted tampoco?

¿Usted cree que le pueda dar alguna opinión, alguna observación a la institución educativa?

¿Cree que haya alguna forma de cómo evitar eso?

¿O de cómo la institución le apoya a usted?

No perciba.

Muchas gracias, señor Inés.

Eso sería todo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 4 | | |
| Entrevistado | **Responsable Financiero** | | |
| Entrevistador | Roger Huamán | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO PADRES 4EF.txt |

Señora Iaquelin, ¿ha experimentado usted situaciones de retraso en el pago de pensiones en la institución educativa?

Sí.

¿Podría compartir alguna experiencia o observación sobre las posibles causas detrás de estos retrasos?

Motivos de salud.

¿Cuáles cree que son los principales factores que contribuyen al retraso en el pago de las pensiones?

¿Cuáles son los motivos?

¿Cuáles creen que son los principales factores que contribuyen al retraso?

En su caso.

En mi caso, por tener la cantidad de hijos que tengo, cinco.

Es claro, son cinco niños que mantener a veces es mucho más difícil.

Se apretan todo a la clase de que uno pueda trabajar siempre y a veces uno que se enferma dos o tres y así cae toda la familia y por esa razón es duro.

¿Existen circunstancias específicas o eventos que hayan llevado a un aumento en el número de retrasos de pagos?

¿Hay alguna situación?

La situación de salud de mi esposo que sufre de diabetes y que cierto tiempo cae mal y no puede trabajar y yo lo tengo que suplir y a veces no llegamos a alcanzar el monto requerido.

Señora Yaquedin, ¿cómo afectan estos desafíos que usted tiene en el tema financiero para no poder cumplir con sus pagos puntuales?

Afecta más que todo en retrasar, pero siempre llego a cumplir.

Me retraso un poco, sí.

¿Qué otros compromisos financieros tiene usted o algunas dificultades que puede enfrentar?

No, solo eso y los compromisos que es con la alimentación y todo lo que requieran mis hijos y el colegio más que todo.

Señora Jacqueline, ¿cómo percibe usted la comunicación de esta institución y el apoyo también de la misma institución?

frente a los retrasos de los pagos de pensiones.

¿Cómo percibo?

¿Cómo usted lo ve?

¿Hay tal vez apoyo por parte de la institución?

Sí, la institución apoya totalmente, siempre nos brinda en la espera, nos da un tiempo para pagar, nos apoya en todo aspecto, en todo aspecto, emocional también.

Señora Iaqueri, ¿existen medidas o recursos adicionales que la institución podría ofrecer para ayudar a los padres o representantes financieros a cumplir con sus obligaciones?

Sí, siempre nos brindan toda clase de apoyo de cualquier tipo.

¿Cuáles son sus expectativas sobre cómo la institución podría abordar de mejor manera o de una manera más efectiva los retrasos de pago?

¿Usted ve tal vez alguna posibilidad en la cual la institución pueda decir hay que hacer esto para poder

apoyar a los padres y no se retrasen con los temas de los padres.

Sí, hacen digamos venta de algún emprendimiento o algo.

Apoyan siempre en todo.

De alguna forma nos tratan de apoyar de alguna u otra.

Si hacemos alguna actividad, profundos, también nos apoyan siempre.

Están dispuestos a apoyarnos.

¿Y usted ve tal vez alguna forma que pueda darle alguna opción diferente a la institución?

¿O está bien conforme con eso?

Sí, estoy muy conforme y me siento muy agradecida de haber encontrado una institución que siempre está dispuesta a apoyar.

Muchas gracias señora Yankelin, eso ha sido todo.

Gracias.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Número | 5 | | |
| Entrevistado | **Responsable Financiero** | | |
| Entrevistador | Vitmar Aliaga | | |
| Colegio | Eduardo Forga | | |
| Fecha y hora | 19 de Julio a las 13:00 horas | Archivo | AUDIO PADRES 5EF.txt |

Buenos días, ¿con quién ven por gusto?

Con Jessica Torres-Caron.

Jessica Torres-Caron.

¿Usted es padre de familia?

Sí, padre de familia de la institución Alcántara de la Reforma.

Muy bien.

Tenemos algunas preguntas para usted.

Una de las preguntas es, ¿ha experimentado situaciones de retraso en el pago de pensiones en la institución educativa?

Claro, sí, he experimentado.

Incluso ahora estoy con retraso en las pensiones.

Ah, actualmente está con retraso.

Sí, sí, con retraso.

Ya.

¿Podría compartir alguna experiencia o observación sobre las posibles causas detrás de estos retrasos?

Bueno, las posibles causas son el trabajo.

Trabajamos yo y mi esposo y con el pago que tenemos no nos alcanza porque tenemos dos niños acá en el colegio.

Ah, son dos chicos.

Dos hijos.

Son dos hijos.

Y a veces no les alcanza.

No, no nos está alcanzando.

Se retrasa.

Sí, por eso no nos retrasa.

Ya, está bien.

Aparte de eso, aparte de otra causa.

Creo que es el trabajo que no... Creo que como madre las horas de mi trabajo no son suficientes para alcanzar el objetivo de que es en las pensiones, ¿no?

Porque yo trabajo medio tiempo.

y no alcanzan con lo que trabajan a mi esposo.

¿Cuáles creen que son los principales factores que contribuyen al retraso en el pago de las pensiones?

Bueno, esto ya lo respondió, ¿no?

En este caso, usted es que tiene dos niños en el colegio y el trabajo.

¿Existen circunstancias específicas o eventos que hayan llevado a un aumento en el número de retrasos de los pagos?

O sea, últimamente ha habido, por ejemplo, uno de ellos era la pandemia.

La pandemia hizo que nos retrasemos 11 de nuestras cuotas en todo.

¿Cuáles son esos eventos que hacen que se retrase más en sus cuotas?

Creo que es la falta de comunicación como padres poder tener acuerdos hacia los gastos priorizar en lo que es colegio y los demás gastos que se puede tener en el hogar.

Creo que eso es lo que causó los gastos.

Y teníamos también deudas muy aparte.

Por ejemplo, ¿qué mes usted más o menos se retrasa más?

O sea, ¿qué temporada del año es que más?

le ha chocado financieramente.

Yo siento que este año, desde marzo hasta el día de hoy... ¿Este año en comparación a años anteriores?

¿Por qué cree que este año...?

¿Será porque ya incluyó a mi niño, pequeño, de inicial?

Si solamente era... ¿Era uno?

Ahora ya es dos.

Y habíamos pensado que nos iba a alcanzar, pero no fue así.

La realidad es que no, no nos alcanzó.

¿Cómo afectan los desafíos financieros, personales o familiares al pago puntual de las pensiones?

¿Cómo afectan los desafíos financieros, personales o familiares, al pago puntual de pensiones?

¿Usted cree que cuanto más puntual paga, le ayuda en sus apartes, porque usted tiene otros gastos, otros proyectos?

Lo que yo pienso es que uno tiene que ser responsable de una institución educativa y debemos ser puntuales en nuestro pago porque el pago se debe a la paga de los profesores que dan su tiempo para enseñar a nuestros hijos.

Por ser una institución privada uno acepta ser responsable pero a veces el dinero que se trabaja no alcanza

Como no alcanza, entonces es como si estuviéramos fallando, siendo irresponsablemente vulnerables.

Eso, en mi caso mío como mamá, emocionalmente no me siento bien al no cumplir con eso.

Eso es lo que siento.

¿Qué otros compromisos financieros enfrentan los padres que podrían impactar en su capacidad para pagar las pensiones?

Yo creo, bueno, en mi posición que ahora estoy, Dios sabe por qué hace las cosas y pone tantas cosas para nosotros a entender y ver su gran amor que nos genera.

Pero creo que necesitamos también poner de nosotros la voluntad y hacernos responsables.

Bueno, en mi caso, me siento un poco mal no ser responsable a los pavos, ¿no?

¿Qué otros compromisos tiene usted, aparte de pagar el colegio, que hace que no pueda pagar el colegio?

Mis deudas.

Personales.

O sea, yo tengo deudas personales que hacen que yo me evite pagar pensión.

Ah, entonces tiene otras deudas, ¿no?

Sí, tengo deudas que vengo jalando.

Ah, entonces eso dificulta su pago.

Sí.

¿Cómo percibe usted la comunicación y el apoyo de la institución educativa frente a los retrasos en el pago de las pensiones?

Yo sí me siento muy agradecida que la institución me esté esperando, ¿no?

Me esté esperando y espero ser la responsable del pago, ¿no?

Eso es lo que... ¿Te espera?

¿La institución te espera?

Me espera, sí.

Me está esperando en ese momento.

¿Existen medidas o recursos adicionales que la institución educativa podría ofrecer para ayudar a los padres a cumplir con sus obligaciones financieras?

No.

¿Podría dar usted una sugerencia de qué más, qué podría hacer la institución para ayudarle a usted?

No, no, no, no tengo, no tengo pensado.

Yo pienso que solamente tendría que trabajar.

No, incluso hacer otro préstamo para pagar.

Dos últimas preguntas.

¿Cuáles son sus expectativas sobre cómo la institución educativa podría abordar de manera efectiva los retrasos en el pago de pensiones?

Nuevamente.

¿Cuáles son sus expectativas de usted sobre cómo la institución educativa podría abordar de manera efectiva los retrasos en el pago de pensiones?

¿Cómo cree usted que la institución debe abordar el tema de retrasos?

¿Actualmente qué hace?

Se retrasa y la institución espera.

envía comunicados por whatsapp, a veces llama a los padres, yo imagino que le llama a veces.

También en este caso me han dicho que yo podría perder el descuento, yo tengo un descuento, los dos tengo un descuento.

y me han dado la fecha de que si no pago, me dicen, no me han dicho la fecha, pero si usted no paga, pierde el descuento, volvería a pagar la pensión.

Las pensiones que supuestamente le... Que me dijeron, pero como son hermanos, que perdería eso y se volvería a la pensión.

¿Le parece justo eso?

No le parece justo.

No le parece justo.

Pero es dable, no es ilusión.

¿Por qué no le parece justo?

Porque si no me alcanza para pagar lo que se ha acordado después, más aún se va a pagar, pero me tendría que ser responsable.

El año pasado también fue así.

Se volvió al costo legal que era.

Muy bien, muchas gracias por su apoyo.

Necesitamos un momentito acá sus datos pues.