



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA
EN LA LIQUIDEZ EN UNA INSTITUCIÓN
EDUCATIVA PARTICULAR, TRUJILLO, 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

Contadora Pública

Autor:

Giovanna Araceli Jara Lopez

Asesor:

Mg. Ana María del Pilar Roncal Morales

<https://orcid.org/0000-0002-5782-361X>

Trujillo - Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	María Graciela Zurita Guerrero	40367879
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	Carola Rosana Salazar Rebaza	18110438
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Cecilia Elena Fhon Núñez	18087422
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD**TESIS Giovanna Araceli Jara Lopez****ORIGINALITY REPORT**

18%	17%	1%	6%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	hdl.handle.net Internet Source	4%
2	Submitted to Universidad Privada del Norte Student Paper	2%
3	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	2%
4	repositorio.upn.edu.pe Internet Source	1%
5	www.researchgate.net Internet Source	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Internet Source	1%
8	revistas.unas.edu.pe Internet Source	1%
9	docplayer.es Internet Source	<1%

DEDICATORIA

A mi Señor de los Milagros por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por los buenos y malos días que me han enseñado a creer más en él.

A mi querida madre por ser mi motor y motivo, que siempre ha sabido formarme con buenos valores y principios los cuales me han ayudado a seguir adelante en los momentos difíciles; acompañándome durante todo mi trayecto estudiantil y de vida siendo mi incondicional compañera sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mi amado padre que desde el cielo ilumina mi camino para seguir adelante con mis proyectos.

Por ellos y para ellos toda mi dedicación y esfuerzo.

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero expresar mi gratitud a Dios, por guiarme a lo largo
de mi vida.

Gracias a mis padres Armando y Rosa por ser la inspiración de mis sueños, por su
apoyo, por los consejos y por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Mi profundo agradecimiento al director del colegio por su confianza y por
permitirme realizar todo el proceso en la institución educativa.

De la misma manera a la Universidad Privada del Norte, a mi facultad y a mis
profesores que con sus enseñanzas hicieron que pueda crecer día a día como profesional.

Expresar mi sincero agradecimiento a la Mg. Ana María del Pilar Roncal Morales,
quien con su conocimiento, enseñanza y dirección me guio en el desarrollo de este trabajo.

Finalmente quiero agradecer a todas las personas que me apoyaron
incondicionalmente cuando más lo necesite a la Mg. Juanita y a mi hermano Jorge por
extender su mano en momentos difíciles.

Tabla de contenido

Jurado evaluador.....	2
Informe de similitud.....	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento.....	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen.....	9
Capítulo I. Introducción.....	10
Capítulo II. Metodología	30
Capítulo III. Resultados	33
Capítulo IV. Discusión y Conclusiones.....	45
Referencias	51
Anexos	58

Índice de tablas

Tabla 1 Análisis del resultado de la entrevista al director de la institución educativa	33
Tabla 2 Retrasos de los pagos de las pensiones de los padres de familia - 2021	36
Tabla 3 Rotación de cuentas por cobrar - año 2021	37
Tabla 4 Liquidez de la institución educativa privada de Trujillo - 2021	37
Tabla 5 Retrasos de los pagos de las pensiones de los padres de familia - 2022	41
Tabla 6 Rotación de cuentas por cobrar - año 2022	42
Tabla 7 Liquidez de la institución educativa privada de Trujillo – 2022	43

Índice de figuras

Figura 1 Comparativo de la rotación de las cuentas por cobranza	42
Figura 2 Comparativo del Índice de retrasó en el pago de pensiones	42
Figura 3 Comparativo de los ratios de liquidez 2021 - 2022.....	43

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022. El diseño de investigación fue diseño pre-experimental, mixto, descriptivo, en cuanto a las técnicas se utilizó la entrevista y análisis documental y como instrumentos la guía de entrevista y ficha documentaria. Los resultados indicaron que el índice de retraso en el pago de pensiones (% de $C \times C$ sobre ventas) durante el año 2021 variaron entre 33.12% en el mes de marzo y 68.86% en el mes de enero del año 2021; En la IE en el año 2021 mantiene una liquidez corriente de 0.59, y la prueba acida de 0.39 y un capital de trabajo negativo, por lo tanto, la IE no cuenta con capital suficiente para afrontar sus deudas al corto plazo. Después de la implementación de las políticas y estrategias de cobranzas, se tiene que: El índice de retraso en el pago de pensiones paso a 12.18% en el mes de marzo y 29.20% en el mes de enero en el año 2022.; la liquidez corriente pasó a 1.34 en el año 2022 y la prueba acida paso a 0.93 en el año 2022. Por lo tanto, la gestión de cobranza incide significativamente en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022.

PALABRAS CLAVES: Gestión de cobranza, liquidez, estados financieros, institución educativa.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Empresas de todo el mundo han creado prosperidad y traído progreso a sus regiones, pero algunas empresas no saben cómo gestionar adecuadamente el crédito porque no cuentan con una política de recuperación que ayude a crear liquidez, lo que genera problemas. Por lo que puede terminar en quiebra. Decidieron otorgar crédito para fidelizar a los consumidores y obtener alguna ventaja sobre potenciales competidores, pero al no contar con una política de crédito, la gestión de cobranza no se aplicó de manera efectiva (Mantilla y Huanca, 2020).

Toda empresa necesita vender y recibir una compensación en el corto plazo para cumplir con sus obligaciones y lograr las ganancias esperadas al final del año para proteger los intereses de la empresa. No se trata sólo de alcanzar los objetivos de ventas, ya que hay muchas responsabilidades donde se lleva a cabo un proceso largo, como encontrar compradores y evaluar a los clientes y establecer políticas de ventas hasta lograr la gestión de cobranza (Espíell et al., 2020).

Asegurar la flexibilidad de los pagos implica riesgos, porque si el ciclo de cobro no se completa en un determinado periodo de tiempo, hay riesgo de liquidez a corto plazo, falta productividad y hay que recurrir a préstamos bancarios (Pantoja, 2021). Al solicitar estos préstamos, las instituciones financieras evalúan el país en el que está ubicada la empresa para ver si califican y si sus activos son lo suficientemente grandes para sustentarlos, de lo contrario rechazarán la solicitud (Nolazco et al., 2020).

La cobranza debe verse como una fuente de ingresos para la empresa, son parte del activo. Si los clientes retrasan el pago, las cuentas por cobrar son inciertas, lo que causa inconvenientes a la empresa porque las cuentas no pueden pagarse, provoca pérdidas a corto

plazo a la organización y deteriora la liquidez, lo que a su vez puede conducir a un incumplimiento en el futuro cercano, a veces durante mucho tiempo (Pantoja, 2021).

A nivel nacional las cuentas por cobrar se han convertido en un mecanismo de apoyo y distribución para las empresas, pero como resultado muchas empresas tienen problemas de liquidez que dañan directamente las relaciones y relaciones de pago entre empresas y diversas organizaciones. Como institución financiera, esto genera diversos conflictos dañinos, como aumento de las tasas de interés y daños irreparables a su historial crediticio, lo que perjudica sus futuras aplicaciones financieras, como los préstamos bancarios (Mantilla y Huanca, 2020).

De acuerdo a fuentes nacionales, las instituciones educativas privadas han aumentado el monto de sus pensiones, avalado también por la inflación vivida en la actualidad en el país, bordeando casi el 50% de morosidad (Camacho, 2022).

Esto estaría perjudicando la liquidez de este tipo de instituciones, que muchas veces afecta a las más pequeñas con sus obligaciones en el corto plazo hasta en algunas circunstancias viéndose obligadas a cerrar, dado que tampoco se puede exigir los pagos de pensiones porque se estaría transgrediendo el derecho a la educación. Este derecho lo avala la Ley N°26549 y Ley N°29947 (Defensoría del Pueblo, 2022), por lo que una institución educativa puede ser sancionada por estas malas prácticas. Otro aspecto referente a ello es que, si se desea que el estudiante se dé de baja de la institución educativa, el valor de la matrícula será reembolsado en proporción al tiempo de permanencia del estudiante en la institución educativa. Durante 2022, existieron 128 denuncias de ciudadanos sobre cobros indebidos por parte de instituciones educativas, principalmente por sobre cobro (93 casos; 72,7%), cobro de pensiones a pesar de no prestar ningún tipo de servicio educativo (14 casos; 10,9%) y acceso anticipado a pensiones (12 informes; 9,4%).

Esta situación se repite en una institución educativa particular localizada en la ciudad de Trujillo, materia de la presente investigación, la cual cuenta con más de trescientos alumnos entre los niveles de inicial, primaria y secundaria, que como muchas otras presenta una problemática similar. De acuerdo a los datos históricos, en el año 2020 existió un 30% de padres de familia que se atrasaron en el pago de sus pensiones, en 2021 esto disminuyó al 20%, siendo cifras muy altas, no obstante, a la fecha continua disminuyendo, tomando en cuenta las medidas que se han adoptado: comunicación más directa con los padres a través de llamadas telefónicas, correo electrónico, comunicados en las libretas de control, entre otras similares, dejando de lado ciertas prácticas más tajantes que en décadas anteriores se solía hacer como el impedimento de ingreso a clases; que ahora por ley es un procedimiento prohibido puesto que se estaría condicionando el derecho a su educación.

El retraso de los padres de familia en el pago de las pensiones (en algunos casos supera los tres meses), afecta a la institución ya que no puede cumplir con sus compromisos de pago especialmente los servicios básicos y el pago de planillas.

Ante dicha situación, lo que se pretende en el presente estudio es ver la incidencia que tiene la gestión de cobranza en la liquidez de la institución educativa, de manera que se pueda contar con datos relevantes y a partir de ello formular algunas alternativas de solución.

Como antecedentes internacionales, Eraso y De la Cruz (2022), en Colombia, desarrollaron su investigación en un colegio para mejorar su área de cobranza dado que esta área presenta dificultades a raíz de pagos vencidos, partidas sin conciliar por falta de buenas prácticas de cobranza, entre otros. El área de cartera es muy importante para una organización ya que permite identificar los niveles de endeudamiento en este colegio. En base a esto, se propuso un plan de mejoramiento para el área de portafolio de la escuela, por tal motivo se empleó una metodología de nivel descriptivo bajo un enfoque mixto, utilizando

también el método deductivo. Se concluyó que en este colegio existe un alto riesgo en cuanto a su cobranza con aspectos deficientes en el control (15%), información y comunicación (30%), así como en el seguimiento o monitoreo (45%). Este antecedente resulta importante para el presente estudio ya que a nivel descriptivo señala en qué condiciones se encuentra una institución educativa en referencia a su gestión de cobranza, así como en el procedimiento metodológico empleado.

Ramos (2021), en Bolivia, observó que desde hace 6 años venía ocurriendo una situación desfavorable en cuanto a la gestión de cobranza de una institución educativa de la localidad El Alto, debido a las altas cuentas por cobrar por servicios educativos, lo que se ha visto reflejado en la liquidez de las unidades educativas. Se optó por establecer procedimientos claros para los diversos tipos de cobranza con la finalidad de reducir las cuentas por cobrar que inciden en la liquidez de esta institución, bajo un nivel metodológico descriptivo, método deductivo y de enfoque mixto siendo los estados financieros la principal fuente de información. Como lo demuestran los resultados, se obtuvo ratios de liquidez que no son mayores a 1 tales como la razón corriente (,4105), prueba ácida (,4105) y prueba defensiva (0). Es decir, no cuenta con la liquidez suficiente para pagar sus deudas de corto plazo llegando a incrementar los niveles de mora y tampoco se ha evidenciado un incremento de la población estudiantil. Sin duda, este antecedente al referirse al tema de la liquidez en un colegio es de gran importancia dado que propone el desarrollo de procedimientos de cuentas por cobrar que permita el seguimiento de los padres o tutores de los estudiantes con el fin de reducir las cuentas por cobrar, demostrando que sus niveles de liquidez no son suficientes en el corto plazo.

Muñoz y Mendoza (2023), análisis del impacto de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de la Fundación Alianza, Portoviejo, 2020-2021. Este estudio fue de tipo no

experimental, transversal y descriptivo. La falta de políticas y manuales de crédito genera desorganización y la no realización de cobros. La gestión de las cuentas por cobrar afecta la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad 'Alianza'. Cada procedimiento de crédito y cobranza afecta la liquidez, lo cual se refleja en los indicadores de liquidez corriente, prueba ácida, prueba defensiva, capital neto de trabajo y capital de trabajo.

Pérez (2018), en su estudio desarrollado en un colegio colombiano, manifiesta que todas las instituciones legalmente constituidas que realicen actividades están obligadas a generar registros de acuerdo con las normas contables establecidas por el Estado y al mismo tiempo que se alcanzan los objetivos corporativos. Por ello su objetivo fue analizar el impacto de un recaudo oportuno de cartera por concepto de matrículas, en una institución educativa. Este proyecto fue diseñado a través de una investigación inductiva tomando como fuente de datos el historial de pagos de cada estudiante por concepto de matrícula. Como resultados, en el área de cartera se ha identificado una falencia importante en su enfoque de cobro de facilidades crediticias para estudiantes que no cuentan con la mínima solvencia para cumplir con el pago inmediato de obligaciones y conceptos financieros, esto no ha logrado el objetivo de cobrar la cartera vencida a plazo, concluyendo que la institución no tiene una buena gestión de cobro puesto que únicamente el 23% de los padres de familia cumplen con sus pagos a tiempo. El informe detallado por este tesista muestra otro antecedente con diagnóstico desfavorable en cuanto al seguimiento del portafolio de las cuentas por cobrar en base a una mala gestión de cobranza que estaría afectando la liquidez de caja, que a su vez incrementa los índices de morosidad y las deudas con sus proveedores.

En cuanto a antecedentes nacionales, Bances (2022) desarrolló su estudio también en una institución educativa por lo que planteó como objetivo general proponer estrategias de gestión de la recaudación, que puedan ayudar a mejorar la liquidez de un colegio en

Jayanca, Lambayeque. Este estudio adoptó un diseño transversal no experimental, donde se aplicó métodos mixtos, recolectó y analizó información relevante a través de herramientas como cuestionarios, entrevistas y análisis de literatura. Como resultado, se supo que la escuela no pudo cobrar las cuotas mensuales de matrícula debido a la mala gestión. Además, el estado de situación financiera muestra que a pesar de que el centro educativo es aceptado en el mercado, tienen poca caja debido a la baja rotación de las cuentas, demostrando que el efectivo y las partidas bancarias representaron el 27.9% de las cuentas por cobrar, generando riesgo de liquidez, restricción de la inversión y dificultando el cumplimiento de sus obligaciones. Este estudio se desarrolló también en una institución educativa por lo que planteó como objetivo general proponer estrategias de gestión de la recaudación. Este estudio adoptó un diseño transversal no experimental, donde se aplicó métodos mixtos, a través de herramientas como cuestionarios, entrevistas y análisis documental de manera cuantitativa, donde se supo que la escuela no logra cobrar las cuotas mensuales de matrícula a tiempo debido a la mala gestión, lo que afectaría de manera negativa a su liquidez, desarrollado dentro de un contexto nacional.

Herrera (2020) se encargó de determinar la incidencia de las estrategias de recaudación en la liquidez del Colegio Girasoles, en Lambayeque. La población estuvo conformada por el director general del colegio y cinco colaboradores quienes recopilan los estados administrativos y financieros. Las técnicas utilizadas para el correspondiente análisis de las variables son las encuestas, entrevistas y análisis bibliográfico, las cuales se aplican a una muestra igual a la población en un momento dado. El método es de tipo descriptivo y pertinente de diseño no experimental. El estudio concluye que las estrategias y políticas de la entidad educativa son deficientes, por lo que la gestión de sus colecciones no logra los resultados óptimos deseados por el Director General de la institución, y no avanza en la

dirección de los objetivos generales establecidos por la institución. Este precedente ayuda al presente estudio en describir el panorama inicial de un colegio en cuanto a las estrategias de recaudación utilizadas para generar liquidez, donde sus resultados fueron deficientes, por lo que la gestión de sus recaudos no logró las metas deseadas, en ese sentido, siempre que la institución utilice su efectivo disponible, inventarios, cuentas por cobrar y otros activos, contará con liquidez para cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Asimismo, antecedentes dentro del contexto local, como el de Garcia (2021) buscó determinar el impacto de la gestión de cobranzas en la liquidez empresarial. Se desarrolló en el área contable de la empresa, sin embargo, se realizó una evaluación y se fijaron los motivos de la baja rentabilidad, donde se determinó que el mayor problema es la ausencia de una política de cobranza, la cual así mismo se implementó. Los estados financieros muestran una rentabilidad de 31.26% pero que llegó a 32.76% en 2019, no logrando reportar lo mismo en 2020 ya que la rentabilidad se vio afectada y cayó a 8.13% debido a la pandemia de Covid19, luego de que la evaluación se concluyó que los cobros de la gerencia pueden afectar significativamente la liquidez de la empresa estudiada y por ello recomienda mantener políticas de cobranza claras. El antecedente de García permite comprender una situación similar dentro del contexto local, donde se propuso como objetivo establecer la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez dentro de una organización, además de involucrar a aspectos que afectan dichos procesos como la pandemia del covid19, haciendo una comparación con los resultados alcanzados en los periodos previos.

Rodriguez y Alegria (2020) en su trabajo de investigación demostraron cómo las cuentas por cobrar afectan la liquidez de las instituciones educativas. Se trata de una investigación no experimental, transversal, descriptiva relacional, se aplicaron técnicas de recolección de datos de observación, entrevistas y análisis de documentos, y se analizaron

estados financieros e información escolar mediante la aplicación de razones financieras. En la investigación realizada, los resultados obtenidos demostraron que el manejo de cuentas por cobrar incide significativamente en la generación de fluidez. Con base en estos resultados, se puede concluir que la falta de un mecanismo efectivo de gestión de cuentas por cobrar en el colegio, así como la falta de una política o procedimiento de cobranza por parte de la institución educativa afecta de manera negativa a la liquidez de este tipo de instituciones. Este último antecedente desarrollado también en la localidad de Trujillo, se vincula con la investigación por el contexto en el que se desarrolló ya que es importante contar con un nivel mínimo de liquidez para poder hacer frente a los compromisos de pago antes mencionados. Las diversas deficiencias en los procedimientos y operaciones, como la ausencia de una política clara de cobranza y la estricta preparación de las áreas correspondientes podrían afectar la liquidez en el corto plazo.

Villavicencio et al. (2021), este artículo busca analizar cómo la gestión de cuentas por cobrar afecta la liquidez de una empresa de transporte en Trujillo. La metodología es cuantitativa, de diseño no experimental, de corte transversal y con un alcance descriptivo. La empresa gestiona deficientemente sus cuentas por cobrar, lo cual se evidencia en los largos periodos de cobro de 198 días por el servicio de carga y la disminución de 1.8 veces en su rotación de cuentas. Además, su liquidez en el año 2019 se ve afectada, con un ratio de liquidez corriente de 0.77, una liquidez absoluta de 0.39, una prueba ácida de 0.72 y un capital de trabajo de -1,728,703.00. Esto indica que el activo corriente no alcanza para cubrir los pasivos a corto plazo, concluyendo que la gestión de cuentas por cobrar impacta negativamente en la liquidez de la empresa.

Los aportes teóricos de la primera variable, señalan lo siguiente:

La gestión de cobranza hace referencia al proceso de administración y control de la recuperación de deudas pendientes de pago. Incluye técnicas, procedimientos y estrategias para contactar a los deudores y negociar la recuperación de los fondos adeudados de manera efectiva y eficiente (Ainaguano, 2017). La gestión de cobranza también puede incluir la evaluación del riesgo y la toma de decisiones sobre qué medidas tomar para recuperar la deuda en caso de que los esfuerzos de negociación no sean efectivos (Sotomayor, 2018).

Además, la gestión de cobranza puede ser llevada a cabo por una organización interna o externa (Castillo, 2021). Esta requiere una combinación de conocimiento legal, habilidades de comunicación y técnicas de negociación para maximizar la recuperación de deudas pendientes (Pulido, 2021).

Si bien es cierto, la gestión de cobranza hace referencia al proceso de administración y control de la recuperación de los fondos adeudados, este concepto se aplica a diversos tipos de organizaciones, inclusive instituciones educativas, materia de la presente investigación, la misma que incluye técnicas, procedimientos y estrategias para contactar a los deudores (padres de familia o apoderados de los estudiantes) y negociar la recuperación de los fondos adeudados (pagos de pensiones u otros servicios) de manera efectiva y eficiente. Al respecto no se suelen utilizar prácticas legales a diferencia de otro tipo de organizaciones donde manejan dichos procedimientos, en este caso las técnicas de negociación para maximizar la recuperación de las deudas pendientes son más pasivas y por lo general en un mediano o largo plazo son cobradas.

También es importante tener un sistema de seguimiento y registro para monitorear el progreso y el éxito de las acciones de cobranza. La gestión de cobranza efectiva es esencial para el éxito financiero de una institución y puede ayudar a preservar relaciones saludables con los padres de familia y/o apoderados (Zavaleta, 2018).

En este campo entra a tallar las políticas de pago que se les otorgan a los padres de familia y/o apoderados, donde se la define como un conjunto de directrices y procedimientos que se utilizan para determinar las formas de pago y bajo qué condiciones. La política de pago establece las medidas de seguridad que se requieren para proteger la inversión de la institución (Dolorier, 2020).

También, este tipo de políticas puede incluir directrices sobre los plazos de pago y otras condiciones que se acuerdan (Lachira, 2019). Una política de crédito eficaz es esencial para el éxito financiero de una empresa y puede ayudar a minimizar el riesgo de incobrabilidad y a proteger la liquidez de la institución.

Al respecto, esto señala que la gestión de cobranza efectiva es esencial para el éxito financiero de una institución, donde las políticas de pago son relevantes para definir como un conjunto de directrices y procedimientos son utilizados para determinar las formas de pago y bajo qué condiciones, en donde una política de crédito se la denomina eficaz cuando ayudar a minimizar los riesgos de incobrabilidad, permitiéndole contar con la liquidez que necesita para cumplir con sus obligaciones.

Mientras que, una política de cobranza es un conjunto de directrices y procedimientos que se utilizan para administrar y recuperar deudas pendientes de pago. Incluye los pasos a seguir para contactar a los deudores, negociar la recuperación de los fondos adeudados y tomar medidas en caso de ser necesario (Tanaka, 2016).

Dadas las diversas experiencias en la gestión de cobranza, existen muchos tipos, desde la ideal como es una cobranza amistosa: es un proceso de cobranza que involucra la comunicación directa con el deudor para alcanzar un acuerdo de pago voluntario; cobranza administrativa: es un proceso de cobranza que se lleva a cabo sin la intervención de la justicia, y se basa en la utilización de procedimientos administrativos (sin perjudicar la

educación y/o continuidad del estudiante) para recuperar la deuda; cobranza automática: es un proceso de cobranza que se lleva a cabo mediante el uso de tecnologías automatizadas, como el seguimiento electrónico y los sistemas de pago en línea, para recuperar la deuda (Romero et al., 2022).

Como se observa, hoy en día no se suele poner en peligro la educación del estudiante por los derechos con los que cuenta, motivo por el cual las acciones de cobranza se realizan de la forma más amigable posible, por lo que se suelen establecer mecanismos preventivos para recordar los compromisos de pago de los estudiantes apoyados también en herramientas tecnológicas y sistemas integrados que hacen un mejor seguimiento y control.

En cuanto a la recuperación de deudas existen también diversos mecanismos para su cobranza efectiva. Algunos de los mecanismos más comunes incluyen: (i) Negociaciones: Una institución puede trabajar directamente con el padre de familia y/o apoderado para negociar un acuerdo de pago que satisfaga a ambas partes. (ii) Cartas de cobro: Una institución puede enviar una carta de cobro formal a modo de recordatorio al padre de familia y/o apoderado para recordarle la deuda y solicitar el pago. (iii) Cobranza telefónica: Una institución puede realizar llamadas telefónicas al padre de familia y/o apoderado para solicitar el pago y discutir las opciones de pago disponibles. (v) Gestión de cobranza profesional: Una institución, especialmente aquellas más grandes en cuanto a su gestión, puede contratar a una empresa especializada en gestión de cobranza para que maneje el proceso de cobranza en su nombre (Pibaque y Carrasco, 2016).

Si bien es cierto, algunos de estos mecanismos no son utilizados en el país, es importante tener el panorama de aspectos que en el futuro podrían aplicarse, sin restringir la educación del estudiante. Es importante tener en cuenta que cada tipo de cobranza tiene sus propias regulaciones y leyes, por lo que es necesario conocer y cumplir con estas

regulaciones antes de iniciar un proceso de cobranza. En ese sentido, el mecanismo de cobranza más apropiado depende de varios factores, incluida la cantidad de deuda pendiente, la antigüedad de la deuda, la situación financiera del padre de familia y/o apoderado, entre otros.

La importancia de una buena gestión de cobranza incluye: mejora del flujo de caja: una buena gestión de cobranza ayuda a asegurarse de que las deudas se pagan de manera oportuna, lo que mejora el flujo de caja y la solvencia financiera de la institución; relaciones positivas: una buena gestión de cobranza puede ayudar a mantener buenas relaciones con los padres de familia y/o apoderados y la institución educativa para resolver los problemas de pago de manera profesional y efectiva; reducción de pérdidas financieras: una buena gestión de cobranza puede ayudar a prevenir pérdidas financieras y a reducir el riesgo de impago; mejora de la eficiencia organizacional: una buena gestión de cobranza permite a las organizaciones monitorear y controlar sus cuentas por cobrar de manera más eficiente, lo que a su vez mejora la eficiencia en general; y una toma de decisiones informada, donde la información recopilada durante el proceso de cobranza puede ser útil para tomar futuras decisiones informadas (Romero y Torres, 2021).

Las dimensiones de la gestión de cobranza, de acuerdo con Herrera (2020) son:

Cobranza preventiva: es un enfoque de gestión de cobranza que se centra en prevenir la incobrabilidad antes de que se convierta en un problema. Esto incluye medidas como la implementación de políticas y prácticas de crédito sólidas, el monitoreo regular de las cuentas por cobrar, la comunicación temprana con los padres de familia y/o apoderados en caso de atrasos en los pagos, y la negociación de acuerdos de pago antes de que la deuda se convierta en incobrable (Herrera, 2020).

Es importante porque puede ayudar a reducir los costos y los riesgos asociados con la recuperación de deudas incobrables, y también puede ayudar a mantener buenas relaciones con los padres de familia y/o apoderados. Al enfocarse en prevenir la incobrabilidad, las empresas pueden asegurarse de que los pagos se realicen de manera oportuna y de que el flujo de caja y la solvencia financiera sean estables y sólidos (Cabrera, 2022).

Cobranza efectiva: es un enfoque de gestión de cobranza que se centra en lograr una recuperación exitosa de deudas incobrables. Esto incluye medidas como la identificación temprana de cuentas incobrables, la comunicación regular y profesional con los deudores, la negociación de acuerdos de pago y el monitoreo continuo de las cuentas hasta que se resuelva el problema (Herrera, 2020).

La cobranza efectiva es importante porque ayuda a reducir el impacto financiero de las deudas incobrables, mejora la eficiencia de la empresa, y puede mejorar la reputación y la relación de los padres de familia y/o apoderados con la institución. Además, una cobranza efectiva puede ayudar a asegurar que los pagos se realicen de manera oportuna y de que el flujo de caja y la solvencia financiera sean estables y sólidos (Flores y Espinoza, 2018).

Estrategias de recuperación: son técnicas y enfoques que se utilizan en la gestión de cobranza con el objetivo de recuperar deudas incobrables. Estas estrategias pueden incluir comunicación temprana con el deudor, negociación de acuerdos de pago, monitoreo de cuentas, seguimiento persistente y mejora de políticas y prácticas de cobranza (Herrera, 2020).

El objetivo de las estrategias de recuperación es lograr una resolución efectiva y rentable de las deudas incobrables, reduciendo el impacto financiero y mejorando la eficiencia y liquidez de la empresa. Estas estrategias deben ser aplicadas de manera sistemática y personalizada según la situación de cada deudor y deuda, y deben ser efectivas

y eficientes para lograr una recuperación exitosa de las deudas incobrables (Huanca et al., 2022).

Respecto a la segunda variable, se consideran los siguientes aportes:

La liquidez se refiere puntualmente a la capacidad de las organizaciones de cumplir con sus obligaciones financieras actuales, siendo conscientes de que muchas de ellas tienen altos niveles de liquidez (Cedeño et al., 2019). En ese sentido, un colegio que genera pocos ingresos tiene un bajo nivel de liquidez porque no puede hacer frente a sus gastos diarios, por ello resulta importante saber manejar ello y así reducir su riesgo financiero.

También se define como una parte vital para administrar un negocio exitoso, ya que cualquier organización necesita suficientes reservas de efectivo para pagar sus gastos diarios y circunstancias inesperadas (Tanaka, 2016). Sin embargo, aumentar la liquidez de su organización es un desafío, ya que hacerlo aumenta su riesgo financiero si no puede pagar sus deudas a tiempo (Huanca et al., 2022).

En ese sentido, entra a tallar un término que muchas veces se suele confundir con la liquidez: el capital de trabajo, definido como la capacidad para cumplir con sus obligaciones con activos corrientes, siendo su componente principal; las reservas de efectivo. Una organización debe poder pagar sus facturas con efectivo disponible. Otros activos también pueden contribuir al capital de trabajo, por ejemplo: los gastos pagados por adelantado son esencialmente dinero pagado por adelantado; se pueden aplicar a los pasivos corrientes una vez que se incurre en ellos. Algunas organizaciones también consideran sus cuentas por cobrar, o el dinero recaudado, pero aún no pagado a los proveedores y otros acreedores. Todos estos factores contribuyen a un capital de trabajo saludable para una institución, lo que evita que quiebre si no puede cumplir con sus obligaciones actuales con activos actuales y capital de trabajo neto (Vera, 2019).

Al respecto, aumentar su capital de trabajo es una forma de minimizar estos riesgos, pero la organización aún debe poder pagar sus obligaciones con activos corrientes y capital de trabajo neto, así como con reservas de efectivo, en el caso particular de instituciones educativas a partir de las cobranzas por conceptos de matrículas y pensiones principalmente.

Este tipo de organizaciones deben tener niveles suficientes de liquidez para cubrir sus gastos diarios y circunstancias imprevistas, por lo que una institución con niveles insuficientes de liquidez no podrá pagar a tiempo a sus empleados (docentes, auxiliares y personal en general), proveedores (servicios fundamentalmente) u otros acreedores. Esto dañará su reputación y conducirá a problemas financieros. Además, cualquier gasto inesperado llevaría a la organización a la bancarrota cuando no tiene suficiente efectivo para cubrirlos (Arias y Rodríguez, 2020).

Por lo general, aquellas organizaciones que manejan de manera deficiente el aspecto financiero tienen reservas de efectivo insuficientes, pocos activos y una gran cantidad de obligaciones pendientes. También pueden tener problemas para administrar su flujo de efectivo debido a flujos de ingresos irregulares o altos costos generales asociados con el funcionamiento de sus operaciones comerciales. El incumplimiento de este requisito puede conducir a la quiebra; sin embargo, cumplir con este requisito no garantiza el éxito, ya que otros factores también influyen en el desempeño de una institución (Venegas, 2020).

En el caso de una institución educativa se suele utilizar diversos recursos para operar, mantener sus instalaciones en funcionamiento, pagar al personal, entre otros, por ello las instituciones educativas deben mantener un suministro saludable de dinero en efectivo.

Cada tipo de instalación educativa tiene diferentes necesidades de liquidez. Las escuelas necesitan dinero para pagar las operaciones frecuentes, como los salarios de los maestros y las facturas de servicios públicos, es por ello que es necesario que las instituciones

educativas mantengan un cierto nivel de liquidez para cumplir con sus obligaciones financieras (Pisco y Bolaños, 2016).

Cuando se trata de liquidez, las instituciones educativas tienen necesidades diferentes a las de otras empresas. Por ejemplo, la mayoría de las empresas no educativas emiten cheques a medida que reciben el pago de los deudores. Por el contrario, las instituciones educativas reciben pagos por adelantado antes de que hayan obtenido algún ingreso. Como resultado, necesitan efectivo adicional disponible para cubrir los gastos diarios hasta que reciban sus ingresos.

Asimismo, las instituciones educativas dedican la mayor parte de su tiempo a planificar sus necesidades inmediatas de liquidez, y no planean a largo plazo. Tienen que pagar las facturas a tiempo y estar preparados para emergencias. Sin suficiente dinero en efectivo, no pueden cubrir las emergencias que puedan surgir (Bances, 2022). También corren el riesgo de perder estudiantes si no pueden cubrir gastos básicos. Los estudiantes buscarán en otra parte si una institución educativa no tiene suficiente dinero para cumplir con sus requisitos.

Los gastos diarios son una de las razones por las que las instituciones educativas necesitan una reserva de efectivo disponible. Deben estar preparados cuando los estudiantes pagan sus tasas de matrícula. Además, deben tener efectivo disponible cuando los proveedores necesitan el pago de suministros y mantenimiento de equipos.

Todas las instalaciones educativas requieren liquidez para funcionar sin problemas, ya que requieren muchos recursos por naturaleza. Si no se mantiene suficiente liquidez, se producirá un rápido declive de las instituciones educativas, ya que impacta gravemente en el nivel educativo del país al reducir la calidad de la educación impartida por estas instituciones (Palacios, 2018).

En cuanto a las dimensiones de la variable liquidez, se consideran cuatro elementos básicos de los ratios de liquidez y que permiten a las instituciones educativas tener un mejor alcance sobre su manejo, tales como:

Liquidez general: La liquidez es el grado en que un activo o valor puede convertirse en efectivo sin pérdida de valor, permitiendo también proporcionar una idea de si una organización puede o no cumplir con sus obligaciones a corto plazo o si existe el riesgo de incumplimiento de los préstamos debido a un capital de trabajo insuficiente (Ramos, 2021). Al respecto, se lo entiende como una medida de la facilidad con la que puede pagar sus obligaciones a corto plazo, comparando la capacidad de una institución para cumplir con los pasivos a corto plazo con sus activos a corto plazo. En ese sentido, su cálculo es a través de la siguiente fórmula:

$$\text{Liquidez general} = \text{Activo corriente} / \text{Pasivo corriente}$$

Prueba ácida: Es un concepto financiero que se utiliza para determinar si una organización es solvente, esencialmente este método mide la rapidez con la que un inversionista puede beneficiarse de su inversión y luego obtener ganancias nuevamente cambiando a otra (Mamani, 2022). Estas se calculan periódicamente y se comparan con otros mercados para pronosticar tendencias de rendimiento futuras (Eslava, 2003), presentando la siguiente fórmula:

$$\text{Prueba Ácida} = (\text{Activo corriente} - \text{Inventario}) / \text{Pasivo corriente}$$

Prueba defensiva: Es similar a la prueba de liquidez general, pero utiliza el efectivo y los activos de una organización que se pueden convertir en efectivo rápidamente. Una organización debe tener un índice de liquidez saludable para seguir siendo solvente, ya que el índice de liquidez compara el efectivo y los activos de una empresa con sus pasivos y deudas. Los activos incluyen efectivo, inventario, cuentas por cobrar y cualquier otro recurso

que una empresa pueda usar de inmediato. Los pasivos son la deuda que una institución tiene que pagar en algún momento en el futuro (Eraso y De la Cruz, 2022). El cálculo de este ratio es mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Prueba Defensiva} = (\text{Efectivo y equivalente de efectivo} / \text{Pasivo corriente}) \times 100$$

Rotación de cuentas por cobrar: Se refieren al dinero que una organización debe por los servicios a crédito que demanda. La institución es responsable de los fondos y debe reembolsarlos si así lo solicita (Vera, 2019). Como con cualquier otro activo, este tiene un lado bueno y otro malo, porque cuando crece demasiado, se convierte en un pasivo porque la empresa no puede administrar todas las cuentas. Por otro lado, puede ser una fuente de efectivo si la empresa administra de manera efectiva sus cuentas por cobrar. Su forma de cálculo es la siguiente:

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \text{Ventas netas a crédito} / (\text{Saldo inicial del periodo} + \text{Saldo final del periodo}) / 2$$

La investigación se basa prácticamente en que a las instituciones educativas se les brinde información confiable y auténtica sobre las falencias internas para poder formular acciones para lograr metas y objetivos a nivel gerencial. Asimismo, se reflejan claramente los obstáculos más significativos en la gestión de cobranza, así como las condiciones de liquidez, fundamentales para la toma de decisiones. Por lo tanto, este estudio tiene un significado social, ya que los principales beneficiarios del estudio son directores de las I.E. del sector educativo, quienes logran cobrar a los deudores impagos y comprender de antemano las causas del fenómeno mencionado. También proporciona argumentos teóricos que son capaces de contrarrestar su fundamento teórico y bibliográfico, teniendo en cuenta la ampliación del conocimiento relacionado con las variables expresadas en fuentes especializadas como libros, revistas y artículos.

1.2. Formulación del problema

Es así que, a partir de esta información previa se planteó la siguiente interrogante:
¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Para ello, se formuló como objetivo general del presente estudio: Establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Analizar la gestión de cobranza en la institución educativa particular de Trujillo.

Analizar los principales índices de liquidez en la institución educativa particular de Trujillo.

Implementar políticas y estrategias de cobranzas para la institución educativa particular de Trujillo

Evaluar la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez en una institución educativa particular

1.4. Hipótesis

Basados en los antecedentes previamente revisados, donde en la mayoría de los casos y diversos contextos se muestra una incidencia directa de la gestión de cobranza en la liquidez de las organizaciones y la fundamentación teórica sobre ambas variables, se considera como hipótesis general que la gestión de cobranza incide positivamente en la

liquidez de la institución educativa particular, Trujillo, 2022, porque al tener una buena gestión de cobranza la liquidez mejora y los pagos se realizaran de forma oportuna.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

De acuerdo a su enfoque metodológico, el tipo de investigación que se desarrolla en este estudio es mixto, ya que se combinan herramientas cualitativas y cuantitativas en la recolección de los datos. Según Toscano (2018) este tipo de investigación se caracteriza por el uso de instrumentos cualitativos y numéricos para medir variables. En ese sentido, en la presente investigación se utilizará un análisis cualitativo a partir de la revisión de documentación interna proporcionada por el área contable y administrativa para obtener información sobre ambas variables, además, se podrá cuantificar algunos datos para un mejor análisis e interpretación.

Así también, según Muñoz (2016), de acuerdo a su nivel se clasifica como un estudio de naturaleza básica y nivel descriptivo porque el objetivo principal que se persigue es establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez, describiendo la situación actual de ambas variables.

Según (Hernández et al., 2014) diseño pre-experimental, ya que se realizó un pre-test y un post-test, y los elementos del fenómeno a estudiar desde una perspectiva científica. El diagrama para este diseño se ve así:



Donde:

O1: Liquidez de la IEP pre implementación

X: Propuesta de la políticas y estrategias de cobranza

O2: Liquidez de la IEP post implementación

La población de estudio en este caso está conformada por la documentación interna del área contable referente a la gestión de cobranza y la información financiera de esta institución educativa.

Por su parte, la muestra está conformada por el estado de situación financiera o balance general, los reportes históricos sobre la gestión de cobranza, obtenidos por el área contable y administrativa, respectivamente de los periodos 2021 y 2022. En ese sentido, se emplea el muestreo no probabilístico por conveniencia dado que se seleccionan a dichos elementos necesarios para obtener la información correspondiente sin emplear algún mecanismo de aleatoriedad.

La técnica utilizada para la recolección de datos en este estudio es la entrevista y el análisis documental.

La primera de ellas se estructurará a través de su instrumento, una guía de entrevista compuesta por 7 preguntas abiertas dirigidas al director de la institución en función a la gestión de cobranza, ello estructurado en tres dimensiones: cobranza preventiva, cobranza efectiva y estrategias de recuperación.

La segunda de estas se materializa a partir de la información financiera extraída del Estado de situación financiera o también llamado Balance General de la institución, del último periodo académico que vendría a ser el año 2022, en donde se encuentran datos que permiten calcular cuatro de los principales ratios de liquidez: liquidez general, prueba ácida, prueba defensiva y rotación de cuentas por cobrar, además de los reportes de la gestión de cobranza.

Para el procedimiento, primero se acordó una reunión con el director de la institución educativa particular de la ciudad de Trujillo para coordinar la aplicación de la entrevista. Luego se ejecutará la entrevista con un tiempo promedio de 20 minutos donde se solicitará también la documentación sobre la información financiera y la gestión de cobranza. Posteriormente se transcribirán las respuestas de la entrevista en función al objetivo correspondiente. Luego se realizará un análisis de la información financiera calculando los ratios establecidos en el presente estudio. Finalmente se comprueba la hipótesis general haciendo un vínculo con la información obtenida.

Como parte del análisis e interpretación de los datos se utiliza estadística o análisis descriptivo, lo que permite organizar y comprender la información sobre la gestión de cobranza y la liquidez con la que cuenta este colegio a través de tablas y gráficos dinámicos.

Como parte de los principios éticos considerados en este estudio, se mantuvo el anonimato y la confidencialidad de los datos por respeto a los participantes y fueron utilizados únicamente con fines académicos. Asimismo, el principio de justicia prevé la imparcialidad en la ejecución de los instrumentos, velando por el bien común.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Analizar la gestión de cobranza

A continuación, se presenta el análisis de la entrevista al director del colegio

Tabla 1

Análisis del resultado de la entrevista al director de la institución educativa

Entrevista	Análisis Documental	Resultado
<p>¿Se realizan notificaciones para informar a los padres de familia sobre el pago de pensiones? ¿Considera que ello ha sido efectivo?</p> <p>Si. Lamentablemente esto no ha funcionado por que el índice de atraso en el pago de pensiones es alto</p>	<p>De acuerdo con la rotación de cuenta por cobrar en el año 2021 es que los padres pagan cada 23 días</p>	<p>De acuerdo a los datos obtenidos, la IE espera más mes y medio para cobrar a los padres de familia</p>
<p>¿Cuáles son sus principales canales de comunicación para informar de una deuda a los padres de familia? Explique</p> <p>Se tiene tres canales de comunicación que son: La primera a través de mensaje de WhatsApp. La segunda: Llamada telefónica y la tercera: Se llama a citación al padre de familia</p>	<p>La institución solo utiliza las llamadas telefónicas y mensajes por WhatsApp para recordar sus pagos atrasados de su mensualidad</p>	<p>Los canales que utilizan son: llamada telefónica, WhatsApp y reunión presencial</p>
<p>¿Cuáles son las formas o métodos de cobranza que se emplean en su institución educativa?</p> <p>La institución educativa cuenta con métodos establecidos de cobranza, si un padre está atrasado en el pago de sus pensiones solo se procede a comunicarse con él por medio de los canales descritos en la pregunta anterior</p>	<p>En el año 2021 el % de incumplimiento promedio por mes fue del 46% y en el año 2022 fue del 15%</p>	<p>Se obtuvo que mensualmente en promedio los padres adeudan a la institución el monto de S/ 124,000.00</p>
<p>¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de pago o qué porcentaje de padres de familia son los más</p>	<p>Al finalizar el 6.81% de las ventas no se lograron cobrar, es decir se mantuvo como mora por</p>	<p>Al final el año 2021 el monto de mora fue de S/ 148,363 es lo que se</p>

<p>cumplidos en el pago de sus pensiones?</p>	<p>parte de los padres de familia</p>	<p>dejó de cobrar a los padres de familia</p>
<p>Al finalizar el año 2021 el porcentaje de incumplimiento fue de 13.71% que equivale a S/ 316,888.00 en retrasos por parte de los padres</p>		
<p>¿Cuentan con políticas de cobranza establecidas? ¿Qué medidas toman para que los padres de familia paguen sus pensiones? La institución no cuenta con políticas de cobranzas, las únicas medidas que se toman son la de llamar, escribir mensaje o citar al padre de familia que está debiendo</p>	<p>No se cuenta con políticas de cobranzas</p>	<p>Los únicos medios de cobranza que realizan es a través de la llamada telefónica, mensaje vía WhatsApp</p>
<p>¿Les brindan descuentos a los padres de familia que pagan antes de la fecha de vencimiento como parte del incentivo? Solo hay un descuento si el padre de familia paga todo el año completo se le otorga un 4% de descuento</p>	<p>No tienen descuentos mensuales, solo por pago anticipado por todo el año</p>	<p>La institución educativa solo brinda un descuento del 4% por el pago anticipado de todo el año</p>
<p>¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más? ¿Cuál de ellas cree que funciona mejor? No hay estrategias establecidas en la institución educativa, solo procede con llamar a los padres con deuda</p>	<p>No hay estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar</p>	<p>Falta establecer las políticas y estrategias de cobranza</p>

De acuerdo a la entrevista realizada, la institución educativa no cuenta con políticas ni estrategias de cobranza para realizar los cobros a los padres de familia. Así mismo se tiene que en promedio en el 2021 el retraso de los padres es del 54%. No existe

descuentos mensuales por pago adelantado de las pensiones, solo existe un descuento del 4% por pago de todo el año adelantado.

Se presenta el análisis de la gestión de cobranza.

Tabla 2
Retrasos de los pagos de las pensiones de los padres de familia - 2021

Detalle	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Saldo Inicial	185,000	73,852	61,738	78,397	89,958	85,821	81,425	76,530	102,960	125,297	130,626	124,213
(+) Ventas	107,250	156,000	236,691	234,610	228,486	236,399	226,296	229,482	228,912	234,936	224,896	230,920
(=) Por cobrar	292,250	229,852	298,429	313,007	318,444	322,219	307,721	306,012	331,872	360,233	355,522	355,133
(-) Cobranzas	218,398	168,113	220,032	223,049	232,624	240,794	231,191	203,052	206,575	229,607	231,309	206,770
(=) Saldo Final	73,852	61,738	78,397	89,958	85,821	81,425	76,530	102,960	125,297	130,626	124,213	148,363
% de CxC sobre ventas	68.86%	39.58%	33.12%	38.34%	37.56%	34.44%	33.82%	44.87%	54.74%	55.60%	55.23%	64.25%

Fuente: Institución educativa.

En el mes de enero (68.86%) y diciembre (64.25%) se presenta el índice más alto de retraso de los pagos por parte de los padres de familia, mientras que en el mes de marzo (33.12%) tiene el índice más bajo de retrasos con respecto a las ventas.

Así mismo se analizó la rotación de las cuentas por cobrar.

Tabla 3
Rotación de cuentas por cobrar - año 2021

		2021		Nota
ROTACION DE CTAS POR COBRAR	Ventas	2,574,877.50	17	La IE en el año 2021, los cobros se realizaban 17 veces al año veces
	Cuentas por cobrar	148,363.24		
	Días	360	21	La IE en el año 2021, cobra a los padres de familia cada 21 días
	17			

Nota. Situación Financiera y Estados de resultados (Anexo 06 y 07)

3.2. Analizar el índice de liquidez

Tabla 4
Liquidez de la institución educativa privada de Trujillo - 2021

Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.59
Prueba acida	$\frac{\text{Activo corriente}-Inventarios}{\text{Pasivo corriente}}$	0.39
Capital de trabajo	$\text{Activo corriente} -pasivo corriente$	(213,04.66)

Nota. Situación Financiera y Estados de resultados (Anexo 06 y 07)

De acuerdo a la liquidez corriente en la IE en el año 2021 por cada sol en deuda mantiene una liquidez de 0.59 soles para cancelar; en la prueba ácida la empresa considerando su activo corriente sin considerar los inventarios, cuenta con una capacidad de 0.39 soles para cumplir con sus deudas oportunamente; con el indicador del capital de trabajo la empresa no cuenta con capital suficiente para afrontar sus deudas al corto plazo.

3.3. Política y estrategias de cobranzas

A continuación, se establecen las políticas y estrategias de cobranzas para disminuir este porcentaje de retraso de los padres de familia y mejorar la liquidez de la empresa.

Actividades a desarrollar: Para una mejor gestión de cobro, será fundamental considerar las fechas, los métodos de pago y las políticas de cobro. Estos deben estar terminados antes del vencimiento de la deuda, y un diagnóstico de situación ha permitido identificar las áreas que necesitan mejorar para obtener los fondos necesarios. Es necesario desarrollar las siguientes estrategias:

Políticas de cobranza

- Antes de realizar el pago de matrícula, informar al padre de familia de los servicios educativos a brindar; el costo de la matrícula y de la pensión mensual de su menor hijo. Se detallará las fechas de pago, que son las siguientes:
 - El pago por derecho de matrícula se realiza, cuando el padre separa la vacante para su menor hijo.
 - El cronograma de pago de pensiones es el siguiente:
 - Marzo (30/03/2022)
 - Abril (30/04/2022)
 - Mayo (30/05/2022)
 - Junio (30/06/2022)
 - Julio (30/07/2022)
 - Agosto (30/08/2022)
 - Setiembre (30/09/2022)
 - Octubre (30/10/2022)
 - Noviembre (30/11/2022)

- Diciembre (15/12/2022)
 - La firma del administrador en el contrato de prestación de servicios educativos.
 - La declaración jurada de aceptación debe ser firmado notarialmente por el representante de la familia (Ver Anexo 7).
 - Los pagos de pensiones deberán efectuarse en la cuenta corriente del colegio de acuerdo al cronograma de pagos. Con excepción de emergencias y/o pagos que la institución tenga designados en su tesorería.
 - Se utilizará los mensajes por WhatsApp para hacer recordar a los padres de familia del pago de la pensión de su menor hijo.
 - Después de cuatro meses de atraso, se debe enviar una carta notariada al deudor.

Estrategias de cobranza

- Comunicación amistosa: Una de las estrategias es crear grupos de WhatsApp por aula con los representantes de cada niño que firmaron la declaración jurada y se enviará un comunicado los 26 de cada mes haciendo recordar el vencimiento de la pensión para que realicen los pagos correspondientes, este grupo solo será administrado por el área de cobranzas quien será el único que podrá enviar información. Se comparten videos inspiradores a través de la página oficial de la escuela, enseñándoles cómo administrar su dinero y mostrando las actividades que los maestros y estudiantes realizan todos los días.
- Carta: El 6 de cada mes se le hará llegar una carta al padre de familia que tiene 4 días de retraso en el pago de su pensión, donde se le especifique que se le otorgo dos días hábiles para que regularice el pago de la pensión.
- Llamada telefónica: El lenguaje utilizado al comunicarse con el padre de familia por teléfono debe ser claro, comprensible y no debe contener palabras técnicas.

Una persona que espera realizar esta actividad debe utilizar buenas habilidades de comunicación y utilizar un buen lenguaje, explicando al padre de familia, que tiene un retraso en el pago de la pensión y que por favor regularice en el menor tiempo posible.

- Prórrogas de pago: Se otorgará prórroga a los padres que soliciten y sustenten el motivo del retraso en el pago de sus pensiones se llegará a un acuerdo y se reprogramará el pago de lo vencido en nuevas fechas de mutuo acuerdo.

En el anexo 8 se establece el procedimiento de matrícula el cual se comenzó aplicar desde el periodo 2022, de la misma manera en el anexo 9 se indica el proceso de la gestión de cobranza el cual se viene aplicando desde el periodo 2022, con lo cual se pudo reducir el porcentaje de los padres de familia que no están pagando.

3.4. Evaluar el índice de liquidez y la gestión de cobranza post implementación

Gestión de cobranza

A continuación, se presenta el análisis del año 2022 después de la implementación de las políticas y estrategias de cobranzas.

Tabla 5
Retrasos de los pagos de las pensiones de los padres de familia - 2022

Detalle	Periodo – 2022											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Setiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Saldo Inicial	148,363	32,702	25,252	32,954	37,815	34,846	37,592	34,229	37,723	36,051	35,092	43,315
(+) Ventas	112,000	166,600	270,563	278,539	277,820	268,074	271,890	275,738	273,600	268,568	267,388	265,713
(=) Por cobrar	260,363	199,302	295,814	311,492	315,635	302,920	309,482	309,966	311,323	304,619	302,480	309,028
(-)												
Cobranzas	227,662	174,050	262,860	273,677	280,789	265,328	275,254	272,243	275,272	269,527	259,165	264,559
(=) Saldo Final	32,702	25,252	32,954	37,815	34,846	37,592	34,229	37,723	36,051	35,092	43,315	44,469
% de CxC sobre ventas	29.20%	15.16%	12.18%	13.58%	12.54%	14.02%	12.59%	13.68%	13.18%	13.07%	16.20%	16.74%

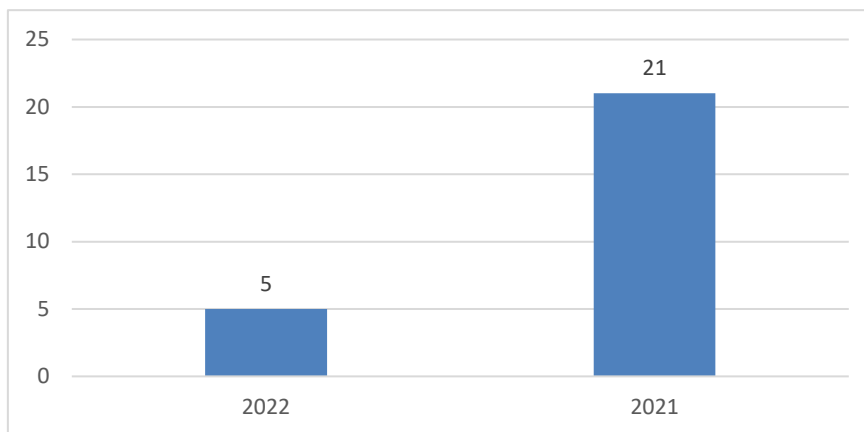
En el mes de enero (29.20%) se presenta el índice más alto de retraso de los pagos por parte de los padres de familia, mientras que en el mes de marzo (12.18%) tiene el índice más bajo de retrasos con respecto a las ventas.

Tabla 6
Rotación de cuentas por cobrar - año 2022

		2022		Nota
ROTACION DE CTAS POR COBRAR	Ventas	2,996,491.13	67	La IE en el año 2022, los cobros se realizaban 67 veces al año
	Cuentas por cobrar	44,469.10		
	Días	360	7	La IE en el año 2022, cobra a los padres de familia cada 5 días
	67			

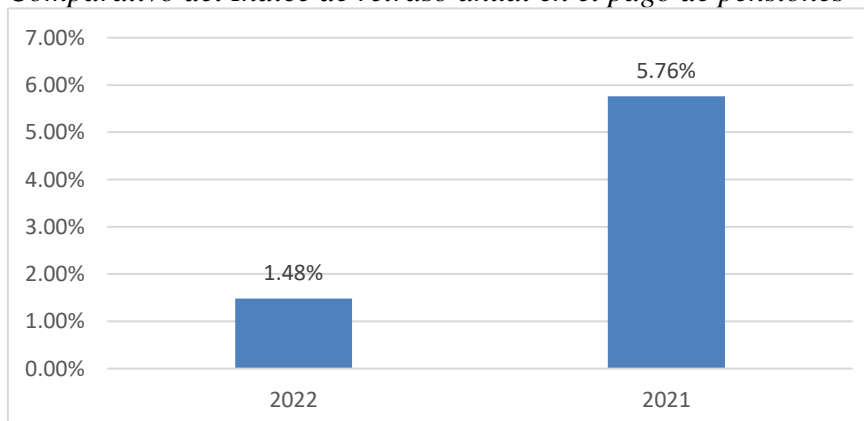
Nota. Situación Financiera y Estados de resultados (Anexo 06 y 07)

Figura 1
Comparativo de la rotación de las cuentas por cobranza



Como se observa en la figura 1, la IEP paso de realizar sus cobros a los padres de familia cada 21 días en el año 2021 a 5 días en el año 2022.

Figura 2
Comparativo del Índice de retrasó anual en el pago de pensiones



El índice de retrasó anual en el pago de pensiones paso de 5.76% en el año 2021 a 1.48% en el año 2022. Saldo de Cuentas por Cobrar al 31/12/2021 S/ 148,363 / Ventas 2021 S/ 2.574,878 = 5.76%. Saldo de Cuentas por Cobrar al 31/12/2022 S/ 44,469 / Ventas 2022 S/ 2.996,491 = 1.48%.

La liquidez de la IEP post implementación

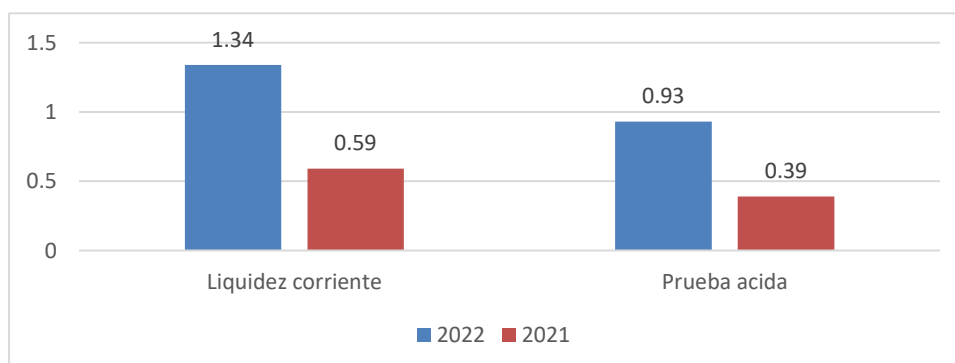
Tabla 7
Liquidez de la institución educativa privada de Trujillo – 2022

Liquidez corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1.34
Prueba acida	$\frac{\text{Activo corriente- Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	0.93
Capital de trabajo	Activo corriente - pasivo corriente	92,296.48

Nota. Situación Financiera y Estados de resultados (Anexo 06 y 07)

De acuerdo a la liquidez corriente en la IE en el año 2022 por cada sol en deuda mantiene una liquidez de 1.34 soles para cancelar; en la prueba ácida la empresa considerando su activo corriente sin considerar los inventarios, cuenta con una capacidad de 0.93 soles para cumplir con sus deudas oportunamente; con el indicador del capital de trabajo la empresa si cuenta con capital suficiente para afrontar sus deudas al corto plazo.

Figura 3
Comparativo de los ratios de liquidez 2021 - 2022



Como se observa la liquidez corriente pasó de 0.59 en el año 2021 a 1.34 en el año 2022 y la prueba acida paso de 0.39 en el año 2021 a 0.93 en el año 2022. Por lo tanto, en el año 2022 la IEP de Trujillo ya cuenta con liquidez suficiente para afrontar sus deudas a corto plazo.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión de resultados

En el presente estudio encontramos como factor limitante el acceso a la información por parte de la institución educativa; esto se pudo superar con la entrevista al director de la I.E. y la entrega de información necesaria para el desarrollo de la investigación.

Referente al objetivo general, la liquidez corriente paso de 0.59 en el año 2021 a 1.34 en el año 2022 y el capital de trabajo paso de (S/213,604.66) a S/92,296.48. Los cuales tienen similitud con la investigación realizada por Bances (2022) donde concluyó que, con la propuesta de estrategias de gestión de cobranza, se logró tomar el control de manera eficiente y eficaz de los pagos, por tanto, la liquidez del colegio mejoró y llegó a cumplir con su plan anual de trabajo en pocas palabras será muy beneficioso para la institución. Así mismo tiene semejanza con la investigación de Muñoz y Mendoza (2023), donde concluyeron que el procedimiento de crédito y cobranza afecta la liquidez, lo cual se refleja en los indicadores de liquidez corriente, prueba ácida, prueba defensiva y capital de trabajo. También tiene similitud con la investigación de García (2021) luego de que la evaluación concluyó que los cobros de la gerencia pueden afectar significativamente la liquidez de la empresa estudiada y por ello recomienda mantener políticas de cobranza claras. También tiene semejanza con el estudio de Rodríguez y Alegría (2020) en la investigación realizada, los resultados obtenidos demostraron que el manejo de cuentas por cobrar incide significativamente en la liquidez.

Referente al primer objetivo específico, de acuerdo a la entrevista al director de la escuela indico que la I.E. no cuenta con una gestión de cobranzas, no hay estrategias para la recuperación de las cuentas por cobrar y de acuerdo al análisis documentario

en el año 2021 el porcentaje de cuentas por cobrar respecto a las ventas del mes fue entre 33.12% en el mes de marzo y 68.86% en el mes de enero. Así mismo se encontró que la I.E. los padres pagan cada 21 días. Los cuales no tienen similitud con la investigación de Pérez (2018), como resultados, en el área de cartera se ha identificado una falencia importante en su enfoque de cobro de pensiones para estudiantes, la I.E. no cuentan con la mínima solvencia para cumplir con el pago inmediato de obligaciones financieras, esto no ha logrado el objetivo de cobrar la cartera vencida a plazo, concluyendo que la institución no tiene una buena gestión de cobro puesto que únicamente el 23% de los padres de familia cumplen con sus pagos a tiempo. Pero si tiene similitud con la investigación de Eraso y De la Cruz (2022), en Colombia, desarrollaron su investigación en un colegio para mejorar su área de cobranza dado que esta área presenta dificultades a raíz de pagos vencidos, partidas sin conciliar por falta de buenas prácticas de cobranza, entre otros. También es similar a la investigación de Valer (2022) quien identifico que las actividades realizadas en la gestión de cobranzas, en cuanto a la aplicación de estrategias de cobranza y seguimiento de pagos, se desarrollaron de manera insuficiente, afectando negativamente su liquidez. Así mismo se asemeja con el estudio de Herrera (2020) concluye que las estrategias y políticas de la entidad educativa son deficientes, por lo que la gestión de sus colecciones no logra los resultados óptimos deseados por el Director General de la institución, y no avanza en la dirección de los objetivos generales establecidos por la institución.

De acuerdo con el segundo objetivo específico los resultados indicaron que en el año 2021 la empresa no tenía la liquidez suficiente para cumplir sus deudas a corto plazo en el pago a proveedores y planilla de los docentes. Los cuales tienen similitud con la

investigación realizada por Ramos (2021), como lo demuestran los resultados, se obtuvo ratios de liquidez que no son mayores a 1 tales como la razón corriente, prueba ácida y prueba defensiva. Es decir, no cuenta con la liquidez suficiente para pagar sus deudas de corto plazo llegando a incrementar los niveles de mora y tampoco se ha evidenciado un incremento de la población estudiantil. También tiene similitud con la investigación realizada por Villavicencio et al. (2021), donde encontraron que la liquidez en el año 2019 se ve afectada, en su ratio de liquidez corriente, liquidez absoluta, prueba ácida y capital de trabajo los datos expresan que no cuentan con la liquidez para afrontar sus deudas a corto plazo. Esto indica que el activo corriente no alcanza para cubrir los pasivos a corto plazo. Es por eso que en su investigación considera la importancia de contar con estrategias y políticas de cobranza lo cual ayuda a mejorar los cobros hacia los padres de familia y por ende aumentar la liquidez de la institución.

Con respecto al tercer objetivo específico se implementaron las políticas y estrategias de cobranzas para la institución educativa particular de Trujillo que consta de una comunicación amistosa, enviar cartas, realizar llamadas telefónicas dar prorrogas de pago con lo cual se obtuvieron buenos resultados en el año 2022 con respecto al año 2021. Los cuales tienen similitud con la investigación realizada por Ramos (2021), donde optó por establecer procedimientos claros para los diversos tipos de cobranza con la finalidad de reducir las cuentas por cobrar que inciden en la liquidez de esta institución, como lo demuestran los resultados, después de la implementación los ratios mejoraron con respecto al año anterior (2021 – 2020) lo que nos indica que los procedimientos de la gestión de cobranzas mejoran la liquidez de la I.E.

Referente al último objetivo específico se tiene que el índice de retraso en el pago de pensiones (% de C x C sobre ventas) pasó de 33.12% en el mes de marzo y 68.86% en el mes de enero del año 2021; a 12.18% en el mes de marzo y 29.20% en el mes de enero año 2022, mostrando que las cuentas por cobrar se redujeron considerablemente respecto a las ventas. La liquidez corriente pasó de 0.59 en el año 2021 a 1.34 en el año 2022. Los cuales no tienen similitud con la investigación realizada por Herrera (2020) el estudio concluye que las estrategias y políticas de la entidad educativa son deficientes, por lo que la gestión de cobranzas no logra los resultados óptimos deseados por el director general de la institución, y no avanza en la dirección de los objetivos generales establecidos por la institución. Es por eso la importancia de que una institución educativa se tengan establecidos con claridad los procedimientos que se debe de seguir para realizar un buen seguimiento a los pagos de las mensualidades por parte de los padres y de esta manera la institución cuente con liquidez.

Una implicancia práctica es dar a conocer la importancia de tener una buena gestión de cobranza y esto ayuda a las I.E. a tener un control sobre sus procesos de cobranzas y esto conlleva a reducir el porcentaje de no pago por partes de los padres de familia; así mismo la importancia de contar con las estrategias de cobranzas va a permitir que la I.E. cuente con liquidez suficiente para afrontar con sus obligaciones a corto plazo. Podemos ver que hay varios conceptos que deben tenerse en cuenta y aplicarse correctamente porque las implicaciones teóricas de nuestra investigación están respaldadas por numerosas fuentes, incluidas las que analizan la gestión de cobranza y la liquidez. Las teorías que se deben poner en práctica en la I.E. objeto de estudio se pueden apreciar a través de nuestro trabajo.

Es importante tener en cuenta el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos por la I.E. y realizar análisis detallados del comportamiento de pago de los padres de familia.

4.2. Conclusiones

- Referente al objetivo general, durante el año 2021 la I.E. presentaba un porcentaje máximo de cuentas por cobrar del 68.86% (mes de enero) respecto a las ventas; reduciéndose el mismo a 29.20% (mes de enero) en el año 2022; presentando una reducción significativa. También se redujo el número de días de cobranza de 21 en el año 2021 a 5 días en el año 2022. La liquidez corriente paso de 0.59 en el año 2021 a 1.34 en el año 2022 y su capital de trabajo paso de (S/ 213,604.66) a S/ 92,296.48. Podemos concluir que tener una buena gestión de cobranza donde se especifiquen las políticas y las estrategias esto ayuda a las I.E. a mejorar sus métodos de cobranza, con lo cual tendrán mayor liquidez.
- La institución educativa no contaba con políticas ni estrategias de cobranza para realizar los cobros a los padres de familia. Al finalizar el año 2021 termino con S/ 148,363 soles que quedo pendiente de pago de las pensiones por parte de los padres de familia. El no contar con políticas ni estrategias de cobranza hace que las I.E. no tengan un control o un seguimiento a los padres de familia que aun no realizan sus pagos de las pensiones de sus hijos con lo cual se perjudica porque las I.E. porque no cuenta con la liquidez suficiente para afrontar sus compromisos a corto plazo.
- En la I.E. en el año 2021 la liquidez fue menor a 1, por lo tanto, no cuenta con capital suficiente para afrontar sus deudas a corto plazo. Esto se debe a que en la

institución educativa no contaban con políticas de cobranza y el porcentaje de atraso por parte de los padres era alto.

- La I.E. pasó de realizar sus cobros a los padres de familia cada 21 días en el año 2021 a 5 días en el año 2022. El índice de retraso en el pago de pensiones (% de C x C sobre ventas) pasó de 33.12% en el mes de marzo y 68.86% en el mes de enero del año 2021; a 12.18% y 29.20% respectivamente durante el año 2022. la liquidez corriente pasó de 0.59 en el año 2021 a 1.34 en el año 2022 y la prueba acida paso de 0.39 en el año 2021 a 0.93 en el año 2022. Por lo tanto, en el año 2022 la I.E. de Trujillo ya cuenta con liquidez suficiente para afrontar sus deudas a corto plazo. Con la implementación de las políticas y estrategias de cobranzas se pudo reducir el retraso en el pago de pensiones por parte de los padres de familia.

Referencias

- Aceituno, C., Silva, R., Y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*.
Editorial Alpha Servicios Gráficos.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2179>
- Ainaguano, J. (2017). *Los procesos de cobranzas y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coorcotopaxi Ltda., en el primer semestre del año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/26420>
- Arias, Y., Y Rodriguez, M. (2020). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la CAC San José Cartavio, Trujillo 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25776>
- Bances, D. (2022). *Estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez del colegio “María José Sime Barbadillo” de Jayanca, 2018-2020* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5354>
- Banco Mundial. (2022, mayo 24). *Unicef advierte que el Perú vive una crisis educativa sin precedentes y hace un llamado a priorizar a nuestras niñas, niños y adolescentes*.
<https://www.unicef.org/peru/comunicados-prensa/unicef-advierte-que-el-peru-vive-una-crisis-educativa-sin-precedentes-llamado-priorizar-ninas-ninos-adolescentes>
- Cabrera, M. (2022). *Gestión de Créditos y Cobranzas y su Incidencia en la Rentabilidad de las Empresas Importadoras del Rubro Audio-Electrónica B2B en Lima Metropolitana en el 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5328>

- Camacho, J. (2022, agosto 16). *Colegios privados: Incertidumbre genera deserción en colegios A y B+ la que bordea 5%*. Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/peru/colegios-privados-incertidumbre-genera-desercion-en-colegios-a-y-b-la-que-bordea-5-emigran-al-extranjero-aderopa-morosidad-pensiones-noticia/>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Tercero en discordia.
- Cedeño, O., Santiestevan, M. E. M., Pin, G., Y Sánchez, E. (2019). *Introducción a las finanzas*. 3Ciencias.
- Dolorier, T. (2020). *La gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa Repuestos Bong S.A.C. En el distrito de La Victoria durante el período 2019* [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/958>
- Eraso, J., Y De la Cruz, A. (2022). *Plan de mejora en el área de cartera del Colegio Liceo Quial SAS de Santiago de Cali* [Tesis de pregrado, Universidad Antonio José Camacho]. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/1309>
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las decisiones de gestión empresarial*. ESIC Editorial.
- Flores, M., Y Espinoza, R. (2018). *Políticas estratégicas para la gestión de cobranza en unidad educativa Santa Marianita* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37585>
- García, M. (2021). *Gestión de cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa Nept Computer S. R. L., Trujillo, 2021* [Trabajo de Suficiencia Profesional, Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/28523>

- Grupo de Innovación en Formación Profesional. (2022, abril 27). *La importancia de la contabilidad en la empresa*. <https://www.ifp.es/blog/la-importancia-de-la-contabilidad-en-la-empresa>
- Herrera, T. (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* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/6839>
- Huanca, Y., Calla, L., Luque, D., Y Barrantes, H. (2022). Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), Article 4. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2949
- Instituciones educativas particulares no pueden impedir ingreso a las aulas a escolares por falta de pago*. (2022, noviembre 15). Defensoria del Pueblo - Perú. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-instituciones-educativas-particulares-no-pueden-impedir-ingreso-a-las-aulas-a-escolares-por-falta-de-pago/>
- Lachira, V. (2019). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47533>
- Mamani, N. (2022). *Mecanismos de mitigación del riesgo de liquidez y crédito a través de estrategias de cobranza y modalidades de pago en la institución educativa privada Canaán* [Tesis de posgrado, Universidad Mayor de San Simón]. <http://ddigital.umss.edu.bo:8080/jspui/handle/123456789/32246>

- Ministerio de Educación. (2022, marzo 4). *Gobierno avanza en cierre de la brecha en infraestructura educativa*. Oficina de Prensa.
<https://www.gob.pe/institucion/minedu/noticias/588153-gobierno-avanza-en-cierre-de-la-brecha-en-infraestructura-educativa>
- Montessori Lancaster. (2019, mayo 29). Ventajas de inscribir a tu hijo en un colegio privado. *Montessori*. <https://montessorilancaster.edu.mx/ventajas-de-inscribir-a-tu-hijo-en-un-colegio-privado/>
- Muñoz, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Oxford University Press México.
- Navarro, C. (2019, octubre 12). *La importancia de la contabilidad en las empresas*. LinkedIn. <https://es.linkedin.com/pulse/la-importancia-de-contabilidad-en-las-empresas-navarro-torres>
- Palacios, M. (2018). *Todo buen resultado de liquidez financiera en la empresa*. Independently Published.
- Pérez, A. (2018). *La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporación Universitaria Americana* [Tesis de pregrado, Tecnológico de Antioquia]. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/409>
- Pibaque, I., Y Carrasco, R. (2016). *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza—Unidad educativa José maría Urbina* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16466>
- Pisco, E., Y Bolaños, S. S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez en la Facultad de una Universidad Particular, Lima, periodo 2010-2015*.

- Pulido, K. (2021). *Administración de la cobranza y la rentabilidad de la empresa callcenter E.I.R.L., Lima, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informatica]. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/241>
- Ramos, Z. (2021). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la «U.E. Adventista Franz Tamayo»* [Tesis de pregrado, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/25175>
- Rodriguez, R., Y Alegria, K. (2020). *La gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez del Colegio Sagrado Corazón sede Trujillo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3000905>
- Romero, R., Y Torres, W. (2021). *Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para el control de la morosidad en instituciones de educación básica* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5001>
- Romero, R., Vásquez, S., Bernedo, D., Llave, C., Y Chavez, A. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía Y Negocios*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>
- Sotomayor, B. (2018). *Cobranza Impositiva y Diseño de Estrategias de Control en Ecuador*. Editorial Académica Española.
- Tanaka, G. (2016). *Contabilidad y análisis financiero: Un enfoque para el Perú*. Fondo Editorial de la PUCP.

- Toscano, F. (2018). Metodología de la investigación. Guía práctica con las preguntas más frecuentes en la elaboración de una tesis en derecho. En *Books*. Editorial Universidad Externado de Colombia. <https://ideas.repec.org/b/ext/derech/988.html>
- Valer, D. (2022). *Gestión de Cobranza y Liquidez en la Empresa Corpóra la Regional S.R.L. Huancayo-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Los Andes]. <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/3232>
- Vega, C. (2022). *La importancia de la contabilidad*. LinkedIn Learning. <https://es.linkedin.com/learning/finanzas-para-pequenas-empresas/la-importancia-de-la-contabilidad>
- Venegas, H. S. (2020). *Capital de trabajo: Modelos de negocio con valor económico agregado*. IMCP.
- Vera, G. (2019). *Gestión financiera del capital de trabajo en la empresa*. Ecoe Ediciones.
- Zavaleta, A. (2018). *Gestión De Créditos y Cobranzas y su influencia en la Rentabilidad de la empresa Ludber Representaciones S.A.C, San Martín—2018* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30777>
- Espiell, M., Aliaga, K., y Condori, J. (2020). *La Gestión de cobranza y su influencia en la liquidez de la empresa Motores S.A. En el periodo 2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1157/ESPIELL%20-%20ALIAGA%20-%20CONDORI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pantoja, I. (2021). *Gestión de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez en Empresas de venta y alquiler de Container, Los Olivos, 2020*. [Tesis de licenciatura,

Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86745/Pantoja_TIA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mantilla J. Y Huanca B. (2020) *Cuentas por cobrar y Liquidez en una empresa de Servicios.*

<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/3194>

Nolazco F., Ortiz. Y Carhuancho I. (2020) Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27.

<https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>

Anexos

ANEXO N° 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZA	Hace referencia al proceso de administración y control de la recuperación de deudas pendientes de pago. Incluye técnicas, procedimientos y estrategias para contactar a los deudores y negociar la recuperación de los fondos (Ainaguano, 2017).	Esta variable será evaluada mediante una entrevista al director de la institución educativa, el cual consta de 7 preguntas abiertas.	Cobranza preventiva Cobranza efectiva Estrategias de recuperación	Notificaciones de canales de comunicación Método de cobranza Cumplimiento de pago Ejecución de políticas de cobranza Incentivos Flexibilidad	Nominal
LIQUIDEZ	Es la capacidad de las organizaciones de cumplir con sus obligaciones financieras actuales, resultando necesario saber manejar ello y así reducir su riesgo financiero (Cedeño et al., 2019).	Esta variable será evaluada mediante el análisis documental a partir del estado de situación financiera del año 2022 que brinda datos referentes al cálculo de sus indicadores.	Liquidez general Prueba ácida Capital de trabajo	(Activo corriente / Pasivo Corriente) (Activo corriente – inventarios)/ Pasivo corriente Activo corriente – pasivo corriente	Escala

ANEXO N° 2. Matriz de consistencia

Título: “La gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022”				
Autora: Giovanna Jara Lopez				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la gestión de cobranza incide en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022?	<p>O. General:</p> <p>Establecer la incidencia de la gestión de cobranza en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022.</p> <p>O. Específicos:</p> <p>Analizar la gestión de cobranza en la institución educativa particular de Trujillo.</p> <p>Analizar los principales índices de liquidez en la institución educativa particular de Trujillo.</p> <p>Implementar políticas y estrategias de cobranzas para la institución educativa particular de Trujillo</p> <p>Evaluar la incidencia de la gestión de cobranza en la</p>	<p>H. General:</p> <p>La gestión de cobranza incide positivamente en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022.</p> <p>H. Nula</p> <p>La gestión de cobranza no incide positivamente en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022.</p>	<p>V. 1.</p> <p>Gestión de cobranza.</p> <p>V. 2.</p> <p>Liquidez.</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptiva</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Unidad de estudio:</p> <p>Institución educativa particular.</p> <p>Población: Documentación interna del área contable referente a la gestión de cobranza y la información financiera.</p> <p>Muestra: Estado de situación financiera o balance general, los reportes históricos sobre la gestión de cobranza.</p> <p>Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p> <p>Técnica: Entrevista y Análisis documental</p>

	liquidez en una institución educativa particular			Instrumento de recolección de datos: Instrumento 1: Guía de entrevista Instrumento 2: Estado de situación financiera del año fiscal 2022.
--	--	--	--	---

ANEXO N° 3. Instrumentos de recolección de datos

GUÍA DE ENTREVISTA

Entrevista dirigida al Director de una institución educativa particular en la ciudad de Trujillo, para conocer su manejo de la gestión de cobranza. Se agradece su tiempo y participación, sírvase a responder las siguientes preguntas:

1. ¿Se realizan notificaciones para informar a los padres de familia sobre el pago de pensiones? ¿Considera que ello ha sido efectivo? Explique.

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

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

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

3. ¿Cuáles son las formas o métodos de cobranza que se emplean en su institución educativa? Explique.

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

4. ¿Cuál es el porcentaje de cumplimiento de pago o qué porcentaje de padres de familia son los más cumplidos en el pago de sus pensiones? Explique.

.....

.....

.....

5. ¿Cuentan con políticas de cobranza establecidas? ¿Qué medidas toman para que los padres de familia paguen sus pensiones? Explique.

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

7. ¿Cuáles son las principales estrategias que aplica para recuperar las cuotas que ya han vencido hace 3 meses a más? ¿Cuál de ellas cree que funciona mejor? Explique.

.....

.....

.....

Anexo 04. Validación de instrumentos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, TRUJILLO, 2022
Línea de investigación:	GESTIÓN DE PYME Y MYPE
Eje temático	COBRANZA Y LIQUIDEZ
Tipo de instrumento	ENTREVISTA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Dra. Monja Godoy Cedeno
 DNI: 18071267
 Especialidad y Grado: CONTADOR - DRA. ADMINISTRACION DE NEGOCIOS


 Firma del Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, TRUJILLO, 2022
Línea de investigación:	GESTIÓN DE PYME Y MYPE
Eje temático	COBRANZA Y LIQUIDEZ
Tipo de instrumento	ENTREVISTA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "X" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
7	¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo:

DNI:

Especialidad y Grado:

Betsy Elizabeth Ruiz Pasquel
18081911
Contador - Mgs Administración de Negocios

Firma del Experto

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Título de la investigación:	LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PARTICULAR, TRUJILLO, 2022
Línea de investigación:	GESTIÓN DE PYME Y MYPE
Eje temático	COBRANZA Y LIQUIDEZ
Tipo de instrumento	ENTREVISTA

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de objetivos de la investigación?	✓		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	✓		
6	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	✓		
7	¿La redacción de las preguntas o ítems tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	✓		
8	¿Cada una de las preguntas o ítems del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	✓		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	✓		
10	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	✓		

Sugerencias:

Nombre completo: Jara Lopez Herra Sánchez
 DNI: 41019488
 Especialidad y Grado: Magister en Gestión Pública.

Jara Herra S
 Firma del
 Experto

ANEXO N° 5. ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA – IEP

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA					
al 31 de diciembre de 2021 y 2022					
(Expresado en soles)					
	2022	2021		2022	2021
ACTIVO			PASIVO Y PATRIMONIO		
ACTIVO CORRIENTE			PASIVO CORRIENTE		
Efectivo y Equivalente de Efectivo	157,759.58	13,241.43	Cuentas por Pagar Comerciales	163,281.95	132,785.00
Cuentas por Cobrar Comerciales	44,469.10	148,363.24	Cuentas Por Pagar Diversas	76,547.00	198,745.00
Cuentas por cobrar a relacionadas			Remuneraciones y beneficios	35,236.25	80,921.25
Otras Cuentas por Cobrar neto			Obligaciones financieras		111,888.11
Inventarios, neto	111,236.00	107,774.83	TOTAL PASIVO CORRIENTE	275,065.20	524,339.36
Gastos pagados por anticipado	42,556.00	28,814.20			
Activo no corriente disponible para la venta, neto	11,341.00	12,541.00	PASIVO NO CORRIENTE		
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	367,361.68	310,734.70	Obligaciones financieras	111,028.82	108,524.76
			TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	111,028.82	108,524.76
ACTIVO NO CORRIENTE					
Propiedades, planta y equipo, neto	1,047,876.09	1,047,876.09	TOTAL PASIVO	386,094.02	632,864.12
Activos intangibles, neto					
Impuesto a las ganancias diferido activo			PATRIMONIO NETO		
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	1,047,876.09	1,047,876.09	Capital	320,011.09	320,011.09
			Resultados Acumulados	405,735.58	194,967.78
			Resultados del Ejercicio	303,397.07	210,767.80
			TOTAL PATRIMONIO NETO	1,029,143.75	725,746.67
TOTAL ACTIVO	1,415,237.77	1,358,610.79	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO	1,415,237.77	1,358,610.79

ANEXO N° 6. ESTADO DE RESULTADOS – IEP

ESTADO DE RESULTADO		
al 31 de diciembre de 2021 – 2020		
(Expresado en Soles)		
	2022	2021
Ventas netas de bienes	2,996,491.13	2,574,877.50
Costo de ventas	-2,063,982.69	-1,781,758.10
Utilidad Bruta	932,508.44	793,119.40
Gastos de Administración	-442,712.82	-444,712.82
Otros ingresos, y gastos de operación		
Utilidad operativa	489,795.62	348,406.58
Gastos financieros	-59,445.16	-49,445.16
Utilidad antes de impuestos	430,350.46	298,961.42
Impuesto a la renta	126,953.39	88,193.62
Utilidad / Perdida	303,397.07	210,767.80

Análisis de los Estados Financieros 2022 y 2021

En el 2022 aumento en “Efectivo y Equivalente de Efectivo” en S/ 144,518.15 principalmente debido a los pagos de las pensiones atrasadas y la reducción de las pensiones en un 6.81%.

En el 2022 reducción de “Cuentas por cobrar comerciales” en S/ 153,750.88 debido a:

- a) Ingreso correspondiente a la matriculas de enero a marzo 2022, por S/166,600
- b) Cobros durante el primer trimestre de pensiones del 2022 y de años anteriores por S/385,890 millones.

En el 2022 aumento de “Cuentas por pagar comerciales” en S/ 30,496.95, principalmente por la emisión de dos pagarés por el mismo monto de S/ 15,248.47, ambos con vencimiento 31 de diciembre de 2022.

Remuneraciones y beneficios sociales

En el 2021 fue de S/ 80,921.25 soles por provisiones de vacaciones, compensación por tiempo de servicio y gratificaciones.

En el año 2022 se redujo en S/ 45,685.00 debido a que solo de provisionaron vacaciones y gratificaciones.

Obligaciones financieras del Pasivo Corriente

En el 2021 se obtuvo un préstamo por reactiva Perú, el cual se utilizó para cubrir los gastos generados por la pandemia en el 2020 y poder cubrir los pagos a los proveedores.

En el 2022 no se generó ningún préstamo debido a la reducción del atrasó en las pensiones.

El “Patrimonio neto”

Al 31 de marzo de 2022, aumento en S/ 303,397.08 respecto al 31 de diciembre de 2021, debido al “Resultado del ejercicio” y “Resultados Acumulados”.

Obligaciones financieras del Pasivo No Corriente

En el 2022 se generaron préstamos para el mantenimiento y ampliación de aulas de la institución educativa.

La I.E. realizó los préstamos con dos entidades bancarias a tasas de 13% anual.

Anexo 07. Declaración Jurada

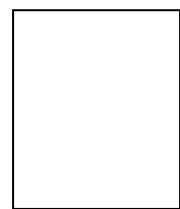
DECLARACIÓN JURADA DE LA ACEPTACIÓN DEL RESPONSABLE DEL PAGO
(PERSONA OBLIGADA AL PAGO DE LA CUOTA DE MATRÍCULA Y PENSIONES DE ENSEÑANZA)

Yo, Sr(a). _____
identificado(a) con D.N.I. N° _____ con domicilio sito en _____
_____, con celular N° _____,
correo electrónico personal _____,
correo electrónico de trabajo _____, en mi calidad de
apoderado/tutor legal/familiar del estudiante _____
_____, quien durante el año escolar 2022, cursará el _____ sección
_____ en el nivel Primario, de la Institución Educativa XXXXX (en adelante **EL COLEGIO**); **DECLARO BAJO JURAMENTO**, lo siguiente:

- a) Ser la persona obligada al pago de la cuota de matrícula 2022 y las pensiones escolares del año escolar 2022; es decir, soy **el responsable económico** del estudiante:
- b) Que, los datos proporcionados en el presente documento guardan veracidad, por lo que, autorizo efectuar a **EL COLEGIO** la comprobación de la información declarada en el presente documento.

El (la) que suscribe, manifiesta que la presente constituye la espontánea expresión de su voluntad, por lo que leído en todas y cada una de sus partes, lo ratifica en señal de conformidad.

Trujillo, de Del 2022



HUELLA DIGITAL

FIRMA DEL PADRE/MADRE/TUTOR LEGAL O APODERADO
NOMBRES Y APELLIDOS:
DNI N°

Formato en la institución con respecto a la I carta por deuda

CITACIÓN N^a- 20..... D-IEP.

Trujillo,del 20....

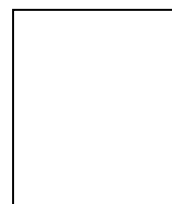
Señor(a)

Por medio del presente, se le cita a la Dirección de la institución educativa para el día del mes de del presente año, a las, a fin de tratar aspectos relacionados con los compromisos asumidos por su persona respecto a la educación de su hijo. A la espera de contar con su presencia y puntualidad.

Atentamente;

El área de Cobranza – Dirección

Mediante lo siguiente doy ACEPTO que recibí la Citación N°20....D – IEP. DEL Así mismo hago de conocimiento que SI () NO () asistiré el día citado por la institución.



HUELLA DIGITAL

FIRMA DEL PADRE/MADRE/TUTOR LEGAL O APODERADO
NOMBRES Y APELLIDOS:
DNI N°

Formato en la institución con respecto a la II carta por deuda

CITACIÓN N°- 20..... D-IEP

Trujillo, de..... del 20....

Señor(a)

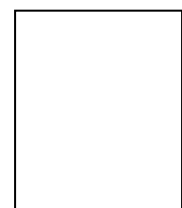
Por medio del presente, se le cita por segunda vez a la Dirección de la institución educativa para el día.... del mes de..... del presente año, a las , a fin de tratar aspectos relacionados con los compromisos asumidos por su persona respecto a la educación de su hijo.

A la espera de contar con su presencia y puntualidad.

Atentamente

El área de Cobranza – Dirección

Mediante lo siguiente doy ACEPTO que recibí la Citación N°20....D – IEP. DEL Así mismo hago de conocimiento que SI () NO () asistiré el día citado por la institución.



HUELLA DIGITAL

FIRMA DEL PADRE/MADRE/TUTOR LEGAL O APODERADO

NOMBRES Y APELLIDOS:

DNI N°

Formato con respecto al requerimiento de pago

Trujillo,

Señor(a)

Dirección: Celular:

Por intermedio de la presente carta me dirijo a usted para manifestarles lo siguiente:

1. Mediante Contrato de servicios educativos, celebrado el día..... de del 20__ entre usted y la institución educativa, mediante el cual se brindó formación a su menor hijo; se acordó que, en contraprestación por dicho servicio, usted abonaría el pago de pensiones al finalizar cada mes, durante el período comprendido de marzo a diciembre.
2. A la fecha, han transcurrido más de _____ meses/años y su persona **NO HA CUMPLIDO** con sus obligaciones de pago de pensiones, adeudando un monto total de S/. (..... Y _____ /100 SOLES); a pesar que la institución educativa cumplió con la prestación efectiva del servicio educativo durante cada mes, sin ninguna interrupción.
3. En ese sentido, me veo en la imperiosa necesidad de requerirle muy cordialmente para que cumpla dentro del plazo de 48 horas con la obligación del pago correspondiente a S/. (..... Y _____ /100 SOLES).
4. Este requerimiento se realiza en atención a que ha transcurrido un plazo en exceso desde que surgió dicha obligación sin que se haya cumplido con la misma, viéndome forzado a recurrir a este medio formal para requerir lo adeudado.
5. Asimismo, en atención a los acuerdos aceptados por su persona, la institución se reserva el derecho de no ratificar la matrícula para el siguiente año ante el incumplimiento de pago de una o más pensiones, totales o parciales, o ante el incumplimiento de un compromiso de pago asumido por su persona; o ante la falta de un acuerdo para la regularización de su deuda pendiente.
6. Finalmente, recordarle que de persistir en su incumplimiento se iniciarán las acciones legales pertinentes para recuperar lo adeudado, más los intereses de Ley y las costas y costos originados por el presente proceso de cobranza.
7. En espera que la presente cumpla con su cometido, se le agradece por la atención e interés que se sirvan dispensar a la presente comunicación y tenga la gentileza de comunicarse a la brevedad posible.

Atentamente,

.....
DNI.....

Dirección de la IEP:

COMUNICACIÓN DE NO RATIFICACIÓN DE MATRÍCULA

De acuerdo con los informes y reportes del Área de Administración y Contabilidad (o Tesorería) vistos hasta la fecha, usted está adeudando, respecto a las pensiones de su(s) menor (es) hijo(s), los siguientes pagos:

- Pensión correspondiente al mes de.....
- Pensión correspondiente al mes de.....
- Pensión correspondiente al mes de.....

Que, el Contrato de servicios educativos, el cual fue debidamente firmado por usted al momento de matricular a sus menores hijos, aceptando todas y cada una de las cláusulas; señala, en su cláusula décimo-octava, lo siguiente:

No procederá la renovación del contrato si:

- EL PADRE DE FAMILIA incumple con el pago puntual de la totalidad de una o más pensiones durante el año.....
- EL PADRE DE FAMILIA no asiste a las reuniones citadas para tratar el incumplimiento de sus obligaciones o, asiste, pero no cumple con los acuerdos tratados en dicha reunión.
- EL PADRE DE FAMILIA ha incumplido las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de la Institución Educativa.

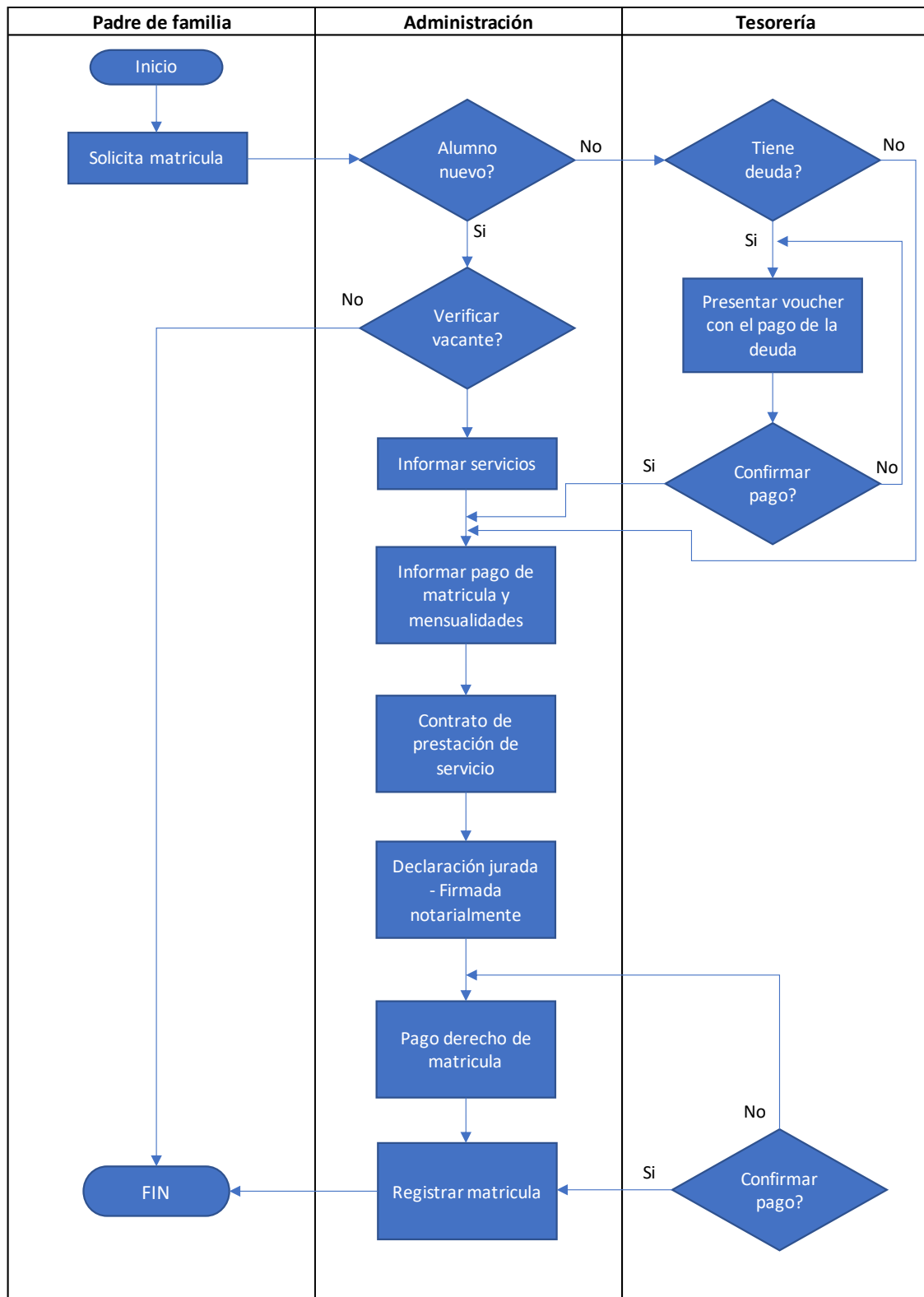
Asimismo, con la finalidad de tratar aspectos relacionados con los compromisos y obligaciones asumidos por su persona respecto a la educación de sus hijos, lo hemos invitado en reiteradas oportunidades a nuestra institución, las cuales usted ha tenido conocimiento, sin embargo, usted NO HA ASISTIDO a ninguna ellas ni ha mostrado interés.

En ese sentido, ante la imposibilidad de llegar a un acuerdo y darle la oportunidad de cumplir con sus obligaciones, entre ellas, los pagos puntuales de las pensiones de su hijo (a) y en aplicación de la cláusula décimo-octava del contrato, le manifestamos que la institución educativa no renovará el contrato de servicios educativos y, por tanto, NO RATIFICARÁ LA MATRÍCULA de su menor hijo (a) para el año escolar 20...., quedando las vacantes disponibles.

Atentamente,

La Dirección

Anexo 08. Procedimiento de matrícula



Anexo 09. Procedimiento de cobranza

