



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución
educativa particular, Puente Piedra, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Cristobal Chapoñan, Aishly Alexandra (orcid.org/0000-0002-6240-1905)

ASESORA:

Mgtr. Guzman Pizarro, Jaqueline Vanessa (orcid.org/0000-0001-7459-2035)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

La presente tesis, se la dedico a mi familia, pero sobre todo a mi madre que es la persona que me apoya en todo sentido para seguir con mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme salud, bienestar y fuerzas para seguir adelante. A mi madre, por todo el apoyo que me da siempre. A mi profesor Cárdenas y a mi asesora Guzmán por las enseñanzas que me brindaron para la ejecución de mi tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUZMAN PIZARRO JAQUIELINE VANESSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa

particular, Puente Piedra, 2023", cuyo autor es CRISTOBAL CHAPOÑAN AISHLY ALEXANDRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
JAQUIELINE VANESSA GUZMAN PIZARRO DNI: 46396009 ORCID: 0000-0001-7459-2035	Firmado electrónicamente por: JGUZMANPI el 23- 11-2023 19:21:04

Código documento Trilce: TRI - 0661572



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRISTOBAL CHAPOÑAN AISHLY ALEXANDRA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa

particular, Puente Piedra, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
AISHLY ALEXANDRA CRISTOBAL CHAPOÑAN DNI: 73604206 ORCID: 0000-0002-6240-1905	Firmado electrónicamente por: AACRISTOBALC el 22- 11-2023 19:27:53

Código documento Trilce: TRI - 0661570

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Estadística de fiabilidad para la variable Gestión de Cobranza	42
Tabla 2	Estadística de fiabilidad para la variable Retorno de Liquidez	42
Tabla 3	Tabla de valoración	42
Tabla 4	Nivel de Gestión de Cobranza y sus dimensiones	43
Tabla 5	Nivel de Retorno de Liquidez y sus dimensiones	44
Tabla 6	Prueba de normalidad	45
Tabla 7	Grado de relación según coeficiente de correlación	45
Tabla 8	Tabla de correlaciones	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Nivel de Gestión de Cobranza y sus dimensiones	43
Figura 2	Nivel de Retorno de Liquidez y sus dimensiones	44

RESUMEN

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación que existe entre gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023. El estudio de investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo. La muestra fue de población censal, la técnica que se usó fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. En resultados para la prueba de normalidad se empleó Shapiro-Wilk teniendo una significancia inferior a 0.05, por ende, en el estadístico se consideró Rho de Spearman por ser una muestra no paramétrica, obteniendo como resultado en la hipótesis general Rho 0,333 y p-valor 0,018. Se concluyó que las variables gestión de cobranza y retorno de liquidez tienen una relación de correlación positiva media.

Palabras clave: gestión de cobranza, retorno de liquidez, cuentas por cobrar, gestión del crédito.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship that exists between collection management and liquidity return in a particular educational institution, Puente Piedra, 2023. The research study was of an applied type, with a non-experimental design, with a quantitative approach. The sample was from the census population, the technique used was the survey and the questionnaire as an instrument. In results for the normality test, Shapiro-Wilk was used, having a significance of less than 0.05, therefore, Spearman's Rho was considered in the statistic because it was a non-parametric sample, obtaining as a result in the general hypothesis Rho 0.333 and p-value 0.018. It was concluded that the variables collection management and liquidity return have a medium positive correlation relationship.

Keywords: collection management, liquidity return, accounts receivable, credit management.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchas entidades de servicios han experimentado un rápido crecimiento y se han posicionado en el mercado. La intensa competencia causada por la globalización ha llevado a muchas de estas compañías a adoptar estructuras, estrategias y procesos de venta similares a los de sus competidores. Sin embargo, como proveedor de crédito, no ha sido posible implementar todos los planes debido a una gestión deficiente. Como resultado principal, se observó una falta en la recuperación de todas las deudas y pagos pendientes. Las estrategias utilizadas no están generando resultados eficientes y tienen consecuencias negativas para la liquidez de las entidades. En este entorno empresarial, es sumamente importante que las compañías mejoren sus sistemas de cobro de deudas con inteligencia, ya que cualquier retraso excesivo en estas actividades puede afectar negativamente la liquidez y solvencia financiera. Por lo tanto, una gestión adecuada del cobro es esencial para garantizar que las empresas cuenten con saldos monetarios suficientes para satisfacer sus necesidades financieras.

En el contexto internacional, en Ecuador, Vinueza (2019) mencionó que la gestión de deuda representa el dinero que debe una entidad a cambio de los servicios y/o productos prestados, los cuales constituyen una parte importante de los activos de una organización. García et al. (2019) en Ecuador, sostuvo que antes de que una entidad otorgue un crédito, es importante considerar algunas pautas que ayudarán a evaluar la capacidad del cliente para pagar la deuda, para continuar, es necesario establecer el monto y la fecha límite. Zanolli & Silva (2017) en Brasil, respaldan que el uso de la liquidez es una medida de evaluación económica o creación de valor, por lo tanto, es fundamental considerar el costo y retorno de la liquidez dentro de las empresas. Missaglia et al. (2020) en Italia, indicó que la preferencia de liquidez sigue siendo un elemento clave para determinar el equilibrio real de la economía. Maseko et al. (2023) sostuvo, cuando las deudas no se cobran, una entidad se ve sumida en una escasez financiera, teniendo como consecuencia, la prestación de servicios se ve afectada, y existe una asociación significativa dentro la gestión del crédito, la capacidad de

respuesta a la gestión del crédito y la prestación de servicios.

En el contexto nacional, Bances (2022) sostuvo, las estrategias de gestión de cobranza permiten restablecer la liquidez en los colegios, menciona que es necesario alcanzar niveles de eficiencia para lograr buenos resultados, por lo que el gobierno corporativo de las entidades de servicios educativos se convierte en una herramienta muy importante ante los diversos cambios económicos. Díaz & Enríquez (2019) mencionaron la importancia del término gestión de cobro de deudas, que ha ganado atención debido a la ocupación de bienes y servicios a crédito, por tanto, la liquidez de una empresa depende de una gestión eficaz del cobro de deudas.

En el contexto local, una institución educativa particular en el distrito de Puente Piedra, desarrolla sus actividades con el fin de brindar una buena educación a sus estudiantes e incentivándoles valores para fomentar un futuro mejor a la sociedad, sin embargo, en el transcurso de los años siempre hay padres de familia que presentan retrasos con el cumplimiento de las mensualidades de sus hijos, perjudicando a la institución educativa, generando ausencia de liquidez para afrontar con sus obligaciones, como, los salarios del personal docentes y no docentes, tales como: administradores, personal de limpieza, pago de servicios, impuestos y adquisición de material educativo.

Por lo que se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre gestión de cobranza y sus dimensiones: cuentas por cobrar, política administrativa y procedimiento de cobranza con el retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023?

Teniendo en cuenta a Bernal (2010) el propósito de cualquier investigación es resolver problemas, por ello, el autor consideró tres enfoques: teórico, metodológico y práctico. En este proyecto de investigación se justificó el enfoque con base en perspectivas teóricas, sustentadas en los fundamentos, conceptos e investigaciones de diferentes autores que han demostrado a lo largo del tiempo la importancia de la gestión de cobranza y recuperación de liquidez, el objetivo es contribuir al logro de los objetivos de

la institución educativa y también servir como una alternativa de investigación para futuros estudios. En términos de justificación metodológica, esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, se utilizó un cuestionario como instrumento para obtener resultados y probar la validez de la relación entre las variables. Por último, en la justificación práctica, se tuvo como intención identificar y examinar la relación entre dos variables de estudio, esto permitirá a la directora de la escuela desarrollar estrategias para mejorar la gestión de cobranza y, en última instancia, reducirla de manera efectiva.

Por lo tanto, se plantea como objetivo: Determinar la relación que existe entre gestión de cobranza y sus dimensiones: cuentas por cobrar, política administrativa y procedimiento de cobranza con el retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023.

Se aborda como hipótesis general: Existe relación entre gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023. Generando así tres hipótesis específicas: a) Existe relación entre cuentas por cobrar y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023; b) Existe relación entre política administrativa y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023; y por último c) Existe relación entre procedimiento de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se han utilizado precedentes internacionales y nacionales para que este estudio sea relevante. En precedentes internacionales se tiene en primer lugar, Romero (2019) en Ecuador, tuvo como objetivo de estudio indagar la gestión de crédito y cobranza para mejorar la liquidez y minimizar el riesgo de morosidad de la cartera; usó un enfoque cuantitativo e instrumento utilizó la encuesta; como resultado se obtuvo la falta de cobranza y crédito, mencionando que no cuenta con políticas administrativas y deben mejorar los procedimientos; concluyendo la gestión de cobro ayuda a la organización a conseguir una gestión sólida y eficiente de la liquidez. En segundo lugar, Okpala et al. (2019) realizaron un estudio en Nigeria para evaluar los efectos de las estrategias de gestión de crédito sobre la liquidez en entidades de fabricación de pinturas y productos químicos; utilizando un enfoque cuantitativo y un cuestionario como instrumento, los investigadores encontraron que $P = 0,004 < 0,05$, lo que indica una fuerte relación entre la evaluación del riesgo crediticio y la capacidad de pago del cliente; el estudio concluyó que las subvariables de estrategia de gestión crediticia, estrategia de cobro de deudas y política de cobro de deudas tienen un impacto positivo y estadísticamente significativo en la liquidez y la rentabilidad. En tercer lugar, Lamar & Saavedra (2020) en Ecuador, su objetivo de estudio fue identificar por qué no se cobran las deudas vencidas; empleando la encuesta como técnica; sus resultados fueron que existen estrategias para la gestión de cobranza; concluyendo que con dichas estrategias disminuirá el plazo de la recuperación de la deuda. En cuarto lugar, En Paraguay, Chiriani et al. (2020) realizaron un estudio para examinar las políticas de gestión y cobranza del crédito a las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) en términos de sostenibilidad financiera en Asunción; este artículo de investigación utilizó un enfoque cuantitativo; los principales hallazgos y conclusiones revelan que el 88% de los comercios vende a crédito, el 56% de los comerciantes no implementa políticas de cobranza y el 70% desconoce o no aplica la naturaleza de las políticas crediticias. En quinto lugar, Ortega y Simbaña (2019) en Ecuador, su estudio tuvo como fin mejorar la gestión de cuentas por cobrar debido a los errores que se hayan; con un enfoque mixto teniendo como técnica la entrevista y encuesta, de diseño no

experimental; en resultados el 50% de su muestra no notifica a sus clientes de sus pagos próximos, también se obtuvo que el 50% mencionó que no hay procedimiento implementados para ayudar a realizar el cobro; en conclusiones la empresa tenía problemas de liquidez por la falta de tácticas en la gestión de cobranza. En sexto lugar, Zambrano et al. (2021) en Ecuador, este estudio examinó y contrastó el desempeño financiero, la carga de la deuda y la liquidez actual de las MYPES; utilizó una metodología cuantitativa de tipo descriptivo de corte transversal; se obtuvo una nivelación de familiaridad del 95%, la deuda promedio y la liquidez promedio son mayores en Guayas, mientras que las microempresas en otras regiones del Ecuador reportan una mayor rentabilidad financiera promedio; como conclusión este estudio busca avanzar en las líneas de investigación que ayuden en la formulación y creación de regulaciones que apoyen la supervivencia y el éxito de las microempresas. En séptimo lugar, Kassamany & Zgheib (2022) en Australia, su investigación exploró cómo las respuestas de las políticas gubernamentales al COVID-19 han perjudicado la liquidez del mercado de valores en empresas australianas; se analizó una muestra de 1.452 empresas mediante un enfoque cuantitativo; los resultados revelan el impacto de 6 de las 7 medidas políticas severas ha reducido la liquidez en el mercado de valores australiano; en conclusión al examinar el impacto de las respuestas políticas a siete restricciones de liquidez del mercado en 11 industrias revela que la respuesta del gobierno a la pandemia es prominente en 4 de 11 industrias (Consumo básico, Salud, Finanzas y Tecnología) y demostró tener un impacto positivo. En octavo lugar, Leal et al. (2018) en Chile, su estudio tiene el fin de plantear un modelo de apreciación de crédito a sus clientes que permita disminuir el riesgo de crédito, debido al aumento de sus ventas y liquidez baja; se realizó un enfoque cuantitativo; como resultado el 81,82% de los créditos dados a sus usuarios han excedido el nivel leve de evaluación; en conclusión un modelo de calificación crediticia les da más libertad y objetividad en el proceso de gestión de crédito al permitirles distinguir entre clientes que son elegibles para crédito y aquellos que simplemente no lo son. En noveno lugar, en su estudio realizado en Chile, Vásquez et al. (2019) exploraron el impacto del riesgo de liquidez en el desempeño del mercado accionario en el mercado chileno desde

enero de 2000 hasta julio de 2018; la investigación del tema fue de tipo descriptiva, correlacional; en resultados dieron que los coeficientes de correlación son positivos y menores de 0,559; en conclusión, se establece que la relación riesgo de liquidez- rentabilidad de las acciones se comporta de manera diferente entre los mercados bursátiles.

En precedentes nacionales se tiene en primer lugar en el departamento de Lima a Puente (2018) el objetivo de su estudio fue precisar el vínculo entre liquidez y gestión de cobranza dentro una organización; su estudio fue tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo, teniendo como instrumento el cuestionario; sus resultados arrojaron Rho 0.644 en sus dos variables; concluyendo que si hay una correlación (positiva moderada) en las dos variables. En segundo lugar, Naccha y Canchari (2023) tuvieron como objetivo de estudio demostrar que la liquidez y las cuentas por cobrar tienen relación en una organización; usando como instrumento el cuestionario, enfoque cuantitativo; los resultados fueron Rho = 0.940 indicando una relación positiva alta; concluyendo que la liquidez y cuentas por cobrar mantienen un vínculo. En tercer lugar, Peve (2022) tuvo como propósito identificar que la política de créditos y cobranzas y la liquidez hay relación entre ellas dentro de una organización; la metodología de estudio tuvo un enfoque cuantitativo, teniendo como instrumento la encuesta; como resultado dio una correlación buena (Rho 0.769) entre las variables; teniendo como conclusión es fundamental emplear las políticas de manera efectiva para garantizar que las empresas tengan liquidez para efectuar con todas sus obligaciones lo más rápido posible. En cuarto lugar, el propósito del estudio de Liviapoma (2023) fue explorar la correlación entre el proceso de crédito y cobranza y la liquidez, ya que se necesita una comprensión más profunda de las realidades actuales reflejadas en las operaciones; el cuestionario sirvió como instrumento principal; los resultados obtenidos indicaron una correlación positiva con rho = 0,717; esto sugiere que la gestión de créditos y cobros es directamente proporcional al nivel de liquidez que una empresa puede mantener. En quinto lugar, en La Libertad a Romero et al. (2021) su estudio tuvo como objetivo implementar propuestas sistemáticas de cuentas por cobrar para moderar la morosidad en instituciones de educación primaria; realizó estudios analíticos, propuestas descriptivas, diseños no

experimentales y secciones transversales de aplicación; en resultados el área cobranza carece de directrices sensatas para el cobro de deudas y los padres no están informados con precisión sobre los pros y los contras de los créditos concedidos al registrar a sus hijos y las consecuencias si el deudor incumple, teniendo un incremento de 1.73% de 2018 al 2019; se concluyó que este sistema (Collector Equifax) debe introducirse en el proceso financiero de la escuela para reducir las quiebras existentes hasta en un 50%, para velar por la seguridad, solvencia y estructura organizativa de las instalaciones y de los padres. En sexto lugar, el principal objetivo de Martínez et al. (2019) fue garantizar la implementación efectiva de políticas de gestión de cobranza como un proceso crucial para aumentar la liquidez y sostener las operaciones comerciales; emplearon un enfoque de métodos mixtos, incluido el uso de cuestionarios; entre los hallazgos, el 67% de los encuestados indicó que las políticas crediticias en general cumplen con los objetivos de la organización; concluyó que si una organización carece de una política sólida de gestión de cobros, su liquidez se ve afectada negativamente. En séptimo lugar, Díaz & Enríquez (2019) tuvo como objetivo establecer qué impacto positivo tiene una buena gestión de cobranza en las entidades para incrementar la liquidez a través de una adecuada gestión de cobro; este trabajo de revisión se basa en una investigación descriptiva; concluyendo su investigación, encontró que las principales causas de los retrasos en la facturación fueron la falta de políticas adecuadas de cobro de deudas para dar tiempo a los clientes a pagar, y la falta de vínculos adecuados entre el personal y la organización. En octavo lugar, Vásquez et al. (2021) señala que el objetivo de su estudio fue investigar la liquidez y cuentas por cobrar de las empresas de industria láctea; ejecutaron el método de corte transversales no experimentales; los resultados dieron que la empresa "A" tuvo mejor suficiencia de cobro gracias al retorno de sus créditos; como conclusión se dio que los excelentes estándares de cobro de deudas brindaban a las empresas suficiente liquidez para realizar pagos adecuados y que los cobros de deudas estaban estancados. En noveno lugar, el objetivo de Ramos (2021) es identificar los factores que contribuyen al mal desempeño empresarial en Lima Metropolitana; para este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo y una encuesta; los resultados

indican que la falta de liquidez para la adquisición de insumos representa el 38,42% de los problemas identificados; en resumen, los problemas relacionados con el acceso al financiamiento y la falta de liquidez empresarial han contribuido en gran medida al pobre desempeño. En décimo lugar, Gómez (2021) su estudio evaluó cómo la gestión de cobranza afecta la gestión financiera organizacional, considerando la efectividad del personal que realiza la gestión de cobro, la identificación de procesos ineficientes que crean riesgos internos asociados y afectan negativamente el logro de los objetivos; usó la encuesta y de enfoque cuantitativo; en resultados el 78.95% confirman que se implementan políticas, pero que también los procesos son deficientes; concluyendo que el proceso de cobro impacta el desempeño financiero de la compañía en términos de cuentas por cobrar. En decimoprimer lugar, Campodonico & Arevalo (2019) tuvieron como propósito analizar el desempeño en la gestión de cobro sobre la liquidez de una organización; de tipo correlacional y nivel descriptivo; el resultado mostró que la gestión de cobranza y sus estrategias son desarrolladas de manera equivocada en un 64%; y se concluyó que el proceso de cobranza influyó desfavorablemente la liquidez de dicha organización. Y por último, Rodríguez & Picon (2022) realizó una investigación sobre los efectos de la recolección de impuestos sobre la propiedad y la gestión de cobranzas en los municipios del condado; hizo un estudio de nivel de correlación descriptivo, con diseño no experimental, tipo aplicada, con técnicas de cuestionarios y documentos; los resultados dieron que hay una correlación de 0,587 entre las variables; en deducción la gestión de cobro de deudas ha finalizado he influye en el impuesto predial.

Referente a teoría base se presentó: **la teoría del valor**, que basa el precio en la oferta y la demanda; los precios representan el comportamiento lógico de maximización de beneficios de los consumidores después de haber sido determinados, fue planteado por los economistas Carl Menger, William Stanley Jevons y León Walras en la mitaddel siglo XIX, tal como señala Sotelo et al. (2003). En la gestión de cobranza el precio del producto o servicio está relacionado con la deuda que tiene el cliente, si el precio es demasiado alto habrá dificultades en pagar la deuda, lo cual conllevaría a problemas de

liquidez para la empresa. **Teoría de la ventaja financiera del crédito comercial** establecida por Petersen & Rajan (1997), establece que el proveedor puede tener una ventaja sobre los prestamistas tradicionales al investigar la solvencia de sus clientes y también tener una mejor capacidad para monitorear y forzar el pago del crédito. En la gestión de cobranza para dar un crédito se tiene que conocer información del cliente, como por ejemplo cómo responde el comprador al uso de descuentos por pago anticipado, la incapacidad del cliente para aprovechar los descuentos puede indicar un deterioro de su solvencia y servir como una señal de advertencia, teniendo como consecuencia para la empresa una baja en el retorno de su liquidez.

Para el desarrollo de las bases teóricas se identificó para la variable gestión de cobranza se menciona **la teoría sobre el valor de la inversión** por Burr en 1938, sostuvo que el precio de un activo financiero refleja el "valor intrínseco" del activo, que puede medirse con un descuento de los dividendos futuros esperados de ese activo. Otra es **la teoría del trade-off** por Myers en 1977, sustenta la efectividad de un sistema de capital óptimo que admita llevar al máximo el valor de la organización. Al establecer un valor objetivo para la deuda, la compañía utiliza esta estrategia para tratar de lograr un equilibrio entre los gastos en los que incurriría en caso de quiebra y las ventajas de emitir deuda. **La teoría moderna de la estructura de capital** por Modigliani y Miller en 1958, demostró que la administración no necesita preocuparse por la relación entre deuda y capital porque en mercados de capital perfectos, cualquier combinación es igualmente eficiente.

Mientras que para la variable retorno de liquidez se menciona **la teoría de información asimétrica** argumenta que el mecanismo de precios no determina la correcta asignación de capital. Por ejemplo, en los mercados financieros, la garantía adecuada, el riesgo y la reputación (solvencia) son más importantes que las tasas de interés, por los economistas George Akerlof, Joseph Stiglitz y Michael Spence en el año 2001. Otra es la **teoría del pecking order o teoría de jerarquía de preferencia** por Myers en 1984, muestra que, al evaluar varias fuentes de financiamiento, la administración de una empresa se adhiere a una jerarquía específica. De esta forma, la teoría

pretende determinar qué fuentes de financiación de una empresa deben ser sus fuentes primarias y cuáles deben ser su último recurso. Sotelo et al. (2003) de acuerdo con la **teoría keynesiana** propuesta por John Keynes en 1936, el consumo (ahorro) y la inversión estarán influenciados por el ingreso porque la relación entre la inversión y la tasa de interés es muy tenue a tasas de interés bajas y en situaciones donde el subempleo es el equilibrio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Tal como expone Pereyra (2020) el término investigación aplicada se refiere a la investigación científica que tiene como objetivo abordar problemas del mundo real; su propósito es generar conocimiento que pueda ser utilizado para resolver problemas prácticos.

Por este motivo, el estudio se enmarcó dentro de la categoría de investigación aplicada.

3.1.2. Diseño de investigación

Para el estudio se consideró un diseño no experimental: correlacional transversal, esto significa que el investigador no manipuló las variables, la recolección de datos se realizó en un momento específico y se midieron dos variables para establecer una relación estadística entre ellas.

Teniendo en cuenta a Hernández et al. (2014) nos indica que el diseño no experimental se explica como una investigación realizada sin maniobrar variables intencionalmente; se clasifica en transversal-correlacional: describe la relación entre dos o más variables en un momento particular en el tiempo.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1

Gestión de cobranza

“La gestión de cobranza, conocida también como gestión de cuentas por cobrar o gestión del crédito comercial, se dedica a la elaboración de una política crediticia, que puede ser tanto liberal como restrictiva. Esta política aborda aspectos relacionados con el estándar de crédito, el plazo de crédito, los descuentos ofrecidos por pagos anticipados, así como la estrategia y los procedimientos implementados en el proceso de cobranza.” (Mohanty & Biswal, 2015)

Dimensión 1

Cuentas por cobrar

Vásquez et al. (2021) para las empresas, las cuentas por cobrar son cruciales porque brindan una fuente de recursos y son esenciales para preservar un flujo de efectivo positivo.

Dimensión 2

Política administrativa

Espinoza et al. (2017) indica que La política administrativa se basa en principios, reglas y lineamientos formulados o adquiridos por la corporación.

Dimensión 3

Procedimiento de cobranza

Arias & Bohórquez (2021) menciona que el procedimiento de cobranza establece una política de cobranza de forma general combinando los procedimientos de cobranza que realizamos. Estos consisten en comunicaciones tales como cartas, llamadas, visitas y acciones legales.

Variable 2

Retorno de liquidez

“La liquidez denota la capacidad de solvencia en el contexto financiero global de la empresa, lo que implica la destreza con la que puede cumplir con sus obligaciones financieras al liquidar sus cuentas pendientes. En otras palabras, se refiere a la medida en que la empresa puede hacer frente a sus compromisos financieros de manera efectiva y oportuna.” (Gitman & Zutter, 2012)

Dimensión 1

Solvencia

Pérez-Carballo (2015) la solvencia amplía el plazo de pago para incluir

todos los pasivos sin fecha de vencimiento. Se estima solo en un momento determinado y considera si todos los activos de la empresa están disponibles para cubrir sus cuentas por cobrar.

Dimensión 2

Situación financiera

Elizalde (2019) menciona que la situación financiera se basa en un conjunto de variables contables que ayudan a calcular el cumplimiento de una empresa para así ejecutar decisiones para solucionar problemas.

Dimensión 3

Manejo de pagos

Hernández (2019) indica que en un manejo de pago los compradores y vendedores deben acordar un sistema de facturación para las transacciones que equilibre la seguridad de cobro proporcionalmente al costo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Bruce et al. (2022) afirma que es el conjunto de datos más extenso o la concepción de un conjunto de datos en particular.

La población de estudio estuvo determinada por un total de 50 padres de familia que pertenecen al colegio.

Criterio de inclusión: padres de familia del nivel secundario, ya que ahí es donde hay retrasos de pagos.

Criterio de exclusión: padres de familia del nivel inicial y primaria.

3.3.2. Muestra

Bruce et al. (2022) indica que es un subconjunto de la población.

Ramírez (1999) menciona que la muestra censal es una muestra en la que todas las unidades de estudio se consideran muestras.

El estudio utilizó una muestra censal, es decir se tomó el 100 por ciento de la población.

3.3.3. Muestreo

Otzen & Manterola (2017) consideran que un muestreo no probabilístico por conveniencia permite seleccionar los casos que aceptan participar, en función de la accesibilidad y proximidad al investigador.

El muestreo del estudio fue no probabilístico por conveniencia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como expresa Ñaupas et al. (2018) la técnica de investigación son un conjunto de reglas que rigen cada etapa del proceso de investigación de principio a fin, desde descubrir un problema hasta probar una hipótesis e incorporarla a la teoría actual.

La técnica para recolectar los datos de este estudio fue la encuesta.

Según Gil (2016), los investigadores siempre deben seleccionar el instrumento más adecuado para el diseño de su estudio propuesto, considerando también las características esenciales como la validez, confiabilidad y operatividad de las variables. Como afirma Ñaupas et al. (2018) el instrumento de investigación son herramientas conceptuales o materiales para recolectar datos mediante preguntas o elementos que requieren respuestas por parte del investigador. Toman diferentes formas según la técnica usada. Asimismo, menciona que un cuestionario es parte de la técnica de la encuesta, que crea una secuencia organizada de preguntas escritas, vinculadas con las variables del estudio, con la finalidad de probar la hipótesis.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, realizado por el investigador que se compuso por 20 ítems con 5 opciones de respuestas de acuerdo a la escala de likert.

Para comprobar la confiabilidad del instrumento se cuantificó a través del programa Microsoft Excel, utilizando como prueba experimental 15 encuestas que fueron procesadas por dicho programa. De ese modo, la fiabilidad para la variable gestión de cobranza fue de (0.7249) (verificar tabla N°1), lo que significa que tuvo una fiabilidad alta. Igualmente, para la variable retorno de liquidez su fiabilidad fue de (0.8004) (verificar tabla N°2), lo que significa que tuvo una fiabilidad muy alta. De esto se concluyó que la media de ambas variables es (0.7627) y el instrumento es de confiabilidad alta (ver anexo 2).

3.5.Procedimientos

A fin de compilar la información, se creó un formulario de Google que se compartió con las personas seleccionadas como encuestados, en este caso con los representantes de cada familia según la institución educativa del sector privado. De ese modo, el cuestionario se realizó por medio de un link a través de una difusión de mensajes por WhatsApp.

Así mismo, para la elaboración del cuestionario también se requirió la evaluación de tres expertos en la materia que validaron el instrumento.

3.6.Método de análisis de datos

Se acopiaron los datos por medio del cuestionario, por lo tanto, se utilizó el programa Microsoft Excel donde se cuantificó la validez del instrumento. Esto permitió desarrollar el análisis de los datos a través de varias pruebas estadísticas, como la prueba alfa de Cronbach, cuya aplicación midió la fiabilidad del instrumento (ver anexo 2).

3.7.Aspectos éticos

Ante todo, se sostuvo el principio ético de respeto a la propiedad intelectual analizando fuentes internas y externas sin modificaciones, evitando el plagio y reconociendo a cada autor en cada cita directa.

Además, el director de la institución educativa privada se mantuvo constantemente informado sobre todos los acontecimientos relacionados con los padres encuestados, manteniendo la confidencialidad de sus nombres y nunca revelándolos.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Posteriormente, se exponen los resultados del cuestionario ejecutado a los 50 padres de familia que aceptaron voluntariamente a participar en este estudio. Se empleó el programa de Microsoft Excel para determinar el análisis descriptivo preciso de los resultados que se muestran en la tabla de abajo.

Según la tabla 4 y figura 1, los padres de familia consideraron la gestión de cobranza en un nivel alto, con una mayoría del 80% (40), mientras que el 18% (9) lo consideró medio y el 2% (1) lo consideró bajo; la primera dimensión cuentas por cobrar el 90% (45) de los padres de familia consideró que existe un nivel alto, el 10% (5) lo consideró en un medio nivel y con un 0% (0) nadie lo consideró bajo; la segunda dimensión política administrativa el 56% (28) un poco más de la mitad de padres de familia estimaron la dimensión en un nivel medio, el 12% (6) lo consideró un nivel bajo y el otro 32% (16) lo consideró con un nivel alto; la tercera dimensión procedimiento de cobranza el 70% (35) consideró la dimensión en un nivel alto, el 28% (14) lo consideró en un nivel medio y el 2% (1) lo consideró bajo (ver anexo 3).

Según la tabla 5 y figura 2, los padres de familia consideraron el retorno de liquidez en un nivel alto, con una mayoría del 82% (41), mientras que el 18% (9) lo consideró medio y el 0% (0) nadie lo consideró bajo; la primera dimensión solvencia el 84% (42) de los padres de familia consideró que existe un nivel alto, el 14% (7) lo consideró en un medio nivel y un 2% (1) lo consideró bajo; la segunda dimensión situación financiera el 70% (35) de los padres consideró la dimensión en un alto nivel, el 30% (15) lo estimó un nivel medio y el 0% (0) nadie lo consideró en un nivel bajo; la tercera dimensión manejo de pagos el 78% (39) de los padres de familia estimaron la dimensión en un nivel alto, el 22% (11) lo consideró en un nivel medio

y el 0% (0) ninguno lo consideró bajo (ver anexo 4).

4.2. Prueba de normalidad

Según Novales (2010) si el tamaño de su muestra es 50 o menos, sugiere utilizar la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar la normalidad y calcular la media y la varianza de su muestra, como se contempla en la tabla 6 se muestra un nivel de significancia inferior a 0,05, debido a ello, el estadístico apropiado a considerar sería el Rho de Spearman ya que es una prueba no paramétrica (ver anexo 5).

4.3. Prueba de hipótesis

Para la interpretación de las correlaciones hipotéticas de este estudio se consideró el rango presentado por Hernández & Fernández (1998), como se muestra en la Tabla 7 (ver anexo 5).

Se procedió a la estimación de las hipótesis, para lo cual se designaron tanto las hipótesis nulas como la hipótesis alterna para ambas variables. En el contexto de la relación entre las dimensiones y las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados revelaron que, en el marco de la hipótesis general que involucra la gestión de cobranza y el retorno de liquidez, existe una relación de correlación positiva de magnitud media, evidenciada por un Rho de 0,333 y un p-valor de 0,018.

En cuanto a las hipótesis específicas, se encontró que en la hipótesis específica - 1, que aborda la relación entre cuentas por cobrar y retorno de liquidez, la correlación fue débilmente positiva (Rho 0,060 y p-valor 0,007). En la hipótesis específica - 2, que se centra en la relación entre la política administrativa y el retorno de liquidez, la correlación fue positiva de magnitud media (Rho 0,396 y p-valor 0,004). Finalmente, en la última hipótesis específica - 3, que trata sobre la relación entre el procedimiento de cobranza y el retorno de liquidez, la correlación fue débilmente positiva (Rho 0,036 y p-valor 0,037) (ver anexo 6).

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación corrobora por medio de la discusión el contraste de los objetivos, antecedentes y teorías referidos a la gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023.

Respecto al objetivo general, se comprobó la relación entre las dos variables de estudio, en el que alcanzó una relación positiva media (Rho 0,333; ver tabla 8), concluyendo y admitiendo la hipótesis general. De tal forma que, en la investigación de estudio de Puente (2018) acerca de la liquidez y gestión de cobro en una empresa obtuvo resultados prósperos, hallando una correlación positiva moderada (Rho 0.644) en ambas variables. Por otro lado, Ortega y Simbaña (2019) concluyeron que los inconvenientes en la liquidez empresarial se dan por la falta de estrategias en la gestión de cobranza. Ratificando de esta manera que existe relación entre las dos variables, a pesar de que no necesariamente sean ambas instituciones educativas, se observa que empresas también generan dicha problemática.

Acerca del primer objetivo específico del estudio, se comprobó la relación entre cuentas por cobrar y retorno de liquidez (ver tabla 8), donde se alcanzó una correlación positiva débil (Rho 0,060), admitiendo la hipótesis específica 1. De este modo, Naccha y Canchari (2023) en su estudio acerca de la liquidez y cuenta por cobrar, lograron resultados favorables, mostrando una relación positiva alta (Rho 0.940). A pesar de la gran diferencia de correlación que se manifiesta en una institución educativa particular y en una empresa de metalmecánica, sin importar el tipo de entidad, sigue ocurriendo una mínima relación entre las variables. En este sentido, Vásquez et al. (2021) indica que los excelentes estándares de cobro de deudas brindan a las empresas suficiente liquidez para realizar pagos adecuados.

Sobre el segundo objetivo específico del estudio, se comprobó la relación entre política administrativa y retorno de liquidez (ver tabla 8), donde se alcanzó una correlación positiva media (Rho 0,396), admitiendo la hipótesis específica 2. Estos resultados están relacionados con el estudio de

Peve (2022) acerca de la liquidez y su relación con las políticas de crédito dentro de una organización, que obtuvo como resultado una correlación buena (Rho 0.769) entre ambas variables de su estudio. Por otro lado, Chiriani et al. (2020) en su investigación indica que hay que establecer políticas de créditos y cobranzas que sustenten las ventas a crédito, ya que el 70% de su muestra desconoce o no aplica la naturaleza de las políticas de crédito. Si bien en dichos estudios mencionados el nivel de relación es diferente, se puede evidenciar que las políticas de tipo administrativa que se establecen en una entidad son de importancia ya que beneficia al retorno de liquidez en una entidad, ya sea un colegio o una corporación.

Culminando con el tercer objetivo específico del estudio, se comprobó la relación entre procedimiento de cobranza y retorno de liquidez (ver tabla 8), donde se obtuvo una correlación positiva débil (Rho 0,036 y p -valor 0,037), admitiendo la hipótesis específica 3. Así mismo, Liviapoma (2023) en su estudio gestión de créditos y cobranza y la liquidez dentro de una entidad, obtuvo como resultado $Rho=0,717$ que significa que hay una correlación positiva entre las variables de su investigación. Por otro lado, García et al. (2019) concluyó que, para la mejora de los procedimientos de cobranza, para llevar a cabo las actividades de extensión de crédito y reestructuración de cartera deben estar documentado. Corroborando de esta manera que cualquier organización debe plantear y ejecutar un buen sistema de cobro, dado que, los resultados que genere, ya sea favorable o no, afecta en la liquidez de dicha organización.

Así mismo, la teoría del valor que basa los precios en la oferta y la demanda, donde los precios representan el comportamiento lógico de maximización de beneficios de los consumidores después de haber sido determinados. En ese sentido, el principal objetivo de Martínez et al. (2019) fue asegurar la implementación adecuada de procedimientos y políticas de gestión de cobranza para aumentar la liquidez y mantener las operaciones comerciales; obteniendo como resultado que el 67% de los encuestados mencionó que ofrecer un descuento por pronto pago sería una estrategia para atraer fondos.

Por otro lado, la teoría de la ventaja financiera del crédito comercial, establece que el proveedor puede tener una ventaja sobre los prestamistas tradicionales al investigar la solvencia de sus clientes y también tener una mejor capacidad para monitorear y forzar el pago del crédito. Teniendo relación con el estudio de investigación de Leal et al. (2018) que tuvo como objetivo proponer un modelo de apreciación de crédito a sus clientes que permita disminuir el riesgo de crédito, debido al aumento de sus ventas y liquidez baja, concluyendo que un modelo de calificación crediticia les da más libertad y objetividad en el proceso de gestión de crédito al permitirles distinguir entre clientes que son elegibles para crédito y aquellos que simplemente no lo son.

Por otra parte, las fortalezas que se dieron al realizar la metodología de este estudio fueron en primer lugar que aumenta la validez y utilidad de la investigación al permitir la aplicación del conocimiento teórico a situaciones reales y en segundo lugar, el uso del cuestionario como herramienta facilitó la recopilación de los datos cuantitativos, proporcionando una base sólida para el análisis estadístico.

Así mismo, las debilidades que se dieron al realizar la metodología de este estudio fueron en primer lugar, que la recopilación de datos a través de la encuesta puede ser muy limitada, el depender de la participación activa de los encuestados puede llevar a la autoselección y en segundo lugar, la dificultad que se dio en encontrar variedad de antecedentes y teorías para las variables de estudio.

Lo significativo de la investigación en el contexto científico es que contribuye al crecimiento del conocimiento al probar y redefinir continuamente los límites de la comprensión humana. Los progresos científicos comunican, hacen saber y mejoran la calidad de vida, generando innovaciones futuras. Además, esta investigación ayudará a futuros investigadores, que tomarán este estudio como un antecedente nacional e internacional.

En cuanto a, lo significativo de la investigación en el contexto social esta investigación proporciona una base teórica para abordar importantes

cuestiones sociales, como es en el caso de este estudio, que no solo ayudará a las instituciones educativas particulares, sino también, a institutos, universidades, bancos y otras entidades que se encarguen de brindar servicios con pagos mensuales y/o a crédito.

En última instancia, la investigación sirve como un puente importante entre los ámbitos científico y social, mejorando significativamente el conocimiento académico, el bienestar social y la calidad de vida.

VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la gestión de cobranza tiene una relación con el retorno de liquidez, donde se acertó una relación positiva media Rho 0,333 y un valor p significativo de $0,018 < 0.05$, por lo tanto, se aprueba la hipótesis general presentada.
2. Se determinó que las cuentas por cobrar tienen una relación con el retorno de liquidez, donde se acertó una relación positiva débil Rho 0,060 y un valor p significativo de $0,007 < 0.05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis específica presentada.
3. Se determinó que la política administrativa tiene una relación con el retorno de liquidez, donde se acertó una relación positiva media Rho 0,396 y un valor p significativo de $0,004 < 0.05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis específica presentada.
4. Se determinó que el procedimiento de cobranza tiene una relación con el retorno de liquidez, donde se acertó una relación positiva débil Rho 0,036 y un valor p significativo de $0,037 < 0.05$, en consecuencia, se acepta la hipótesis específica presentada.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a la institución educativa particular plantear estrategias de gestión de cobranza para disminuir y/o llegar a erradicar los retrasos de pagos que generan los padres de familia.
2. Se sugiere al área administrativa de la institución educativa particular realizar un programa de pagos con fechas establecidas donde indiquen los pagos establecidos y las moras por retrasos.
3. Se sugiere a la institución educativa particular ser más estrictos con el cumplimiento de su política administrativa, donde los padres de familias se verán forzados a cumplir con sus pagos.
4. Se sugiere a la institución educativa particular realizar el proceso de cobranza por diferentes medios para que así los padres de familia estén al pendiente de los próximos pagos.

REFERENCIAS

- Arias, M., & Bohórquez, J. (2021). *Instrumentos financieros: Análisis desde la gestión corporativa y la información financiera bajo las NIIF*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.
- Bances, D. (2022). Estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez del colegio «María José Sime Barbadillo» de Jayanca, 2018-2020. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/5354>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson
- Bruce, P., Bruce, A., & Gedeck, P. (2022). *Estadística práctica para ciencia de datos con R y Python*. Marcombo.
- Campodonico, S., & Arevalo, J. (2019). Gestión de cobranza y liquidez de la empresa Berean Service S.A.C. en la ciudad de Tarapoto períodos 2017-2018. Repositorio - UNSM. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3645>
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas: Enfoque profesional*. Tercero en discordia.
- Castro, A. M., & Castro, J. A. M. (2014). *Crédito y Cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Chiriani-Cabello, J. E., Alegre-Brítez, M. Á., Chung, C., (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23-30. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Díaz, L., & Enríquez, D. (2019). Gestión de Cobranza: Un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>

- Espinoza Muñoz, Karem Gisella, Pivaque Baque, Esteven David, & Dávila Medina, Fernando. (2017). Diseño de políticas de control administrativo para la regulación laboral. <https://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2018/politicas-control-administrativo.html>.
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador: Internal control to the management of credits and collections in retail commercial companies in Ecuador. *Espirales Revista Multidisciplinaria de Investigación*, 3(26), 14-27. <https://doi.org/10.31876/re.v3i26.456>
- Gil Pascual, J. A. (2016). Técnicas e instrumentos para la recogida de información. Editorial UNED.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). Principios de administración financiera. Pearson Educación.
- Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), Article 1. <https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Hernández López, C. (2019). Medios de pago y financiación internacional. Editorial Elearning, S.L.
- Hernández Sampieri, R., & Fernández Collado, C. (2014). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (1998). Metodología de la investigación. McGraw-Hill.
- Kassamany, T., & Zgheib, B. (2022). Impact of government policy responses of COVID-19 pandemic on stock market liquidity for Australian companies. *Australian*

Economic Papers, 10.1111/1467-8454.12280. <https://doi.org/10.1111/1467-8454.12280>

Lamar, J., & Saavedra, M. (2020). Estrategias de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez de Maserclisa S.A, 2019 [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55042>

Leal, A., Aranguiz, M., Gallegos, J., (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión, 26(1), 181- 207. <https://doi.org/10.18359/rfce.2666>

Liviapoma Yesquen, A. F. (2023). Gestión de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Hanka Operador Logístico S.A.C. Lima, año 2022. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/xmlui/handle/123456789/3745>

Martínez, C., Odar, L., & Zegarra, M. (2019). La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa Corporación Bolsipol SAC - 2018. <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3766>

Maseko, G. J., Robbette, N., & Masungini, A. W. (2023). Association between municipal credit management, responsiveness and service delivery. Africa's Public Service Delivery and Performance Review, 11(1). <https://doi.org/10.4102/apsdpr.v11i1.686>

Missaglia, M., Sanchez, P., Missaglia, M., & Sanchez, P. (2020). Liquidity preference in a world of endogenous money: a short-note. Cuadernos de Economía, 39(81), 595-612. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v39n81.78536>

Mohanty, A. & Biswal, S. (2015). Receivables management: group-wise sample analysis of selected Indian pharmaceutical industries. Global Journal of Research in Management, 5 (1), 65-79.

Molina, V. (2002). El Gestor de Cobranza. Ediciones Fiscales ISEF.

- Naccha Hinojosa, C. R., & Canchari Huaranga, M. del C. (2023). Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez en una empresa metalmeccánica, Lima 2022. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9157>
- Niebles Núñez, W., Buelvas Parra, J. A., & Pacheco Ruiz, C. (2022). Acciones Del Liderazgo Ético: Una Revisión Para El Fortalecimiento De Las Organizaciones. *Webology*, 19(5), 707-724.
- Novales, A. (2010). Análisis de regresión. Universidad Complutense de Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis de Regresion.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U
- Okpala, K., Osanebi, C., & Irinyemi, A. (2019). The impact of credit management strategies on liquidity and profitability. *Journal of Behavioural Studies*, 1(1), Article 1.
- Ortega, C., & Simbaña, C. (2019). Estrategias para optimizar la gestión de cobranza y el índice de liquidez en Dental Market S.A [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42185>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parella, S. & Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Fedupel.
- Pereyra, L. (2020). Metodología de la investigación. Klik.
- Petersen, M. A., & Rajan, R. G. (1997). Trade Credit: Theories and Evidence. *The Review of Financial Studies*, 10(3), 661-691. <http://www.jstor.org/stable/2962200>
- Peve Huamani, R. R. (2022). Política de créditos y cobranzas y su relación de liquidez en

- la empresa Odawara Laboratorios S.R.L, Lima 2021. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102862>
- Puente Tello, A. E. (2018). Gestión de cobranzas y la liquidez en la empresa Servicios Generales Saturno S.A., distrito Pucusana, Lima 2018. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24655>
- Ramírez, T. (1999). Como hacer un proyecto de investigación. Panapo
- Ramos, J. I. (2021). Factores determinantes del desempeño empresarial en Lima Metropolitana durante la pandemia del COVID-19. *Quipukamayoc*, 29(61), 95-104. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i61.21731>
- Rodriguez, J., & Picon, J. (2022). Incidencia de la gestión de cobranza y recaudación del impuesto predial en la Municipalidad Distrital de Calzada, periodo 2018. Repositorio - UNSM. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/4424>
- Romero, J. (2019). Modelo de gestión crédito y cobranzas para mejorar liquidez en Thermocont S.A [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46421>
- Romero Carazas, R., Torres Barrera, W., & Vásquez Villanueva, C. A. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. *Gestión Joven*, 22(4), 37-53.
- Sotelo Navalpotro, J., De Unamuno Hierro, J., & Cáceres Ruíz, J. I. (2003). Teorías y modelos macroeconómicos. ESIC Editorial.
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2), 0-0. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por

cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2), 0-0.
<https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>

Vásquez, F., Pape, H., Ireta, J., (2019). RENTABILIDAD DE ACCIONES Y RIESGO DE LIQUIDEZ EN CHILE. *Dimensión Empresarial*, 17(2), 20-32.
<https://doi.org/10.15665/dem.v17i2.1927>

Veiga, J. F. P.-C. (2015). *La gestión financiera de la empresa*. ESIC Editorial.

Vinueza Morales, M. (2019). *Gestión de cobranza en la administración pública; una revisión sistemática de literatura*. Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/4874>

Zambrano, F., Sánchez, M., Correa, S. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 235-249.
<https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.03>

Zanolla, E., & Silva, C. A. T. (2017). O VALOR DA LIQUIDEZ: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO NAS EMPRESAS BRASILEIRAS DO SETOR DE ENERGIA ELÉTRICA. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 23, 118-136. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.041.57359>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZA	La gestión de cobranzas, gestión de cuentas por cobrar o la gestión del crédito comercial como también se conoce, se ocupa de la formulación de una política crediticia, en términos liberales o restrictivos, en relación con el estándar de crédito y el período de crédito, el descuento ofrecido por pago anticipado y la política y procedimientos de cobranza emprendidos. (Mohanty & Biswal, 2015, p.4)	La operacionalización y la medición de la variable gestión de cobranza, se harán a base a las dimensiones y sus indicadores respectivamente y la escala de medición es likert ordinal	cuentas por cobrar	clientes puntuales	Pagaría dentro de las fechas establecidas para obtener un descuento	Likert ordinal: 1: Totalmente desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				clientes morosos	Pagaría dentro de las fechas establecidas para evitar mora	
				clientes deudores	La institución le hace llegar el calendario de pagos para evitar penalidades	
			política administrativa	suspensión de exámenes	El colegio no permite rendir los exámenes a los alumnos por incumplimiento de pago de pensiones	
				retención de boleta de notas	La institución no entrega boletas de notas a los padres de familia que no cumplen con el pago de pensiones	
				limitación de materiales educativos	Los alumnos no reciben los materiales educativos por incumplimiento de pago de pensiones	
			procedimiento de cobranza	descuento por pronto pago	Le gustaría recibir un descuento por pagar con anticipación la mensualidad	
				cobranza coactiva	La institución envía notificaciones a los padres de familia por incumplimiento de pago de pensiones	
				cobranza por plataforma digital	Prefiere que se le recuerde el cobro de la mensualidad por plataforma digital	
RETORNO DE LIQUEDEZ	La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Gitman & Chad J., 2012,p.65)	La operacionalización y la medición de la variable retorno de liquidez, se harán a base a las dimensiones y sus indicadores respectivamente y la escala de medición es likert ordinal	solvencia	liquidez	El incumplimiento de pago de pensiones genera la falta de liquidez en la institución	
				endeudamiento	El retraso de pagos afecta a la institución educativa	
				rentabilidad	Afecta el retraso de pagos en la rentabilidad de la institución educativa	
			situación financiera	sólida	El cumplimiento de pago de pensiones contribuye a la solidez financiera de la institución	
				capacidad de endeudamiento	La institución tendrá capacidad de endeudamiento y su flujo financiero es bueno	
				no elegible financieramente	La institución no será elegible financieramente y su flujo financiero es negativo	
			manejo de pagos	efectivo	El pago en efectivo permite a la institución el manejo de	
				yape	El pago por medio de yape facilita el pago de pensiones de forma inmediata	
				depósitos cuenta corriente	El pago por depósitos en cuenta corriente es de mayor confianza para la institución	

Anexo 2.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad para la variable Gestión de Cobranza

α =	0.7249
------------	---------------

Fuente: Microsoft Excel

Tabla 2

Estadística de fiabilidad para la variable Retorno de Liquidez

α =	0.8004
------------	---------------

Fuente: Microsoft Excel

Tabla 3

Tabla de valoración



Autor: Palella & Martins (2006)

Anexo 3.

Tabla 4

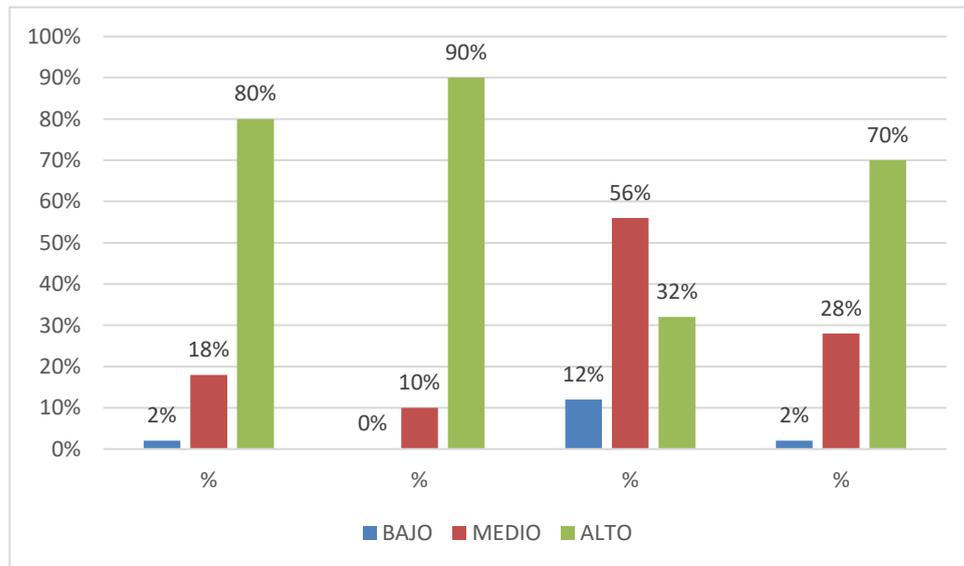
Nivel de Gestión de Cobranza y sus dimensiones

Niveles	Gestión de cobranza		Cuentas por cobrar		Política administrativa		Procedimiento de cobranza	
	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	1	2%	0	0%	6	12%	1	2%
MEDIO	9	18%	5	10%	28	56%	14	28%
ALTO	40	80%	45	90%	16	32%	35	70%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Nivel de Gestión de Cobranza y sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia

Anexo 4.

Tabla 5

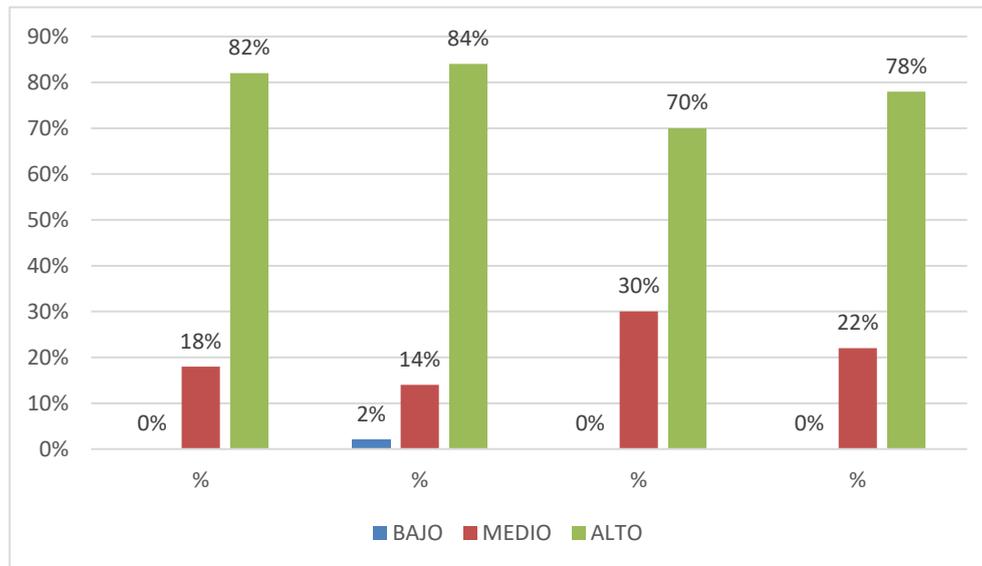
Nivel de Retorno de Liquidez y sus dimensiones

Niveles	Retorno de liquidez		Solvencia		Situación financiera		Manejo de pagos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
BAJO	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%
MEDIO	9	18%	7	14%	15	30%	11	22%
ALTO	41	82%	42	84%	35	70%	39	78%
TOTAL	50	100%	50	100%	50	100%	50	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Nivel de Retorno de Liquidez y sus dimensiones



Fuente: Elaboración propia

Anexo 5.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión de cobranza	,186	50	,000	,912	50	,001
V2 Retorno de liquidez	,196	50	,000	,909	50	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 7

Grado de relación según coeficiente de correlación

RANGO	RELACIÓN
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Autor: Hernández & Fernández (1998)

Anexo 6.

Tabla 8

Tabla de correlaciones

Hipótesis	Variables * Correlación	Rho de Spearman	Significatividad (bilateral)	N	Relación
Hipótesis General	Gestión de cobranza * Retorno de liquidez	,333*	,018	50	Correlación positiva media
Hipótesis específica - 1	Cuentas por cobrar * Retorno de liquidez	,060	,007	50	Correlación positiva débil
Hipótesis específica - 2	Política administrativa * Retorno de liquidez	,396	,004	50	Correlación positiva media
Hipótesis específica - 3	Procedimiento de cobranza * Retorno de liquidez	,036	,037	50	Correlación positiva débil

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Anexo 7. Instrumento de recolección de datos

V1. Gestión de cobranza				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECE S	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
Cuentas por cobrar	clientes puntuales	1	Pagaría dentro de las fechas establecidas para obtener un descuento					
	clientes morosos	2	Pagaría dentro de las fechas establecidas para evitar moras					
	clientes deudores	3	La institución le hace llegar el calendario de pagos para evitar penalidades					
Política administrativa	suspensión de exámenes	4	El colegio no permite rendir los exámenes a los alumnos por incumplimiento de pago de pensiones					
	retención de boleta de notas	5	La institución no entrega boletas de notas a los padres de familia que no cumplen con el pago de pensiones					
	limitación de materiales educativos	6	Los alumnos no reciben los materiales educativos por incumplimiento de pago de pensiones					
Procedimiento de cobranza	descuento por pronto pago	7	Le gustaría recibir un descuento por pagar con anticipación la mensualidad					
	cobranza coactiva	8	La institución envía notificaciones a los padres de familia por incumplimiento de pago de pensiones					
	cobranza por plataforma digital	9	Prefiere que se le recuerde el cobro de la mensualidad por plataforma digital					
		10	Prefiere que se le notifique el pago de pensiones por medio de comunicados en la agenda escolar					

V2. Retorno de liquidez				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
Solvencia	liquidez	11	El incumplimiento de pago de pensiones genera la falta de liquidez en la institución					
	endeudamiento	12	El retraso de pagos afecta a la institución educativa					
	rentabilidad	13	Afecta el retraso de pagos en la rentabilidad de la institución educativa					
Situación financiera	sólida	14	El cumplimiento de pago de pensiones contribuye a la solidez financiera de la institución					
	capacidad de endeudamiento	15	La institución tendrá capacidad de endeudamiento y su flujo financiero es bueno					
	no elegible financieramente	16	La institución no será elegible financieramente y su flujo financiero es negativo					
Manejo de pagos	efectivo	17	El pago en efectivo permite a la institución el manejo de caja					
	yape	18	El pago por medio de yape facilita el pago de pensiones de forma inmediata					
	depósitos cuenta corriente	19	El pago por depósitos en cuenta corriente es de mayor confianza para la institución					
		20	El pago por medio de plin facilita el pago de pensiones de forma inmediata					



Anexo 8. Matriz Evaluación por juicio de expertos

Anexo 8: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. Cárdenas Saavedra, Abraham
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Cristobal Chapoñan, Aishly Alexandra
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A padres de familia de una institución educativa particular en el distrito de Puente Piedra
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 9 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



	El cuestionario está compuesta
--	--------------------------------

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de cobranza

La gestión de cobranzas, gestión de cuentas por cobrar o la gestión del crédito comercial como también se conoce, se ocupa de la formulación de una política crediticia, en términos liberales o restrictivos, en relación con el estándar de crédito y el período de crédito, el descuento ofrecido por pago anticipado y la política y procedimientos de cobranza emprendidos. (Mohanty & Biswal, 2015, p.4)

- **Variable 2:** Retorno de liquidez

La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Gitman & Chad J., 2012, p.65)



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de cobranza	cuentas por cobrar	Vásquez et al. (2021) para las empresas, las cuentas por cobrar son cruciales porque brindan una fuente de ingresos y son esenciales para preservar un flujo de efectivo positivo.
	política administrativa	Espinoza et al. (2017) indica que la política administrativa se basa en principios, normas y políticas formuladas o adoptadas por la organización.
	procedimiento de cobranza	Arias & Bohórquez (2021) menciona que el procedimiento de cobranza establece una política de cobranza de forma general combinando los procedimientos de cobranza que realizamos. Estos consisten en comunicaciones tales como cartas, llamadas, visitas y acciones legales.
Retorno de liquidez	solvencia	Pérez-Carballo (2015) la solvencia amplía el plazo de pago para incluir todos los pasivos sin fecha de vencimiento. Se estima solo en un momento determinado y considera si todos los activos de la empresa están disponibles para cubrir sus cuentas por cobrar.
	situación financiera	Elizalde (2019) menciona que la situación financiera se basa en un conjunto de variables contables que ayudan a medir el desempeño de una empresa con el fin de tomar decisiones para solucionar problemas.
	manejo de pagos	Hernández (2019) indica que en un manejo de pago los compradores y vendedores deben acordar un sistema de facturación para las transacciones que equilibre la seguridad de cobro proporcionalmente al costo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023” elaborado por Cristobal Chapoñan, Aishly Alexandra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Gestión de cobranza

- Primera dimensión: Cuentas por cobrar

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Clientes puntuales	1	4	4	4	
Clientes morosos	2	4	4	4	
Clientes deudores	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Política administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Suspensión de exámenes	4	4	4	4	
Retención de boleta de notas	5	4	4	4	
Limitación de materiales educativos	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procedimiento de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Descuento por pronto pago	7	4	4	4	
Cobranza coactiva	8	4	4	4	
Cobranza por plataforma digital	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Retorno de liquidez

- Primera dimensión: Solvencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Liquidez	10	4	4	4	
Endeudamiento	11	4	4	4	
Rentabilidad	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: Situación financiera

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
-------------	------	----------	----------------	--------------------	---------------



Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Cristobal Chapoñan, Aishly Alexandra
Procedencia:	Del autor
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A padres de familia de una institución educativa particular en el distrito de Puente Piedra
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 03 dimensiones, de 09 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. El cuestionario está compuesta

4. Soporte teórico

● **Variable 1:** Gestión de cobranza

La gestión de cobranzas, gestión de cuentas por cobrar o la gestión del crédito comercial como también se conoce, se ocupa de la formulación de una política crediticia, en términos liberales o restrictivos, en relación con el estándar de crédito y el período de crédito, el descuento ofrecido por pago anticipado y la política y procedimientos de cobranza emprendidos. (Mohanty & Biswal, 2015, p.4)

● **Variable 2:** Retorno de liquidez

La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Gitman & Chad J., 2012, p.65)



Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de cobranza	cuentas por cobrar	Vásquez et al. (2021) para las empresas, las cuentas por cobrar son cruciales porque brindan una fuente de ingresos y son esenciales para preservar un flujo de efectivo positivo.
	política administrativa	Espinoza et al. (2017) indica que la política administrativa se basa en principios, normas y políticas formuladas o adoptadas por la organización.
	procedimiento de cobranza	Arias & Bohórquez (2021) menciona que el procedimiento de cobranza establece una política de cobranza de forma general combinando los procedimientos de cobranza que realizamos. Estos consisten en comunicaciones tales como cartas, llamadas, visitas y acciones legales.
Retorno de liquidez	solventia	Pérez-Carballo (2015) la solventia amplía el plazo de pago para incluir todos los pasivos sin fecha de vencimiento. Se estima solo en un momento determinado y considera si todos los activos de la empresa están disponibles para cubrir sus cuentas por cobrar.
	situación financiera	Elizalde (2019) menciona que la situación financiera se basa en un conjunto de variables contables que ayudan a medir el desempeño de una empresa con el fin de tomar decisiones para solucionar problemas.
	manejo de pagos	Hernández (2019) indica que en un manejo de pago los compradores y vendedores deben acordar un sistema de facturación para las transacciones que equilibre la seguridad de cobro proporcionalmente al costo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023” elaborado por Cristobal Chapoñan en, Aishly Alexandra el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de cobranza

- Primera dimensión: Cuentas por cobrar

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Clientes puntuales	1	4	4	4	
Clientes morosos	2	4	4	4	
Clientes deudores	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Política administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Suspensión de exámenes	4	4	4	4	
Retención de boleta de notas	5	4	4	4	
Limitación de materiales educativos	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procedimiento de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Descuento por pronto pago	7	4	4	4	
Cobranza coactiva	8	4	4	4	
Cobranza por plataforma digital	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Retorno de liquidez

- Primera dimensión: Solvencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Liquidez	10	4	4	4	
Endeudamiento	11	4	4	4	
Rentabilidad	12	4	4	4	

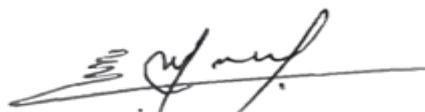
- Segunda dimensión: Situación financiera

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
-------------	------	----------	----------------	--------------------	---------------

Sólida	13	4	4	4	
Capacidad de endeudamiento	14	4	4	4	
No elegible financieramente	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: Manejo de pagos

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohereencia	Relevancia	Observaciones
Efectivo	16	4	4	4	
Yape	17	4	4	4	
Depósitos cuenta corriente	18	4	4	4	



Dr. Lino Gamarra, Edgar Laureano

DNI N° 32650876

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 8: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dr. Manrique Céspedes, Julio Cesar		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	() X
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión cobranza	cuentas por cobrar	Vásquez et al. (2021) para las empresas, las cuentas por cobrar son cruciales porque brindan una fuente de ingresos y son esenciales para preservar un flujo de efectivo positivo.
	política administrativa	Espinoza et al. (2017) indica que la política administrativa se basa en principios, normas y políticas formuladas o adoptadas por la organización.
	procedimiento de cobranza	Arias & Bohórquez (2021) menciona que el procedimiento de cobranza establece una política de cobranza de forma general combinando los procedimientos de cobranza que realizamos. Estos consisten en comunicaciones tales como cartas, llamadas, visitas y acciones legales.
Retorno liquidez	solventia	Pérez-Carballo (2015) la solventia amplía el plazo de pago para incluir todos los pasivos sin fecha de vencimiento. Se estima solo en un momento determinado y considera si todos los activos de la empresa están disponibles para cubrir sus cuentas por cobrar.
	situación financiera	Elizalde (2019) menciona que la situación financiera se basa en un conjunto de variables contables que ayudan a medir el desempeño de una empresa con el fin de tomar decisiones para solucionar problemas.
	manejo de pagos	Hernández (2019) indica que en un manejo de pago los compradores y vendedores deben acordar un sistema de facturación para las transacciones que equilibre la seguridad de cobro proporcionalmente al costo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023" elaborado por Cristobal Chapoñan, Aishly Alexandra en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de cobranza

- Primera dimensión: Cuentas por cobrar

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Clientes puntuales	1	4	4	4	
Clientes morosos	2	4	4	4	
Clientes deudores	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Política administrativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Suspensión de exámenes	4	4	4	4	
Retención de boleta de notas	5	4	4	4	
Limitación de materiales educativos	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: Procedimiento de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Descuento por pronto pago	7	4	4	4	
Cobranza coactiva	8	4	4	4	
Cobranza por plataforma digital	9	4	4	4	

Variable del instrumento: Retorno de liquidez

- Primera dimensión: Solvencia

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
Liquidez	10	4	4	4	
Endeudamiento	11	4	4	4	
Rentabilidad	12	4	4	4	

- Segunda dimensión: Situación financiera

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere ncia	Rel eva ncia	Observaciones
-------------	------	----------	----------------	--------------------	---------------

Sólida	13	4	4	4	
Capacidad de endeudamiento	14	4	4	4	
No elegible financieramente	15	4	4	4	

- Tercera dimensión: Manejo de pagos

Indicadores	Ítem	Claridad	Cohere nci a	Rel eva nci a	Observaciones
Efectivo	16	4	4	4	
Yape	17	4	4	4	
Depósitos cuenta corriente	18	4	4	4	



.....
 Dr. Julio Cesar Manrique Céspedes
 DNI N° 06695445

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 9. Reporte de similitud de Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2244196878&lang=es&ro=103&u=1068032488&cs=1

feedback studio AISHLY ALEXANDRA CRISTOBAL CHAPOÑAN "Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023" /0 7 de 275

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de cobranza y retorno de liquidez en una institución educativa particular, Puente Piedra, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:
Cristobal Chapoñan, Aishly Alexandra (orcid.org/0000-0002-6240-1905)

ASESORA:
Mgr. Guzmán Pizarro, Jaqueline Vanessa (orcid.org/0000-0001-7459-2035)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Finanzas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA - PERÚ
2023 - II

Resumen de coincidencias
13 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Número	Fuente	Porcentaje
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
4	www.economia-monte... Fuente de Internet	<1 %
5	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
7	Entregado a imfice Trabajo del estudiante	<1 %
8	pequisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
9	riunet.upv.es Fuente de Internet	<1 %
10	econpapers.repec.org Fuente de Internet	<1 %
11	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 25 Número de palabras: 6670 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 12:34 18/12/2023