



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA
INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL
DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL
AÑO 2017**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor (es):

Bach. Herrera Vásquez Tania Julisa

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2020

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA
INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL
EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN
EL AÑO 2017**

Aprobación de Tesis

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

Asesor

Mg. Mendo Otero Ricardo Francisco Antonio

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Chapañan Ramírez Edgard

Secretario del Jurado de tesis

Mg. Ríos Cubas Martín Alexander

Vocal del Jurado de Tesis

Dedicatoria

A Dios por darme la sabiduría y siempre ayudarme a salir adelante en todo momento.

Este trabajo está dedicado a mis padres y a mi hermana que fueron fuente de inspiración, para culminar mi carrera profesional y darme el impulso para el cumplimiento de mis metas.

Aunque en varias oportunidades el camino fue un poco complicado lleno de obstáculos, me han motivado con sus consejos y aptitudes a realizar uno de mis primeros sueños el llegar hacer una profesional y trabajar en una empresa reconocida y dar a conocer mis conocimientos.

Agradecimiento

La presente tesis es un reto académico y profesional, constituye un proceso de investigación fraguado a lo largo de mi experiencia como contadora, en el que, de un modo u otro, personas importantes de mi vida profesional y personal han contribuido con su enriquecimiento, de una manera concreta y práctica, o demostrando su interés, cercanía y apoyo moral.

También quiero dar las gracias infinitas a Dios por permitirme disfrutar a mi familia, y por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de mi tesis.

Gracias por creer en mí y por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo hasta ahora pero gracia a sus aportes, a su amor, a su dedicación, a su paciencia y a su intensa bondad y apoyo lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos.

Les agradezco y hago presente mi gran afecto a ustedes mi hermosa familia.

Resumen

El presente estudio titulado: Estrategias de Cobranzas y la influencia en la Liquidez de la institución Educativa Girasoles School en el Distrito De José Leonardo Ortiz, en el Año 2017, consignó como objeto de estudio, determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz. La población estuvo conformada por el director general del colegio y cinco colaboradores de la gestión de cobranza y los estados financieros de los periodos 2016 y 2017.

Las técnicas que se utilizaron para el análisis correspondiente de las variables, fueron la encuesta, entrevista y análisis documental, fue aplicado en solo momento a la muestra que fue igual a la población. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional con un diseño no experimental, él estudió concluyó que la entidad educativa Girasoles School del distrito de José Leonardo Ortiz cuentan con estrategias y políticas deficientes por lo que su gestión de cobranza no obtiene resultados óptimos que espera el director general de la institución, así mismo el personal no se encuentra trabajando en base a la dirección del objetivo general del colegio por lo que su desempeño es deficiente.

Palabras Claves: Estrategias de cobranza y Liquidez

Abstract

The present study entitled: Collection Strategies and the influence on Liquidity of the Girasoles School Educational Institution in the District of José Leonardo Ortiz, In 2017, recorded as the object of study, determine the influence of collection strategies on liquidity of the Girasoles School educational institution in the district of José Leonardo Ortiz. The population consisted of the general director of the school and five collaborators of the collection management and the financial statements of the periods 2016 and 2017.

The techniques that were used for the corresponding analysis of the variables, were the survey, interview and documentary analysis, was applied at just a moment to the sample that was equal to the population. The methodology was of a descriptive correlational type with a non-experimental design, he studied concluded that the educational institution Girasoles School of the district of José Leonardo Ortiz has poor strategies and policies so that his collection management does not obtain optimal results expected by the director general of the institution, likewise the personnel is not working based on the direction of the general objective of the school reason why its performance is deficient.

Keywords: Collection and Liquidity Strategies

Índice

Aprobación del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras.....	x
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemáticas	12
1.1.1 Nivel Internacional	12
1.1.2 Nivel Nacional.....	16
1.1.3 Nivel Local.....	19
1.2 Trabajos Previos	20
1.2.1 Nivel Internacional	20
1.2.2 Nivel Nacional.....	24
1.2.3 Nivel Local.....	29
1.3 Teorías relacionadas.....	35
1.3.1 Estrategias de cobranza	35
1.3.2 Liquidez	38
1.4 Formulación del problema	42
1.5 Justificación e importancia.....	42
1.6 Hipótesis.....	43
1.7 Objetivos	43
1.7.1 Objetivos General	43
1.7.2 Objetivos Específicos.....	43
II. MATERIAL Y MÉTODO	45
2.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	45
2.2 Población y muestra.....	46
2.3 Variables, Operacionalización.....	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48

2.5	Procedimientos de análisis de datos.....	50
2.6	Aspectos éticos	50
2.7	Criterios de rigor científico	51
III.	RESULTADOS.....	53
3.1	Tablas y Figuras.....	53
3.2	Discusión de resultados.....	64
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
4.1	Conclusiones.....	67
4.2	Recomendaciones	68
	Referencias	69

Índice de Tablas

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable estrategias de cobranza.....	47
Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable liquidez.....	48
Tabla 3. Cuadro de entrevista aplicado al director del colegio	53
Tabla 4 Emisión de notificaciones antes de la fecha de vencimiento.....	55
Tabla 5. Uso de canales de comunicación.....	56
Tabla 6 Ponen en práctica las políticas.	57
Tabla 7 Procedimientos de cobranza efectiva.	58
Tabla 8 Brindan incentivos a los padres de familia.	59
Tabla 9 Estrategias de cobranza.	60
Tabla 10 Reprograman las cuotas vencidad	61
Tabla 11 Liquidez corriente.....	62
Tabla 12 Liquidez seca.....	62
Tabla 13 Liquidez inmediata.	63

Índice de Figuras

Figura 1. Emisión de notificación.....	55
Figura 2. Uso de canales de comunicación formales.....	56
Figura 3. Políticas de cobranza.....	57
Figura 4. Procesos de cobranza	58
Figura 5. Incentivos para los padres	59
Figura 6. Estrategias de cobranza	60
Figura 7. Reprogramación.....	61

INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad muchas entidades de servicio han logrado un desarrollo y un posicionamiento rápido en el mercado, debido a la gran competencia que ha generado la globalización muchas de estas compañías se han visto obligadas a adoptar mecanismos, estrategia y procesos de venta igual que su competencia directa, como son las ventas al crédito, sin embargo, no han logrado empalmar todo su planeamiento porque cuentan con debilidad en su gestión empresarial. La principal consecuencia es caer en morosidad, ya que no logran recuperar todas sus cuentas por cobrar, las estrategias que aplican no les da resultado positivo afectando la liquidez y rentabilidad de la empresa.

1.1 Realidad Problemáticas

1.1.1 Nivel Internacional

En Ecuador en un artículo publicado por el diario *El Universo* el ministerio de educación dice no avalar las estrategias que los centros educativos privados utilizan para realizar cobranzas ante la morosidad de los responsables. Se comentaba una nota que se había puesto en la entrada de la unidad educativa Delfos como estrategia de cobro, en la cual decía que no se iba a matricular a los alumnos que no estén al día en las pensiones del periodo anterior, la morosidad de pagos es uno de los principales factores que afecta la liquidez de las entidades de dicho rubro, así mismo se dio a conocer que en un contexto global, se estimó que cada plantel tiene una cartera vencida de 30% del total de estudiantes. La rectora de la institución se mencionó al respecto, explicando que es la última medida que les queda después de ya haber agotado todas las alternativas de convenios de pagos. Zambrano (2017)

En el diario brasileño *Folha* se publicó una nota en la cual se menciona las elevadas mensualidades impuestas por instituciones educativas privadas de elite, lo cual no debería ser sorpresa que en buenos tiempos emerjan entidades de este tipo, sin embargo, se está pasando por tiempos de crisis económicas, las instituciones educativas de elite incremento su servicio a un costo de hasta 2.9000 US, lo sorpresa es que ya hay más de 700 alumnos que reservaron matrículas y sigue en aumento, lo que está generando en las instituciones privadas más simples o tradicionales fuga de alumnos o morosidad en sus pagos para poder cambiarse de escuela, por lo que dichas

entidades tradicionales han visto por conveniente plantear estrategias de cobro de mensualidades para los morosos y así mismo para el resto del alumnado, como establecer descuentos de en las mensualidades, de ese modo aun tener sostenibilidad en su liquidez y rentabilidad. Mattos, (2017)

En un portal de noticias denominada *Destacadas* el presidente de la Asociación de Instituciones Educativas Privadas de Paraguay, Armando Ficorilli, Se pronunció respecto a la evidente incrementación de deudas, morosidad y pagos incumplidos, de parte de los padres de familia en las mensualidades de sus hijos, aseguró que atraso de desembolsos en las cuotas en estas épocas del año son algo cíclico, no obstante, es preocupante cuando los padres evaden y rehúyen a sus responsabilidades, así mismo indico que las instituciones no pueden prohibir a os alumnos a dar exámenes por su morosidad, por lo que recomendó estrategias de cobro, como llamar a los padres de familia y llegar a un acuerdo para no perjudicar la liquidez de la institución en su totalidad. *Destacadas*, (2017)

En el diario Uruguayo *El País* redactó un artículo en que se expuso la baja del alumnado en instituciones católicas debido a los colegios públicos y otros privados con mensualidades pensadas en el estado de economía de los responsables del alumnado, así mismo el diario accedió a datos que evidencian la bajada de 6 puntos porcentuales en las entidades católicas desde el 2012 a la actualidad esto es generado por la migración de los alumnos a las diversas entidades emergentes y más económicas o públicas. En este sentido las entidades católicas debieron pensar en estrategias que permita seguir reteniendo y fidelizando al alumnado, sin embargo, muchas de dichas entidades no le tomaron relevancia necesaria lo que llevo a varias a la inadecuada rentabilidad y hasta el cierre, en otros casos las que, si tomaron conciencia sobre dicha problemática e implantaron estrategias, pudieron continuar y establecer su estadía dentro del mercado estudiantil. Urwicz, (2017)

En Venezuela en el diario online *Crónica Uno* Las instituciones educativas son un tema preocupante debido a la grave crisis económica que el país atraviesa debido al mal gestiona miento del gobierno los colegios han ido cerrando de a poco puesto que las instituciones públicas ya o contaban con liquidez para seguir brindando el servicio

y los privados su ingreso para su sostenibilidad eran los pagos de mensualidades, debido a la crisis muchos alumnos han incurrido en la morosidad, otros en la evasión de dichos pagos y hasta en el retiro de la entidad, por lo que se han visto afectadas obligadas a crear estrategias de cobro para los alumnos morosos y para aquellos que piensan retirarse, y poder continuar ejerciendo actividad. Inojosa (2017)

En Dubái el diario Gulf News desarrollo una noticia en la que se redactó la baja de liquidez que está sufriendo la escuela de Indios de Sharjah mencionando que uno de los principales factores que está afectando la adecuada rentabilidad de la institución son los estudiantes que están incumpliendo con el pago de las tarifas, al inicio del periodo escolar la institución privada manifestó un aproximado de Dh700.000 en sus cuentas por cobrar producido por más de 150 alumnos. La problemática del atraso de pagos se ramifica por diversos contextos entre los más notorios es por la pérdida de empleo o atrasos en el sueldo de los padres de familia, dichos atrasos generan un grave problema en la liquidez de la institución para lo cual han decidido implementar nuevas estrategias de cobranza como permitirles a los padres pagar el 50% de las cuotas atrasadas y el resto posterior a la fecha y de esa forma el alumno pueda seguir desarrollándose en la escuela, del mismo modo ofrecer descuentos o patrocinios a alumnos que se lo merezcan. Saseendra (2017)

En Valencia y Boston se desarrolló Flywire la app más prometedora de transferencia y la que hoy menciona que en los últimos años las matriculas de facultades en estudio superior se han incrementado notoriamente, mediante el alza de los precios del servicio en el sector educación a los estudiantes o padres de familia responsable del pago de las cuotas se les ha complicado cumplir a tiempo con sus obligaciones, tal hecho está generando la inestabilidad en su rentabilidad y liquidez de las entidades educativas, mediante un encuesta realizada a los morosos se identificó que si desean hacerse cargo de sus cuotas y seguir con su educación por lo que las universidades han tomado medidas en relación a lo observado, creando estrategias de cobranza según la situación del alumno, para beneficiar ambas partes tanto al estudiante dándole facilidades de pago y permitiéndoles continuar su carrera como a la universidad acomodando su liquidez nuevamente. Flywire (2017)

En Pakistán en el diario Dawn se desplegó un artículo en el que el comité permanente de educación de la asamblea nacional advierte a los colegios del sector privado que no actúen contra el alumnado en caso haya retraso en los pagos de las cuotas mensuales debido a la gestión de la cobranza de la entidad, manifestó Pereira que ningún estudiante debe ser privado de su derecho constitucional a la educación como estrategia de gestión para cobrar siendo esta un decreto por el organismo de educación del país, es decir que muchas de las medidas que se tomaban anteriormente por las instituciones educativas en la actualidad son ilegales y no pueden ser aplicadas de ningún modo, puesto que serán sancionadas, lo que genera que los colegios busquen nuevas forma de cobranza para seguir manteniéndose. Abbasi (2017)

En la India un diario del país publicó un artículo en el que se relató un caso de la institución educativa privada Khaitan School Noida, en la que se observó el uso de estrategias nada legales de comunicación como correos electrónicos en los que se pide a los padres de familia que dejen de enviar a sus hijos al colegio si es que no han cumplido con sus pagos hasta fin de mes, así mismo se aclaró que en caso el alumno llegue a la institución los padres se harán responsable de cualquier tipo de vergüenza que el niño pase, esto es casi considerado una amenaza por lo que los padres se sienten indignados de tal acción y legalmente este hecho es incorrecto puesto que la junta central de educación lo decretó así, del mismo modo es sancionado y por ello los padres han buscado medidas legales. Salaria, (2017)

En Estados unidos en el diario más representativo The New York Times realizo un artículo en el que menciona que las universidades luchan por su supervivencia por medio de estrategias radicales de cobranza, se observó la disminución en la liquides de diferentes universidades de la zona debido a diversos motivos dos de los más representantes es el atraso del desembolso de las cuotas y el recayente flujo de clientes. En un mercado globalizado la competencia ha surgido implacablemente generando que los clientes tengan muchas opciones y haciendo que muchas instituciones de educación lleguen a desaparecer, para ello muchas de estas entidades que desean permanecer dentro del mercado han ido adaptándose a la exigencia de los usuarios buscando estrategias radicales para la captación de clientes potenciales y también medidas que incentive a los estudiantes a pagar sus obligaciones. Marcus, (2017)

1.1.2 Nivel Nacional

El presidente de la Adecopa, Jorge Camacho señaló en un artículo publicado por *Tvpe Noticias*, que en los colegios privados de Lima solo el 50% de los padres son responsables con los pagos de las pensiones el otro 50% incurren en la morosidad o evasión por las instituciones se veían obligadas a negar a los estudiantes a dar exámenes o retenían la boleta de nota o algún documento hasta que cumplieran con el pago, sin embargo, hace tiempo atrás estos métodos fueron prohibidos y sancionados por el ministerio de educación, por lo que las entidades de educación se quedaron sin alternativa, lo que los lleva a proponer estrategias de pago para seguir teniendo una adecuada liquidez, en este sentido se propuso que se trasladaran a los alumnos que no pueden cubrir las pensiones a colegios públicos. *Tvpe Noticias*, (2017).

En un artículo publicado por *Indecopi* se dio conocer que la misma entidad sancionó a cuatro colegios en Huancavelica esto debido a los excesos e indebidas cobranzas, en las instituciones educativas siempre se busca tener estrategias de cobranzas para que los padres de familia siempre se encuentren al día con sus pagos de pensiones, sin embargo, muchas veces las entidades educativas abusan de las cobranzas que realizan incidiendo en las malas prácticas de cobro ya que según *Indecopi*, las instituciones solo pueden cobrar la matrícula y las pensiones, dentro de estos montos deben estar incluidos todos los servicios, sin tener que exigir otros pagos adicionales. Las instituciones sancionadas no cumplieron con dichas normas del código de Protección y Defensa del Consumidor y les aplicó una multa total de 9.50 UIT. *Indecopi*, (2017)

En un artículo publicado por el diario *Gestión* se menciona que en los colegios privado en Lima el retraso de pagos puede llegar a alcanzar el 10% de sus ingresos, las demoras de dichos desembolsos generan problemas financieros y de liquidez en las entidades privada, Jorge Camacho, presidente de ADECOPA, acota que muy aparte de la morosidad de parte de los padres de familia, los colegios tienen un déficit ya que se le agrega los gastos corrientes de las entidades y la inflación, por lo que las entidades educativas incurren en una estrategia de cobranza ya utilizada por diversas entidades mediante el transcurso de tiempo, el cual es la alza del importe de mensualidades puesto que de alguna manera la entidad tiene que cubrir dicho déficit, por lo que se observó que el incremento de un 6% anual en las pensiones. *Gestión*, (2017)

En el diario *El Comercio* se redactó un artículo en el cual se expone la fiscalización que Indecopi realizará a un aproximado de 1.500 entidades educativas con el propósito de prevenir los cobros excesivos y condicionamiento de las matriculas, puesto que se ha observado que existen diferentes colegios que implementan estrategias de cobranza en las pensiones o pidiendo montos fuera de las mensualidades, así mismo condicionan las matriculas, abusando de los derechos de consumidor, en este caso los alumnos y padres de familia, por lo que se contratará que las escuelas cumplan con sus obligaciones y del mismo modo se prohibido que las instituciones usen las estrategias de cobranza como restringir la entrada o no tomar exámenes a los alumnos morosos. *El Comercio*, (2015)

Con los reglamentos establecidos recientemente han dejado a las instituciones sin estrategias de cobranza ya que antes las instituciones privadas retenían documentos , boletas de notas, o prohibían la toma de exámenes o la entrada a estudiantes que sus padres tenían deuda en las pensiones, actualmente dichas acciones esta penadas , por lo que las entidades recurren a implementar nuevas estrategias para continuar adquiriendo una adecuada liquidez en el caso de colegios con mensualidades estándares menores a 900 soles el 61% de estos han incrementado su mensualidad en un 6%, de esa manera poder cubrir sus bajas, en el caso de instituciones Premium en el Perú con pensiones que superan el tope del monto de cuotas, prefieren optar por ampliar su sede e incrementar el número de vacantes. *Gestión*, (2017)

En Perú el diario *El Comercio* redactó un artículo en el que informa sobre las diferentes sanciones que han sido aplicadas a más de cien colegios Particulares de Lima por Indecopi debido a diversos factores entre los más reportados el incumplimiento de los servicios que ofrecen al matricular a los estuantes, el excesivo cobro de pensiones, la exigencia de pago adelantado, pagos fuera de la pensión y matrícula y la exigencia de presentar todos los útiles a comienzo del año escolar, en relación a todas esas infracciones el ministerio de educación adecua normativas para los colegios y sus pagos mencionando que los únicos pagos obligatorios que se deben exigir son la matrícula y cuotas mensuales, por lo que las instituciones que acatan las reglas buscan estrategias de cobranza para mantener la liquidez estable de las instituciones. *Castañeda*, (2017)

En el diario limeño Perú 21 se publicó una noticia de la alerta que Indecopi emitió a los padres de familia sobre las cobranzas indebida y excesivas en los colegios del sector privado, dicho organismo indica que las entidades de educación particulares solo tienen permitido la gestión de cobro por el ingreso, matrícula y las mensualidades del alumno, el último concepto son las pensiones las cuales no pueden ser cobradas por adelantado ni ser exigidas, dicho factor provoca muchas veces que los padres de familia incidan en la morosidad, debido a una normativa establecida, los colegios no pueden incurrir en acciones intimidatorias hacia el alumno, es decir que están impedidos de prohibirles el ingreso o sacarlos de la institución, del mismo modo no podrán restringirle el derecho a rendir sus evaluaciones y ningún acto que afecte su despliegue educativo, en este contexto muchas instituciones privadas han adoptado otras medidas o estrategias de cobranza que incentiven a los padres a realizar su desembolso a tiempo. Valenzuela, (2016)

En el diario peruano La Ley se realizó un artículo en el que se informó sobre la multa impuesta por Indecopi a seis colegios debido a estrategias o medidas ilegales de cobranza de pensiones escolares la sanción asciende a un monto de 456 mil puesto que recurrieron a una estrategia convencional antiguamente usada pero que hoy en día está prohibida por la Comisión de Protección al Consumidor la cual es el condicionamiento de la entrega de documentos o boletas de notas a cambio del pago de pensión, y aún más se les cobraba un pago adicional con un monto superior al establecido como mora por el retraso del pago de la mensualidad. En relación a lo contextualizado se observó que las tres de las instituciones sancionadas se reivindicaron y buscaron nuevas estrategias de cobranza para seguir mejorando su rentabilidad y liquidez. (La Ley, 2017)

En un diario peruano se redactó un artículo informando sobre la inicialización del sistema sancionador por la campaña lanzada a las instituciones educativas por el Indecopi 2016 dicho proceso dio inicio contra 501 colegios privados a nivel nacional, debido a la transgresión de los derechos del consumidor, en este caso a los padres de familia. Posterior a una evaluación ejecutada a 1008 colegios se evidenció que alrededor de 500 instituciones incurren en estrategias de cobranza que no protege la ley, entre las estrategias sancionables más empleadas se hallaron que eran la cobranza de cuotas extraordinaria es decir fue de las que el reglamento establece, el

condicionamiento del servicio educativo si es que no se cancela la cuota y la cobranza de intereses superiores a definidos por el BCRP. Andina (2016)

En Lambayeque se publicó un artículo en el que se redactó que Indecopi anunció que se podrían realizar multas a colegios que exijan adelanto en el cobro de pensiones, las sanciones por dicho acto a las instituciones o responsables de ella pueden quedar en una amonestación o llegar a una multa que podría ascender hasta las 450 UIT. A un mes de iniciar el periodo escolar la jefa de la oficina Regional De Indecopi recordó a las entidades educativas privadas las prohibiciones y las acciones que no podrán realizar como el cobro de las pensiones adelantadas o infracciones como la retención de documentos en caso de retrasos del desembolso de pensiones de parte de los padres de familia, así mismo señaló las denuncias trabajadas en el periodo anterior con un total de 48 por el uso de mala gestión de cobranza, llegando a multar con 120 UIT. RPPNoticias, (2016)

1.1.3 Nivel Local

La institución educativa privada Los Girasoles nació bajo el sueño de la docente Rosa Álvarez Sánchez, que junto a su hija pusieron en marcha lo que habían anhelado el 12 marzo del año 1991 en el distrito de José Leonardo, su misión es ser únicos en la industria de la educación, fue una de las primeras instituciones privadas de la urbanización, inició con 75 alumnos con el nivel inicial, la entidad tuvo un buen acogimiento en el mercado que en 1999 amplió el plante hasta el nivel primario, siempre se caracterizó por la calidad de su servicio, incentivando a conocimiento de la cultura, desarrollo de las habilidades, competencias y creatividad valorando la cultura peruana. Sin embargo, con el pasar de los años y con el crecimiento no han logrado obtener una gestión eficiente, ya que las estrategias y políticas del colegio no son las asertivas, porque han tenido incremento de cuentas por cobrar debido a que los padres de familia se retrasan con el pago de las mensualidades, generando falta de liquidez para la institución, ya que tiene pagos que realizar mensualmente como los sueldos a toda su plana de docentes, administrativos, limpieza, pagar servicios, impuestos y comprar materiales educativos. Lo cual genera un mal clima laboral y disconformidad en sus colaboradores.

1.2 Trabajos Previos

1.2.1 Nivel Internacional

En Ecuador Altamirano (2015), realizó un estudio de investigación: “Políticas de cobranza de pensiones y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular NUEVA ESPERANZA de la ciudad de Ambato”; el objetivo del estudio fue evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del centro de educación que se consideró para la evaluación. La metodología del estudio fue de enfoque cualitativo y cuantitativo de tipo descriptiva explicativa, la población estuvo constituida por 75 padres de familia y 2 individuos del personal administrativo, para la recolecta de datos se hizo uso de las encuestas hacia los padres de familia y entrevistas dirigidas al personal. El análisis concluyó que la institución carece de reglamentos adecuados para la cobranza acertadas; debido a que, no han sido creadas basándose en los requisitos que debe tener una institución educativa, así también se ha visto las normas establecida no han sido comunicadas a todos los padres de familia lo que impide una acertada gestión de cobranza dando como resultado problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento de las obligaciones con terceros, es decir que existe una incidencia directa entre las variables.

En Quito Mediavilla (2016), realizó un estudio de título: “Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CIA. LTDA”, en el caso identifico que en los últimos años la falta de liquidez ha provocado problemas en el desenvolvimiento de las actividades normales de la empresa por lo que en el estudio se establece como objetivo general mejorar la liquidez de la empresa Grafitext Cia. Ltda, mediante la implementación de estrategias en las cuentas por cobrar y en la cartera global. La metodología fue de tipo descriptiva, propositiva, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por la cartera de clientes y los documentos, para lo cual se hizo uso de encuestas y análisis documental como instrumentos de recolección de datos necesarios para adquirir resultados que posteriormente fueron interpretados para que el autor concluya en estudio en que la implementación de estrategias de créditos y cobranzas optimizo la liquidez de forma significativa en la empresa, es decir que las estrategias propuestas fueron adecuadas para mejora la liquidez cumpliendo así con el objetivo del estudio.

En Nigeria Enoch (2017), desarrolló una indagación de título: "El impacto de las estrategias de gestión de crédito en Liquidez y rentabilidad", en este caso se rastreó que el problema de la baja liquidez es generado por una mala cobranza de cuentas por cobrar cuando son vencidas y perdidas por deudas incobrables de una gestión crediticia débil, debido a lo expuesto se definió como objetivo principal fue evaluar la influencia de las estrategias de crédito en la liquidez y rentabilidad en general. La metodología del análisis fue de tipo descriptiva de diseño no experimental, mediante el muestreo se extrajo a 500 colaboradores que hace un total del 60% de la población a quienes se les aplicó cuestionarios para recopilar datos necesarios para la investigación, de los cuales se consideraron como válidos 342 respuestas las cuales fueron analizadas para su posterior interpretación; De este modo el autor llegó a concluir el estudio afirmando que la variable estrategias de crédito y sus sub variables impactan de forma positiva y significativa en la liquidez y sus sub variables lo que genera una incidencia en la rentabilidad estadísticamente positiva ($R=.723, R^2=.701, p=.0 < .05$).

En Guayaquil Pibaque y Carrasco (2016), elaboraron un estudio de indagación el cual se tituló: "Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza – Unidad Educativa José María Urbina", se observó que llevan un ineficiente gestión anticipada de cobranza, debido a que solo cuentan con un sistema de cobranza manual y el control mediante Microsoft, por ello se define como propósito principal establecer la viabilidad de la aplicación de políticas y procedimientos de cobranzas para posibilitar un adecuado control en el pago de responsabilidades, para conocer la realidad económica e la que se encuentra la Unidad Educativa José Urbina y realizar los correctivos necesarios. El diseño metodológico fue de tipo descriptivo de método deductivo hipotético, la población estuvo constituida por un conjunto finito por lo expuesto, se hará las encuestas a los padres de familia cuyas características son comunes para objeto del estudio que se realizará. El autor concluye después de los análisis que La Unidad Educativa José María Urbina tiene problemas en el pago puntual de las matrículas y pensiones, por lo que se hace necesario llevar a cabo la aplicación de políticas para poder solucionar en gran parte este problema que le resta liquidez a la institución.

En Nigeria Kenneth, Chinsunum, y Irinyemi (2017), desarrollaron el siguiente estudio “ El impacto de estrategias de gestión de crédito en liquidez y rentabilidad”, en el presentado análisis se mencionó que la muchas veces el fracaso de empresas es ocasionado por la baja liquidez, para cubrir responsabilidades e iniciar inversiones viables en la entidad, mediante un análisis general se identificó que la baja liquidez se debe a la débil gestión de cobranza de los créditos y cuentas por cobrar eh allí la principal problemática , por lo que los autores determinaron como propósito de la investigación definir estrategia de gestión del cobro de créditos para mejorar la rentabilidad. La metodología de la indagación fue de tipo descriptiva – propositiva y la población considerada fue de un total 500 empleados y parra la muestra solo se extrajo al 60% de ellos a los cuales se les administro cuestionarios para la obtención de información, fueron 342 respuestas que fueron validadas y estudiadas para su interpretación y así mismo concluir que mediante los resultado los autores señalan que la gestión de crédito y las estrategias de la evaluación del riesgo de crédito, la estrategia de recuperación de la deuda, la política de cobro de deudas, influyen de forma positiva y estadísticamente significativo en la liquidez.

En Kenia Karungari (2016), elaboró una indagación que denominó “El efecto de las estrategias de colección de la deuda en el desempeño financiero de las autoridades locales en Kenia”, en este caso se observó que las autoridades locales a través de los periodos hacen cara a problemáticas que han puesto la mira de las personas en su habilidad de mantener las ciudades económicamente viables. Con demasiada frecuencia su crecimiento de ingresos no ha logrado coincidir con las presiones del gasto público, una situación que ha empeorado debido al pobre registro de cobro de deudas, en este contexto se estableció como meta del análisis estudiar el impacto de las estrategias de cobro de deudas en la eficiencia financiera de las autoridades locales de Kenia. El método con el que se desarrolló la investigación fue de nivel descriptiva de tipo correlacional con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 40 autoridades locales extraídos del total de la población. Los resultados señalan que las estrategias de cobro de deudas internas del consejo se actualizan con frecuencia para enfrentar los desafíos que pueden darse en el ambiente operativo ya que el

mercado siempre desarrollará mecanismo para evadir el pago de las tasas y gravámenes.

En Etiopía Fola (2015), en su trabajo de investigación de título “Factores que afectan la liquidez de bancos comerciales seleccionados en Etiopía”. El propósito del trabajo fue determinar y examinar los factores específicos que impactan en la adecuada liquidez de bancos y macroeconómicos en el lugar determinado para el análisis en el periodo 2002 – 2013 a través de un organismo fijado. El método con el que la indagación se desenvuelve fue de tipos mixtos, de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo, la población del análisis fue compuesto por 8 bancos comerciales elegidos en Etiopía a los cuales se les empleó la técnica de análisis documental para obtener conocimiento sobre el estado de las entidades, del mismo modo se usó las entrevistas a profundidad con interrogantes de tipo abiertas aplicada a los responsables de las determinadas empresas. Mediante los resultados Recuperados se muestra que la fortaleza de la financiación, el margen de tasa de interés y la inflación, estadísticamente incidieron de manera significativa en la liquidez de las entidades bancarias, unos de los factores más relevante que impactan de forma negativa fueron el crecimiento de créditos en el determinado periodo de análisis.

En Polonia Sokolowska y Wisniewski (2015), desarrollaron la siguiente investigación “Gestión de liquidez a través del cobro efectivo de deudas: Un análisis estadístico en una pequeña empresa industrial” La esencia de los pequeños negocios radica en la capacidad que poseen al satisfacer la demanda de ventas y de la misma manera coleccionar las cuentas por cobrar ya sea la venta de un bien o la contraprestación de un servicio, lo que quiere decir que para estas empresas sobrevivir es vital su eficacia al cobrar y recuperar cuentas, en este sentido el estudio estableció como objetivo principal determinar el empleo de un análisis estadístico en la gestión de liquidez Gement puede ser un instrumento de utilidad en el cobro efectivo de las deudas. La metodología de la evaluación fue de tipo descriptiva no experimental, de enfoque cuantitativo y cualitativo y la población y muestra estuvo constituida por una pequeña empresa industrial en Polonia en la cual se aplicó análisis documental para los estados contables y la definición de la liquidez y entrevistas estructuradas dirigida al responsable de la empresa. Para la conclusión del análisis se obtuvo que una

efectiva recuperación de cuentas por cobrar es fundamental para garantizar la liquidez en un nivel necesario. El mecanismo de monitoreo de cobro de deudas, propuesto en el análisis, debe ser empleado en empresas pequeñas para la optimización de la rentabilidad.

En Nigeria Ifurueze (2014), en su trabajo denominado “El impacto de la gestión efectiva de las ventas a crédito en Rentabilidad y liquidez de las industrias de alimentos y bebidas en Nigeria”, en este caso se observaron cambios en la rentabilidad y liquidez de la empresa debido a diversos factores entre ellos encontramos la gestión efectiva de las ventas a crédito, por lo que se establece como propósito general del estudio la determinación de la incidencia de la gestión eficiente de las ventas a créditos en la variables rentabilidad y liquidez. El método del que se hizo uso fue de nivel descriptivo, con diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, La población estuvo conformada por las industrias de alimentos y bebidas en Nigeria la población de la que se adquirieron datos fueron empresas seleccionadas de año 2007 al 2011, los datos que se obtuvieron fueron mediante los instrumentos de análisis documental, observación y entrevistas estructuradas. El autor concluye el estudio demostrando que la gestión eficaz de las ventas a crédito impacta en la rentabilidad de forma beneficiosa puesto que genera que la rentabilidad se halle en un nivel óptimo y adecuado, así mismo determinó que la rotación de deudores es un factor favorable para la entidad ya que genera que la liquidez se encuentre estable y siendo deseable para las compañías.

1.2.2 Nivel Nacional

En Juliaca Vilca (2017), realizó una investigación de título: “La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter Juliaca – 2016” en este caso se vio que la empresa presentaba algunas deficiencias en el funcionamiento y gestión de la entidad por este motivo se establece como objetivo general evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la institución que se eligió como objeto de evaluación. La metodología de investigación elegida fue de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, la población estuvo conformada por 660 padres de familia y 5 administrativos de la entidad, después

de realizar el muestreo el cual determinó estar conformada por un total de 65 padres y por los mismos 5 individuos del personal administrativo a quienes se les aplicó el cuestionario y la entrevista respectivamente para la recolección de información. El estudio concluyó que ambas variables en análisis son dependientes. Es decir que mencionando que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.

En Lima Cieza y Javier (2017), elaboraron un estudio de título: “Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su influencia en la liquidez de la empresa grupo Javier Eventos SAC en el periodo 2016”, la entidad carece de reglamentos para generar créditos y cobranza, lo cual afecta la recuperación de trabajo, por lo que se ha visto conveniente establecer como objetivo principal determinar la incidencia de la gestión de las cuentas por cobrar comerciales en la liquidez de la empresa que se consideró como objeto de estudio. La metodología empleada fue de tipo descriptiva analítica, de diseño no experimental de corte transversal, la población de este estudio estuvo conformada por la empresa Grupo Javier Eventos SAC, a la cual se le aplicó estrategias financieras, así mismo se hizo uso del análisis documental como técnica de recopilación de información para valorar la liquidez y las principales causas que afectan su adecuada fluidez, posterior al análisis e interpretación de los resultados se concluyó que efectivamente las cuentas por cobrar inciden en la liquidez de la entidad, cuyo razón incurre en la falta de cumplimiento de pagos según lo acordado.

En Ate Alegria (2017), expuso un trabajo de investigación que tituló: “Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate, 2014-2016”, mediante la identificación de la problemática en el contexto institucional el autor vio por conveniente establecer como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de cobranza en la liquidez de la empresa en evaluación. El método que se requirió para el desarrollo del estudio fue de tipo hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo de diseño no experimental, la población considerada estuvo constituida por 12 datos trimestrales del balance general y 12 datos del estado de ganancias y pérdidas de la empresa Bisagras Peruanas SAC, las técnicas que se emplearon en el análisis fueron la revisión bibliográfica y documental de libros,

mediante la evaluación se llegaron a interpretar resultado para concluir en respaldo a otros trabajos ya analizados y de acuerdo al análisis de Pearson es igual a 0.956 es decir que la variable gestión de cobranza está directamente relacionada con la liquidez de la entidad en evaluación.

En Lima Romina (2017), realizó el despliegue de una investigación denominada: “Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao – 2017” en este caso la problemática reside en que se observó que la morosidad se incrementaba al cierre de cada mes de parte de los clientes principales de la entidad, en este sentido se estableció como objetivo general determinar la relación entre estrategias de cobranzas y la morosidad de los clientes de la empresa Talma en el periodo 2017. La metodología fue de diseño no experimental, correlacional transversal de tipo descriptiva, la población estuvo conformada por 73 empleados, aplicando la técnica de muestreo se extrajo a un total de 62 colaboradores de la entidad a quienes se les aplicó encuestas como técnica de recopilación de datos y entrevistas al personal que se encuentra involucrado en la implementación de estrategias de cobranza. El trabajo concluyó con que existe una relación significativa y débil entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad ya que la correlación de Spearman tenía un coeficiente de $\rho=0.396$ y un valor p-valor a 0.001.

En Trujillo Vásquez y Vega (2016), desarrolló un estudio de indagación el cual tuvo como título “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa CONSERMENT SAC distrito de Huanchaco, periodo 2016”, motivo se estableció como propósito principal determinar de qué manera la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la entidad que se obtuvo como objeto de indagación. La metodología del estudio fue de tipo descriptivo de diseño no experimental transversal debido a que existe un periodo determinado, la población estuvo conformada por el área de ventas cobranza y administración de finanzas y contabilidad de la entidad, mediante el muestreo se obtuvo como muestra del área de cobranzas de CONSERMET SAC, a dicha área se le aplicó la observación y el análisis documental como instrumentos de recaudación de información. El análisis concluyó en que los procedimientos de cobranza inciden en la liquidez de la empresa CONSERMET S.A.C., porque estos obedecen a la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa.

En Lima Gonzales y Sanabria (2016), en su tesis denominada “ Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular, Periodo 2010 – 2015”, El procedimiento de cobranza en este caso es deficiente y en el departamento de crédito y cobranza se observó la existencia de facturas vencidas de clientes y aun así se siguen dando créditos lo que está afectando la liquidez de la casa de estudios superiores, en este sentido se definió como propósito determinar cuáles son los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez de la facultad. El enfoque de la investigación fue considerada cuantitativa, con alcance descriptivo, explicativo, de diseño experimental, la población determinada estuvo compuesta por información de los reportes financieros contables del alumnado, la selección de la muestra se realizó de forma no probabilística, las técnicas empleadas fueron el análisis descriptivo, de correlación e inferencial. En conclusión, según los resultados se obtuvo que la gestión de las cuentas por cobrar impactan sobre la liquidez en la facultad determinada de la universidad en el periodo de análisis.

En Lima Chavez (2017), realizó una investigación de título “Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranzas para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwidw Logistics SAC 2017”, en la empresa se observó que los clientes en el último año han ido viendo otras alternativas en la competencia buscando precios menores lo que ha llevado a disminuir las ventas de la empresa, del mismo modo otros clientes debido a varios problemas externos se han ido atrasando en los pagos, por lo que el autor consideró establecer como propósito del estudio, proponer mejorar el proceso de créditos y cobranza para incrementar la liquidez de la empresa. El análisis presentado fue de metodología del estudio de trabajo de la Organización internacional del trabajo el cual consta de 8 etapas, los instrumentos de obtención de información fueron la observación directa, encuestas a los empleados y entrevista al gerente de administración y finanzas, así mismo a la jefa de contabilidad, la población fue instituida por el total de personal dentro de la organización. Para la conclusión se logró evidenciar mediante los análisis la carencia de indicadores, lo que genera dificultad al momento de ejecutar un seguimiento y monitoreo de las operaciones y la gestión de créditos y cobranza; de la misma forma para la optimización de la gestión se proponen

métricas que posibilitan monitorear el proceso para evitar riesgos de impago, pérdidas a la empresa y sobre todo tomar mejores decisiones.

En Lima Becerra, Biamonte, y Palacios (2017), realizaron una investigación de título “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINSAC” para esta indagación se realizó una evaluación a los reglamentos de créditos y cobranza de la entidad y se evidenció que se corre el riesgo de conceder créditos a clientes que no son aptos para dicho crédito es decir que no califican lo que podría ocasionar el incremento de cuentas incobrables de la empresa. El objetivo del trabajo fue determinar la incidencia de las cuentas por cobrar en la variable liquidez de la entidad en el periodo determinado, así mismo se determinó el método de trabajo de la investigación la cual fue de tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo de diseño transversal y la población que conformaba el estudio fue la empresa Ademinsa SAC, a la cual se le aplicó el análisis documental para saber la situación en la que se encuentra la empresa, del mismo modo e hizo uso de las encuestas dirigida a clientes de la cartera de morosidad y entrevistas como técnicas para la obtención de datos. Concluyendo según la evaluación comparativa en la que se observa el crecimiento de 0.57% de la rentabilidad en relación al periodo anterior determinando que las cuentas por cobrar impactan positivamente en la liquidez de la empresa Ademinsa.

En Trujillo Sebastian (2016), desarrolló sus tesis la cual tituló “ Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la EDPYME MARCIMEX SA, Provincia de Trujillo”, se vio que actualmente la empresa posee un nivel de morosidad de 7.78% en cual es considerado alto en el final del periodo 2015 estos retrasos representan un problema grave en términos monetarios y en la deficiencia en la capacidad de cubrir los déficit de efectivo en caja, para ello se definió como objetivo determinar si la mejora del plan de gestión de cobro influirá en la liquidez de la empresa. El diseño del estudio fue de campo, el método descriptivo – aplicativo y correlacional, la población y muestra fue constituida por la entidad en análisis (Edpyme Marcimex SAC), las técnicas utilizadas para la obtención de información fueron las encuestas que se les realizó a los colaboradores encargados de la cobranza y la entrevista dirigida al jefe de crédito y cartera, así mismo se empleó la observación al material documental de la empresa. Para concluir el trabajo se estableció mediante la correlación Pearson que su vínculo es alto

en un .759 es decir que el plan de cobranza generará el crecimiento de la liquidez puesto que tienen una relación directa.

En Trujillo Gonzales y Norabuena (2017), realizaron su tesis la cual titularon “Gestión de créditos y cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa de análisis clínicos Bermanlab SAC – Periodo 2016” La problemática de la empresa reside en las política puesto que la entidad ofrece un convenio en el cual brinda sus servicios y da un plazo de pago a quincena o fin de mes, sin embargo pesé que se les da dicho beneficio a los clientes inciden en el incumplimiento de las políticas, existiendo una deficiencia en la administración de las cuentas por cobrar afectando los ingresos y el desembolso de sus responsabilidades, debido a este contexto el autor determinó como objetivo principal definir la incidencia de la gestión de créditos y cobro en la liquidez de la empresa que se eligió como objeto de estudio. La metodología con la que fue expuesta la indagación fue transversal – correlacional, la población que conformo el trabajo fueron todos los rubros contables de los estados financieros del periodo 216 de la organización y la muestra determinada fue el rubro contable de cuentas por cobrar de la entidad. Las técnicas empleadas fueron el análisis del contenido la cual evalúa la información financiera, las entrevistas direccionada al contador, administrador, al gerente y al responsable del departamento de créditos y cobranza y cuestionarios para expertos en el tema. Mediante la evaluación detallada del periodo anterior y el actual del trabajo se determinó que la gestión de créditos y cobranza influyen en la liquidez, puesto que en el 2015 existía una inadecuada gestión de créditos y cobranza, al corregir las deficiencias para el periodo 2016 se notó un incremento en la liquidez de la empresa.

1.2.3 Nivel Local

En Chiclayo Guevara (2017), desarrolló una investigación que tituló: “Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución Educativa Deportiva ADEU – Chiclayo” lo que vieron conveniente definir como propósito general la propuesta de estrategias de gestión de cobranzas para la institución que se eligió para el análisis de la investigación, el método de estudio fue de diseño no experimental, trasversal, descriptiva de tipo proyectiva. La población estuvo constituida por padres de familia y el director de la institución para la muestra se extrajo a solo un total de 1414 padres a quienes se les aplicó encuestas de 12 ítems para recolectar datos respecto a la

percepción que se tiene de la variable, así mismo se empleó una entrevista de 19 ítems dirigida al director de la institución, la información obtenida fue procesada para su posterior interpretación donde se vio que el 62.41% del total de los que fueron encuestados han tenido morosidad en el pago lo que los llevo a concluir que la implementación de estrategias de cobranzas es de relevancia para continuar con una adecuada liquidez.

En Chiclayo Ruiz (2017), presentó una investigación: “Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano Canadiense RIERLTDA – Chiclayo, 2017”, por lo que se establece como objetivo principal, proponer un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la institución en el periodo 2017. El método de investigación del estudio fue de tipo descriptiva, de diseño no experimental con un enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 1.145 alumnos entre los tres niveles de educación que ofrece la entidad, del mismo modo de 2 colaboradores del sector administrativo, mediante el muestreo se determinó a 69 individuos (padres de familia y personal) para el análisis. Se hizo empleo de la técnica de recopilación de datos como la encuesta aplicada a los padres para definir el principal factor de retaso de pagos. El estudio concluyó en que la entidad puede optimizar las tácticas de gestión de cobranza e identificar los problemas cualitativos y cuantitativos que están latentes en el cobro de pensiones, buscando implementar reglamentos de mejora que beneficien tanto a los padres de familia como a los promotores de la entidad y así prever el incremento de la morosidad en el pago de las pensiones.

En Ferreñafe Nole (2016), desarrolló un proyecto de investigación el cual tituló: “Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque – 2015”, para el periodo de estudio se menciona que la entidad presentaba un nivel bajo de recaudación y morosidad de pagos de servicio por lo que se establece como objetivo del estudio determinar la relación entre las variables estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicio en la entidad en evaluación. La metodología de la indagación fue de tipo descriptiva correlacional ya que busca la relación entre las variables y de tipo propositiva, la muestra seleccionada abarcó a los 50 colaboradores

de la entidad a quienes se les aplicó encuestas y observación directa para la recolección de información, en base a los resultados que se obtuvieron el autor propuso estrategias de cobranza y llegó a la conclusión de la existencia de una relación entre las variables, esto respaldado por el método de correlación de Pearson, el cual arrojó ($r=0,719$) lo que evidencia la relación.

En Chiclayo García y Chapoñay (2014), desarrollaron una indagación de denominación “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el Centro de Idiomas de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2013”, en este caso el autor acota que la cobranza es uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas debido a la cadena de impagos que sigue aumentando, por lo que consideró como objetivo principal fue proponer estrategias de cobranzas que disminuyan la morosidad., puesto que la demora excesiva de un cobro incide en la liquidez y rentabilidad de la organización. La metodología empleada fue de tipo descriptiva-propositiva, la población del estudio fue de 160 estudiantes externos de los diferentes idiomas que se dicta en la entidad, cuya muestra fue de 80, incluyendo a la directora y coordinadora de servicios externos, a quienes se les aplicó la encuesta y la entrevista como técnicas de recolección de datos los que permitieron conocer sobre el problema existente. La estrategia propuesta por los autores fue: El monitoreo cada periodo establecido del nivel de morosidad, actualizando un programa con información de los educandos crear un programa de sensibilización integral de pagos a los alumnos, generando una cultura de pagos, creación de una cuenta corriente por la cual los alumnos cancelen sus servicios en instituciones financieras.

En Pimentel Rojas y Villegas (2016), presentó una investigación que denominó: “Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz – Chiclayo 2015, en este caso se observa que los contribuyentes no le dan la debida relevancia al pago de impuestos en el distrito que se eligió para el análisis, por lo que se establece como objetivo principal determinar la relación que existe entre las variables en estudio. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por 34000 ciudadanos que tienen su predio registrado del distrito ya antes mencionado, del cual se extrajo una muestra de 380 contribuyente a quienes se les

aplico cuestionarios, fichas de análisis y guías de entrevistas como técnicas de recopilación de información. Posterior al análisis realizado se concluyó que efectivamente existe una correlación entre las estrategias de cobranza y la recaudación del impuesto predial, del mismo modo se formuló recomendaciones y se planteó estrategias para la optimización de los cobros.

En Chiclayo Coronel (2016), desarrolló un estudio de título “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco Jaén 2015”, a la entidad se le realizó un análisis en el que se demostró la existencia de una cartera de clientes morosos, por ello se definió como propósito general determinar la vinculación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi banco. La metodología fue de tipo descriptiva, correlacional y propositiva de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, en cuanto a la población se consideraron 2: en la primera estuvo conformada por los 32 colaboradores de la entidad y la segunda por 10 clientes morosos por cada colaborador es decir que en total hacen un total de 320 clientes morosos, a través de un muestreo se extrajo a solo 172 para la muestra. Mediante el coeficiente de Spearman indicó un 0.823 de correlación es decir que existe un alto nivel de vinculación entre las variables, asimismo la implementación de las estrategias propuestas de cobranza minimizó la morosidad en un 1% lo cual se proyectó a alcanzar un 3% en el periodo.

En Lambayeque Flores (2017), presentó su tesis titulada “Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte SA Unidad de negocio Sucursales – 2017” La empresa que brinda servicio de contratación de eléctrica, dicha empresa tuvo repercusiones en su liquidez debido a los fenómenos naturales en específico al del niño costero, ya que este fenómeno afecto la economía de las familias generando que incidan en la morosidad de los pagos condicha entidad, por lo que el autor creó conveniente establecer como objetivo general la propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa Electronorte. Para el desarrollo del informe se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva – propositiva, de diseño no experimental – transversal; la población en el estudio fue representado por 19 colaboradores y debido a su cantidad finita y de fácil acceso para la muestra se

consideró a toda la población y las técnicas utilizada para la recolección de información fueron la entrevista dirigida al ejecutivo, la encuesta para los 18 empleados y el análisis documental la cual se hizo uso para el análisis de las estrategias de cobranza. Finalmente, el autor concluyó que es de relevancia definir estrategia en las cuales se ofrezcan charlas a los clientes de las ventajas que pueden obtener si paga oportunamente, así mismo es fundamental realizar una clasificación de cartera según las cualidades de los clientes.

En Chiclayo Gomez (2016), desarrollo la siguiente indagación “Propuesta de estrategias de cobranza para la disminución de la morosidad en la empresa Electro Oriente SA, Unidad de negocios Amazonas Cajamarca – 2016”; La entidad brinda el servicio de energía eléctrica y últimamente se ha visto afectada la liquidez de la empresa puesto que existe una grande cantidad de usuarios que incurren en la morosidad, por ello se propone como objetivo principal proponer estrategias de cobro para aminorar el índice de morosidad en la organización que se encontró en evaluación. El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, observacional, de tipo descriptivo y de diseño no experimental, en el caso de la población debido a la pequeña cantidad no se consideró extraer una muestra, de modo que se trabajó con toda la población la cual lo conformaron un total de 18 individuos, 17 colaboradores a los cuales se les aplicó la técnica de encuestas y la entrevista que fue dirigida al directivo de la empresa como instrumentos de recopilación de datos. Para concluir el trabajo se determinó que las causas de morosidad son diversas y se evidencio que no solo trata de la falta de medios económicos, sino también la calidad en la que se atiende al usuario la carencia de mediadas de cobro y de estrategias.

En Pimentel Bernilla y Mechan (2017), en su tesis la cual tituló “Plan de estrategias para mejorar la gestión de créditos y cobranza en la empresa soluciones NET PERÚ ARS – Periodo 2017”, en este caso se vio que en la actualidad se tienen dificultades en la liquidez, esto generado por los cambios que han ido surgiendo en relación a lo administrativo de la entidad , del mismo modo la entidad carece de un organismo de gestión de crédito y cobranza que lleva un registro de control, debido al contexto se

consideró como finalidad del estudio optimizar la gestión de crédito y cobranza en la empresa soluciones 2017. En cuanto al marco metodológico se denomina de tipo descriptiva con enfoque cuantitativo, explicativo y propositivo, de diseño transversal, la población fue de 280 clientes potenciales en la localidad de Jaén y mediante la fórmula para la población finita se establece que estará conformado por 103 de ellos, como técnicas de recopilación de información se emplearon las encuestas y el análisis documental. Se realizó un plan de estrategias para optimizar la gestión de créditos y cobranza en relación a las mediadas de la entidad adaptándose a la comodidad de los clientes, de tal forma que el plan para la recuperación de las cuentas origino la apertura de clientes nuevos incidiendo en su rentabilidad y liquidez de la entidad.

En Chiclayo Coronado y Garcés (2016), elaboraron la siguiente indagación “Estrategias de cobranza para menguar la morosidad de las cuenta por cobrar de clientes en la empresa inversiones Valle & Sol EIRL – 2016”, posterior a una evaluación general se vio que la empresa carece de estrategias adecuadas de cobranza lo que está originando problemas respecto a la morosidad en los clientes y sus cuentas por cobrar lo que impide a la entidad cumplir con sus responsabilidades de desembolso a terceros, por lo que los autores consideraron pertinente establecer como finalidad la propuesta de estrategias que asistan a la reducción de la morosidad de pago en la empresa. Según el marco metodológico en el que se desempeñó la indagación su enfoque fue cuantitativa, explicativa y propositiva, de nivel descriptiva de tipo hipotético-deductivo, la población mostrada estuvo constituida por 280 clientes activos es decir que suelen constantemente adquirir el producto que la empresa ofrece y la muestra calculada fue de 103 clientes extraídos de la población. Para concluir el estudio se verifico que las estrategias de cobranza en la empresa posibilitan la recuperación eficaz de la cartera de morosos y así mismo apertura créditos a nuevos clientes potenciales.

1.3 Teorías relacionadas

1.3.1 Estrategias de cobranza

Estrategias: Según Gonzales y Castañeda, (2006) definieron las estrategias como un plan direccionado a cumplir un resultado, el cual está compuesta por una serie de acciones y tácticas complejas ligadas a la noción de un plan, las cuales asisten en la toma de decisiones y al alcance de los posibles resultados óptimos. Estas pueden ser flexibles ya que operan en distintos niveles en un mismo tiempo, son sensible al entorno y susceptible al cambio.

Cobranza: Definen Van y Wachowicz (2002), mencionan en su libro, que la cobranza es la acción de obtener un importe el cual corresponde al despliegue de un servicio o la ejecución de una transacción de un producto o por un crédito. El encargado de realizar la cobranza comúnmente debe ser el que ofrece dicho bien o servicio.

Así mismo Morales.J y Morales.A, (2014), considera que la cobranza es un acto de recuperar monetariamente por haber brindado un servicio o vendido un producto, después de satisfacer las necesidades de un público, es la consecuencia de una actividad que desarrollan las empresas según su industria o rubro.

Estrategia de cobranza: Según Morales.J y Morales.A (2014), acotaron que las estrategias de cobranza son aquellas formas de cobro en función a las características del segmento, es decir antes de la realización de estrategias de cobranza se debe segmentar por cualidades comunes a la cartera de clientes, en base a ello se puede pensar en las mejores maneras de cobro a emplear por cada segmento para que los clientes cumplan con sus responsabilidades.

Importancia de las estrategias de cobranza: Según Morales.J y Morales.A (2014), nos dice que la importancia de contar con estrategias para el cobro en una organización reside en poder obtener el pago de una deuda en el plazo establecido, dado que cuando los usuarios incurren en el retraso de sus pagos generan problemas en la realización de las actividades de la empresa, en este sentido las estrategias son formas o mecanismos que ayudan a las empresas a que los clientes cancelen sus deudas en el plazo

determinado, mediante acuerdos, ayudas ,incentivos, dependiendo a la situación del cliente y las causas por las que son propensos a la morosidad.

Cobranza Preventiva: Para Morales.J y Morales.A, (2014), es un tipo de gestión de cobro que es empleado después de una exhaustiva evaluación a la cartera de clientes de una determinada organización y es aplicada a aquellos clientes que se observan más propensos a incurrir en la morosidad, dicha gestión se despliega a través de diversos medios: por visitadores, por mensajes, ya sean de correo o de texto, llamadas recordándoles de forma empática el vencimiento de sus pagos, con el propósito de crear adecuados hábitos de pagos a tiempo en los usuarios.

Importancia; Su relevancia se muestra en los resultados que son adquiridos en el desempeño de la misma, ya que esto asiste en la identificación de futuros morosos, del mismo modo identificar las causas principales que hace a los usuarios incidir en el no pago.

Cobranza Efectiva: Según Salazar (2016), la cobranza efectiva va directamente ligado con las estrategias de cobranza, ya que las técnicas son indispensables en la recuperación de cuentas por cobrar, lo que generará que las empresas optimicen la salud financiera de las mismas.

Técnicas de Cobranza Efectiva:

Objeción versus situación; Por objeción se refiere a las causas no tan relevantes para que el usuario no realice el desembolso, en cuanto al termino situación se refiere a lo contrario, a una situación que justifique el impedimento del pago.

Empatía; Es una forma amable de atender, escuchar y entender las situaciones de las causas de los pagos incumplidos de parte de los clientes, comprender sus situaciones originará un ambiente de negociación amigable donde se beneficien ambas partes.

El interés por el deudor; las técnicas de presión al cliente han dejado de ser eficientes ya que alejan al deudor, es por ello que hoy en día se debe desarrollar un acercamiento amistoso persuadiendo al cliente a pagar sus cuentas, dándoles alternativas personalizadas.

Negociación; El propósito de las negociaciones es brindar al cliente más de una alternativa, incentivando al cliente a elegir alguna de las soluciones que se le ofrece. (Salazar, 2016)

Beneficios de las técnicas de cobranza efectiva: Salazar (2016), menciona que las importantes son; la optimización de la comunicación con el cliente, establecer un vínculo más sólido y a largo plazo, evitar problemas de falta de liquidez, permite a las organizaciones enfrentar con tranquilidad el futuro puesto que saben que cuentan con recursos necesarios.

Estrategias de recuperación: Según Molina (2005), nos dice que la recuperación de las cuentas por cobrar es un punto clave para crear un adecuado flujo de dinero el cual es vital para una sana liquidez.

No espere; enviar las facturas lo más rápido posible de ese modo se el cliente le pagará más rápido, asegurarse de al momento de enviar el producto se envié la facturación correspondiente.

Ser conciso; Ser claro al momento de facturar, no dejar espacio a las malas interpretaciones redactando los intereses y las penalidades en caso incidan en la morosidad.

Ser flexible; No sólo se lo agradecerán mucho, sino que, al documentar debidamente el adeudo, y en caso de que sea necesaria la recuperación por la vía extrajudicial o la judicial, mayor expectativa tendrá usted de rescatar dichas cuentas.

Brindar descuentos en pagos puntuales; esta es una estrategia para incentivar al cliente a no incidir en la morosidad y ejecutar la cancelación de su cuenta.

Gestión de las cuentas por cobrar; Es de relevancia que su cliente sienta que el cobro, ya por teléfono o vía escrita, es parte de sus procedimientos definidos en sus reglamentos de crédito y cobranza, así mismo el cobro debe de ser objetivo y formal.

Dividir las facturas de montos grandes; Si la ejecución de cobranza internas no está dando los resultados esperados por la empresa, considere contratar a profesionales en dichos temas.

Gestión de cobranza en las instituciones educativas: Según Manes (2005), nos dice la importancia de establecer una adecuada gestión de cobranza, la principal problemática en dichas instituciones es la morosidad de los padres en los pagos de las pensiones, por lo que el autor menciona que para poder ejecutar una gestión de cobranza efectiva no solo es suficiente tener políticas, si no, dejar a cargo a un profesional en el tema de cobranza o capacitar a la persona ya establecida en el área. Así mismo dejó claras las cualidades y pautas que debe poseer el individuo responsable: El primer paso es que el individuo asignado debe tener un carácter firme para hacer el cobro, más nunca y por ningún motivo enojarse y mucho menos rogar por la cancelación de la deuda. En segundo lugar, el gestor deberá identificar cuáles son las causas o factores que generan la morosidad en los padres, para poder ofrecerle una solución, finalmente si ello no fue suficiente se deberá formalizar los procedimientos, haciendo una evaluación a la lista actualizada de los padres morosos, para posteriormente mandarles una carta o correo informándoles las políticas de cobranza, un punto a considerar es que esto nunca deberá ser por medio del estudiante.

Políticas de cobranza: Manes (2005), acota que son los procesos ya establecidos por la institución y que se deben de seguir al pie de la letra. La eficiencia de los reglamentos de cobro de la entidad y/o unidad educativa se pueden controlar evaluando el nivel de cuentas impagas existentes. Las políticas de cobranza de las instituciones educativas tienen que estar fundamentadas en la recuperación de las cuentas por cobrar sin incidir en la estadía del usuario en este caso se refiere al estudiante. Se deberá tener exclusivo tacto al momento de realizar la gestión de cobros, los diversos procesos de cobro que se emplee la entidad educativa están definidos por su política general de cobranza, en el sentido de las instituciones educativas conceden un plazo razonable para su desembolso o ponen fecha tope para cancelar sus deudas.

1.3.2 Liquidez

Definición de Liquidez: Según Rubio (2005), conceptualiza el término liquidez como la capacidad en que una organización tiene para la obtención de efectivo para hacer frente

y cubrir sus responsabilidades de desembolso a corto plazo, es decir el grado de facilidad en que una entidad transforma un activo en efectivo.

Según Malagó, Galán, y Portón, (2006), definen que la liquidez como la posibilidad o suficiencia con la que cuentan las compañías para generar dinero con la finalidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es decir la capacidad de convertir los activos en efectivo.

El autor Villacís (2008), acota que en términos económicos se presenta a la liquidez como característica principal la variación de los activos a importe efectivos de manera en que no exista merma de relevancia en su valor, de esta forma se menciona que la rapidez en que se da la conversión es el nivel de liquidez que existe en una organización.

Importancia de la Liquidez: según Escudero (2006), menciona que la liquidez está directamente vinculado a solvencia económica de un individuo u organización, así mismo nos dice que es de vital relevancia puesto que dicho termino es usado para describir la rapidez en que se puede transformar activos en efectivo, es decir que dicha liquidez posibilita cubrir el desembolso de las cuentas pendiente u obligaciones.

Ventajas de la Liquidez: Según Escudero (2006), menciona las razones más relevantes para obtener una adecuada liquidez:

*La liquidez posibilita sustentar el proceso de producción o de comercio activo, en la pequeñas y medianas empresas este punto es de relevancia puesto que la fase de reinversiones es por lo general mucho más apresurado, por ende, la falta de esta genera una restricción a en el ahorro de efectivo.

*Contar con dicho termino de forma adecuada en la organización permite a esta a consumir sus responsabilidades, posibilita financiar el procedimiento de producción y conservar en operación las actividades, en este sentido se puede asegurar que si la liquidez falla en una empresa lo presumible es que culmine la entidad por cerrar debido a la insolvencia.

Principales problemas de no contar con liquidez: Según Rojas y Bertran (2010), indicaron que la falta de liquidez, puede deberse a diversas circunstancias, así mismo se menciona que al presentarse dicha situación lo más conveniente es hacer una evaluación desde el origen del problema; Las causas más comunes son:

Cuentas por cobrar; El factor que más se presenta y ocasiona la falta de liquidez son la acumulación de facturas pendientes por cobrar, cuando las ya mencionadas cuentas son demasiadas, las empresas corren el riesgo la liquidez de cualquier entidad, pudiendo generar su cierre.

Demasiadas deudas; Un punto relevante en toda organización es el monitoreo y gestión de las deudas, llevar un adecuado registro de pagos puntuales es esencial, ya que la acumulación de deudas incide de forma directa en la liquidez de un negocio, cuando esta situación sucede es importante manejarlo, bocetando una estrategia de pagos, llegar a acuerdos con los abastecedores y diversos modos para tratar de continuar con las operaciones de la entidad.

Pocas ventas; Es el problema de fuerza mayor, por ende, es más complicado de enmendar, no obstante, no es imposible si es que se trata de forma rápida; Cuando esto sucede se deberá buscar soluciones que generen rentabilidad en la empresa, los caminos más viables para la reestructuración de la rentabilidad de la empresa son: Efectuar un monitoreo de gastos, evaluar el origen del problema para encontrar el motivo de las pocas ventas para poder incrementarlas, originar nuevos mercados, diseñar nuevos productos o servicio e invertir en publicidad (Rojas & Bertran, 2010).

Tipos de Liquidez: Según Krugman (2007), menciona los siguientes tipos de liquidez existentes:

De largo plazo; En esta clasificación entran los inmuebles, puesto que la liquidez de largo plazo se refiere a aquellas ventas en las que no se tiene la plena seguridad de adquirir ganancias y por lo contrario puede haber mermas en su valor.

De mediano plazo; Estos son aquellos activos que se hacen efectivo en un lapso de 1 a 4 meses, en esta clasificación se pueden hallar los fondos de inversión, por ejemplo.

Inmediato; Son referidos a la adquisición de efectivo de forma inmediata es decir los depósitos bancarios dinero en efectivo.

Adelantado; este tipo de liquidez hace mención a las asistencias que pueden recibirse sin ser parte de la entidad es decir las tarjetas de crédito y demás.

Escudero (2003), menciona en grandes rasgos a dos tipos de liquidez en un país
Liquidez Financiera; es aquella capacidad o desempeño de una organización o individuo en la posesión de recursos con el fin de adquisición o inversión, dichos recursos pueden ser provenientes de reservas de efectivo o por lo general son de terceros como prestamos de entidades financieras.

Liquidez de mercado; Esta viene ligada directamente con la liquidez financiera, dado que si existe dicha liquidez pues hay liquidez de mercado, esta es la cualidad que tiene una organización de ser capaz de la transformación de activos tales como terrenos, inmuebles, bonos, etc. en efectivo.

Indicadores de Liquidez: Según Malagó, Galán, y Portón, (2006), mencionan los siguientes indicadores:

Capital de trabajo; Son aquellos recursos que deben estar disponibles en corto plazo para la empresa, puesto que los necesita para que pueda realizar sus actividades, es a lo que se le denomina activos corrientes.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Razón Corriente; Indica la eficiencia de la organización para cubrir sus responsabilidades a corto plazo.

$$\text{Razón Corriente} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Prueba Ácida; Es un medidor de carácter riguroso, el cual indica la efectividad de la entidad para pagar sus responsabilidades a corto plazo, sin tener en cuenta la venta de sus inventarios.

$$\text{Prueba Ácida} = \text{Activo Corriente} - \text{Inventarios} / \text{Pasivo Corriente}$$

Liquidez Inmediata; Se refiere a las obligaciones presupuestarias que pueden ser solventadas con el efectivo que se cuenta en el momento, si el nivel del resultado es alto menor será el riesgo financiero para la empresa. La liquidez inmediata se obtiene de la siguiente manera.

$$\text{Liquidez inmediata} = \text{Efectivo} / \text{Pasivo Corriente}$$

1.4 Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias de cobranza influyen en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz?

1.5 Justificación e importancia

La investigación científica es sumamente importante porque contribuye al conocimiento de los principales factores, problemas y sus causas de una muestra seleccionada, en este caso la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, para la justificación del presente estudio se consideró los siguientes criterios:

Justificación metodológica: Se justifica de esta manera debido a que la investigación hará uso de una estructura científica, haciendo uso de instrumentos para hacer la recolección de datos, con el fin de analizar e interpretar dicha información encontrada.

Justificación Institucional: Se justifica de esta manera debido a que la entidad podrá encontrar las principales causas de su panorama actual, así mismo si logran mejorar la institución seguirá desarrollándose ofreciendo un mejor servicio a su alumnado implementando nuevos recursos para dicho desarrollo.

Justificación Social: Se justifica socialmente debido a que, si la entidad logra mejorar y superar su problema actual, los alumnos que toman su servicio del colegio podrán tener

una educación con mayor precisión y recursos, inclusive niños que no cuenta con dicha educación podrían acceder al estudio en la institución, además que la entidad podrá contribuir con los impuestos puntualmente.

Justificación Teórica: Se justifica de esta manera porque se incurre en el uso de las teorías de otros autores que se utilizó para el respaldo de la investigación, así mismo los resultados que se obtendrán del estudio contribuirán a la aceptación de dichas teorías o generar nuevos conocimientos que les servirán a nuevos investigadores.

1.6 Hipótesis

H1: Las estrategias de cobranza si influyen en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

H0: Las estrategias de cobranza no influyen en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivos General

Determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

1.7.2 Objetivos Específicos

- a) Evaluar las estrategias de cobranza de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
- b) Analizar la liquidez de los periodos 2016 y 2017 de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
- c) Medir la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

MATERIAL Y MÉTODO

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y Diseño de Investigación

2.1.1 Enfoque

El enfoque de la presente investigación será de cuantitativa, Hernández, Fernández , y Baptista (2014), menciona que las investigaciones de dicho enfoque son para las ciencias abstractas que puede conocerse los resultados de manera numérica siendo la prueba de la hipótesis planteada por el investigador. (p.256)

2.1.2 Tipo

El tipo de la investigación fue descriptiva correlacional, los autores Hernández, Fernández , y Baptista (2014), mencionan que las investigaciones de tipo descriptiva buscan conocer las principales características, factores, causas, etc de las variables en estudio, por ello en el presente estudio se describió las variables estrategias de cobranza y liquidez. Mientras que la correlacional busca conocer el nivel de asociación entre una variable con otra, es decir se buscó medir la correlación de la estrategias de cobranza sobre la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

2.1.3 Diseño

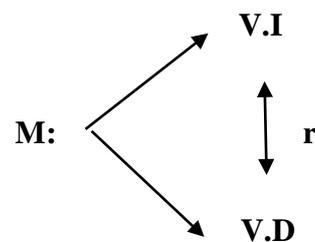
El diseño del estudio fue no experimental, las investigaciones de este tipo según los autores antes mencionado, es la no manipulación de las variables que se estudian, porque se observa en forma natural sin causar algún tipo de alteraciones. Por ello el estudio evaluó las variables en su solo momento de forma natural.

M: Muestra

V.I: Estrategias de Cobranza

V.D: Liquidez

R: Correlación



2.2 Población y muestra

La población para Cegarra (2011), es un conjunto de elementos, grupos sociales, personas, animales, objetos que cuenten con causa de investigación, que puedan generar información relevante para probar la hipótesis del estudio (P.90)

La población de la presente investigación se encuentra conformada por los administradores y encargados de la gestión de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz. Así como los estados financieros de los periodos 2016 y 2017.

La muestra es un sub conjunto de la población seleccionada, para el estudio se consideró toda la población como muestra, ya que se utilizó el método no probabilístico.

Entonces la muestra fue los administradores y estados financieros de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

2.3 Variables, Operacionalización

Variable Independiente: Estrategias de cobranza

Morales.J y Morales.A, (2014), considera que la cobranza es un acto de recuperar monetariamente por haber brindado un servicio o vendido un producto, después de satisfacer las necesidades de un público, es la consecuencia de una actividad que desarrollan las empresas según su industria o rubro.

Variable Dependiente: Liquidez

Malagó, Galán, y Portón, (2006), definen que la liquidez como la posibilidad o suficiencia con las que cuentan las compañías para generar dinero con la finalidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo, es decir la capacidad de convertir los activos en efectivo.

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable estrategias de cobranza

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos	
(V.I) Estrategias de cobranza	Cobranza Preventiva	Notificaciones	¿El equipo encargado de la cobranza emite notificaciones de cobranza días antes de la fecha de vencimiento? ¿Cuentan con los datos actualizados de los padres o apoderados de los alumnos?	Entrevista/Guía de entrevista Encuesta/Cuestionario	
		Canales de comunicación	¿Utilizan todos los canales de comunicación para emitir el mensaje de cobranza hacia los padres de familia? ¿Han hecho uso de las llamadas, mensajes y comunicados para recordar que está próximo a vencer su cuota de pago?		
		Cronograma de pagos	¿Cuentan con un cronograma de pagos mensuales actualizados?		
	Cobranza efectiva	Políticas	¿La institución educativa cuenta y pone en práctica sus políticas de cobranza? ¿Cuentan con procedimientos de cobranza efectivas, que han generado resultados positivos?		
		Capacitaciones	¿Cuentan con un gestor de cobranza que esté capacitado para realizar la cobranza de las mensualidades?		
		Estratégicas de recuperación	Incentivos		¿Brindan tipos de incentivos como descuentos a los padres que pagan puntualmente o antes de la fecha de pago? ¿Cuentan con estrategias de cobranza para recuperar el costo de la prestación del servicio?
			Estrategias		¿Hacen uso de la reprogramación y flexibilidad en la gestión de cobranza de la institución educativa?

Fuente: Realizo en base al autor Morales.J y Morales.A, (2014). Elaboración propia.

Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable liquidez

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
(V.D) Liquidez	Liquidez corriente	Activo circulante/Pasivo Circulante	Análisis documental/Ficha documental
	Liquidez seca	(Activo circulante-Inventario)/Pasivo circulante	
	Liquidez inmediata	Disponible/Pasivo Circulante	

Fuente: elaboración propia

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

2.4.1 Técnicas

Las técnicas utilizadas en el presente estudio fueron las siguientes:

Encuesta: Según Cegarra (2011), menciona que la técnica de la encuesta es muy usada en diferentes estudios, debido a su gran relevancia para la recolección de datos.

En la presente investigación las encuestas se elaboraron para obtener información de las variables estrategias de cobranza.

Entrevista: Según Cegarra (2011), la entrevista es una técnica para recoger información más amplia, debido a su característica de obtener respuestas abiertas a diferencia de las encuestas.

En el estudio se realizó una entrevista dirigido al administrador de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Análisis documental: Según Cegarra (2011), menciona que se hace uso de esta técnica para obtener información y poder interpretarla de los documentos que contengan hechos pasados que involucren a las variables en estudio.

En la investigación se revisó los estados financieros de la entidad de los periodos 2016 y 2017.

2.4.2 Instrumentos

Los instrumentos según las técnicas seleccionadas fueron:

Cuestionario: Es considerado como un instrumento de investigación que alberga un conjunto de preguntas para obtener información objetiva sobre algún tema que se busca analizar.

En la investigación se elaboró uno para obtener información sobre las estrategias de cobranza que utiliza el colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Guía de entrevista: Es una guía que alberga un conjunto de preguntas con temas diferentes que pretende conocer más a fondo el tema en estudio.

En el presente estudio se aplicó una entrevista al administrador del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Ficha documental: Es un documento muy parecido a las fichas bibliográficas, contiene información relevante de los documentos que se está analizando.

En el presente estudio se realizó una revisión a los estados financieros del colegio School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

2.4.3 Validez

La validez de los instrumentos fue medida por el método de juicio de expertos, es decir los instrumentos de la investigación fue validado por profesionales con gran experiencia en la materia, con logros importantes y que con el pasar de los años han enriqueciendo sus conocimientos.

Los profesionales fueron.

2.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos es medida con distintos tipos de coeficientes, sin embargo, para la presente investigación se utilizó el alfa de Cron Bach, Hernández, Fernández , y Baptista (2014), mencionan que este coeficiente se encarga de medir la confiabilidad de los cuestionarios, evidenciando que los resultados arrojados por medio del instrumento son confiables para la investigación, estos son aceptables si se encuentran en el rango de 0.5 a 1.

2.5 Procedimientos de análisis de datos

Se inició con la selección de los instrumentos, se elaboraron tomando en cuenta los indicadores de las dimensiones y estando dirigidos para los administradores de la entidad. La información recolectada fue procesada y analizada por medio del office 2016 y SPSS 26, siendo mostrado en tablas y figuras.

2.6 Aspectos éticos

Los aspectos éticos considerados en la investigación fueron las siguientes:

Los aspectos éticos considerados en la investigación fueron la confidencialidad, ya que la información de los participantes en la aplicación de los instrumentos está respaldada y no podrán ser revelados, objetiva porque se solicitó información estrictamente relacionado con la investigación y las variables en análisis, originalidad debido a que la información obtenida fue real sin tener alteración alguna, todos los datos fueron veraces otorgados por los mismos colaboradores del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

2.7 Criterios de rigor científico

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS DEL CRITERIO	PROCEDIMIENTOS
Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad	Resultados de las variables observadas y estudiadas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados reportados son reconocidos como verdaderos por los participantes. 2. Se realizó la observación de las variables en su propio escenario. 3. Se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.
Transferibilidad y aplicabilidad	Resultados para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizará la descripción detallada del contexto y de los participantes en la investigación. 2. La recogida de los datos determinará mediante el muestreo teórico, ya que se codificarán y analizarán de forma inmediata la información proporcionada. 3. Se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.
Consistencia para la replicabilidad	Resultados Recuperados mediante la investigación mixta	<ol style="list-style-type: none"> 1. La triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. 2. El cuestionario empleado para el recojo de la información será certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de fuentes primarias. 3. Se detallará con coherencia el proceso de la recogida de los datos, el análisis e interpretación de los mismos haciendo uso de los enfoques de la ciencia: (a) empírico, (b) crítico y, (c) vivencial.
Confirmabilidad y neutralidad	Los resultados de la investigación tienen veracidad en la descripción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los resultados serán contrastados con la literatura existente. 2. Los hallazgos de la investigación serán contrastados con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tuvieron similitudes con las variables estudiadas de los últimos cinco años de antigüedad. 3. Se declaró la identificación y descripción de las limitaciones y alcance encontrada por el investigador.

Fuente: Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1 Tablas y Figuras

Para la evaluación de las estrategias que utiliza el colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, se aplicó los siguientes instrumentos y los resultados se expresan en las siguientes tablas.

Tabla 3. *Cuadro de entrevista aplicado al director del colegio*

Entrevista al director del colegio Girasoles School		
N°	Preguntas de la entrevista	Respuesta
1	¿Considera que las notificaciones que envía su equipo de gestión de cobranza ha sido efectiva?	Sí, ha sido efectivas pero no al 100% porque hubo momentos en que no se obtuvieron buenos resultados, y la morosidad ha ido incrementando.
2	¿Cuáles son sus principales canales de comunicación para emitir la deuda a los padres de familia?	Los principales canales de comunicación para anunciar las deudas son: la carta de cobranza y por la línea telefónica.
3	¿Ha considerado en realizar el cronograma de pagos de los alumnos en base a los días que sus padres tienen mayor nivel de ingreso?	Sí, porque el cronograma lo realizaría para que los padres de familia paguen las pensiones a fin de mes, cuando ellos reciban sus sueldos correspondientes y no tengas retrasos en los pagos de las pensiones.
4	¿Cuáles son las políticas de cobranza que han sido más efectivas?	La primera política es enviar un comunicado por agenda informando del retraso de pagos. La segunda política es en caso ya sea muy extensa la deuda de las pensiones se envía una carta de cobranza al padre de familia para que se acerque a pagar. La última política es en el caso no se acerquen a justificar la demora a pagar se recurre a llamar al padre de familia para averiguar o invitar acercarse al colegio para justificar la demora del pago.
5	¿Los padres de familia tienen conocimiento de los procedimientos de pago que realiza la institución educativa?	Sí, los padres si tienen conocimiento que el centro educativo tiene que pagar personal, realizar compras de material educativo, inversión en el centro educativo, realizar pagos de tributos.
6	¿La institución capacita a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza?	Si, 5 veces al año reciben dicha capacitación para que puedan realizar todas las cobranzas y reducir la morosidad.
7	¿Les brindan descuentos a los padres de familia que pagan antes de la fecha de vencimiento como parte del incentivo?	Sí, se les descuentan el 10% a los padres que cancelan puntualmente las pensiones, y también a dichos padres que cancelan las 12 pensiones en el primer día que pagan la matrícula.

8	¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más?	Se le cita al padre de familia en el área de cobranzas para conversar y llegar a un acuerdo sobre el método que se le haga más factible al padre para poder cancelar la deuda y así no tener ningún problema y evitar que la deuda se extienda más .
9	¿Sus estrategias que aplica involucra a los alumnos como parte de negociación para obligar al pago de sus pensiones?	No, porque la negociación se realiza desde el día 1 que realizan la matrícula con el padre de familia y se le explica cómo va a ser los métodos de pago y en que fechas se van a realizar si están de acuerdo firman un compromiso.

Fuente: adaptado de la entrevista aplicada al director del colegio.

Comentario: Se realizó una entrevista dirigida al director del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, quien hizo mención de la gestión y estrategias de cobranzas que aplican para la recuperación de sus cuentas. Mencionó que los principales canales de comunicación con las que cuentan como las llamadas y carta de cobranza han sido sus herramientas que no ha generado resultados eficientes, las políticas no son puestas en práctica al 100%, los padres de familia tienen conocimiento del proceso de cobranza, sin embargo no realizan sus respectivos pagos a pesar que el cronograma de pago se encuentra en los días donde obtienen ingresos altos, así mismo la entidad privada capacita al personal de cobranza como cinco veces al año, pero no ha generado resultados totalmente positivos, debido a que no cuentan con indicadores que midan el desempeño de cada uno de los trabajadores, lo que ha ocasionado problemas de liquidez, ya que el colegio cuenta con distintos gastos como comprar materiales educativos, mejorar infraestructura, pago de docentes, personas administrativo, impuestos, etc.

Así mismo se aplicó un cuestionario a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza, los resultados se muestran en las siguientes tablas y gráficos.

Tabla 4.

Emisión de notificaciones antes de la fecha de vencimiento

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
A veces	3	60%
Nunca	2	40%
Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

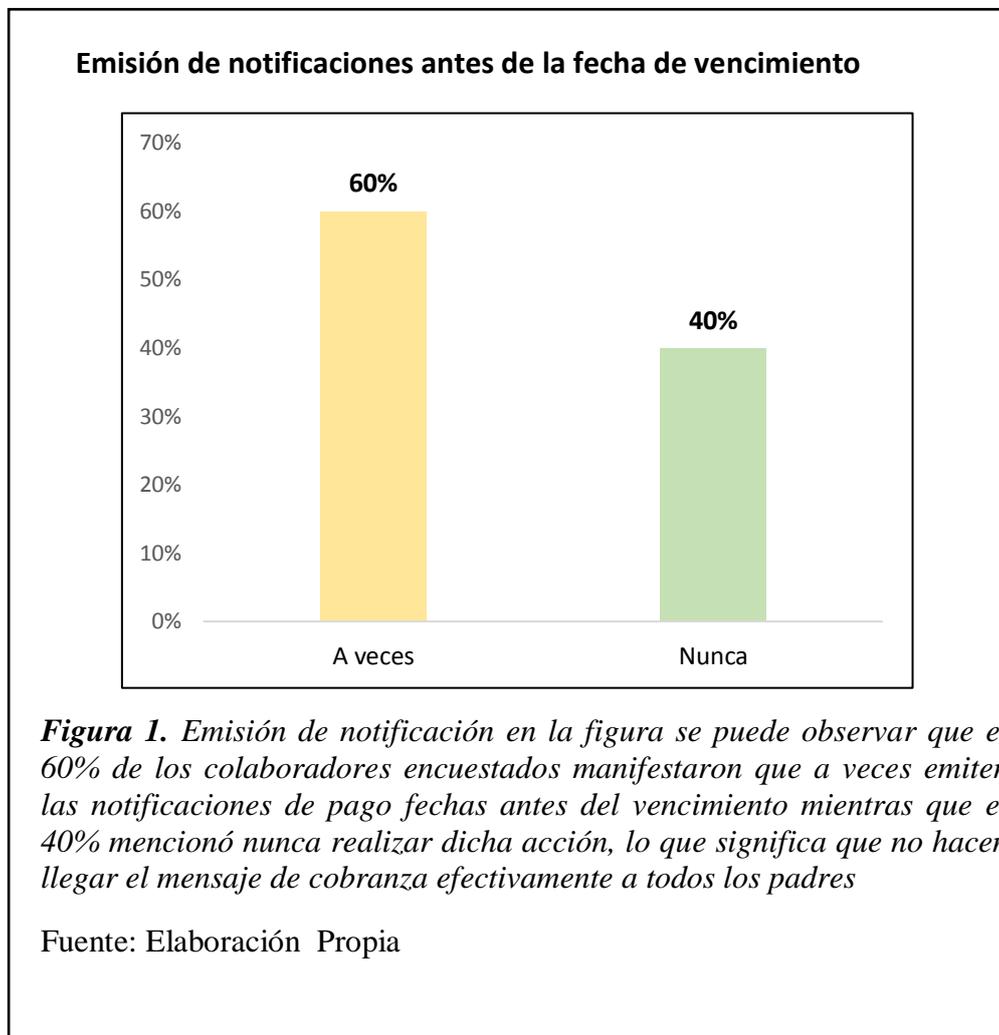


Tabla 5.

Uso de canales de comunicación

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
A veces	3	60%
Nunca	2	40%
Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

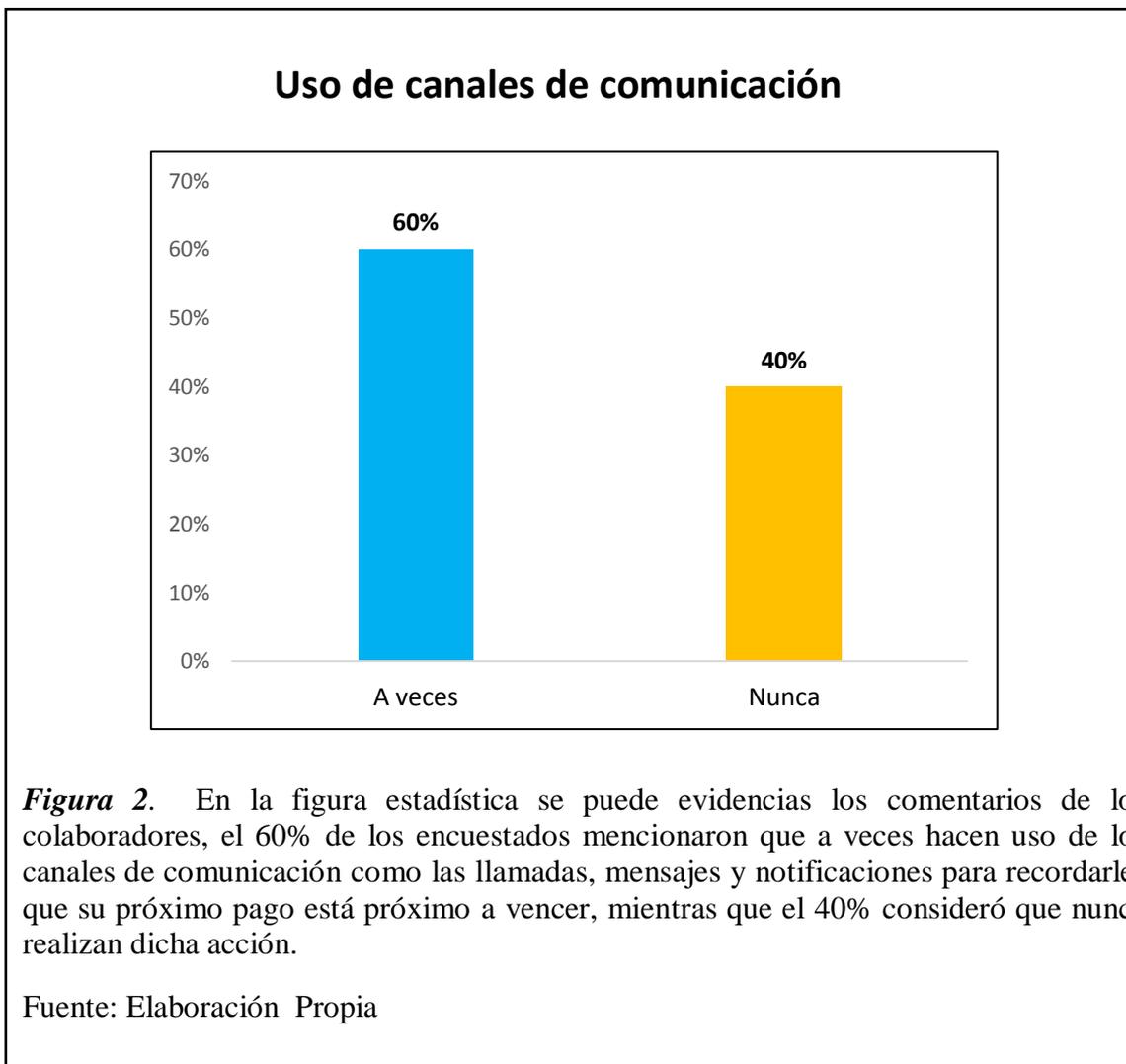


Tabla 6.

Cuentan y pone en práctica las políticas

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	5	100%
Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

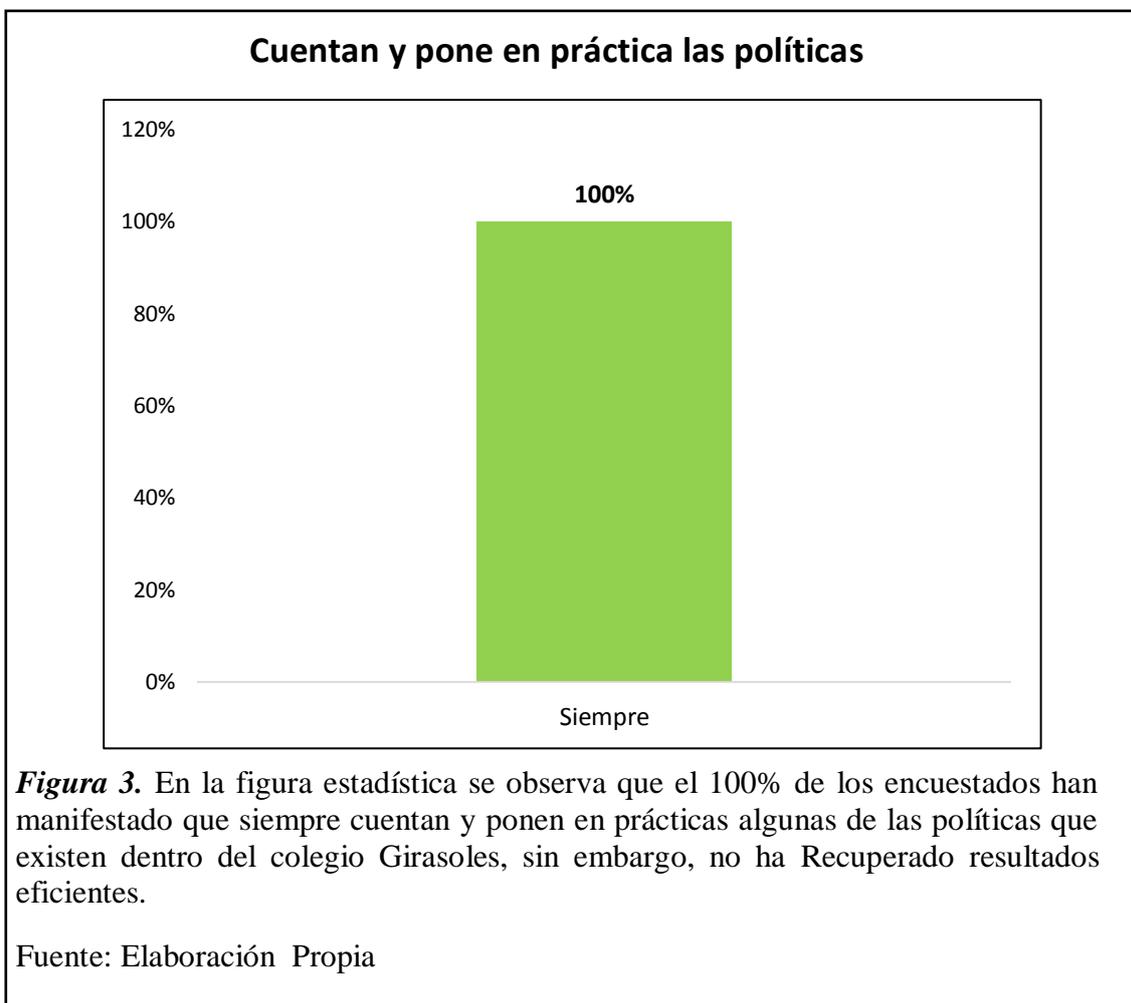


Tabla 7.

Procedimientos de cobranza efectiva

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
A veces	2	40%
Nunca	3	60%
Total	5	100%

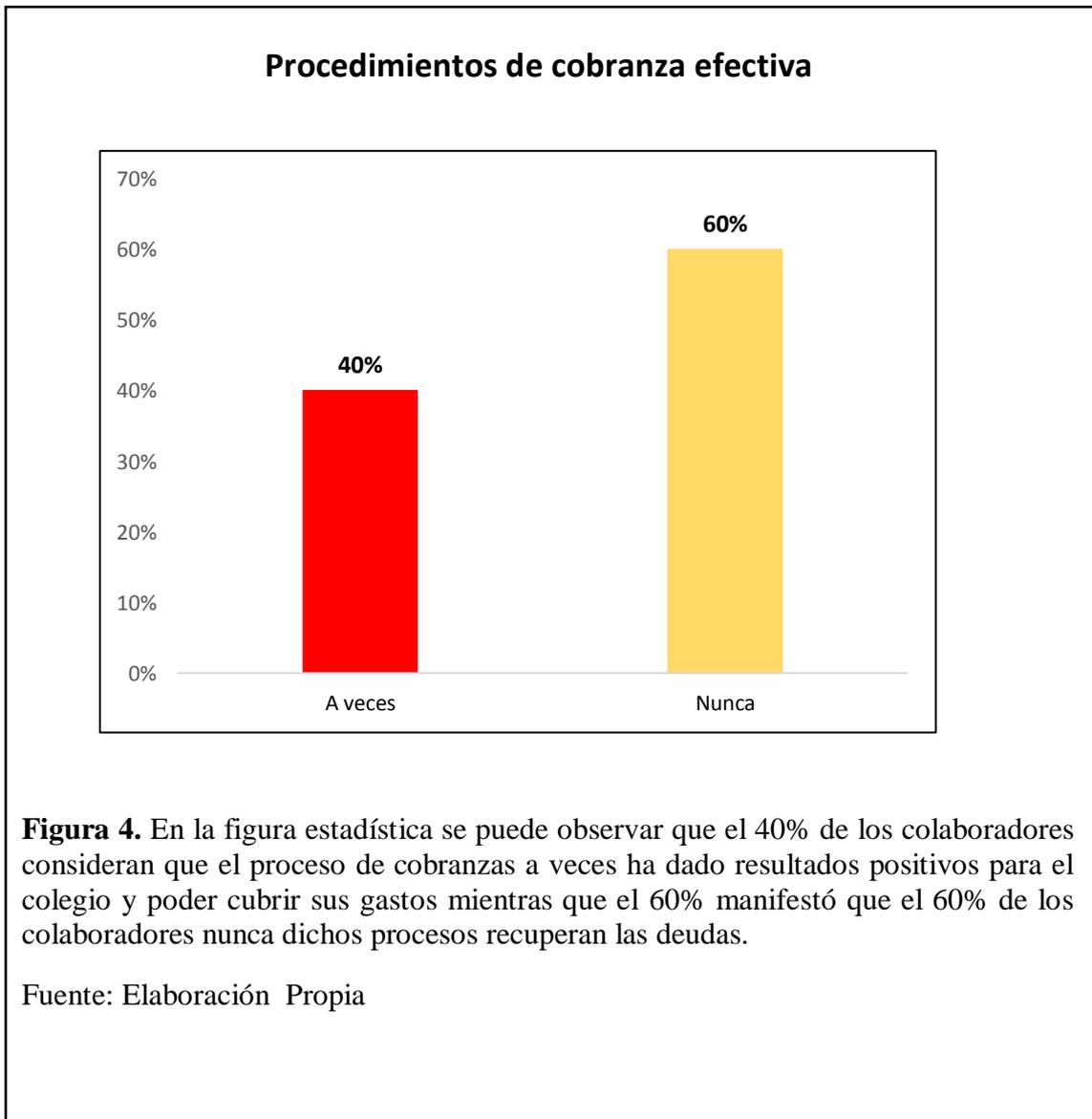


Tabla 8.

Brindan incentivos a los padres de familia

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	5	100%
Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

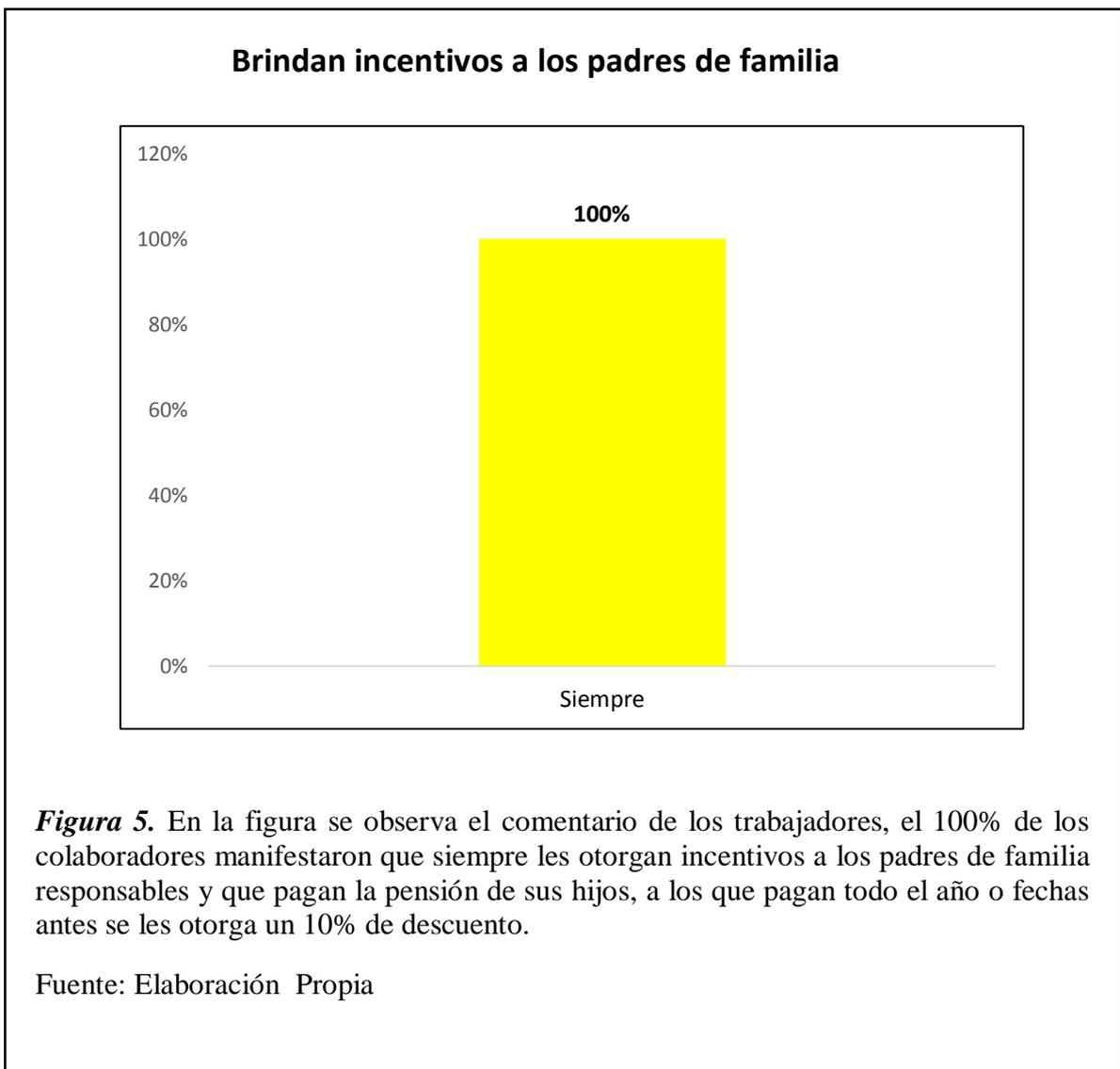


Tabla 9.

Estrategias de cobranza

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
A veces	3	60%
Nunca	2	40%
Total	5	100%

Fuente: elaboración propia

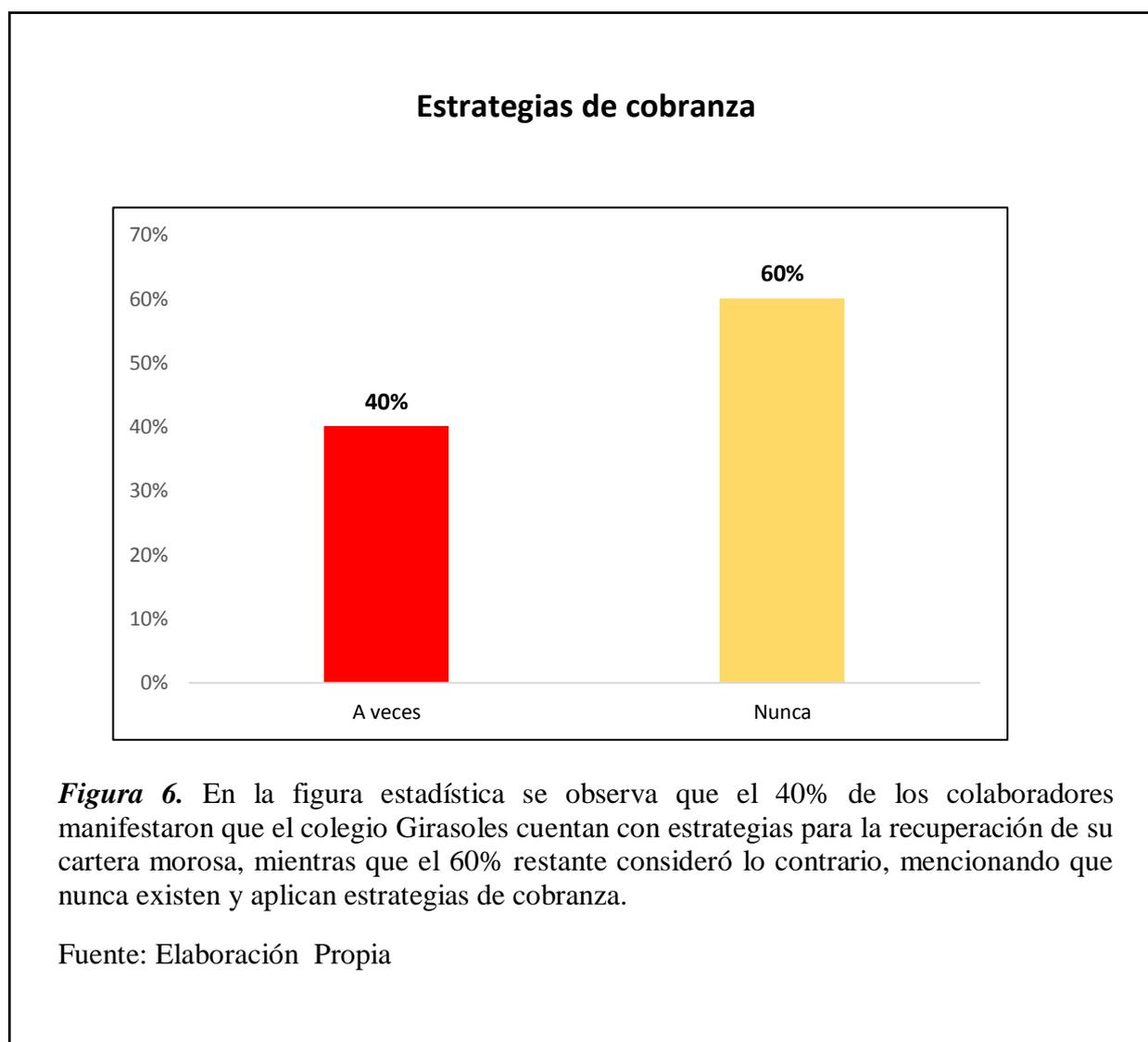
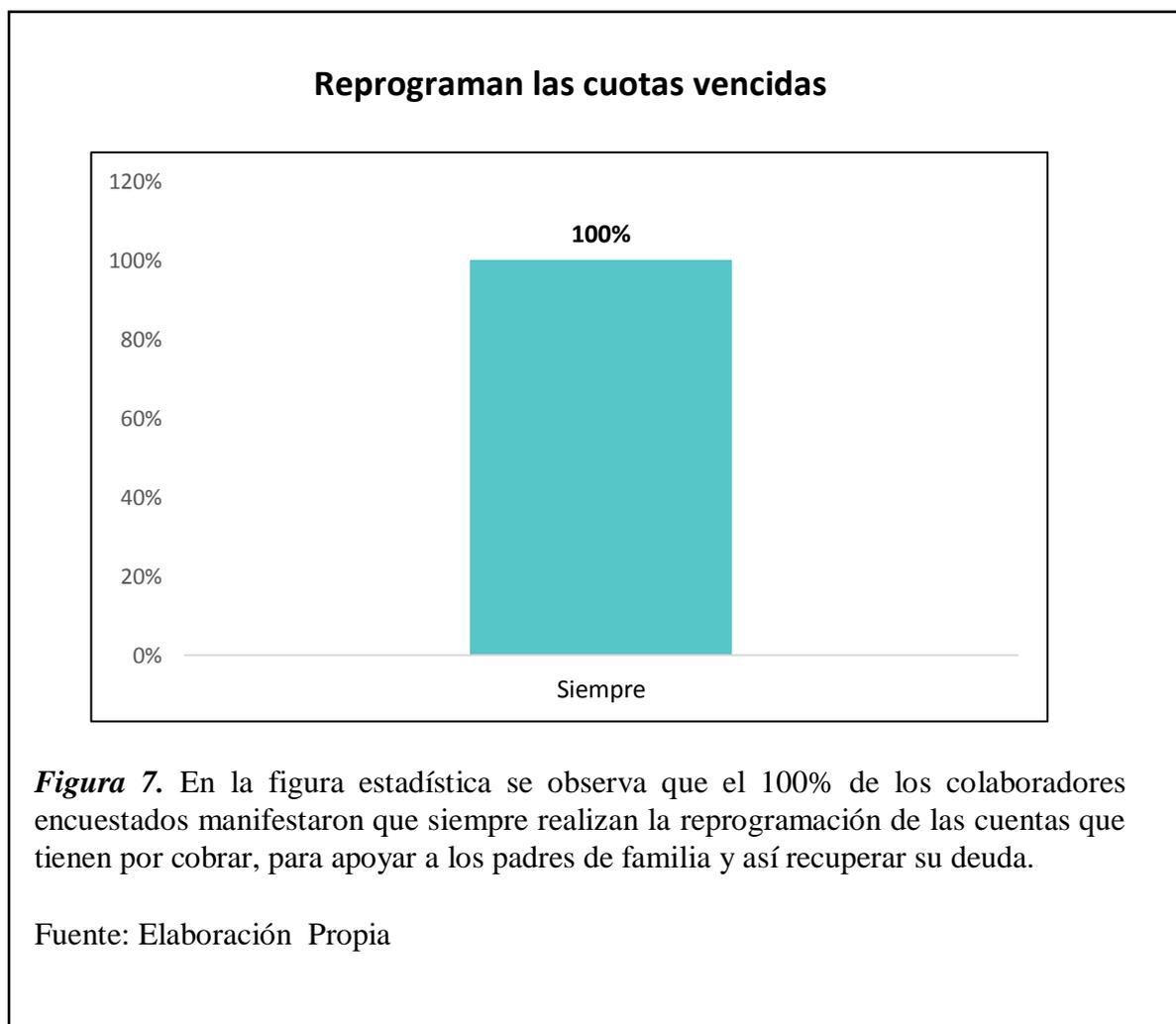


Tabla 10.

Reprograman las cuotas vencidas

Respuestas	Frecuencia	Porcentajes
Siempre	5	100%
Total	5	100%

Fuente: elaboración propia



Analizar la liquidez de los periodos 2016 y 2017 de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Para el análisis de la liquidez del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, se hizo uso de la técnica del análisis documental para revisar los estados financieros de la institución educativa, los resultados son los siguientes:

Tabla 11.

Liquidez Corriente

Periodos	2016		2017	
<u>Activo circulante</u>	<u>44039</u>	1.36	<u>50150</u>	1.38
Pasivo circulante	32345		36283	

Fuente: Elaboración Propia

Nota: En la tabla se puede observar el resultado de la fórmula para conocer la liquidez corriente, para el periodo 2016 en relación a la liquidez general fue de 1.36, lo que significa que el colegio contaba con un sol y treinta centavos para hacerle frente a sus obligaciones corrientes mientras que para el 2017 este incrementó a 1.38 soles por cada sol de deuda para pagar.

Tabla 12.

Liquidez Seca

Periodos	2016		2017	
<u>Activo circulante- inventarios</u>	<u>42700</u>	1.32	<u>48250</u>	1.33
Pasivo circulante	32345		36283	

Fuente: Elaboración Propia

Nota: En la tabla se observa el resultado de la aplicación de la fórmula para conocer la liquidez seca de la institución educativa, en el periodo 2016 la liquidez para hacerle frente a las obligaciones del colegio fue de 1.32 soles y para el 2017 de 1.33 lo que significó que contaba con capacidad para cubrir cada sol de deuda.

Tabla 13.

Liquidez Inmediata

Periodos	2016		2017	
<u>Disponible</u>	<u>24800</u>	0.77	<u>29000</u>	0.8
Pasivo Circulante	32345		36283	

Fuente: Elaboración Propia

Nota: En la tabla se puede observar el resultado de la aplicación de la fórmula, para el periodo del 2016 la liquidez inmediata fue de 0.77, lo que significa que la empresa no puede cubrir con su efectivo disponible sus deudas a corto plazo, de la misma manera en el periodo 2017 el resultado fue de 0.8 tampoco podía cubrir sus obligaciones.

Comentario: El colegio ha generado ingresos altos durante los dos periodos analizados, sin embargo, no ha realizado una gestión eficiente de cobranza, ya que sus cuentas por cobrar tienen un nivel alto de retraso, ello ha generado que la entidad no pueda cubrir sus obligaciones a corto plazo con su efectivo disponible, es decir no puede pagar los servicios básicos, impuestos, sueldos a los docentes, administrativos, etc.

Medir la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Para medir la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez del colegio, se analizó ambas variables por separado. En base a ello se pudo identificar que la institución educativa no cuenta con estrategias eficientes para la gestión de

cobranza, lo que ha generado que no puedan realizar el cobro de las pensiones efectivamente a los padres de familia, en consecuencia, de ello el colegio no puede hacer pago de sus obligaciones a corto plazo, es decir no siempre ha logrado pagar los sueldos a todos los docentes, hacer pago a los administrativos, impuestos, hacer compra de materiales para misma institución. Por ello se determina que las estrategias de cobranza son de suma importancia en la gestión de cobranza e influye directamente en la liquidez del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

3.2 Discusión de resultados

El presente estudio se realizó bajo el problema de estudio de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, en el cual se realizó diferentes estudios haciendo uso de técnicas de recolección de datos. Respecto a las estrategias de cobranza del colegio, se puede mencionar que las estrategias que aplican en la gestión de cobranza de la entidad es deficiente, lo que ha generado que no obtengan resultados óptimos que espera el director de la escuela de José Leonardo Ortiz. Debido a que le ha generado problemas de liquidez, sus colaboradores no están direccionados bajo el mismo objetivo que busca el colegio, el desempeño de sus trabajadores no han sido efectivos a pesar de las capacitaciones que han recibido durante los periodos de estudio.

Ante ello se encontró estudios con problemas similares como la del autor, Altamirano (2015), que en Ecuador realizó un estudio sobre las políticas de cobranza en la entidad educativa Nueva Esperanza, el el análisis concluyó que la institución carece de reglamentos adecuados para la cobranza acertadas; debido a que, no han sido creadas basándose en los requisitos que debe tener una institución educativa, así también se ha visto las normas establecida no han sido comunicadas a todos los padres de familia lo que impide una acertada gestión de cobranza dando como resultado problemas de liquidez que dificultan el cumplimiento de las obligaciones con terceros, es decir que existe una incidencia directa entre las variables. Lo que se puede decir que las entidades que no apliquen estrategias y políticas acertadas en la gestión de cobranza

puede traer consecuencias como es la liquidez para el colegio Girasoles School del distrito de José Leonardo Ortiz.

Seguido del análisis de la liquidez del colegio en estudio, se aplicó el análisis documental a los estados financieros de los periodos 2016 y 2017, según los resultados de las diferentes fórmulas que se aplicó se pudo evidenciar que el colegio tiene capacidad de cubrir sus obligaciones a corto plazo siempre y cuando haga uso de su efectivo disponible, inventarios, cobre sus cuentas y otros ingresos. De lo contrario no podrá pagar, por ello el resultado de la liquidez inmediata es de 0.7 promedio para los dos periodos.

Para el respaldo de los resultados se consideró a Ruiz (2017) quien desarrolló su investigación en la institución educativa Peruano Canadiense, buscaba analizar toda su gestión de cobranza y la liquidez, su estudio concluyó en que la entidad puede optimizar las tácticas de gestión de cobranza e identificar los problemas cualitativos y cuantitativos que están latentes en el cobro de pensiones, buscando implementar reglamentos de mejora que beneficien tanto a los padres de familia como a los promotores de la entidad y así prever el incremento de la morosidad en el pago de las pensiones.

Finalmente se determinó que, si existe una influencia directa entre las estrategias de cobranza y la liquidez del colegio Girasoles School, debido a que sus estrategias y políticas de dicha institución son deficientes y en consecuencia ha tenido iliquidez en los periodos 2016 y 2017, por ello se afirma y acepta la hipótesis del estudio. Para el contraste del análisis se consideró el estudio del Juliaqueño Vilca (2017), realizó un análisis de la influencia de las estrategias de cobranza y la liquidez. El estudio concluyó que ambas variables en análisis son dependientes e influye una sobre otra. Es decir que mencionando que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- a) Respecto a la variable independiente, se concluye que la entidad educativa Girasoles School del distrito de José Leonardo Ortiz cuentan con estrategias y políticas deficientes por lo que su gestión de cobranza no obtiene resultados óptimos que espera el director general de la institución, así mismo el personal no se encuentra trabajando en base a la dirección del objetivo general del colegio por lo que su desempeño es deficiente.
- b) La entidad educativa Girasoles School del distrito de José Leonardo Ortiz, cuenta con liquidez para hacerle frente a sus obligaciones a corto plazo siempre y cuando haga uso de su efectivo disponible, inventarios, cuentas por cobrar y otros activos, sin embargo, no cuenta con la capacidad de cubrir sus pasivos corrientes con solo su efectivo disponible.
- c) Se logró medir y determinar la influencia de las estrategias de cobranza y liquidez de la entidad educativa, debido a que al no tener estrategias de cobranza eficientes ha generado la iliquidez del colegio Girasoles School del distrito de José Leonardo Ortiz impidiendo el cumplimiento con sus obligaciones a corto plazo.

4.2 Recomendaciones

- a) Se recomienda al director colegio Girasoles School del distrito de José Leonardo Ortiz implantar nuevas estrategias y políticas asertivas y efectivas para mejorar la gestión de cobranza y obtener el dinero de las pensiones para hacer el pago y mejorar dentro del colegio.

- b) Se sugiere al director colegio Girasoles School solicitar a su equipo de trabajo reportes mensuales de los ingresos por el pago de mensualidades, así como evaluar la liquidez disponible mediante indicadores como los ratios de liquidez para poder conocer el manejo y prevenir el dinero para los pagos más cercanos.

- c) Se recomienda tomar en cuenta el análisis del estudio, así como hacer fortalecer los procesos de cobranza mediante sus estrategias y políticas para poder mejorar la liquidez que actualmente está siendo su principal problema, así seguir desarrollándose empresarialmente y ofrecer un mejor servicio educativo a todo su alumnado.

Referencias

- Abbasi, K. (24 de Septiembre de 2017). Pereira advierte a las escuelas que no actúen en contra de los estudiantes en caso de retraso en el pago de las tarifas. Recuperado de <https://www.dawn.com/news/1506971/peira-warns-schools-not-to-act-against-students-in-cases-of-delayed-payment-of-fees>
- Alegria, M. (2017). *Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez en la empresa Bisagras Peruanas SAC, distrito de Ate 2014-2016*. Ate - Lima. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/21957/Yancece_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Altamirano, M. (2015). *Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular "Nueva Esperanza" de la ciudad de Ambato*. Ambato - Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17842/1/T3125i.pdf>
- Andina. (12 de Enero de 2016). Inician proceso sancionador a 500 colegios particulares por cobros indebidos. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-inician-proceso-sancionador-a-500-colegios-particulares-cobros-indebidos-593720.aspx>
- Becerra, L., Biamonte, C., & Palacios, E. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa ADEMINSAC SAC*. Lima - Perú. Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSAC%20SAC.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernilla, S., & Mechan, J. (2017). *Plan de estrategias para mejorar la gestión de créditos y cobranza en la empresa soluciones NET PERÚ EIRL - Jaén*. Pimentel - Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6159/Bernilla%20D%20c3%20adaz%20%26%20Mechan%20Gonzales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Catañeda, Y. (2017). *Indecopi sanciona a más de 100 colegios particulares en Lima*. Lima. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/indecopi-sanciona-100-colegios-particulares-lima-noticia-501387-noticia/>
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Barcelona: Días de Santos S.A. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=->

XG4KMFNnP4C&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjax6mwlyPIAhWESlkKHb7mAtoQ6AEIOzAD#v=onepage&q=tipos%20de%20muestreo&f=false

Chavez, E. (2017). *Propuesta de mejora del proceso de créditos y cobranza para optimizar la liquidez en la empresa Hellmann Worldwine Logistics SAC 2017*. Lima - Perú. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3506/1/2017_Chavez-Moreno.pdf

Cieza, Y., & Javier, G. (2017). *Gestión de las cuentas por cobrar comerciales y su influencia en la liquidez de la empresa Grupo Javier Eventos SAC - 2016*. Lima - Perú. Recuperado de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1338/1/Yoselyn%20Cieza_Geomar%20Javier_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2017.pdf

Coronado, Y., & Garcés, C. (2016). *Estrategias de cobranza para reducir lamorosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa inversiones Valle & Sol EIRL - Chiclayo 2016*. Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6120/Coronado%20Renter%20ada%20%26%20Garces%20Carrion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Coronel, L. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financieraa Mi Banco - Jaén 2015*. Pimentel - Perú. Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3030/TESIS ESTRATEGIAS%20DE%20COBRANZA_MOROSIDAD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Destacadas. (30 de Octubre de 2017). Aseguran que morosidad en colegios privados llega al 60%. *Destacadas*. Recuperado de <https://www.780am.com.py/aseguran-morosidad-colegios-privados-llega-al-60/>

El Comercio. (21 de Enero de 2015). Indecopi fiscalizaráa colegios privados desde laproxima semana. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/indecopi-fiscalizara-colegios-privados-proxima-semana-326353-noticia/>

Enoch, K. (2019). *The Impact of Credit Management Strategies on Liquidity and Profitability*. Ede - Nigeria. Recuperado de

https://www.researchgate.net/publication/333867498_The_Impact_of_Credit_Management_Strategies_on_Liquidity_and_Profitability

- Escudero, M. E. (2006). *Medium & small caps en la bolsa española*. Madrid - España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=prJMMAD3XpsC&pg=PA17&dq=importancia+de+la+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-tePShJzlAhUIHqwKHb81AZkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=importancia%20de%20la%20liquidez&f=false>
- Flores, M. (2017). *“Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en las empresa Electronorte SA Unidad Negocios ucursales - Lambayeque 2017*. LLambayeque - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28460/Flores_SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flywire. (30 de Julio de 2017). Informe: la epidemia de pago de matrícula tardía Informe: la epidemia de pago de matrícula tardía. Recuperado de <https://www.flywire.com/news/pymnts-report-the-late-tuition-payment-epidemic>
- Fola, B. (2015). *Factors Affecting Liquidity of Selected Commercial Banks in Ethiopia*. Ethiopia. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/c1c1/e074000ebe9624b040654f29b7b29c0216b7.pdf>
- García, N., & Chapoñay, J. (2014). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en el Centro de Idiomas de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo 2013*. Chiclayo - Lima. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/182553>
- Gestión. (14 de Marzo de 2017). Colegios privados: Mora asciende al 10% anual, pero puede llegar a 50% mensual. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/colegios-privados-mora-asciende-10-anual-llegar-50-mensual-130599-noticia/>
- Gestión. (16 de Enero de 2017). El 59% de centros educativos privados aummenta pensiones en 6% este año. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/59-centros-educativos-privados-aumenta-pensiones-6-ano-126667-noticia/>

- Gomez, J. (2016). *Propuesta de estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa electro oriente SA unidad de negocios Amazonas Cajamarca 2016*. Chiclayo - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10174/gomez_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, D., & Castañeda, S. (2006). *Estrategias: Referidas al aprendizaje, la instrucción y la evaluación*. Hermosillo sonora - Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ClxpbMFHyQC&pg=PA16&dq=concepto+de+estrategias&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiwgdzL9ZTIAhVGRK0KHSSICNsQ6AEIOjAD#v=onepage&q=concepto%20de%20estrategias&f=false>
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la facultad de una universidad particular , Lima 2010 2015*. Lima - Perú. Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe:8080/bitstream/handle/UPEU/530/Esmina_Tesis_baciller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, P., & Norabuena, P. (2017). *GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA DE ANÁLISIS CLÍNICOS BERMANLAB S.A.C., TRUJILLO,2016*. Trujillo - Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12264/Gonzalez%20Seminario%20Paola%20-%20Norabuena%20Segovia%20Paul%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, H. (2017). *Propuesta de estrategias de gestión de cobranza para la institución Educativa Deportiva ADEU - Chiclayo*. Chiclayo - Perú. Recuperado de <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/286888>
- Hernández, R., Fernández , C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta edición ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ifurueze, M. (2014). *The Impact of Effective Management of Credit Sales on Profitability and Liquidity of Food and Beverage Industries in Nigeria*. Nigeria. Recuperado de https://globaljournals.org/GJMBR_Volume13/4-The-Impact-of-Effective-Management.pdf

- Indecopi. (07 de Mayo de 2017). El Indecopi sanciona a cuatro colegios de Huancavelica con cerca de 40 mil soles por realizar cobros indebidos a padres de familia. *Indecopi*. Recuperado de https://www.indecopi.gob.pe/noticias/-/asset_publisher/E4hIS8IHZWs9/content/el-indecopi-sanciona-a-cuatro-colegios-de-huancavelica-con-cerca-de-40-mil-soles-por-realizar-cobros-indebidos-a-padres-de-familia?inheritRedirect=false
- Inojosa, C. (11 de Marzo de 2017). Colegios privados pierden la partida (I). *Crónica Uno*. Recuperado de <http://cronica.uno/colegios-privados-pierden-la-partida/>
- Karungari, W. (2016). *The effect of debt collection strategies on financial performance of local authorities in Kenia*. Nairobi - Kenia. Recuperado de http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/11070/Wambugu%20_The%20Effect%20Of%20Debt%20Collection%20Strategies%20On%20Financial%20Performance%20Of%20Local%20Authorities%20In%20Kenya.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Kenneth, O., Chinsunum, O., & Irinyemi, A. (2017). *The impact of credit management strategies on liquidity and profitability*. Nigeria. Recuperado de https://www.academia.edu/39771320/The_Impact_of_Credit_Management_Strategies_on_Liquidity_and_Profitability
- Krugman, P. (2007). *Introducción a la Economía. Macroeconomía*. Barcelona - España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=9kuFd0Hb8T0C&pg=PA411&dq=tipos+de++liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiBxYyt257lAhVxmK0KHbqnCDkQ6AEIKDAA#v=onepage&q=tipos%20de%20%20liquidez&f=false>
- La Ley. (12 de Diciembre de 2017). Indecopi multa a seis colegios por aplicar medidas ilegales para el cobro de pensiones. *La Ley*. Recuperado de <https://laley.pe/art/4459/indecopi-multa-a-seis-colegios-por-aplicar-medidas-ilegales-para-el-cobro-de-pensiones>
- Malagó, G., Galán, R., & Portón, G. (2006). *Garantía de calidad en Salud*. Bogotá. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=zNizAARgYZEC&pg=PA504&dq=indicad>

ores+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjFypPKyJz1AhUBq1kKHY3GD5YQ6AEILTAB#v=onepage&q=indicadores%20de%20liquidez&f=false

Manes, J. M. (2005). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Buenos Aires - Argentina. Recuperado de

https://books.google.com.pe/books?id=d2PCJ51_LwYC&pg=PA132&dq=gestion+de+cobranza+de+la+instituciones+educativas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwixyoKlhqH1AhUqo1kKHYJMCDYQ6AEIKzAA#v=onepage&q=gestion%20de%20cobranza%20de%20la%20instituciones%20educativas&f=false

Marcus, j. (10 de Octubre de 2017). Estrategias radicales de supervivencia para las universidades que luchan. Recuperado de <https://www.nytimes.com/2019/10/10/education/learning/colleges-survival-strategies.html>

Mattos, L. (09 de Abril de 2017). Con mensualidades que llegan a los 2900 US en el mercado de colegios de elite. *Fulha*. Recuperado de <https://www1.folha.uol.com.br/internacional/es/economia/2018/04/1964079-con-mensualidades-que-llegan-a-los-us-2900-crece-el-mercado-de-colegios-de-elite.shtml>

Mediavilla, A. (2016). *Estrategias de cobranza para el mejoramiento de la liquidez de GRAFITEXT CIA LTDA*. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/4561/1/UDLA-EC-TMAEF-2015-02.pdf>

Molina, V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis*. Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=FiM8HWIZWzsC&pg=PA30&dq=estrategias+de+recuperacion+de+cuentas+por+cobrar&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiLjsqu1p71AhVFo1kKHcGIADgQ6AEIKzAA#v=onepage&q=estrategias%20de%20recuperacion%20de%20cuentas%20por%20cobrar&f=false>

Morales.J, & Morales.A. (2014). *Credito y Cobranza*. Mexico. Recuperado de <https://librosenpdf.org/libro-pdf-credito-y-cobranza/>

Nole, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicio en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque SA - 2015*. Pimentel -Perú. Recuperado de

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4152/Nole%20Ze%20F1a.pdf?sequence=1>

Pibaque, I., & Carrasco, R. (2016). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina*. Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16466/1/TESIS%20CARRASCO%20-%20PIBAQUE.pdf>

Rojas, J., & Bertran, S. (2010). *El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración y negociación*. Barcelona - España. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=PaJVC_iFZzEC&pg=PA50&dq=causas+de+la+falta+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjArJbfxp7lAhWk2FkKHREiDfYQ6AEIKDAA#v=onepage&q=causas%20de%20la%20falta%20de%20liquidez&f=false

Rojas, N., & Villegas, G. (2016). *Estrategias de cobranza y su relación con la recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz - Chiclayo 2015*. Pimentel - Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3518/ROJAS%20RAMOS%20NATALI%20ANABEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romina, M. (2017). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma , Callo - 2017*. Callao - Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23257/Miranda_SRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

RPPNoticias. (16 de Febrero de 2016). Multarán a colegios que cobren pensiones por adelantado advierte Indecopi. Recuperado de <https://rpp.pe/peru/lambayeque/cobro-adelantado-de-pensiones-en-colegios-particulares-sera-sancionado-noticia-938590?ref=rpp>

Rubio, P. (2005). *Manual de análisis financiero*. Madrid - España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=7afDDNYa1z4C&pg=PA16&dq=concepto+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiev3ZmpXlAhXhguAKHT3QDiIQ6AEILTAB#v=onepage&q=concepto%20de%20liquidez&f=false>

- Ruiz, M. (2017). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del colegio particular Peruano CCanadiense EIRLTA - Chiclayo, 2017*. Pimentel - Perú. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4412/Ru%c3%adz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salaria, S. (8 de Noviembre de 2017). No envíe niños a la escuela si no se paga la tarifa: Noida's Khaitan School a los padres. Recuperado de <https://timesofindia.indiatimes.com/city/noida/gzb-shuts-schools-stops-construction/articleshow/61553665.cms>
- Salazar, A. (2016). *Fugas de agua y dinero*. Sonora - Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OQpNDwAAQBAJ&pg=PA2015-IA25&dq=cobranza+efectiva&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiQII7h05zlAhWCxFkKHdvTC5sQ6AEIQjAE#v=onepage&q=cobranza%20efectiva&f=false>
- Saseendra, S. (07 de Septiembre de 2017). Cómo responden las escuelas de los EAU al impago de las tarifas. *Gulf News*. Recuperado de <https://gulfnnews.com/uae/how-do-uae-schools-respond-to-non-payment-of-fees-1.66212697>
- Sebastian, M. (2016). *Propuesta de un plan de gestión de cobranza para generar liquidez en la EDPYMME MARCIMEX SA, provincia de Trujillo*. Trujillo - Perú. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5247/sebastianperez_maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sokolowska, E., & Wisniewski, J. (2015). *Liquidity management by effective debt collection: a statistical analysis in a small industrial enterprise*. Polonia. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/304198638_Liquidity_management_by_effective_debt_collection_a_statistical_analysis_in_a_small_industrial_enterprise
- Type Noticias. (26 de Noviembre de 2017). Morosidad por pag de pensiones en colegios privados de Lima es del 50%. *Type Noticias*. Recuperado de <https://tvperu.gob.pe/noticias/locales/morosidad-por-pago-de-pensiones-en-colegios-privados-de-lima-es-del-50>

- Urwicz, T. (12 de Diciembre de 2017). Públicos y otros privados quitan alumnos a los colegios católicos. *El País*. Recuperado de <https://www.elpais.com.uy/informacion/educacion/publicos-otros-privados-quitan-alumnos-colegios-catolicos.html>
- Valenzuela, C. (05 de Diciembre de 2016). Indecopi alerta a padres de familia sobre cobros indebidos en colegios particulares. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/indecopi-alerta-padres-familia-cobros-indebidos-colegios-particulares-235119-noticia/>
- Van, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Mexico. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ziiCVbfGK3UC&pg=PA261&dq=concepto+de+cobranza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj3463IiZX1AhVEPawKHTYZDqEQ6AEIMjAC#v=onepage&q=concepto%20de%20cobranza&f=false>
- Vásquez, L., & Vega, E. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa COSERMET SAC distrito de Huanchaco 2016*. Trujillo - Perú. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2353/1/RE_CONT_LUIS.VASQUEZ_ENITH.VEGA_GESTION.DE.CUENTAS.POR.COBRAR.Y.SU.INFLUENCIA.EN.LA.LIQUIDEZ_DATOS.PDF
- Villacís, J. (2008). *Teoría de las disponibilidades del interés y de la renta*. Madrid - España. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=OI6VrguMrAC&pg=PA51&dq=concepto+de+liquidez&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwihtcvm2Z71AhUI1qwKHfR2Dv0Q6AEIMjAC#v=onepage&q=concepto%20de%20liquidez&f=false>
- Zambrano, R. (03 de Abril de 2017). Ministerio de Educación dice no avalar medidas ante morosidad en instituciones particulares. *El Universo*. Recuperado de <https://www.eluniverso.com/guayaquil/2018/04/03/nota/6696052/ministerio-dice-no-avalar-medidas-ante-morosidad>

Anexo N° 1. Instrumentos Utilizados

Entrevista

Entrevista Dirigido al dirigida al Director de la Institución Educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Objetivo: Conocer sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para realizar la cobranza de las mensualidades por el servicio que brindan a los alumnos del distrito de José Leonardo Ortiz.

Se agradece su tiempo y participación, sírvase a responder el siguiente cuestionario.

1. ¿Considera que las notificaciones que envía su equipo de gestión de cobranza ha sido efectiva? Explique.

.....
.....
.....
.....

2. ¿Cuáles son sus principales canales de comunicación para emitir la deuda a los padres de familia? Explique.

.....
.....
.....
.....

3. ¿Ha considera en realizar el cronograma de pagos de los alumnos en base a los días que sus padres tienen mayor nivel de ingreso? Explique.

.....
.....
.....
.....

4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que han sido más efectivas? Explique.

.....
.....
.....
.....

5. ¿Los padres de familia tienen conocimiento de los procedimientos de pago que realiza la institución educativa? Explique.

.....
.....
.....
.....

6. ¿La institución capacita a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza? Explique.

.....
.....
.....
.....

7. ¿Les brindan descuentos a los padres de familia que pagan antes de la fecha de vencimiento como parte del incentivo? Explique.

.....
.....
.....
.....

8. ¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más? Explique.

.....
.....
.....
.....

9. ¿Sus estrategias que aplica involucra a los alumnos como parte de negociación para obligar al pago de sus pensiones? Explique.

.....
.....
.....
.....

Encuesta

Encuesta dirigida al equipo de gestión de cobranza de la Institución Educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.

Objetivo: Conocer la percepción sobre la gestión y estrategias que aplican para realizar la cobranza de las mensualidades, cobrados a los padres de familia.

Por favor sírvase a responder el siguiente cuestionario teniendo en cuenta la escala;

Puntaje	5	3	1
Escala	siempre	a veces	nunca

N°	Cuestionario	Siempre	A veces	Nunca
1	¿El equipo encargado de la cobranza emite notificaciones de cobranza días antes de la fecha de vencimiento?			
2	¿Cuentan con los datos actualizados de los padres o apoderados de los alumnos?			
3	¿Utilizan todos los canales de comunicación para emitir el mensaje de cobranza hacia los padres de familia?			
4	¿Han hecho uso de las llamadas, mensajes y comunicados para recordar que está próximo a vencer su cuota de pago?			
5	¿Cuentan con un cronograma de pagos mensuales actualizados?			
6	¿La institución educativa cuenta y pone en práctica sus políticas de cobranza?			
7	¿Cuentan con procedimientos de cobranza efectivas, que han generado resultados positivos?			
8	¿Cuentan con un gestor de cobranza que esté capacitado para realizar la cobranza de las mensualidades?			
9	¿Brindan tipos de incentivos como descuentos a los padres que pagan puntualmente o antes de la fecha de pago?			
10	¿Cuentan con estrategias de cobranza para recuperar el costo de la prestación del servicio?			
11	¿Hacen uso de la reprogramación y flexibilidad en la gestión de cobranza de la institución educativa?			

Anexo N°2. Estado de Situación financiero

Estado de Situación Financiera
GIRASOLES SCHOOL S.A.C
(Expresado en soles)

Activos	2016	2017
Activo corriente		
Efectivo y equivalente de efectivo	24800	29000
Pensiones por cobrar	17900	18500
Inventarios	1339	1900
Impuestos, gastos anticipados y otros		750
Total activo corriente	44039	50150
Gastos pagados por adelantado	7900	8000
Inmuebles, mobiliarios y equipo	51790	54776
Activos intangibles	1780	2453
Total activo no corriente	61470	65229
Total Activo	105509	115379
Pasivo y Patrimonio		
Pasivo Corriente		
Tributos por pagar	2875	3400
Remuneraciones y beneficios sociales	19640	22700
Cuentas por pagar	7980	8955
Cuentas por pagar relacionadas	1850	1228
Total pasivo corriente	32345	36283
Deudas a largo plazo	2690	5250
Pasivo por impuestos	1145	1000
Total Pasivo	36180	42533
Patrimonio Neto		
Capital emitido	53910	55726
Resultados acumulados	15419	17120
Total del patrimonio neto	69329	72846
Total pasivo y Patrimonio neto	105509	115379

Estado de Resultados de Ganancias y Pérdidas
GIRASOLES SCHOOL S.A.C
(Expresado en soles)

	2016	2017
Ingresos		
Ingreso por enseñanza y matrícula	46260	51950
Ingresos Netos	46260	51950
Gastos de Operación		
Servicio prestado por terceros	-13673	-14550
Cargas de personal	-7560	-9380
Cargas diversas de gestión	-5257	-6150
Total gastos de operación	-26490	-30080
Resultado de Operación	19770	21870
Valorización de instrumentos		
Resultados antes de impuestos	19770	21870
Impuesto a las ganancias diferido	4351	4750
Pérdida y Ganancia neta	15419	17120

Anexo 03: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de marzo de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

Tania Julisa Herrera Vásquez, con DNI 74323966

En mi (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, en el año 2017

presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de CONTADOR PUBLICO, 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 Nº 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
TANIA JULISA HERRERA VASQUEZ	74323966	

Anexo 04: Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Mg. Chapoñan Ramirez Edgard, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0115 – FACEM-USS-2018, del (los) estudiantes (s) Tania Julisa Herrera Vasquez Titulada Estrategias de cobranzas y la influencia en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz, en el año 2017

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, 03 de diciembre de 2019



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 43068346

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

Anexo 05: Reporte Turnitin

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Ricardo Palma	

Anexo06: Carta de autorización



I.E.P "GIRASOLES SCHOOL SAC"

**"AÑO DE LA UNIVERSALIZACION DE LA
SALUD"**

Carta de Autorización

Yo Carmen Elena Sánchez Álvarez identificada con DNI 16539823, con el cargo de GERENTE Y DIRECTORA de la I.E.P "Girasoles School" S.A.C. con numero de RUC 20487626202, autorizo a la señorita Tania Julisa Herrera Vásquez identificada con DNI 74323966, para que realice su proyecto de investigación sobre mi empresa satisfactoriamente

A circular blue stamp of the school's academic direction is overlaid with a handwritten signature in blue ink. The stamp contains the text "GIRASOLES SCHOOL" at the top, "DIRECCIÓN ACADÉMICA" at the bottom, and a small version of the school's logo in the center. A horizontal dashed line is drawn across the stamp and signature.

Dir. Carmen Sánchez Álvarez

DNI: 16539823

ANEXO 07: Matriz de Consistencia

Estrategias de Cobranzas y la influencia en la Liquidez de la institución Educativa Girasoles School en el Distrito De José Leonardo Ortiz, en el Año 2017.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo de Investigación	Población	Técnicas
¿De qué manera las estrategias de cobranza influyen en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz?	<p>Objetivo General: Determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.</p> <p>Objetivos Específicos: a) Evaluar las estrategias de cobranza de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz. b) Analizar la liquidez de los periodos 2017 y 2017 de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz. c) Medir la influencia de las estrategias de cobranza en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.</p>	<p>H1: Las estrategias de cobranza si influyen en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.</p> <p>H0: Las estrategias de cobranza no influyen en la liquidez de la institución educativa Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.</p>	<p>Variable Independiente: Estrategias de cobranza</p> <p>Variable Dependiente: Liquidez</p>	<p>Tipo: Descriptivo-Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Director general del colegio Cinco colaboradores de la gestión de cobranza.</p> <p>Muestra La muestra estuvo conformada por la misma población, por ser un muestreo no probabilístico.</p>	<p>Encuesta Entrevista Análisis documental</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Guía de entrevista Ficha documental</p>

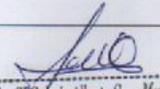
ANEXO 08: Validación de los instrumentos



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD
CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Luis Alberto Cruz Mendoza
2. ESPECIALIDAD	Tributación
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	08 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Universidad Señor de Sipán
6. CARGO	Docente a Tiempo Parcial
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Herrera Vásquez Tania Julisa
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer la percepción sobre la gestión y estrategias que aplican para realizar la cobranza de las mensualidades del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 11 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 3, donde 1 equivalía a "Nunca" y 3 a "Siempre". Luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
SUGERENCIAS	
<hr/> <hr/> <hr/>	

7. FIRMA Y DNI  Dr. CPC Luis Alberto Cruz Mendoza 18077458.	
8. INSTRUCCIONES EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO". SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
9. PREGUNTAS	
1. ¿El equipo encargado de la cobranza emite notificaciones de cobranza días antes de la fecha de vencimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cuentan con los datos actualizados de los padres o apoderados de los alumnos?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Utilizan todos los canales de comunicación para emitir el mensaje de cobranza hacia los padres de familia?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Han hecho uso de las llamadas, mensajes y comunicados para recordar que está próximo a vencer su cuota de pago?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cuentan con un cronograma de pagos mensuales actualizados?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿La institución educativa cuenta y pone en práctica sus políticas de cobranza?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

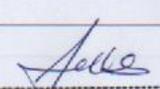
<p>7. ¿Cuentan con procedimientos de cobranza efectivas, que han generado resultados positivos?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cuentan con un gestor de cobranza que esté capacitado para realizar la cobranza de las mensualidades?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Brindan tipos de incentivos como descuentos a los padres que pagan puntualmente o antes de la fecha de pago?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuentan con estrategias de cobranza para recuperar el costo de la prestación del servicio?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Hacen uso de la reprogramación y flexibilidad en la gestión de cobranza de la institución educativa?</p>	<p>A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>20</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p>_____</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p> <p>_____</p>	

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

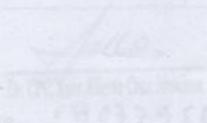
10. NOMBRE DEL EXPERTO	LUIS ALBERTO CRUZ MENDOZA
11. ESPECIALIDAD	TRIBUTACION
12. TITULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAGISTER
13. EXPERIENCIA (AÑOS)	08 AÑOS
14. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	USS.
15. CARGO	DOCENTE A TIEMPO PARCIAL
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017	
E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Herrera Vásquez Tania Julisa
F. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para realizar la cobranza de las mensualidades del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido con preguntas abiertas.
16. FIRMA Y DNI	 Dr. CPC. Luis Alberto Cruz Mendoza
17. INSTRUCCIONES	18077958
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
18. PREGUNTAS	

<p>1. ¿Considera que las notificaciones que envía su equipo de gestión de cobranza ha sido efectiva? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. ¿Cuáles son sus principales canales de comunicación para emitir la deuda a los padres de familia? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿Ha considera en realizar el cronograma de pagos de los alumnos en base a los días que sus padres tienen mayor nivel de ingreso? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que han sido más efectivas? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>5. ¿Los padres de familia tienen conocimiento de los procedimientos de pago que realiza la institución educativa? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿La institución capacita a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿Les brindan descuentos a los padres de familia que pagan antes de la fecha de vencimiento como parte del incentivo? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>9. ¿Sus estrategias que aplica involucra a los alumnos como parte de negociación para obligar al pago de sus pensiones? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>20</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p>11. ESPECIALIDAD _____</p> <p>12. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO _____</p>	
<p>OBSERVACIONES:</p> <p>13. EXPERIENCIA (AÑOS) _____</p> <p>14. INSTITUCIÓN DONDE LABORA _____</p>	

BOLETA DE LA INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOL'S SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ EN EL AÑO 2017

E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Narciso Marquez Tania Alán
F. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para realizar la cobranza de las mensualidades del colegio Girasol's School en el distrito de José Leonardo Ortiz
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido con preguntas abiertas.
I. FIRMA Y SELLO	
J. INSTRUCCIONES	EVAL DE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.
K. PREGUNTAS	

7. FIRMA Y DNI

Mg. CPC Roberto Andrés Yep Burga
MAT.: 041-1618

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

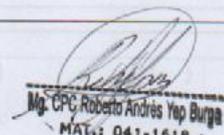
1. ¿El equipo encargado de la cobranza emite notificaciones de cobranza días antes de la fecha de vencimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cuentan con los datos actualizados de los padres o apoderados de los alumnos?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Utilizan todos los canales de comunicación para emitir el mensaje de cobranza hacia los padres de familia?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Han hecho uso de las llamadas, mensajes y comunicados para recordar que está próximo a vencer su cuota de pago?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cuentan con un cronograma de pagos mensuales actualizados?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿La institución educativa cuenta y pone en práctica sus políticas de cobranza?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>7. ¿Cuentan con procedimientos de cobranza efectivos, que han generado resultados positivos?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cuentan con un gestor de cobranza que esté capacitado para realizar la cobranza de las mensualidades?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Brindan tipos de incentivos como descuentos a los padres que pagan puntualmente o antes de la fecha de pago?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Cuentan con estrategias de cobranza para recuperar el costo de la prestación del servicio?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Hacen uso de la reprogramación y flexibilidad en la gestión de cobranza de la institución educativa?</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: <u>20</u> N° TD: _____</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>OBSERVACIONES:</p>	<p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA DE CONTABILIDAD

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

10. NOMBRE DEL EXPERTO	Roberto Andrés Yep Burga
11. ESPECIALIDAD	Contabilidad
12. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
13. EXPERIENCIA (AÑOS)	23
14. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Estudio Jurídico Contable Roberto Yep y Asociados
15. CARGO	Gerente General
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017	
E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Herrera Vásquez Tania Julisa
F. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para realizar la cobranza de las mensualidades del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido con preguntas abiertas.
16. FIRMA Y DNI	 Mg. CPC Roberto Andrés Yep Burga MAT.: 041-1618
17. INSTRUCCIONES	EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ITEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.
18. PREGUNTAS	

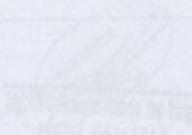
<p>1. ¿Considera que las notificaciones que envía su equipo de gestión de cobranza ha sido efectiva? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>2. ¿Cuáles son sus principales canales de comunicación para emitir la deuda a los padres de familia? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>3. ¿Ha considera en realizar el cronograma de pagos de los alumnos en base a los días que sus padres tienen mayor nivel de ingreso? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que han sido más efectivas? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>5. ¿Los padres de familia tienen conocimiento de los procedimientos de pago que realiza la institución educativa? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>6. ¿La institución capacita a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7. ¿Les brindan descuentos a los padres de familia que pagan antes de la fecha de vencimiento como parte del incentivo? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8. ¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más? Explique.</p>	<p>A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

9. ¿Sus estrategias que aplica involucra a los alumnos como parte de negociación para obligar al pago de sus pensiones? Explique.	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA: <u>20</u> N° TD: _____
COMENTARIOS GENERALES:	<i>... sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para recabar la cuantía de las mensualidades del colegio Granadas School en el Distrito de José Leonardo Ortiz, en el año 2017.</i>
OBSERVACIONES:	<i>... El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido con preguntas abiertas.</i>

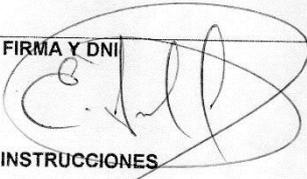
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTRUCCION EDUCATIVA GRANADAS SCHOOL EN EL DISTRITO DE J. SE. LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017

5. NOMBRES DE LOS TESTISTAS	Herrera Márquez Tania Aracé
6. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
7. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para recabar la cuantía de las mensualidades del colegio Granadas School en el Distrito de José Leonardo Ortiz.
8. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 8 preguntas y ha sido construido con preguntas abiertas.
9. FECHA Y LUGAR	
10. INSTRUCCIONES	EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ÍTEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO". SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.
11. PRESUNTAS	


 INSTITUCIÓN DE INVESTIGACIONES Y ESTADÍSTICA
 IIEE
 TEL: 642-1611

CARTILLA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

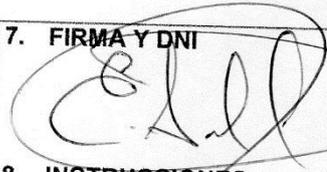
10. NOMBRE DEL EXPERTO	Eduardo Andrade Guimarey
11. ESPECIALIDAD	Gerencia
12. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Mg. CPC - Tributación y Gestión Fiscal
13. EXPERIENCIA (AÑOS)	13 años
14. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Conoce Bien Turismo y Viajes SAC
15. CARGO	Gerente comercial
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017	
E. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Herrera Vázquez Tania Julisa
F. INSTRUMENTO EVALUADO	Entrevista
G. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer sobre la gestión y estrategias de cobranza que utilizan para realizar la cobranza de las mensualidades del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
H. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 9 preguntas y ha sido construido con preguntas abiertas.
16. FIRMA Y DNI	
17. INSTRUCCIONES	EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ÍTEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.
18. PREGUNTAS	

<p>1. ¿Considera que las notificaciones que envía su equipo de gestión de cobranza ha sido efectiva? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cuáles son sus principales canales de comunicación para emitir la deuda a los padres de familia? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Ha considera en realizar el cronograma de pagos de los alumnos en base a los días que sus padres tienen mayor nivel de ingreso? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Cuáles son las políticas de cobranza que han sido más efectivas? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Los padres de familia tienen conocimiento de los procedimientos de pago que realiza la institución educativa? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿La institución capacita a los colaboradores encargados de la gestión de cobranza? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Les brindan descuentos a los padres de familia que pagan antes de la fecha de vencimiento como parte del incentivo? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>9. ¿Sus estrategias que aplica involucra a los alumnos como parte de negociación para obligar al pago de sus pensiones? Explique.</p>	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA: (2) = 18 N° TD: (1) = 0</p>
<p>COMENTARIOS GENERALES:</p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	
<p>OBSERVACIONES:</p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>	

1. NOMBRE DEL EXPERTO	Eduardo Andrade Guimarey
2. ESPECIALIDAD	Gerencia
3. TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Mg. CFC-Tributación y Gestión Fiscal
4. EXPERIENCIA (AÑOS)	13 años
5. INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Conoce Bien Turismo y Viajes SAC
6. CARGO	Gerente Comercial
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
ESTRATEGIAS DE COBRANZAS Y LA INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA GIRASOLES SCHOOL EN EL DISTRITO DE JOSE LEONARDO ORTIZ, EN EL AÑO 2017	
A. NOMBRE DE LOS TESISISTAS	Herrera Vásquez Tania Julisa
B. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
C. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Conocer la percepción sobre la gestión y estrategias que aplican para realizar la cobranza de las mensualidades del colegio Girasoles School en el distrito de José Leonardo Ortiz.
D. DETALLE DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 11 preguntas y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, se evaluará mediante una escala Likert de 1 a 3, donde 1 equivalía a "Nunca" y 3 a "Siempre". Luego del juicio de expertos se determinará la validez de contenido se someterá a una prueba piloto para calcular la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

7. FIRMA Y DNI

 (6786997)

8. INSTRUCCIONES

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "A" SI ESTÁ DE "ACUERDO" O CON EL ÍTEM "D" SI ESTÁ EN "DESACUERDO", SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.

9. PREGUNTAS

1. ¿El equipo encargado de la cobranza emite notificaciones de cobranza días antes de la fecha de vencimiento?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
2. ¿Cuentan con los datos actualizados de los padres o apoderados de los alumnos?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
3. ¿Utilizan todos los canales de comunicación para emitir el mensaje de cobranza hacia los padres de familia?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
4. ¿Han hecho uso de las llamadas, mensajes y comunicados para recordar que está próximo a vencer su cuota de pago?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Cuentan con un cronograma de pagos mensuales actualizados?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿La institución educativa cuenta y pone en práctica sus políticas de cobranza?	A (X) D () SUGERENCIAS: _____ _____ _____

7. ¿Cuentan con procedimientos de cobranza efectivas, que han generado resultados positivos?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
8. ¿Cuentan con un gestor de cobranza que esté capacitado para realizar la cobranza de las mensualidades?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
9. ¿Brindan tipos de incentivos como descuentos a los padres que pagan puntualmente o antes de la fecha de pago?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
10. ¿Cuentan con estrategias de cobranza para recuperar el costo de la prestación del servicio?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
11. ¿Hacen uso de la reprogramación y flexibilidad en la gestión de cobranza de la institución educativa?	<p style="text-align: center;">A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
PROMEDIO OBTENIDO:	<p>N° TA: <u>(2) = 22</u> N° TD: <u>(1) = 0</u></p>
COMENTARIOS GENERALES:	
OBSERVACIONES:	

Anexo N°9. Fotos



Fotos tomadas entrevistando a la señorita encargada de Cobranza.

