



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR
LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN - 2020**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Bach. Cancino Vallejos Karen Yolanda
<https://orcid.org/0000-0001-5449-9968>

Asesora:

Mg. Rocío Liliana Zevallos Aquino
<https://orcid.org/0000-0001-8017-1413>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú
2021

Aprobación de la Tesis

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN - 2020

MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

Asesor Metodológico

MG. ZEVALLOS AQUINO ROCÍO LILIANA

Asesor Especialista

MG. ZEVALLOS AQUINO ROCÍO LILIANA

Presidente del Jurado de Tesis

MG. CHAPOÑAN RAMÍREZ EDGARD

Secretario del Jurado de Tesis

MG. HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

A mis padres Elmer Cancino Sánchez y Estíllita Yolanda Vallejos Guerrero quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mi el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios esta conmigo siempre.

A mis hermanos Ivonne, Elmer y Sandra por su apoyo incondicional, durante todo este proceso, con sus consejos y palabras de aliento hicieron de mi una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis en memoria de Jose Eduardo Llontop Mora, por extender su mano en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

De igual manera mi agradecimiento a la Universidad Señor de Sipán, a toda la Facultad de Ciencias Empresariales, a sus docentes quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a la Mg. Flor Delicia Heredia Llatas y a la Mg. Rocio Liliana Zevallos Aquino, principales apoyos durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

Resumen

La investigación ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN – 2020 tiene como fin determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Se diseñó una investigación descriptiva y no experimental. La población estuvo conformada por los 25 colaboradores de la empresa. Se aplicó los instrumentos del cuestionario y la guía documental, los cuales fueron validados por peritos para confirmar su fiabilidad.

El resultado más relevante es el 40% manifestó estar totalmente en desacuerdo que en la I.E.P. se detecta clientes con alto riesgo de morosidad, en tanto otro 40% dijo estar en desacuerdo, un 10% está de acuerdo y otro 10% está totalmente de acuerdo.

Finalmente, concluye que La determinación de las estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen, se ha basado en cuatro dimensiones; Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza Judicial, y la Cobranza extrajudicial, de las cuales se estaría seleccionado las más idóneas para la institución.

Palabras claves: Estrategias, cobranza, liquidez y ratios

Abstract

The research COLLECTION STRATEGIES TO IMPROVE LIQUIDITY IN THE VIRGEN DEL CARMEN PRIVATE EDUCATIONAL INSTITUTION - 2020 aims to determine collection strategies to improve liquidity in the private educational institution Virgen Del Carmen - 2020.

A descriptive and non-experimental investigation was designed. The population was made up of the 25 employees of the company. The instruments of the questionnaire and the documentary guide were applied, which were validated by experts to confirm their reliability.

The most relevant result is the 40% stated that they totally disagreed that in the I.E.P. Clients with a high risk of delinquency are detected, while another 40% said they disagree, 10% agree and another 10% fully agree.

Finally, it concludes that the determination of collection strategies to improve liquidity in the private educational institution Virgen Del Carmen, has been based on four dimensions; Preventive collection, administrative collection, judicial collection, and extrajudicial collection, of which the most suitable for the institution would be selected.

Keywords: Strategies, collection, liquidity and ratios

Índice

Aprobación de la Tesis	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática.....	12
1.1.1. Internacional	12
1.1.2. Nacional.....	13
1.1.3. Local	14
1.2 Trabajos previos	14
1.2.1. Internacional	14
1.2.2. Nacional.....	15
1.2.3. Local	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Estrategias de cobranza.....	17
1.3.2 Liquidez	19
1.4. Formulación del Problema.	20
1.5. Justificación e importancia del estudio.	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos	21
1.7.1. Objetivos General	21
1.7.2. Objetivos Específicos	21
II. MATERIAL Y MÉTODO	22
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.	22
2.1.1 Tipo.....	22
2.1.2. Diseño.....	22
2.2 Población y muestra.	22
2.2.1. Población.....	22
2.2.2. Muestra	23
2.3 Variables, Operacionalización.	24
2.3.1. Variables.....	24
2.3.2. Operacionalización	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	27

2.4.1 Técnicas	27
2.4.2. Instrumentos	27
2.5 Procedimientos de análisis de datos.	28
2.6 Aspectos éticos.....	28
2.7 Criterios de Rigor científico.	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Tablas y Figuras	29
3.1.1. Objetivo general	29
3.1.2. Objetivo específico 1	29
3.1.3. Objetivo específico 2	40
3.1.4. Objetivo específico 3	42
3.2. Discusión de resultados.....	43
3.3. Aporte científico.....	45
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
V. REFERENCIAS	50
VI. ANEXOS.....	52

Índice de Tablas

Tabla 1	23
Tabla 2	23
Tabla 3	24
Tabla 4	25
Tabla 5	26

Índice de Figuras

Figura 1: Detectar.....	30
Figura 2: Análisis.....	31
Figura 3: Concientización.....	32
Figura 4: Comunicación.....	33
Figura 5: Relaciones.....	34
Figura 6: Cobranza.....	35
Figura 7: Recursos.....	36
Figura 8: Intervención.....	37
Figura 9: Conocimientos en normativa de educación.....	38
Figura 10: Recuperación.....	39

Índice de Anexos

Anexo 1 – Resolución de aprobación.....	52
Anexo 2 – Carta de aprobación para desarrollo de investigación	53
Anexo 3 – Instrumento validado por experto	54
Anexo 4 – Matriz de consistencia.....	56
Anexo 5 – Formato T-1	57
Anexo 6 – Acta de originalidad.....	58
Anexo 7 – Reporte de turnitin	59
Anexo 8 – Estado de situación comparativo al 31 de diciembre 2019 y 2018.....	60

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática

1.1.1. Internacional

Delgado (2020). En su artículo alega que pequeñas y medianas empresas de Quito tienen necesidad de fondos. La parte gerencial tiene estados financieros tradicionales, los cuales no están reflejando la situación real, lo cual es un impedimento para decidir certeramente. Las fuentes de información deben ser confiables y proporcionadas de forma precisa. Se debe contar con un equipo técnico especializado que explique de forma pertinente las políticas.

Según Primicias (2020) en su artículo sobre El colchón de liquidez indica que está sujeta a cuatro factores, uno de ellos es el giro del negocio de la compañía, igualmente la ubicación geográfica, que se asocia en su capacidad de hacer frente a la falta de liquidez por la epidemia de Covid-19. Algunas empresas cuentan con la liquidez necesaria, sin embargo, no están produciendo, por lo que en algún momento estas reservas se verán menguadas. Se debe buscar reactivar actividades económicas como el turismo que trae consigo la activación de otros rubros pudiendo generar ingresos para las empresas que están paralizadas.

Crespo (2016) en su artículo referente a liquidez, manifiesta que las empresas no logran detectar la necesidad de fondos que necesitan para poder potenciar su aparato productivo. Las empresas no están analizando fehacientemente sus balances, por lo que no pueden determinar las causas de necesidad de fondos. Se debe de realizar un análisis de liquidez, a través de la aplicación de instrumentos como las entrevistas previas a los gerentes. Sin embargo, se debe diagnosticar el periodo de recuperación de las cuentas por cobrar.

Cevallos (2016) en su artículo sobre gestión de cobranzas en la empresa Multiapoyo, indica que la oficina de cobranzas, tiene que contar con procedimientos, políticas y funciones a cumplir de forma estricta. Si no se

cumplen los protocolos de cobranza se corre el riesgo de incrementar el riesgo de que se vean afectados los indicadores de las finanzas de la compañía.

1.1.2. Nacional

Andina (2020) manifiesta que se están otorgando líneas de crédito para mejorar la liquidez a 420,000 mypes. El ministerio de la producción busca potenciar económicamente a las mypes. Con la pandemia que actualmente se está atravesando, las empresas se han descapitalizado lo que origina que estén sin liquidez. La falta de dinero causa que no puedan cumplir con sus obligaciones, así mismo que no puedan reactivar la industria, por lo que se hace preciso que el estado acuda al rescate con financiamiento, el cual pueda ser devuelto paulatinamente por parte de los empresarios.

Publimetro (2020) En su artículo indica que la factura negociable permite lograr liquidez. La Cámara de Comercio de Lima (CCL) indicó que son muy pocas las empresas que están cumpliendo con sus obligaciones tanto con el estado como con sus colaboradores. Las facturas negociables son una herramienta que surge como una alternativa ante la descapitalización de las compañías. Los estudios económicos permiten a la nación trazar estrategias coordinadas con los empresarios y así poder ver cómo mejorar la liquidez y poder potenciarlas adecuadamente.

Alfaro (2017) en su artículo sobre políticas de cobranza en el banco Scotiabank de Trujillo, indica que la entidad tiene serios problemas de morosidad, es decir los clientes no están cumpliendo con sus obligaciones. Se determinó que los gestores de cobranza no están cumpliendo con los lineamientos que se establecieron para recuperar las cuentas por cobrar. Se debe de concientizar a la fuerza de cobranza para que tomen conciencia de la preponderancia de aplicar los protocolos de forma correcta.

Rodriguez (2016) indica que se deben tener estrategias creativas en el servicio de cobranza, esto es favorable para la recuperación de clientes. Las entidades deben diseñar ficheros en los cuales se consignen datos sobre el crédito, o cualquier otra operación que atañe un riesgo económico. La alta

gerencia debe estar en constante búsqueda de nuevas herramientas para potenciar sus estrategias de recuperación de créditos.

1.1.3. Local

La institución educativa particular Virgen Del Carmen se encuentra ubicada en la Provincia de Chiclayo, en la Urb. las brisas, cuenta con más de 25 años al servicio de la comunidad. Tiene los tres niveles de educación básica. Con una población estudiantil que bordea los 600 alumnos. Cuenta con infraestructura propia y con aulas diseñadas para la enseñanza debidamente equipadas. El promedio de las pensiones educativas es de S/120.00.

En la institución, existe una cartera morosa alta, debido a que los padres de familia no cancelan oportunamente las pensiones, por diversos motivos, como por ejemplo priorizan otros gastos, por carencia de recursos, sumado a ello la pandemia que se está viviendo actualmente. La Institución, no cuenta con estrategias de cobranza adecuadas. Sus estrategias son parte de la experiencia y empirismo.

Estos factores adversos repercuten directamente en la liquidez de la empresa, lo cual origina que no se pueda cumplir con compromisos frente a los terceros. Es favorable para la empresa que se implementen estrategias de cobranza en base a técnicas teóricas y científicas, las cuales sin duda pueden ayudar a mejorar los niveles de liquidez.

1.2 Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Ramírez (2017) En su tesis sobre cuentas por cobrar y la liquidez, fija como meta analizar la incidencia de las variables. Finaliza que coexiste un aislamiento entre los departamentos de ventas y cobranzas. La ACEVIC debe integrar a sus diversas áreas para que todas en común se aboquen a recuperar los moras producto de la falta de pago de los padres de familia. Los colaboradores en general deben de estar adiestrados para poder orientar a los clientes sobre las estrategias de cobranza que tiene la entidad.

Ramírez (2016) expone sobre Modelo de cobranza y gestión financiera tiene como meta elaborar un modelo de crédito y cobranza. Finiquita que los colaboradores desconocen objetivos internos y externos, lo cual ocasiona que se labore sin estrategias definidas. La IEP Virgen del Carmen (ACEVIC), debe de difundir sus estrategias de cobranza con el personal a cargo de la recaudación, para que se uniformicen los criterios y así poder tener un mejor equilibrio financiero.

Solano y Gómez, (2016) en su tesis sobre Propuesta Manual de créditos y cobranzas para la liquidez, tiene como fin diseñar un esquema de políticas de créditos y cobranzas. Se concluye que debe implementar manual y así se reducirían los valores de la cartera morosa. La ACEVIC debe contar con un manual donde se fijen los lineamientos que se deben de seguir para la cobranza, así se puede mejorar los indicadores de liquidez.

Peralbo (2016) en su tesis sobre Evaluación de las cuentas por cobrar y su impacto en liquidez, establece como fin evaluar las cuentas por cobrar y ver su impacto en liquidez. Se llegó a la conclusión que las cuentas por cobrar favorecen en la economía de la empresa, creando liquidez. La ACEVIC debe analizar la evolución de su cartera de morosos, puesto que ahí está la clave para poder mejorar sus niveles de liquidez, y así poder hacer frente a sus acreedores.

1.2.2. Nacional

Sirlopú y Ancajima (2019) en su trabajo sobre cuentas por cobrar y la liquidez, tiene como objetivo determinar si incide las cuentas por cobrar en la liquidez. Concluyen que una adecuada dirección de las cuentas por cobrar concebiría liquidez a la empresa. Sin duda alguna se debe tener un informe sobre las cuentas más representativas que generan liquidez para la empresa. Por lo tanto, se debe contar con herramientas confiables que den datos fiables para tomar decisiones correctas.

En La Libertad, González y Norabuena (2017) En su investigación sobre Gestión de Cobranzas y su incidencia en Liquidez, tiene como finalidad

determinar si incide la gestión de cobranzas en la liquidez. Concluye que una deficiente gestión de las cuentas por cobrar acarrea inconvenientes en la liquidez de la empresa. Los niveles de liquidez de una empresa pueden mejorar significativamente si se planifican adecuadamente sus técnicas de cobranza.

En Trujillo, Vásquez (2016) indagó sobre Gestión de cuentas por cobrar y su asociación en liquidez, su objetivo es desarrollar plan para la Gestión de cobranzas. Finaliza que la inoportuna gestión de cuentas por cobrar causa un inconveniente de liquidez. La ACEVIC debe de planificar acertadamente sus estrategias de cobranza, debido a que aún no tiene niveles de liquidez esperados. Igualmente se debe complementar con herramientas tecnológicas que den soporte a estas técnicas que se desean fijar. Así mismo el personal debe estar totalmente involucrado para generar sinergias positivas.

Sebastián (2016) En su investigación busco diseñar un plan de cobranza para crear liquidez, tiene como fin determinar la estructura del plan de gestión de cobranza. Se concluyó que los empleados no tienen instrucciones de cómo abordar la gestión de cobranza. En la ACEVIC se debe fijar los protocolos que deben seguir los encargados de realizar la cobranza, así podrán abordar de una mejor forma a los padres de familia. Lo cual puede generar una mayor compenetración entre ambas partes.

1.2.3. Local

Bravo (2018) en su tesis Propuesta para gestión de cobranzas, tiene como objetivo diseñar una propuesta de mejora en el proceso de cobranzas. Finalizó revelando que la propuesta en cuanto a la aplicación de las Tics favorece la toma de decisiones. Es necesario que en la ACEVIC se potencia la tecnología, y que esta contribuya a tener un mejor control de la cobranza, solo así se puede tener una toma de decisiones en mejores escenarios, reduciendo la incertidumbre. La tecnología siempre será una fortaleza para todas las compañías.

Carranza y Carranza (2018) con su tema sistema de Información para la gestión de cobranzas, tuvo como fin proponer un sistema de información que permita mejorar la gestión de cobranza. Se pudo concluir que el sistema de información mejora el proceso de colocación de carteras morosas. La ACEVIC debe contar con sistemas especializados en la gestión de cobranza, esto le permitirá verificar niveles de morosidad y así poder plantear estrategias de solución, con el fin de mejorar sus indicadores financieros.

Coronado y Garcés (2019) en su tesis Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad, tiene como meta proponer estrategias de cobranza. Se arribó a la conclusión que las estrategias ayudan a la gestión y disminuye la morosidad. La morosidad es un punto muy álgido en la mayoría de organizaciones por lo que afecta directamente a la liquidez. Es por ello que se tiene que tener estrategias contundentes de cobro para así tener un mejor panorama económico.

Otero (2018) es su tesis sobre diseño Estrategias de cobranza para aumentar niveles de liquidez, tuvo por objetivo diseñar estrategias de cobranza para elevar niveles de liquidez. Llego a la conclusión de que se debe tener un análisis implacable de la situación económica financiera de los clientes. Es preciso que la ACEVIC realice un estudio sobre la economía de su padre de familia, para poder ver las cuales de su morosidad y así mismo tener estrategias con las cuales se pueda orientar a los clientes.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Estrategias de cobranza

Es un proceso que consiste en aplicar estrategias con la intención de recuperar las deudas, de esta manera se busca que la empresa cuente con liquidez de una forma rápida y efectiva. Las estrategias deben estar bien diseñadas de tal forma que no afecte la relación con clientes. (Arréstegui, 2018). Estas herramientas deben ser creativas y que estén diseñadas en coordinación con la alta dirección y los órganos operativos.

Hoy en día las compañías están en la búsqueda constante de las formas más eficiente de gestionar su cartera morosa. Se debe tener políticas y lineamientos que regulen la conducta del personal que está destinado específicamente a la gestión de cobranza. Una gestión inadecuada de las cuentas por cobrar entorpece a la empresa en tener liquidez para cumplir con sus obligaciones. Una adecuada gestión de las cobranzas permite tomar mejores decisiones y planificar el futuro de la empresa de forma más apropiada y trazar rumbos que la lleven al éxito empresarial. Las estrategias que se pretenden diseñar están en relación a la teoría de Iges, el cual indica que existen cuatro dimensiones, las cuales son:

Cobranza preventiva

Esta fase de la cobranza consiste en detectar la cartera de clientes que tienen un alto riesgo de entrar en morosidad. También es necesario hacer un análisis a los nuevos usuarios del servicio. Es necesario que se identifique clientes nuevos, clientes sobre endeudados, también aquellos que no tienen capacidad de pago y dificultades económicas. (Iges, 2013). La institución debe generar cultura de pago en los clientes. Así mismo debe llevar un control que detecte a tiempo el problema.

En la cobranza preventiva se puede utilizar herramientas como mensajes de texto, emails, llamadas telefónicas. Estos canales de comunicación deben ser moderados con la finalidad de que los consumidores no se sientan hostigados. (Iges, 2013)

Cobranza administrativa

Se considera el primer nivel para recuperar las cuentas por cobrar. Ante todo, se debe cuidar la relación empresa – cliente. En esta estrategia se puede recurrir a un call center contratado especialista en la labor de cobranza, o también se pueden utilizar recursos propios de la empresa. (Iges, 2013). Se exhorta en la comunicación las facilidades y los canales de pago.

Cobranza Judicial

En esta fase la empresa no interviene directamente, puesto que de esta labor se encarga un estudio de abogados o el de la misma compañía. Si la empresa participa directamente con su abogado respectivo, este debe estar capacitado en la normativa respectiva que rige al sector educación. (Iges, 2013)

Si la empresa recurre a un estudio de abogados podría encarecer los costos para la empresa, resultando ser perjudicial puesto que los gastos suben notablemente. (Iges, 2013)

Cobranza extrajudicial

Es la cobranza judicial, es aquí donde ya se ha acabado todos los recursos en la recuperación de la deuda. Hay que efectuar un esfuerzo mayor para lograr que el adeudado cumpla con su promesa de pago. Esto involucrará ajustar nuevas fechas de pago, plazos fijos o rebaja de moras para rescatar su capital en un tiempo estimado. (Iges, 2013)

1.3.2 Liquidez

Es la capacidad que tiene una empresa de convertir su inversión en dinero. Mientras más veloz se convierta el activo en efectivo genera mayor liquidez. Por ello, se utilizan indicadores de liquidez. Mientras más liquidez genere la empresa será capaz de afrontar sus obligaciones a corto plazo sin problemas. (Banda, 2016)

Liquidez corriente.

La liquidez corriente sirve para medir que por cada sol que tiene la empresa puede afrontar un sol de deuda. (Banda, 2016)

Se refleja así:

Es la relación del “Activo corriente / Pasivo corriente”

Prueba acida.

Esta prueba es más agresiva, no considera los inventarios solo los activos líquidos para medir si es capaz la empresa de afrontar sus obligaciones al corto plazo. (Banda, 2016)

Se representa:

Es la relación del “Activo corriente - Inventario / Pasivo corriente”

Prueba defensiva.

Esta ratio solo se trabaja con el activo más líquido que tiene la empresa, siendo este la caja, el efectivo propiamente dicho, el cual debe permitirle cubrir sus pasivos corrientes, es decir a corto plazo. (Banda, 2016)

Se representa.

Es la relación de “Caja y bancos / Pasivo corriente”

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo las estrategias de cobranza mejoran la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Se justifica porque brinda un análisis teórico en base a autores los cuales han refrendado sus aportes. Estas teorías pueden servir como paradigmas para investigadores que deseen tener un conocimiento específico sobre las variables cobranza y liquidez. De igual manera se diseñaron instrumentos como el cuestionario y el análisis documental, los cuales fueron validados y por lo tanto pueden ser aplicados en distintas realidades.

Finalmente se justifica porque beneficia a la institución, debido a que se les brinda estrategias de cobranza, las cuales van a ayudar a mejorar los índices de liquidez. Así mismo se ayuda a los padres de familia, puesto que podrán tener variantes para poder cancelar oportunamente sus pensiones por educación.

1.6 Hipótesis.

H1: Las estrategias de cobranza si mejoran la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

H0: Las estrategias de cobranza no mejoran la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos

Identificar estrategias de cobranza en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Analizar el nivel de liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Definir las estrategias de cobranza idóneas para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación.

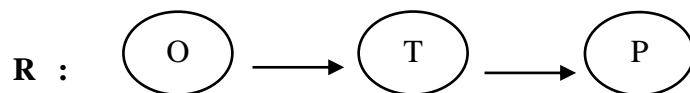
2.1.1 Tipo

La investigación es descriptiva y cuantitativa, puesto que se describió peculiaridades de la cobranza y liquidez. (Arias, 2012). En lo referente al enfoque cuantitativo es debido a los instrumentos que se aplicaron para acopio de resultados

2.1.2. Diseño

El diseño es no experimental a causa de que variables no son reformadas. (Kerlinger y Lee, 2002). Igualmente es transversal, puesto que los instrumentos se aplicaron en una fecha determinada. (Arnau, 1995).

El esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

- R = Realidad de la institución
- O = Observación de problemática
- T = Teoría
- P = Propuesta

2.2 Población y muestra.

2.2.1. Población

Según Tamayo (2012) población es la integridad de un fenómeno de estudio. En el presente estudio, se tomó como población a la información contable como los estados de resultados y balances de los años 2018 y 2019. De igual forma se tuvo como población a:

Tabla 1

Población

Promotor	1
Director académico	1
Contador	1
Abogado	1
Administrador	1
Secretaria	1
Plana docente	16
Plana administrativa	4
Total	25

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra

Según Tamayo y Tamayo (1997) la muestra es el conjunto de sujetos que son extraídos de la población. Se tiene como muestra a los documentos contables de los años 2018 y 2019, así mismo a:

Tabla 2

Muestra

Contador	1
Abogado	1
Administrador	1
Plana Administrativa	4
Total	7

Fuente: Elaboración propia

Para la determinación de la muestra se aplicó el criterio de inclusión y exclusión. Teniendo una muestra de 7 trabajadores de la empresa.

2.3 Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variables

Tabla 3

Variables

Estrategias de cobranza (variable independiente)	Arréstegui, (2018) Políticas que se implementan en las empresas para la recuperación de las cuentas por cobrar.
Liquidez (Variable dependiente)	Banda, (2016) Es la conversión del activo en efectivo.

Fuente: Elaboración propia

2.3.2. Operacionalización

Tabla 4

Variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos de recolección de datos		
Gestión de cobranza	Arréstegui, (2018) Políticas que se implementan en las empresas para la recuperación de las cuentas por cobrar.	Las estrategias de cobranza contemplan fases, las cuales son preventiva, administrativa, judicial y extrajudicial.	Preventiva	Detectar	Se detecta clientes con alto riesgo de morosidad	La técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		
				Análisis	Se analiza los nuevos usuarios que desearían el servicio.			
				Concientización	Se genera cultura de pago en los padres de familia.			
				Comunicación	Se envía mensajes de texto, emails, llamadas telefónicas para recordar los pagos de pensión.			
				Relaciones	Se mantiene buenas relaciones con los padres de familia			
			Administrativa	Recursos	La empresa recurre a un call center contratado para la labor de cobranza			
				Judicial	Intervención		Recursos	La empresa cuenta con recursos propios para hacer la gestión de cobranza.
							Intervención	Se recurre a un estudio de abogados para recuperar las deudas vencidas
			Extrajudicial	Recuperación	Intervención		Se cuenta con un abogado de la institución que tiene conocimientos en normativa de educación	
			Extrajudicial	Recuperación	Intervención		Se efectúa un esfuerzo para lograr que el padre de familia cumpla con su promesa de pago	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Liquidez	Banda, (2016) Es la conversión del activo en efectivo.	El instrumento a utilizar es la guía de análisis documental, que consta del análisis de las ratios de liquidez.	Ratios de liquidez	Liquidez corriente:	
				$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	
				Prueba ácida:	
				$\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventario}}{\text{Pasivo corriente}}$	
				Prueba defensiva:	
				$\frac{\text{Caja y bancos}}{\text{Pasivo Corriente}}$	

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

Encuesta

La encuesta para Egg Ander, (1979) es una técnica utilizada cuando son muestras relativamente significativas, o en el caso cuando no se dispone de recursos o tiempo para poder profundizar en su tratamiento. Según Sampieri (2006), la encuesta permite recabar información de forma rápida y precisa.

Análisis documental

Corral, (2015) invoca que análisis documental es el examen de un documento. En este caso se analizaron los documentos financieros de la institución del año 2018 y 2019.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario

Sampieri (2006) revela que es un registrado de afirmaciones que están ligados a los objetivos. El cuestionario fue elaborado en base a las teorías y así mismo fueron medidas en escala de 5 niveles.

Guía de análisis documental.

Jiménez (1996) Se elaboró una guía para examinar los estados financieros, como es el balance y estado de resultados.

Validez

Para medir la eficacia del instrumento este fue validado por contadores públicos colegiados, con grado de magister, expertos en la materia.

Confiabilidad

La confiabilidad fue medida con el Alfa de Cronbach, arrojando un indicador de 0.74, lo que indica que el instrumento aplicado es confiable.

K	10
ΣV_i	8.32
Vt	25.21

SECCIÓN 1	1.11
SECCIÓN 2	0.670
ABSOLUTO S2	0.670

α	0.74
----------	------

2.5 Procedimientos de análisis de datos.

Para el análisis de los resultados, se aplicó los instrumentos de medición, los cuales fueron validados desde la estadística y del juicio de los expertos. Los datos obtenidos se procesaron en un software especializado, para diseñar las tablas y figuras, para poder discutir los hallazgos y formular las conclusiones y recomendaciones. Así mismo se planteó una propuesta en base a la teoría, con la cual se buscó dar solución a la problemática detectada.

2.6 Aspectos éticos

La información lograda y mostrada es fidedigna y fiable. Se muestra información real, respetando principios de autenticidad debido a que los resultados son producto de la aplicación objetiva de los instrumentos. De igual forma la originalidad, pues son hallazgos genuinos.

2.7 Criterios de Rigor científico.

Confiabilidad: Los hallazgos son fiables, pues se acudió a procesos científicos para su adquisición.

Credibilidad: La información es seria y auténtica, no se ha manipulado lo que los elementos deliberan.

Transferencia: los hallazgos también pueden ser aplicados de forma particular a otros estudios semejantes.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

3.1.1. Objetivo general

Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Para determinar estas estrategias se ha tenido en cuenta la teoría de Iges (2013) el cual indica que existen cuatro dimensiones, las cuales son Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza Judicial y Cobranza extrajudicial.

3.1.2. Objetivo específico 1

Identificar estrategias de cobranza en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

La identificación de las estrategias de cobranza se realizó aplicando el cuestionario a los trabajadores de la institución educativa.

Tabla 6:

Detectar

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se detecta clientes con alto riesgo de morosidad	1 10%	1 10%	0 0%	4 40%	4 40%	10 100%

Fuente: Elaboración propia

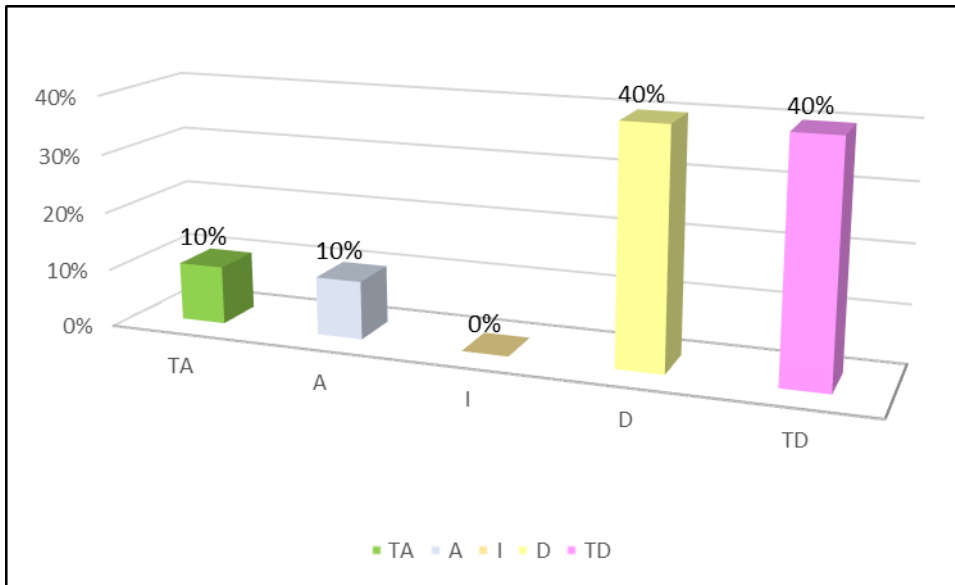


Figura 1: Detectar

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 40% manifestó estar totalmente en desacuerdo que en la I.E.P. se detecta clientes con alto riesgo de morosidad, en tanto otro 40% dijo estar en desacuerdo, un 10% está de acuerdo y otro 10% está totalmente de acuerdo.

Tabla 7:

Análisis

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se analiza los nuevos usuarios que desearían el servicio.	0	1	3	5	1	10
	0%	10%	30%	50%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia

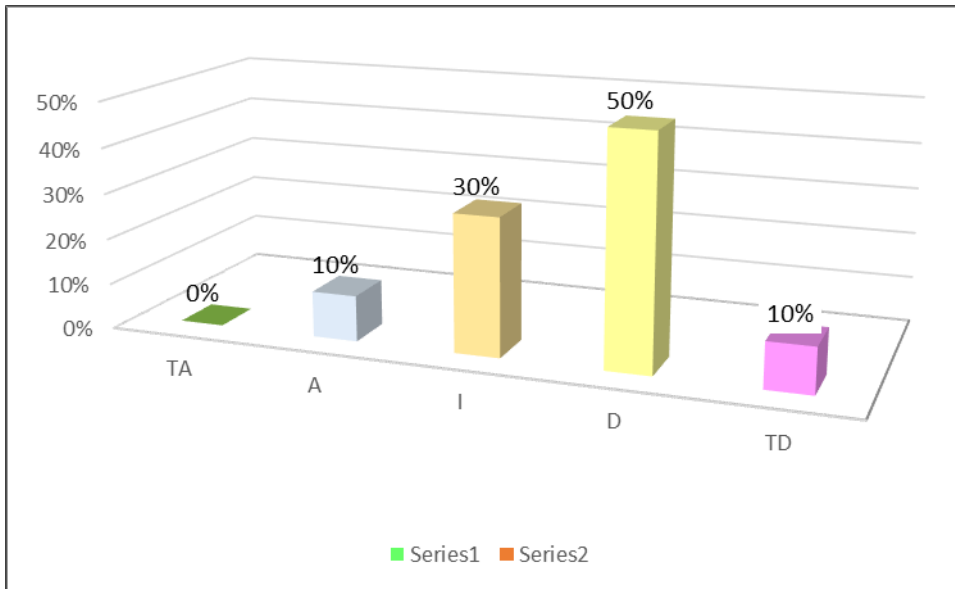


Figura 2: Análisis

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 50% dijo estar en desacuerdo que se analiza los nuevos usuarios que desearían el servicio, un 30% es indiferente, un 10% indicó estar totalmente en desacuerdo y otro 10% esta de acuerdo.

Tabla 8:

Concientización

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se genera cultura de pago en los padres de familia	0 0%	2 20%	1 10%	7 70%	0 0%	10 100%

Fuente: Elaboración propia

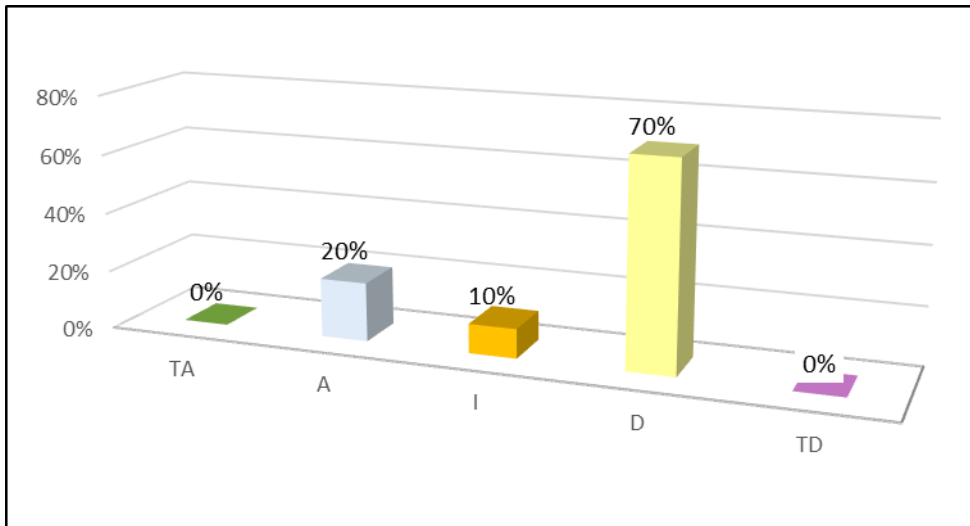


Figura 3: Concientización

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 70% dijo estar en desacuerdo que se genera cultura de pago en los padres de familia, un 20% dijo estar de acuerdo y otro 10% es indiferente.

Tabla 9:

Comunicación

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se envía mensajes de texto, emails, llamadas telefónicas para recordar los pagos de pensión	0	1	2	5	2	10
	0%	10%	20%	50%	20%	100%

Fuente: Elaboración propia

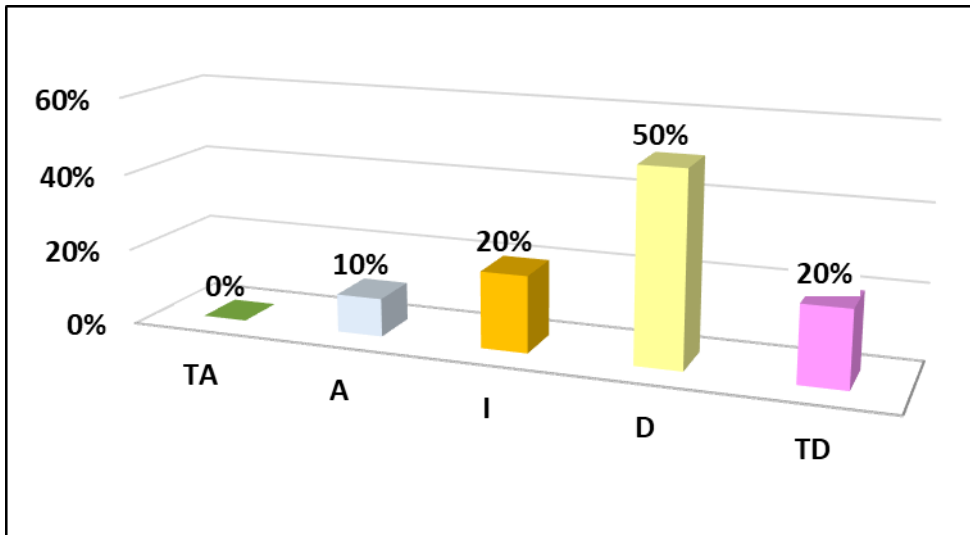


Figura 4: Comunicación

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 50% dijo estar en desacuerdo que Se envía mensajes de texto, emails, llamadas telefónicas para recordar los pagos de pensión, un 20% indicó estar totalmente en desacuerdo, otro 20% es indiferente, en tanto un 10% si está de acuerdo.

Tabla 10:

Relaciones

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se mantiene buenas relaciones con los padres de familia	2	7	1	0	0	10
	20%	70%	10%	0%	0%	100%

Fuente: Elaboración propia

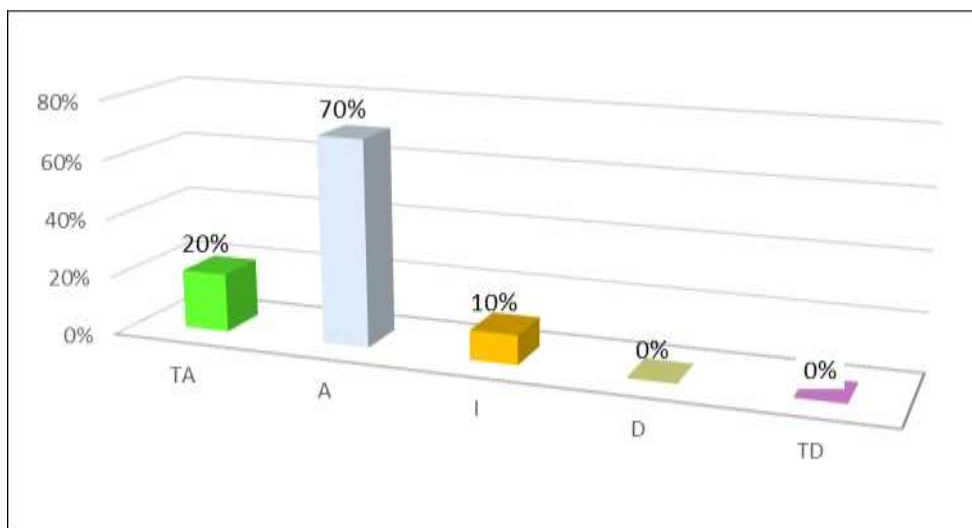


Figura 5: Relaciones

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 70% está de acuerdo que se mantiene buenas relaciones con los padres de familia, un 20% está totalmente de acuerdo y un 10% es indiferente.

Tabla 11:

Cobranza

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La empresa recurre a un call center contratado para la labor de cobranza	0	0	2	6	2	10
	0%	0%	20%	60%	20%	100%

Fuente: Elaboración propia

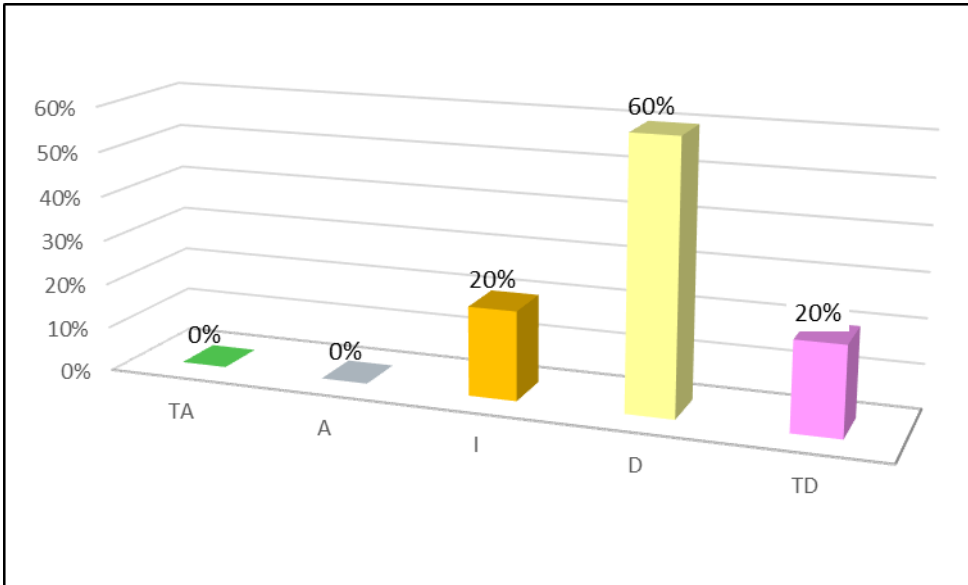


Figura 6: Cobranza

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 60% está en desacuerdo que la empresa recurre a un call center contratado para la labor de cobranza, un 20% está totalmente en desacuerdo y otro 20% es indiferente.

Tabla 12:

Recursos

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
La empresa cuenta con recursos propios para hacer la gestión de cobranza.	0	1	1	5	3	10
	0%	10%	10%	50%	30%	100%

Fuente: Elaboración propia

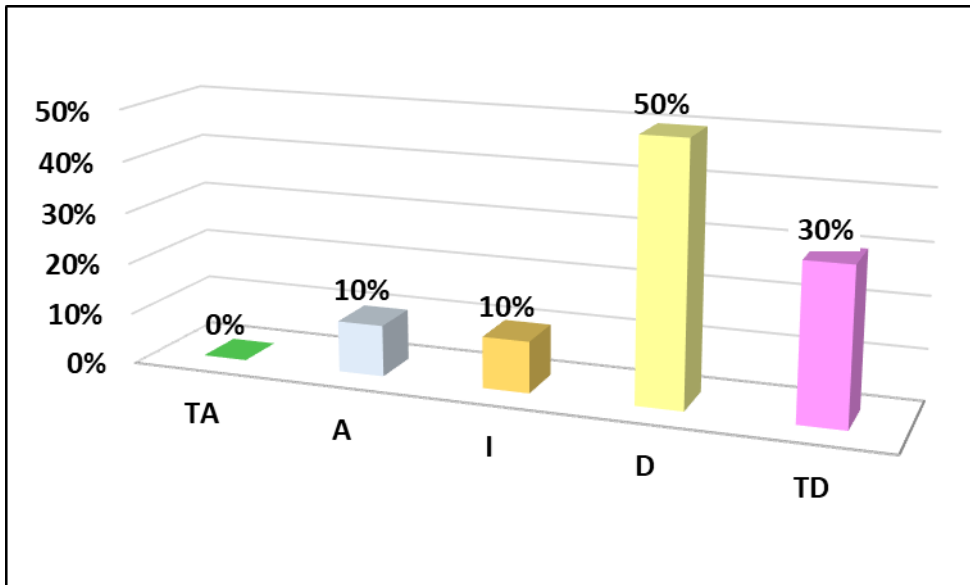


Figura 7: Recursos

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 50% está en desacuerdo que la empresa cuenta con recursos propios para hacer la gestión de cobranza, un 30% está totalmente en desacuerdo, un 10% está de acuerdo y otro 10% está indiferente.

Tabla 13:

Intervención

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se recurre a un estudio de abogados para recuperar las deudas vencidas	0	0	4	5	1	10
	0%	0%	40%	50%	10%	100%

Fuente: Elaboración propia

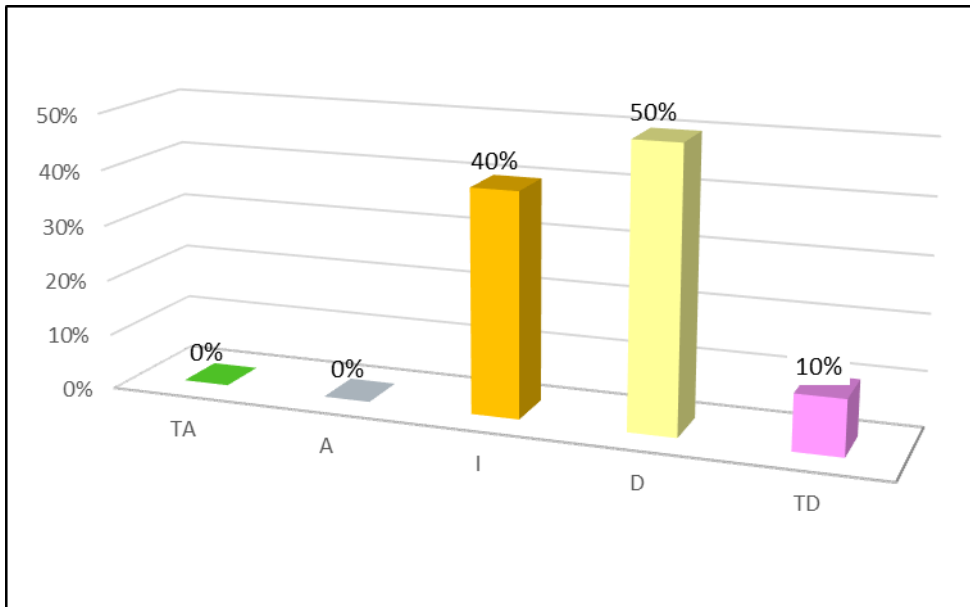


Figura 8: Intervención

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 50% manifestó que está en desacuerdo que se recurra a un estudio de abogados para recuperar las deudas vencidas, un 40% está indiferente y un 10% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 14:

Conocimientos en normativa de educación

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se cuenta con un abogado de la institución que tiene conocimientos en normativa de educación	0	0	4	4	2	10
	0%	0%	40%	40%	20%	100%

Fuente: Elaboración propia

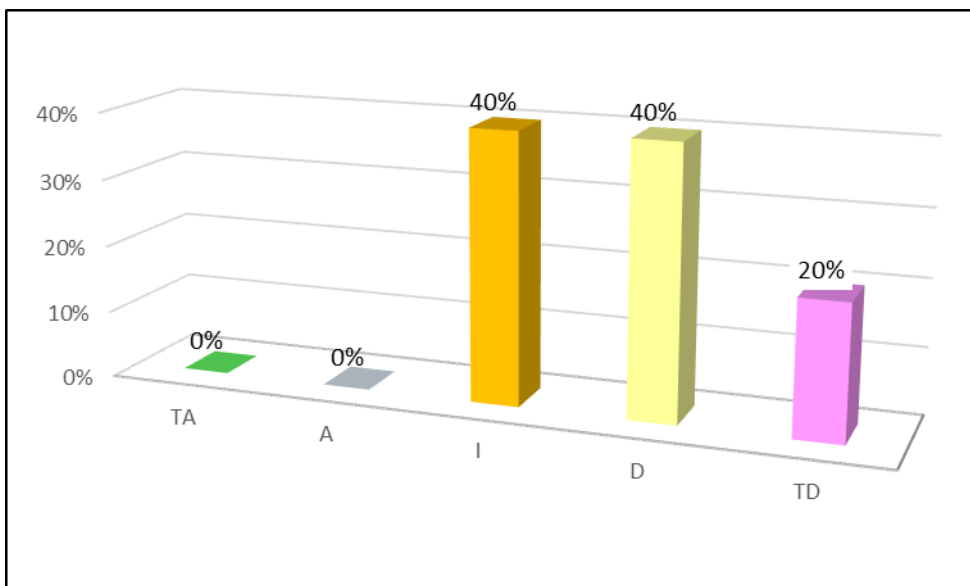


Figura 9: Conocimientos en normativa de educación

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados el 40% esta en desacuerdo que la institución cuente con un abogado con conocimientos en normativa educativa, otro 40% está indiferente y un 20% está totalmente en desacuerdo.

Tabla 15:

Recuperación

Ítems	TA	A	I	D	TD	TOTAL
Se efectúa un esfuerzo para lograr que el padre de familia cumpla con su promesa de pago	0	2	1	3	4	10
	0%	20%	10%	30%	40%	100%

Fuente: Elaboración propia

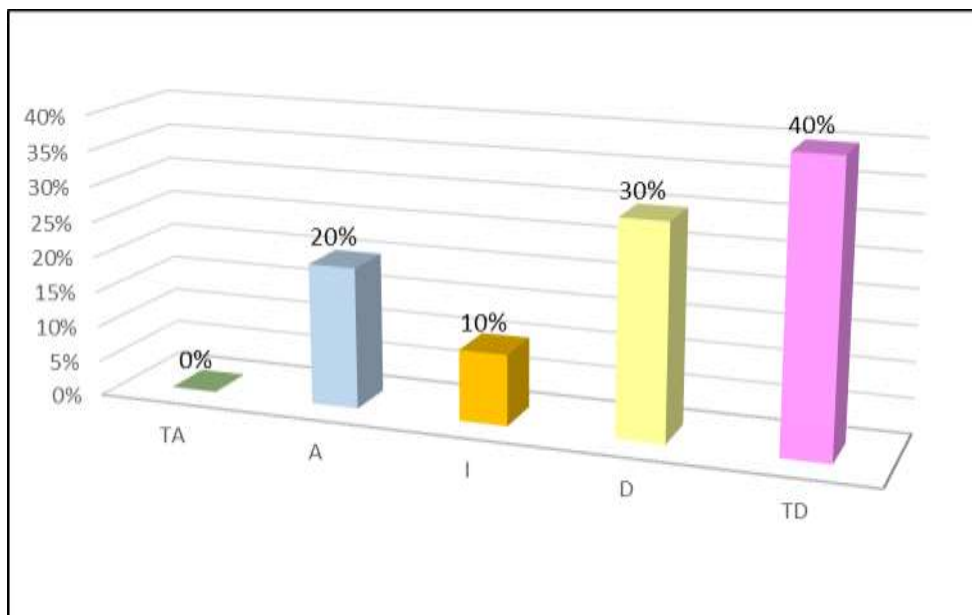


Figura 10: Recuperación

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, el 40% manifestó estar totalmente en desacuerdo que se efectúe un esfuerzo para lograr que el padre de familia cumpla con su promesa de pago, un 30% está en desacuerdo, un 20% está de acuerdo y un 10% es indiferente.

Tabla 16:

Dimensiones

ÍTEM	DIMENSIÓN	MUESTRA					TOTAL	%					TOTAL
		TA	A	I	D	TD		TA	A	I	D	TD	
Se detecta clientes con alto riesgo de morosidad	Preventiva	1	1	0	4	4	10	10	10	-	40	40	100
Se analiza los nuevos usuarios que desearían el servicio.		0	1	3	5	1	10	-	10	30	50	10	100
Se genera cultura de pago en los padres de familia		0	2	1	7	0	10	-	20	10	70	-	100
Se envía mensajes de texto, emails, llamadas telefónicas para recordar los pagos de pensión		0	1	2	5	2	10	-	10	20	50	20	100
		1	2	7				15	15	70			
Se mantiene buenas relaciones con los padres de familia	Administrativa	2	7	1	0	0	10	20	70	10	-	-	100
La empresa recurre a un call center contratado para la labor de cobranza		0	0	2	6	2	10	-	-	20	60	20	100
La empresa cuenta con recursos propios para hacer la gestión de cobranza.		0	1	1	5	3	10	-	10	10	50	30	100

		3		1		6			33		13		54		
Se recurre a un estudio de abogados para recuperar las deudas vencidas	Judicial	0	0	4	5	1	10	-	-	40	50	10			100
Se cuenta con un abogado de la institución que tiene conocimientos en normativa de educación		0	0	4	4	2	10	-	-	40	40	20			100
		0	4	6				0	40	60					
Se efectúa un esfuerzo para lograr que el padre de familia cumpla con su promesa de pago	Extrajudicial	0	2	1	3	4	10	-	20	10	30	40			100
		2	1	7				20	10	70				100	

Análisis e interpretación de resultados: Del 100% de los encuestados, 70% que la empresa no aplica estrategias de prevención para detectar a clientes y futuros clientes con alto riesgo de entrar en morosidad, tampoco se considera la cobranza administrativa como primer nivel para recuperar las cuentas por cobrar dado que el 54% manifestó estar totalmente en desacuerdo que no lo realizaba, así mismo un 60% indicó que no se recurre a la vía judicial para recuperar la deuda y un 70% manifestó que tampoco se llega a una conciliación con el padre de familia para pactar nuevas fechas de pago, plazos fijos o rebaja de intereses para rescatar su capital en un tiempo estimado.

3.1.3. Objetivo específico 2

Analizar el nivel de liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Para el análisis de la liquidez de la institución educativa Virgen del Carmen se aplicaron ratios de liquidez a los estados financieros, así como también se analizaron las cuentas por cobrar de los años 2019 y 2018.

Ratio de prueba ácida

Tabla 17:

Ratio de prueba ácida

Fórmula	AÑO 2019	AÑO 2018	Interpretación
<u>Activo Corriente- Inventario</u>	<u>29,400</u>	<u>23,001</u>	Esta ratio nos muestra que la IEP Virgen Del Carmen por cada sol de deuda tuvo S/0.79 en el año 2019 y S/
Pasivo Corriente	37,240	28,127	

<u>Activo Corriente-</u> <u>Inventario</u>	0.79	0.82	0.82 en el año 2018. No le alcanza para cancelarla
<u>Pasivo Corriente</u>			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18:

Prueba Defensiva

Fórmula	AÑO 2019	AÑO 2018	Interpretación
<u>Caja y Bancos</u>	<u>1,200</u>	<u>2,300</u>	Esta ratio nos dice que, la Institución educativa contó con el 3% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta en el año 2019, en tanto en el año 2018 tuvo 8%
<u>Pasivo Corriente</u>	37,240	28,127	
<u>Caja y Bancos</u>	3%	8%	
<u>Pasivo Corriente</u>			

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19:

Resumen de Ratios de Liquidez

Indicadores	2019	2018	Variación
Prueba ácida	S/.0.79	S/.0.82	S/-.0.03
Prueba defensiva	3%	8%	-5%

Fuente: Elaboración propia

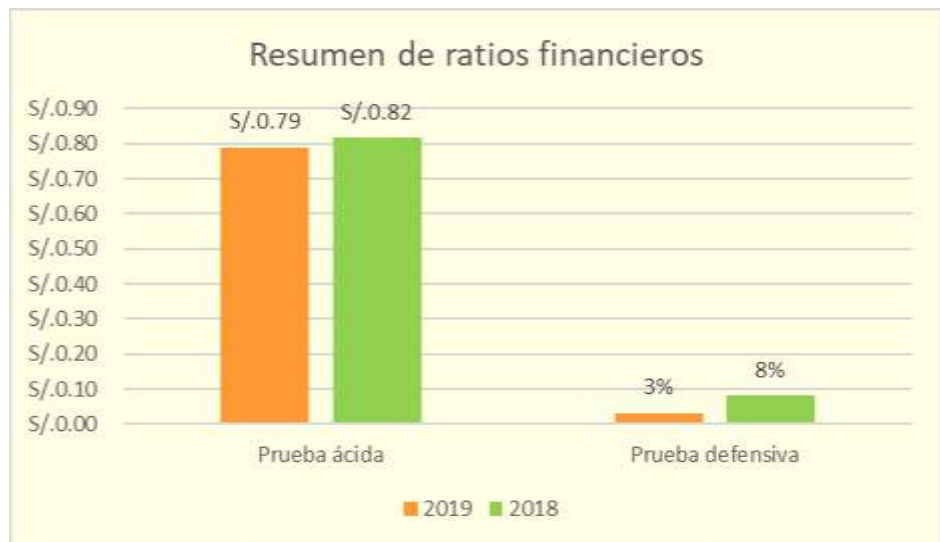


Tabla 20:

Variación de la morosidad

Indicadores	2019	2018	Variación	%
Cuentas por cobrar	S/.28,200	S/.17,301	S/.10,899	63%

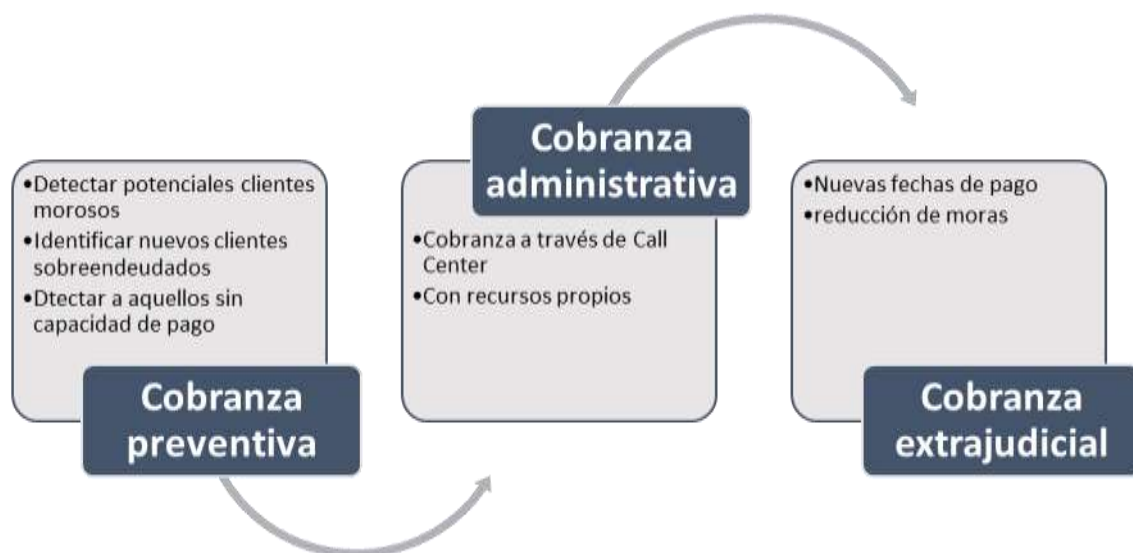
Fuente: Elaboración propia

Análisis e interpretación de resultados: La tabla 20 muestra las cuentas por cobrar derivadas de las pensiones escolares, para el año 2018 S/ 17,301 y en el año 2019, S/28,200. Siendo su variación S/ 10,899 lo que representa un incremento de la morosidad del 63%.

3.1.4. Objetivo específico 3

Definir las estrategias de cobranza idóneas para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Se han definido las siguientes estrategias de cobranza para la institución educativa particular Virgen Del Carmen



Fuente: Elaboración propia

3.2. Discusión de resultados

Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Para determinar estas estrategias se ha tenido en cuenta la teoría de Iges (2013) el cual indica que existen cuatro dimensiones, las cuales son:

Cobranza preventiva: Esta fase de la cobranza consiste en detectar la cartera de clientes que tienen un alto riesgo de entrar en morosidad.

Cobranza administrativa: Se considera el primer nivel para recuperar las cuentas por cobrar. Ante todo, se debe cuidar la relación empresa – cliente.

Cobranza Judicial: En esta fase la empresa no interviene directamente, puesto que de esta labor se encarga un estudio de abogados o el de la misma compañía.

Cobranza extrajudicial: es aquí donde ya se ha acabado todos los recursos en la recuperación de la deuda, Hay que efectuar un esfuerzo mayor para lograr que el adeudado cumpla con su promesa de pago.

Objetivo específico 1: Identificar estrategias de cobranza en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020. Para identificar las estrategias se aplicó un cuestionario a los trabajadores y se identificó en un 70% que la empresa no aplica estrategias de prevención para detectar a clientes y futuros clientes con alto riesgo de entrar en morosidad, tampoco se considera la cobranza administrativa como primer nivel para recuperar las cuentas por cobrar dado que el 54% manifestó estar totalmente en desacuerdo que no lo realizaba, así mismo un 60% indicó que no se recurre a la vía judicial para recuperar la deuda y un 70% manifestó que tampoco se llega a una conciliación con el padre de familia para pactar nuevas fechas de pago, plazos fijos o rebaja de intereses para rescatar su capital en un tiempo estimado.

Estos resultados guardan relación con la teoría Arréstegui, (2018) quien afirma que la estrategia de cobranza es un proceso que consiste en aplicar tácticas con la intención de recuperar las deudas, de esta manera se busca que la empresa cuente con liquidez de una forma rápida y efectiva. Las estrategias deben estar bien diseñadas de tal forma que no afecte la relación con clientes.

Así mismo; Coronado y Garcés (2019) en su tesis Estrategias de Cobranza para reducir la morosidad, tiene como meta proponer estrategias de

cobranza. Se arribó a la conclusión que las estrategias ayudan a la gestión y disminuye la morosidad. La morosidad es un punto muy álgido en la mayoría de organizaciones por lo que afecta directamente a la liquidez. Es por ello que se tiene que tener estrategias contundentes de cobro para así tener un mejor panorama económico.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen: para analizar la liquidez se aplicó la prueba ácida al Balance de Situación para los períodos 2019-2018. Esta ratio mostró que por cada sol de deuda la IEP Virgen del Carmen tuvo S/0.79 en el año 2019 y S/ 0.82 en el año 2018. Por lo que no le alcanzó para cancelarla. Respecto a la prueba defensiva, esta ratio nos dice que, la Institución educativa contó con el 3% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta en el año 2019, en tanto en el año 2018 tuvo 8%. Así mismo, las cuentas por cobrar se incrementaron, siendo su variación de S/ 10,899 lo que representó un incremento de la morosidad del 63%.

Estos resultados guardan relación con la teoría de Banda, (2016) quien afirma que la liquidez es la capacidad que tiene una empresa de convertir su inversión en dinero. Mientras más veloz se convierta el activo en efectivo genera mayor liquidez. Por ello, se utilizan indicadores de liquidez. Mientras más liquidez genere la empresa será capaz de afrontar sus obligaciones a corto plazo sin problemas.

De igual forma; en La Libertad, González y Norabuena (2017) En su investigación sobre Gestión de Cobranzas y su incidencia en Liquidez, tiene como finalidad determinar si incide la gestión de cobranzas en la liquidez. Concluye que una deficiente gestión de las cuentas por cobrar acarrea inconvenientes en la liquidez de la empresa. Los niveles de liquidez de una empresa pueden mejorar significativamente si se planifican adecuadamente sus técnicas de cobranza.

Objetivo específico 3: Definir las estrategias de cobranza idóneas para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.

Según la teoría de Iges (2013), existen cuatro dimensiones, las cuales son: Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza Judicial, y la Cobranza extrajudicial. De estas cuatro solo se van a seleccionar 3 dimensiones porque se ha considerado que son las idóneas, estas son: Cobranza preventiva, Cobranza administrativa y la Cobranza extrajudicial.

Se ha excluido la cobranza judicial, toda vez que siendo el promedio del monto de las pensiones de S/ 120.00 no resulta beneficio económicamente para la empresa ir por esta vía. En caso de contratar a un abogado externo habría que pagarle sus honorarios mensuales más los gastos, costas y costos que ocasiona la demanda, considerando que es un proceso largo. Aún sise contará con un abogado interno, igual habría que asumir los gastos, costas y costos del proceso.

3.3. Aporte científico

I. Introducción

La propuesta está enmarcada en estrategias de cobranza, las cuales están basadas en las teorías relacionadas al tema. No es ajeno que la empresa atraviesa por problema de liquidez, esto originado por una excesiva tasa de morosidad.

Es preciso que se tengan alternativas de solución como gestiones estratégicas que ayuden a disminuir los indicadores negativos de liquidez. Así mismos es necesario que tofos los componentes de la Institución estén involucraos y sumen esfuerzos para poder crear sinergias importantes.

Se debe buscar que tanto el padre de familia como la institución sean favorecidos con esta propuesta para que se tengan una correspondencia de ganar – ganar-

II. Diagnostico situacional

Visión

Ser la mejor Institución educativa privada en el nivel inicial, primario y secundario en la región Lambayeque para el año 2025

Misión

Ofrecer servicio de calidad, con empatía y amor por los educandos, contando con infraestructura moderna y equipamiento de vanguardia, con una formación sólida en valores y un alto nivel académico.

Valores

Empatía

Justicia

Honestidad

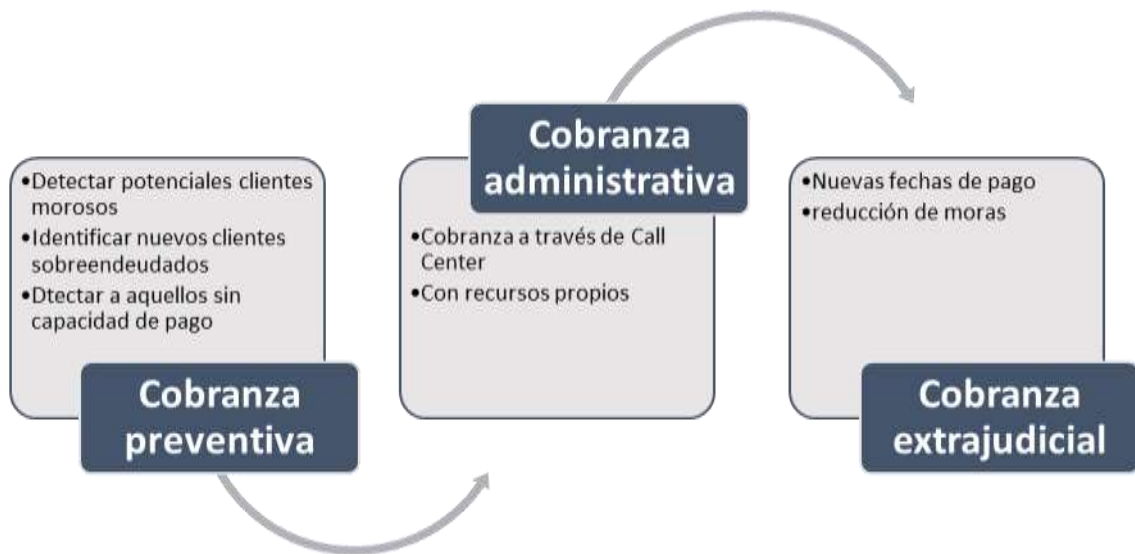
Disciplina

Responsabilidad social empresarial

Foda

Fortalezas Trabajo en equipo, Liderazgo, Experiencia, Responsabilidad social.	Amenazas Competencia, inseguridad ciudadana, desastres climáticos. Epidemias
Debilidades Infraestructura, cartera morosa, equipamiento, tecnología	Oportunidades Adquirir tecnología, expandirse en el mercado, diversificar el servicio

Propuesta para el cambio



IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

La determinación de las estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen, se ha basado en cuatro dimensiones; Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza Judicial, y la Cobranza extrajudicial, de las cuales se estaría seleccionado las mas idóneas para la institución.

La identificación de estrategias de cobranza en la institución educativa particular Virgen Del Carmen ha permitido concluir que la empresa no aplica estrategias de prevención para detectar a clientes con alto riesgo de entrar en morosidad, tampoco se considera la cobranza administrativa como primer nivel para recuperar las cuentas por cobrar, así mismo no recurren a la vía judicial y tampoco se llega a una conciliación con el padre de familia para recuperar la deuda en un tiempo estimado.

El análisis del nivel de liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen a través de los ratios,– mostró que por cada sol de deuda la IEP Virgen del Carmen tuvo S/0.79 en el año 2019 y S/ 0.82 en el año 2018. Por lo que no le alcanzó para cancelarla. Respecto a la prueba defensiva, esta ratio nos dice que, la Institución educativa contó con el 3% de liquidez para operar sin recurrir a los flujos de venta en el año 2019, en tanto en el año 2018 tuvo 8%. Así mismo, las cuentas por cobrar se incrementaron, siendo su variación de S/ 10,899 lo que representó un incremento de la morosidad del 63%.

Se logró definir las estrategias de cobranza idóneas para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen, las cuales comprenden la Cobranza preventiva, Cobranza administrativa y la Cobranza extrajudicial. Se ha excluyó la cobranza judicial porque el monto por familia es poca y considerando que la demanda es por familia, los gastos, costas y costos que ocasiona la demanda, sería una pérdida para la institución educativa Virgen Del Carmen.

4.2 Recomendaciones

La promotoría de la institución educativa particular Virgen Del Carmen debe contar con estrategias de cobranza que le permita mejorar su liquidez para que pueda cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

La promotoría de la institución educativa particular Virgen Del Carmen debe aplicar estrategias de prevención para detectar a clientes con alto riesgo de entrar en morosidad, estrategias de cobranza administrativa para recuperar las cuentas por cobrar, conciliar con el padre de familia para recuperar la deuda en un tiempo estimado.

La promotoría de la institución educativa particular Virgen Del Carmen Del Carmen debe implementar la aplicación de ratios de liquidez a sus estados financiero para medir su capacidad frente a los pagos de corto plazo, siendo necesario que se aplique ratios de prueba ácida y prueba defensiva.

La promotoría de la institución educativa particular Virgen Del Carmen debe evaluar si las estrategias le están permitiendo recuperar la cobranza y generar su nivel de liquidez debiendo centrarse en la Cobranza preventiva, Cobranza administrativa y la Cobranza extrajudicial. No recomendando una cobranza judicial porque el costo sería mayor que el beneficio.

V. REFERENCIAS

- Alfaro, J (2017) Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la Agencia Pizarro del banco Scotiabank del Perú S.A en la Ciudad de Trujillo, año 2016.
- Banda , J. (2016). Definición de liquidez . Obtenido de <https://www.economiasimple.net/glosario/liquidez>
- Bravo Jaico , J. (2018). Propuesta para mejorar el desempeño del proceso de gestión de cobranzas de la empresa cosas&hoga SAC aplicando la metodología bussines process management (BPM) Chiclayo 2017. Chiclayo, Lambayeque, Perú.
- Carranza Rodríguez, K., & Carranza rodríguez, G. (2018). Sistema de Información para el proceso de Gestión de Cobranzas de carteras morosas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC. Chiclayo-Lambayeque. Lambayeque, Perú.
- Cevallos, M (2016) Diseño de un sistema para mejorar la gestión de cobranzas en la empresa Multiapoyo, ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito.
- Coronado, Y y Garcés, C (2019) Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones valle & sol E.I.R.L. CHICLAYO 2016. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/6120?show=full>
- Crespo, S (2016) Propuesta de una matriz de liquidez que permita identificar la necesidad de fondos en las pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Quito.
- Delgado, S (2020). Contabilidad General y Tesorería. Madrid: Paraninfo.
- Gonzalez Seminario, P., & Norabuena Segovia, P. (2017). Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab SAC, Trujillo 2016. Trujillo, La Libertad, Perú.
- Iges. (2013). Finanzas en las Organizaciones. Recuperado de <http://igeszac5to.blogspot.pe/2013/11/443-politicas-de-cobranza.html>
- Otero, M (2018) Estrategias de cobranza para elevar los niveles de liquidez de la empresa sub cafae educación, Jaén 2017. <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4953/Otero%20P%C3%A9rez>

- Peralbo, L (2016) Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez de una cooperativa de transporte urbano.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1560>
- Primicias (2020) El colchón de liquidez de las empresas depende de cuatro factores. Artículo.
- Ramirez , M. (2017). LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ADECAR CÍA. LTDA. Guayaquil, Ecuador.
- Ramírez, V (2016), en su Tesis: “Modelo de Crédito-Cobranza y Gestión Financiera en la Empresa “Comercial Facilito” de la Parroquia Patricia Pilar, Provincia de los Ríos Ecuador.
- Rodriguez, M (2016) Estrategias innovadoras en el servicio de cobranza de la empresa RJ ABOGADOS EIRL en la recuperación de clientes.
- Sebastián, M (2016) Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la Edpyme Marcimex S.A. provincia de Trujillo.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5247>
- Sirlupú Quinde, C., & Ancajima Villanueva, M. (2019). gestion de las cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez de la empresa Megallantas Trujillo EIRL - año 2016. Trujillo, La Libertad, Perú.
- Solano, B y Gómez, G (2016) Propuesta de un Manual de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez.
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1>
- Vasquez Muñoz, L. (2016). Gestion de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Consermet S.AC distrito de huanchaco, año 2016. Huanchaco, Trujillo, Perú: universidad privada antenor orrego.

VI. ANEXOS

Anexo 1 – Resolución de aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0199-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 29 de marzo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0118-2021/FACEM-DC-USS de fecha 27/03/2021, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveydo del Decano de FACEM, de fecha 27/03/2021, sobre aprobación de proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso de actualización, Grupo VIII, a cargo de la Mg Flor Delicia Heredia Llatas, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR el proyecto de tesis, de la estudiante del Curso de actualización, Grupo VIII, a cargo de la Mg Flor Delicia Heredia Llatas, de la Escuela Profesional de Contabilidad, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA
1.	CANCINO VALLEJOS KAREN VOLANDA	ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN - 2020	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(a)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel


Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela, Archivo

Anexo 2 – Carta de aprobación para desarrollo de investigación

**INSTITUCION EDUCATIVA PARTICULAR
"VIRGEN DEL CARMEN"**
R.D. N° 0526 – 0140 – 1788
Inicial – Primaria y Secundaria



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"


Chiclayo 09 de septiembre del 2021

Srita: Cancino Vallejos Karen Yolanda.


Asunto: Autorización para realizar investigación en la IEP Virgen del Carmen.

Por medio del presente expreso mi cordial saludo, a la vez autorizarle pueda realizar su investigación en la Institución Educativa Particular Virgen del Carmen, la cual lleva por título: Estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la Institución Educativa Particular Virgen del Carmen – 2020.

Para lo cual puede coordinar con el área administrativa para poder hacer las visitas que considere necesarias.



Atentamente,


Mg. VICTOR JAVIER UCHOFEN GONZALES
DIRECTOR ACADEMICO

Anexo 3 – Instrumento validado por experto

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		
	PROFESIÓN	
	ESPECIALIDAD	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	
	CARGO	
ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN - 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Bach. Cancino Vallejos Karen Yolanda	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	Encuesta	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	<u>ESPECÍFICOS</u>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento tiene 10 reactivos, considerando la revisión de la teoría, luego del juicio de expertos que determinará la validez para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
Estrategia de cobranza		
Cuestionario		
Se detecta clientes con alto riesgo de morosidad	TA()	TD()
	SUGERENCIAS: _____ _____ _____	
Se analiza los nuevos usuarios que desearían el servicio.	TA()	TD()
	SUGERENCIAS:_____ _____ _____	
Se genera cultura de pago en los	TA()	TD()

padres de familia.	SUGERENCIAS: _____ _____
Se envía mensajes de texto, emails, llamadas telefónicas para recordar los pagos de pensión.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Se mantiene buenas relaciones con los padres de familia	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La empresa recurre a un call center contratado para la labor de cobranza	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
La empresa cuenta con recursos propios para hacer la gestión de cobranza.	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Se recurre a un estudio de abogados para recuperar las deudas vencidas	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Se cuenta con un abogado de la institución que tiene conocimientos en normativa de educación	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Se efectúa un esfuerzo para lograr que el padre de familia cumpla con su promesa de pago	TA() TD() SUGERENCIAS: _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	

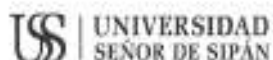
JUEZ – EXPERTOS

Anexo 4 – Matriz de consistencia

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA LA MEJORA DE LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN - 2020

Problema	Objetivo	Objetivos específicos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Instrumentos
¿Cómo las estrategias de cobranza mejoran la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020?	Determinar estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.	Analizar estrategias de cobranza en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.	H1: Las estrategias de cobranza si mejoran la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.	Estrategias de cobranza	Preventiva	Técnica: Encuesta
		Identificar el nivel de liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.	H0: Las estrategias de cobranza no mejoran la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.		Administrativa	Instrumento: Cuestionario
		Proponer estrategias de cobranza para mejorar la liquidez en la institución educativa particular Virgen Del Carmen – 2020.			Judicial	
					Extrajudicial	Técnica: Análisis documental
				Liquidez	Ratios de liquidez	Instrumento: Guía de análisis documental

Anexo 5 – Formato T-1



FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 28 de septiembre de 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
CANCINO VALLEJOS KAREN YOLANDA con DNI 46121110

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE CORRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN – 2020 presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de CONTADOR PÚBLICO, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
CANCINO VALLEJOS KAREN YOLANDA	46121110	

Anexo 6 – Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Chapoñan Ramírez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0199-2021/FACEM-USS, del (los) estudiante (s) CANCINO VALLEJOS KAREN YOLANDA, Titulada ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN – 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 06 de septiembre de 2021



Mg. Chapoñan Ramírez Edgard
DNI N° 42065346

Nota: La investigación ha sido pasada por el sistema antiplagio, solo por el Coordinador de Investigación y responsabilidad social.

Anexo 7 – Reporte de turnitin

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA LIQUIDEZ EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR VIRGEN DEL CARMEN - 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

20% INDICE DE SIMILITUD	19% FUENTES DE INTERNET	0% PUBLICACIONES	5% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	2%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
5	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
7	1library.co Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to ADEN University Trabajo del estudiante	<1%

Anexo 8 – Estado de situación comparativo al 31 de diciembre 2019 y 2018

**ASOCIACIÓN CIVIL EDUCATIVA VIRGEN DEL CARMEN
ESTADO DE SITUACIÓN COMPARATIVO
AL 31 DE DICIEMBRE 2019 y 2018**

	2019	2018
	<u>S/</u>	<u>S/</u>
<u>A C T I V O</u>		
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	1,200	2,300
Cuentas por Cobrar Comerciales y Terceros	28,200	17,301
Cuentas por Cobrar Diversas		3,400
Inventarios	4,620	5,200
Total Activo Corriente	<u>34,020</u>	<u>28,201</u>
Inmueble, maquinaria y equipo, neto de depreciación	30,230	32,318
Total Activo No Corriente	<u>30,230</u>	<u>32,318</u>
TOTAL ACTIVO	<u>64,250</u>	<u>60,519</u>
<u>P A S I V O</u>		
Tributos por Pagar	4,200	4,300
Remuner. y Particip. por Pagar	10,635	6,500
Proveedores	14,850	13,927
Obligaciones Financieras (corto pl.)	7,555	3,400
Total Pasivo Corriente	<u>37,240</u>	<u>28,127</u>
Obligaciones Financieras (largo pl.)	5,500	16,280
Total Pasivo No Corriente	<u>5,500</u>	<u>16,280</u>
TOTAL PASIVO	<u>42,740</u>	<u>44,407</u>
<u>P A T R I M O N I O</u>		
Capital Social	0	0
Resultados Acumulados	16,112	10,612
Resultado del Ejercicio	5,398	5,500
Total Patrimonio	<u>21,510</u>	<u>16,112</u>
Total Pasivo y Patrimonio	<u>64,250</u>	<u>60,519</u>