

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: CONTADOR PÚBLICO

AUTORA:

Br. Lachira Lachira Verónica De Jesús (ORCID: 0000-0001-141-5202)

ASESORA:

Dra. Zapata Periche Isidora (ORCID: 0000-0001-9673-0435)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

PIURA - PERÚ 2019

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico a Dios por ser el reflejo de amor incondicional en cada instante de mi vida, a mi abuelito por sus consejos que me dio en vida y que me sigue acompañando espiritualmente cada día, a mi madre quien es el motor y el amor de mi vida y a mi familia que me acompañó en todo el proceso de mi carrera.

Verónica Lachira

Agradecimiento

A Dios porque sostuvo mi mano en los momentos más difíciles de mi vida, a mi abuelito quien fue mucho más que mi amigo y aunque no me acompañe físicamente, me regaló no solo su amor incondicional, si no sus sabios consejos, los cuales guardo y atesoro siempre en mi corazón y se han convertido en mi inspiración para ser mejor persona y profesional día tras día, a mi madre que con su ejemplo de amor, lucha y perseverancia fue, es y será mi impulso para seguir creciendo, a mi familia que a pesar de las dificultades siempre me brindó su comprensión y apoyo, a mis amigos que me alentaron cuando sentía que mis fuerzas se acababan y finalmente a aquellas personas que contribuyeron en mi formación profesional y en la realización de este proyecto.

Verónica Lachira

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autenticidad

Verónica de Jesús Lachira Lachira con DNI número 46636636, estudiante del décimo ciclo, de la promoción XIV de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César de Vallejo-Piura 2020.

Declaro la autenticidad de mi tesis titulada "Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018" la misma que presento para obtener el título profesional de Contador Público.

Asimismo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en esta tesis son auténticos y veraces.

Piura, 30 de junio de 2020.

DNI Nº 46636636

Verónica de J. Lachira Lachira

Índice

Car	átula		i		
Ded	licatoria	1	ii		
Agr	adecim	iento	iii		
Pág	ina del	jurado	iv		
Dec	laratori	a de Autenticidad	V		
Índi	ice		vi		
RES	SUMEN	J	viii		
AB	STRAC	T	ix		
I.	IN	TRODUCCIÓN	1		
II.	MÉ	TODO	17		
	2.1.	Tipo y Diseño de investigación	17		
	2.2.	Escenario de estudio	17		
	2.3.	Participantes	19		
	2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19		
	2.5.	Procedimiento	20		
	2.6.	Métodos de análisis de información	20		
	2.7.	Validación y confiabilidad del instrumento.	20		
	2.8.	Aspectos Éticos	21		
III.	RE	SULTADOS	22		
IV.	DIS	SCUSIÓN	28		
V.	CO	NCLUSIONES	31		
VI.	RE	COMENDACIONES	32		
VII.	. PR	OPUESTA	33		
RE	FEREN	CIAS	44		
AN	EXOS		48		
	Anexo	1: Matriz de Consistencia	48		
	Anexo 2: Solicitudes de validaciones				
	Anexo	4: Cuestionario de Encuesta	63		
	Anexo	5: Guía De Análisis Documental	65		
	Anexo	6: Estados financieros	66		
	Anexo	7: Cálculo de rentabilidad	70		
	Anexo	8: Resultados del cuestionario	72		
	Anexo	9: Carta de autorización	79		

Anexo 10: Carta de Originalidad de Turnitín	81
Anexo 11: Pantallazo de porcentaje de Turnitín	82
Anexo 12: Autorización de publicación de tesis	83
Anexo 13: Versión Final de Trabajo de investigación	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado "Gestión de cobranza y rentabilidad de una

Institución Educativa Privada de Piura" se realizó partiendo de la problemática que existe en

la institución educativa, la cual surge por la falta de liquidez en el pago del servicio de

enseñanza por parte de los padres de familia generando que la rentabilidad se vea afectada

por la falta de recaudación en el pago del servico.

El diseño de la investigación fue no experimental con enfoque cualitativo y cuantitativo,

cuyo alcance fue descriptivo, porque busca describir a la gestión de cobranza y la

rentabilidad de la institución educativa, las técnicas e instrumentos de recolección de datos

que se utilizaron para la investigación fueron cuestionario y análisis documental, Así mismo

se utilizó el Alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad del instrumento.

Con los resultados obtenidos se pudo se pudo verificar que en la gestión de cobranza ha

establecido políticas, y procedimientos de cobro que no vienen contribuyendo en la

recaudación y tampoco se están tomando acciones para la cobranza, ocasionando que la

rentabilidad de la institución se vea afectada y presente una disminución en los activos y

patrimonios en el año 2017 y 2018.

Palabras claves: Gestión de cobranza, Políticas de Cobranza, Rentabilidad.

viii

ABSTRACT

The present research work entitled "Collection and profitability management of a Private

Educational Institution of Piura" was carried out based on the problem that exists in the

educational institution, which emerges from the lack of liquidity in the payment of the

teaching service by parents causing profitability be affected by the lack of collection of

payment for this service.

The research design for this study was non-experimental with a qualitative and quantitative

approach, whose scope was descriptive, because it seeks to describe the collection and

profitability management of the educational institution, the techniques and instruments of

data collection that were applied in this research were guide interview and documentary

analysis, Moreover, the Cronbach's Alpha used to measure the degree of reliability of the

instrument.

On the basis of the results obtained, it was note that the collection management has

established collection policies, and procedures which are not contributing in the collection

neither taking actions, causing profitability of an institution be affected and present a

decrease in assets and equity during the years 2017 and 2018.

Keywords: Collection management, collection policies, cost effectiveness

ix

I. INTRODUCCIÓN

El incremento de la demanda de colegios privados y la migración de alumnos de instituciones educativas públicas a instituciones privadas, ha generado en los padres de familia, evaluar la mejor opción para que su hijo reciba una enseñanza de calidad. Así mismo la educación en los países en desarrollo genera gran alarma; porque a través de estudios realizados se demostró que el 50 % de niños de Asia del Sur y un el 30 % de niños de la población escolar de África no pueden leer después de cuatro años de escolarización. Las escuelas privadas del primer mundo están enfocadas a poblaciones con poder adquisitivo, llegando incluso a cobrar montos elevados; estimándose para el año 2021 más de un millón de escuelas privadas en el mundo, mientras que las huelgas magisteriales y otros factores, hacen que las instituciones públicas respondan solamente a las autoridades estatales sin ser afectadas por el mercado

Tal como señala la Ley General de Educación, Nº 28044 (aprobada en julio de 2003), El Sistema Educativo en el Perú, se adecua a las necesidades y exigencias del país. En la Propuesta de Metas Educativas al 2021, indica que la educación básica regular va dirigida a los niños y adolescentes, por ello, es imprescindible que las instituciones educativas públicas y privadas, brinden un servicio de calidad; conforme lo establece el Art. 13 de La Ley General de Educación, se señala que una educación de calidad es determinante en el nivel de formación de cada ser humano para lograr superar los retos del progreso en la sociedad, desempeñarse en la ciudadanía y seguir instruyéndose durante toda su vida. Asimismo, el Plan Perú, elaborado por CEPLAN señaló el alcanzar una educación de calidad es requisito principal para lograr el crecimiento humano, progreso individual y el triunfo económico de los seres humanos, y además para la formación de una sociedad solidaria y con valores éticos (LGEP, sf)

Sobre este tema de educación, el diario Gestión (2017) determinó a través de una encuesta, un porcentaje de 22% de la población peruana, consideró que la educación pública irá mejorando con el transcurso de los años, mientras tanto, hay otra mayoría de población que considera a la educación privada es una mejor opción para la educación de sus hijos. Así mismo, el diario El Comercio (2016), indicó sobre los colegios privados en el Perú, han triplicado el número de los colegios públicos. En la Evaluación Censal de Estudiantes ECE del 2016, dirigida a los alumnos del nivel primario y secundario del país,

se obtuvo resultados satisfactorios de aprendizaje en la educación brindada por los colegios privados, indicando que las instituciones privadas vienen siendo la mejor opción en el sector educativo (ECE, 2016).

Por otro lado, en entrevista realizada, el Presidente de la Adecopa expresa el índice de morosidad de 40 % en los colegios del sector privado al finalizar su año académico, debido a la Ley de Protección a la Economía Familar, donde dispone ciertas condiciones en los pagos del servicio educativo que brindan las instituciones educativas privadas, no pueden impedir la matrícula o el ingreso de los menores cuando los padres tienen deudas; tampoco pueden condicionar la evaluación al pago de pensiones, ni tomar otras acciones que afecten el derecho a la educación", dejando así sin herramientas a los colegios privados para realizar el cobró del servicio educativo. Esto ha obligado a las instituciones privadas a buscar herramientas y recursos necesarios para poder realizar la cobranza por el servicio brindando, sin ser afectados por las leyes de protección al consumidor, o ser sancionados por multas que pueden afectar mucho más su economía, crecimiento y rentabilidad (Camacho, 2018).

Asimismo, las instituciones educativas privadas en la ciudad de Piura, no están ajenas a esta realidad. Prueba de ello es una Institución Educativa Privada de esta ciudad, que brinda servicio de educación básica regular en los niveles de inicial, primaria y secundaria. Tiene ocho años en el rubro de la educación, cuenta con un total de 800 alumnos en los diferentes niveles, está siendo afectada en su liquidez y el crecimiento económico institucional, debido a esta situación que se viene presentando con la liquidez, generando problemas con el funcionamiento de la institución.

Actualmente, la institución educativa presenta algunas dificultades en el pago del servicio educativo por parte de los padres de familia que conllevan a que su rentabilidad se vea afectada por la falta de liquidez en la recaudación del servicio de enseñanza, siendo esto indispensable para cumplir con los planes y obligaciones que mantiene con su entorno. La falta de conocimiento de políticas de cobranza, por parte del área responsable, genera un alto índice de morosidad que impide cumplir con las obligaciones contraídas. Si la situación descrita no se soluciona en corto plazo, podría afectar el normal funcionamiento y la calidad de la enseñanza. Ante este escenario, con la presente investigación se busca implementar y adecuar nuevas medidas sobre estrategias de cobranza que permitan la

recuperación de las cuentas por cobrar y el pago oportuno del servicio educativo por parte de los padres de familia a la Institución Educativa Privada. Por ello, con los factores antes indicados se ha determinado como tema de investigación Gestión de cobranza y la rentabilidad en la Institución Educativa Privada de Piura, 2017 - 2018.

Para realizar esta investigación fue necesario considerar otros trabajos de la misma línea realizados anteriormente, por lo que se inicia presentando los trabajos a nivel internacional:

Para Carrasco y Pibaque (2016), en su trabajo de investigación plantearon como objetivo establecer la viabilidad de la adaptación de políticas y procedimientos de cobranzas que permita un efectivo control en el pago de matrículas y pensiones, en la realidad económica que atraviesa la Unidad Educativa José María Urbina y realizar los correctivos necesarios. Las técnicas para esta investigación fueron las entrevistas y cuestionarios que ayudaron a medir la gestión de cobro, la gestión administrativa y la eficiencia con que se logra realizar el cobro de pensiones impagas. Fue una investigación de tipo No experimental descriptiva, además, de utilizar el método deductivo hipotético, permitió conocer si el problema de cobranzas era de corto o largo plazo en las Instituciones Educativas de la Ciudad de Guayaquil y la incidencia que tienen en las mismas. Se consideró a los padres de familia como muestra de una población finita, y el ámbito espacial que se ubicó en la Unidad Educativa José María Urbina de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. Como conclusión señalaron que la Unidad Educativa José María Urbina no mantiene políticas ni procedimientos claros para los cobros que están impagos o atrasados por los padres de familia de la Unidad Educativa, debido a esto se generan cobranzas en las matrículas y pensiones sin ninguna norma establecida por la institución.

También se cita la investigacion de Rosado (2016), la cual planteó como objetivo Diseñar un Modelo de Gestión de Cobranza para mejorar la Gestión Financiera de la Unidad Educativa Particular "Central", en la ciudad de Santo Domingo; la metodología utilizada fue cuanti-cualitativa con énfasis cualitativa. Los tipos de investigación a desarrollar en la presente tesis son: investigación bibliográfica, investigación de campo, y descriptiva, utilizando los métodos investigativos: método analítico – sintético, método inductivo – deductivo y las técnicas de investigación a tratar en la unidad educativa central fueron la entrevista y la encuesta. El diseño del modelo se basó en bibliografía actualizada, para

que su contenido sea ajustado a la realidad: en los resultados se determinó que la gestión de cobranza es importante ya que su rol es controlar, vigilar y velar por el bienestar de la economía y solvencia de la institución

Por otro lado, Figueroa y Pastor (2016), en su investigación señalaron como objetivo proponer una estrategia financiera que le permita la recuperación de cartera de clientes vencidos en la Unidad Educativa "Última Esperanza" de Ecuador, esta investigación se realizó con diseño No Experimental – Descriptiva y se utilizó como técnica la entrevista a través de una encuesta, donde se pudo obtener como resultados que tener una cartera de deuda vencida y clientes morosos si afecta a la unidad educativa, concluyéndose que esto dificultad afecta gravemente su economía.

A la vez, Altamirano (2015), en su trabajo de investigación determinó como objetivo evaluar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del Centro de Educación Básica Bilingüe Particular "Nueva Esperanza" - Ecuador, para disminuir el incumplimiento de pago de pensiones escolares. Aplicó la investigación explorativa - descriptiva y correlacional, en los resultados obtenidos se indicó que la institución no utilizó el tiempo suficiente para interactuar con los padres de familia, sobre los procedimientos y políticas a realizar a la hora de cobrar pensiones, asimismo se pudo concluir que el Centro Educativo Nueva Esperanza no cuenta con políticas de cobranza acertadas que permitan obtener resultados favorables; se tienen políticas que no cubren las necesidades de la institución educativa. Además, dichas normas no fueron informadas a todos los padres de familia, ocasionado que pierda liquidez y presente dificultades en el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la institución.

La investigación se fundamenta en los antecedentes nacionales, a continuación, se detallan:

Castillo (2018) en su trabajo de investigación estableció como objetivo establecer la relación que existe entre los costos y la rentabilidad en la prestación de servicios educativos de las instituciones educativas particulares CEBA de la ciudad de Juliaca periodos 2015-2016. El tipo de investigación que aplicó fue correlacional, con diseño no experimental, para poder obtener la información usó como técnica el análisis documentario, lo que le permitió conocer que el gran consumo de materiales genera mayores costos afectando a la rentabilidad ocasionando que esta disminuya.

Por otro lado, Vilca (2017), en su trabajo de investigación determinó como objetivo, evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter. Para esta investigación aplicó el diseño no experimental de corte trasversal, descriptivo y correlacional y utilizó como instrumento para recaudar información la entrevista a través de un cuestionario. En los resultados se pudo determinar un 60% de padres de familia indicaron que los procedimientos de la institución educativa si aplicaba procedimientos de cobranza y estos influyen en el crecimiento económico de la empresa, además, se concluyó que las estrategias de cobranza de pensiones de enseñanza si influyen considerablemente en la liquidez de la institución educativa.

En tanto, Ramírez (2017), definió como objetivo en su trabajo de investigación establecer la relación entre el costo y la rentabilidad a través de la ejecución de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, de la ciudad de Tarapoto, 2016. Para lo cual se aplicó un diseño descriptivo – correlacional, para obtener los datos se empleó la técnica de análisis documental en los estados financieros. Donde los resultados mostraron aspectos y normas de cumplimiento obligatorio para empresas y su creación, aspectos que una empresa debe tener considerar, como planear, organizar, dirigir y controlar los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, etc.) que ayudan a obtener un máximo beneficio posible. La rentabilidad de una empresa se mide con la utilidad o beneficio que esta genera de sus operaciones, es decir, cuando los ingresos sobrepasan a los gastos, la diferencia entre estos es considerada aceptable. En las instituciones educativas privadas la rentabilidad se determina por el número de alumnos matriculados, el monto del servicio educativo, la infraestructura, el valor obtenido en el tiempo, la calidad de su servicio y la escala socio- económico, que logre tener el colegio, además, se concluyó que no hay relación entre costo y rentabilidad.

Asímismo, Ruiz (2017) en su trabajo de investigación determinó como objetivo presentar una de Gestión de cobranza para mejorar y reducir el índice de morosidad de los alumnos en el Colegio Particular Peruano Canadiense de la Ciudad de Chiclayo - 2017. Se usó el método descriptivo – no experimental para la recolección de datos, empleó como técnica la encuesta. y su instrumento fue el cuestionario. Se obtuvo como resultados que cada fin de mes, se obtienen ingresos de los padres de familia, la conformidad sobre el servicio y costo educativo, además de los factores que influyen para el retraso en el pago del

servicio, concluyéndose que el colegio pocas veces ofrece facilidades para realizar los pagos y la mayoría no están de acuerdo con las políticas de cobranza empleadas por la institución.

Finalmente, Avellanera (2016) en su de investigación determinó como objetivo diseñar la estructuración de costos de los servicios que ayuden a determinar la rentabilidad en el Colegio Particular San Joaquín y Santa Ana de Cutervo, de la Ciudad de Cajamarca, la investigación fue de tipo Descriptivo, propositiva con diseño no experimental, la información se pude obtener a través de la técnica de la entrevista, observación y análisis documentario, donde obtuvo como resultados que el colegio no cuenta con una estructura de costos establecida ocasionando gastos no planeados, además los padres de familia no cancelan puntualmente el pago de las pensiones, afectando la rentabilidad de la institución, así mismo se pudo determinar que la implementación de una nueva organización en los costos mejorara el manejo y control en la toma de decisiones siendo favorable para la institución al momento de poder realizar un gasto.

La investigación se fundamenta en los antecedentes locales que a continuación se detallan:

Zuñiga (2019), en su investigación realizada, estableció como objetivo la aplicación de fondos propios que permitan obtener liquidez y rentabilidad, para lo cual empleó una investigación de diseño no experimental y uso los métodos descriptivo, historico, inductivo, análitico; para la recolección de datos útilizo la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, en los resultados obtenidos se pudo determinar que la empresa contaba con una rentabilidad alta, y la utilidad era favorable, por lo que se pudo concluir, mientras más alta sea el índice de rentabilidad más beneficioso será para la empresa y para los accionistas y colaboradores de la misma.

A la vez, Culquicondor (2018), estableció en su investigación como objetivo la implementación de un control interno, que le permita mejorar su gestión de cuentas por cobrar, para la empresa Ventura Pallets, donde desarrolló una investigación de tipo aplicada y el diseño fue no experimental, además para la obtener los datos se utilizó como instrumento la entrevista, revisión de documentos y la observación, se obtuvo a través de los resultados, la empresa no cuenta con un sistema que le ayude a mejorar su proceso de cobranza, concluyendo que se deben establecer un correcto proceso de cobranza para la recuperación de la cartera mosora.

Para la fundamentación teórica de este trabajo de investigación se presentan diversos autores:

Endara (2006), señala que, en la actualidad, el crecimiento de la competencia, la apertura de nuevos mercados, el cambio constante en el internet y el avance de la tecnología, están llevando al mundo empresarial a vivir en un nuevo entorno de negocios basados en toma constante de decisiones muchas veces son riesgosas, donde se requieren de profesionales debidamente preparados en la gestión de cobranza.

- A) Con respecto a la variable: Gestión de cobranza, se determina el conjunto de procesos aplicados de manera oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los clientes de manera pronta y eficiente (Acción Insight,2008). En el Proceso de Gestión de Cobranza se gestionan y ejecutan desde el primer día acciones efectivas de cobro que permiten obtener una tasa de recuperación de las deudas en corto tiempo, asimismo el contactar a los clientes con retraso en el pago menor a los 120 días, ayuda en la disminución de la mora, porque el contacto oportuno permite al cliente que efectué el pago en un corto periodo (Barboza, 2018). En la gestión de cobranza se debe aplicar acciones de cobro oportunas y rápidas para que el cliente sienta una gestión de cobro constante, así mismo, se deben ejecutar acciones a las personas participantes de la obtención del crédito cómo: garantes, cónyuges, familiares, amigos, etc. (Acción Insight, 2008), además de tomar en cuenta puntos importantes que ayudarán en la gestión como: las políticas de cobranza, procedimientos de cobranza y la cobranza, detallándose a continuación:
- a) Las Políticas de Cobranza son métodos o técnicas aplicadas para efectuar cobros de créditos otorgados a un cliente, se determinan según los objetivos que establezca la empresa y analizadas periódicamente según las condiciones y necesidades requeridas. Una buena gestión de cobranza va de la mano con políticas de cobranza efectivas, porque permiten minimizar gastos para la cobranza difíciles de recuperación. Si estas políticas de cobranza son adecuadas no solo se logrará la recuperación de las deudas, al mismo tiempo obtendrá la permanencia y relación del cliente con la empresa, cada procedimiento de cobranza establecido por la empresa deberá estar determinado por la política de cobranza (Vidal, 2014), a continuación, se establecen los elementos y procedimientos a aplicar para en las políticas de cobranza:

- a.1- Elementos que debe considerar para políticas de cobranza.
- Condiciones de venta, son establecidas por la empresa, fechas, tasas de interés, descuentos, cuando otorgue la venta a los clientes.
- Plazo para cobros: Aquí se debe determinar el momento indicado en que se realizará el cobro, después de la fecha de vencimiento de las cuentas morosas para proceder a su recuperación, este tiempo será definido por la empresa podrá ser esta semanal, quincenal, o mensual según se establezca.

a.2- Tipos de políticas de cobranza:

- Políticas Restrictivas: Se caracteriza porque las normas de cobranza son estrictas y su política de cobranza es agresiva. Tiene como ventaja reducir las cuentas por cobrar al mínimo, pero a la vez una de las consecuencias es reducción de ventas, (Escolme s.f).
- Políticas Liberales: Se caracterizan porque los procesos de cobro tienen a ser menos exigentes, y ser mucho más generosas en el proceso de la cobranza, incluso se puede obtener la recuperación de las cuentas que se han creído incobrables, (Escolme s.f).
- Políticas Racionales: Deben aplicarse con el fin de que las cobranzas sean de una manera normal, ayudan a cumplir los objetivos planteados y logra a mejorar la inversión de la empresa, (Escolme s.f).
 - b) Procedimientos en la gestión de cobranza: Las instituciones deben optar por alternativas como las siguientes que contribuyan a reducir el índice de morosidad (Camacho 2008):
 - b. 1- Adoptar estrategias para la morosidad antes que comience: Una de las estrategias para reducir la morosidad es tratar el problema de la mora desde el inicio, existen medidas que se pueden aplicar a los clientes como la de educarlos sobre la importancia de realizar el pago oportuno y cumplir con las fechas de cronograma de pagos, así como los medios que puede acceder el cliente para realizar el pago, algunas de las instituciones toman como opción premiar el "pago puntual" y ofrecer descuentos a las cuotas que son pagados en la fecha establecida o también recoger el dinero en el lugar del trabajo o domicilio.
 - b. 2- Establecer fechas de pago beneficiosas: Una programación que involucre al cliente a realizar sus pagos resulta favorable para incrementar la probabilidad de cancelación, el cronograma de pago debe establecerse cerca a los días de mayor ingreso de efectivo para

- el cliente y lejos a los días de pago de sus obligaciones que pueda tener, como, vivienda, servicios y otras deudas que pueda afectar en la realización el pago con la institución.
- b. 3- Utilizar el refuerzo positivo: La institución que reconoce y premia a sus clientes cuando realizan el pago puntual, desempañan un papel importante para la recuperación de sus cuentas, entre estas opciones tenemos, (tasas preferenciales, certificados de puntualidad, capacitación, obsequios, etc.)
- b. 4- Determinar el proceso adecuado para la cobranza: Una buena cobranza demanda una gran cantidad de tiempo y recursos, por lo que se deberá decidir si se contratará una empresa externa especializada para la cobranza o crear un área interna para esta función. Para ello se debe analizar los recursos, costos y beneficios de cada opción.
- b. 5- Seleccionar y capacitar al personal: Si la empresa debe realizar una exhaustiva evaluación y selección del personal para cubrir el perfil que se necesita para este cargo, la capacitación del personal asignado jugará un rol de gran trascendencia, porque de ello dependerá el éxito en la recuperación del crédito, un personal que se siente reconocido por la empresa, podrá contribuir y poner todo su potencial para el logro de buenos resultados y objetivos algunas empresa están optando por motivar con incentivos a su personal de cobranza, y lograr una sana competencia, algunos incentivos suelen están en función al porcentaje del logro de la recuperación de la mora, para lo que suelen aplicar el llamado "Comisiones por recuperación" donde los incentivos se basan al porcentaje de recuperación que puedan lograr. Estas comisiones no siempre son monetarias, eso será determinado por la empresa.
- b. 6- Aplicar parámetros como medidas de alerta temprana ante una posible morosidad. Un parámetro o indicador de morosidad desde del 1 hasta el 5 día resultará más efectivo en la recuperación de deuda, los que se puedan aplicar después de los 15, 30 o 60 días, hacer un seguimiento temprano de la mora contribuye mucho para establecer una cultura de cobranza, resultando más eficaz la recuperación de la deuda en los primeros días, reduciendo así el crecimiento de la deuda, porque se podrán tomar acciones oportunas.
- b. 7- Desarrollar eficientes sistemas de información y soporte: Implementar un sistema informático que ayudará a monitorear a los clientes con morosidad, además de brindar reportes claros y precisos de las deudas y realizar una adecuada gestión de cobranza, estos reportes se clasificarán en tres tipos:
- Reportes para el diligenciamiento de la cobranza: El personal de cobranza deberá emplear

- medios para hacer un seguimiento a los clientes con mora, y días de retraso para visitar, los reportes deberán ser generados de manera diaria por el sistema para un mayor control.
- Reporte para el monitoreo de cobranza: Estos reportes serán utilizados por la gerencia, ayudarán al análisis y seguimiento de la cartera morosa, además permitirá identificar la mora por zonas, estos reportes suelen ser empleados de manera semanal y mensual.
- Reporte de riesgo: A través de estos reportes se puede ver cuál ha sido el impacto que se ha obtenido de la cobranza, y son generados diariamente o mensualmente, su propósito es ayudar a realizar la proyección y análisis de resultados.
 - b. 8- Establecimiento de comité de mora: El comité deberá estar compuesto por el personal que participa en la gestión de cobranza para realizar reuniones periódicas, discutir, analizar la situación de los clientes que presenten mora y poder establecer estrategias y procesos de cobranza que ayuden a alcanzar retos y logros de la empresa. También de desarrollar y reforzar una cultura de cobranza y de retroalimentación en la institución sobre los procedimientos, políticas y estrategias que mejorarán en la toma de decisión.
 - b. 9- Herramientas empleadas en el proceso de cobranza: Estos medios contribuyen a recuperar de forma favorable, efectiva y eficiente, las deudas presentadas en periodos corto si son aplicadas correctamente, (Auronix, 2019) a continuación se detallan algunas herramientas que se pueden aplicar:
- Llamadas telefónicas: La empresa debe contar con un personal capacitado para realizar esta gestión, además de brindar y facilitar la información que el cliente solicite cuando se le aplique este proceso.
- Cobranza en terreno: El gestor de cobranza debe contar con los recursos necesarios para realizar esta actividad, poseer la información para realizar la cobranza, abarcando información como dirección exacta, números de celular, teléfono, etc. que ayudarán a tener un mejor contacto con el cliente.
- Búsqueda de datos: Se emplearán medios que ayuden a la localización del cliente, como por ejemplo Páginas amarillas, etc.
- Tecnología móvil en la cobranza: Aquí se emplean los medios tecnológicos para la cobranza, como: Mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos, etc.
- Administración de convenios: De presentar problemas con el cliente para realizar sus pagos, se podrá realizar convenios de pagos, donde se señalarán posibles nuevas fechas

- de pago y luego hacer el seguimiento para verificar que dé cumplimiento a lo pactado.
- Tipo de recaudación: Se recomienda usar y aplicar diferentes medios de pagos, según sea la necesidad de los clientes, por ejemplo: Depósitos, transferencias, o pagos directo al área de cobranza.
- Envió de cartas: De no haber resultado ninguna de las herramientas para el cobro, como último recurso se puede hacer uso de las cartas de cobranza
- c) La Cobranza: Es el proceso formal que se efectúa para realizar el cobro de una cuenta pendiente, adquirida por la compra de algún producto o servicio y donde se hacen usos de documentos o comprobantes contables como facturas, pagarés, letras de cambio, títulos valore, entre otros (Valle, 2005).
- c.1) Formas y mecanismos de pago: Son los medios que las empresas adoptan para transferir valor monetario de una transacción comercial para lograr el pago de un producto o servicio, entre los cuales se tienen a los siguientes medios.
- El Cheque: Es un documento con valor contable donde una persona denominada titular otorga a otra persona a retirar determinada cantidad de dinero de su cuenta, valor que es detallado en el documento, presidiendo la presencia del titular de la cuenta bancaria.
- Transferencia Bancaria: Es la traspasar dinero de una cuenta bancaria hacía otra, sin sacar de manera física el dinero.
- Tarjeta de Crédito: Es emitida por una entidad bancaria hacia una persona para que haga uso de ella y pueda realizar pagos, el cliente asume el compromiso de devolver el dinero y pagar los intereses, comisiones además de gastos bancarios que se pueden suscitar por su uso
- Pago de facturas por medios electrónicos: Tiene como ventaja reducir el riesgo, mejorar el servicio a los clientes, incrementa la eficiencia operativa y reduce costos de transacción, por su flexibilidad y confiabilidad ha dado nueva dimensión al uso de algunos medios de pago.
 - c.2) Ejecutivo de cobranza: La cobranza es el punto más importante para una empresa, por ello es de suma importancia la función del gestor de cobro en esta función, porque de él dependerá el retorno de las utilidades al capital y pueda obtener la empresa ganancias, el gestor de cobranza debe hacer uso de diferentes sistemas de cobro que incluyan seguimiento rutinario de las cuentas por cobrar, además de ejercer las siguientes funciones y responsabilidades:

- Elaborar programas de trabajo y cumplimiento de metas
- Elaborar presupuesto mensual de cobranza, según las políticas de plazo que establezca la empresa.
- Diseñar formularios y reportes
- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Informar a la gerencia de manera oportuna de las actividades relacionadas a la cobranza. Ofrecer una variedad de opciones o alternativas de pago: Una alternativa en la gestión de cobranza es clasificar a los clientes según sean sus condiciones para poder ofrecerle diferentes alternativas y formas de pago según sea sus necesidades o situación, estas opciones de pago se convertirán en una herramienta importante para realizar una negociación, porque la aplicación de acciones de manera inmediata ayudará a incrementar un gran impacto en la gestión de cobranza. Generar e innovar alternativas de negociación para los clientes es de ayuda para obtener la opción de pago, pueden implicar desde extender plazos de pago de la deuda, percibir cuotas en el pago de las cuotas, hacer descuentos en el cobro de gastos o penalidades, creando motivación en los clientes y para logar la recuperación de la deuda (Escolme, S.F).
 - c.3) Cuentas por cobrar: Son originadas cuando entidad financiera o empresa, hace entrega de un dinero, bien o servicio a un tercero, con la finalidad de recibir un pago, que muchas veces no se hace cuando se realiza la transacción y el cual se convierte en uno de los activos más importantes porque depende el factor económico de la empresa. Este tipo de cuentas requieren de un trato especial por las siguientes razones (Consultar, s.f.):
- Representan dinero a corto, mediano y largo plazo.
- Parte de la liquidez de la empresa se ve representada en ella.
- Es cambiante, lo cual quiere decir, que se encuentra en constante movimiento y necesita de revisiones y análisis.

Tipos de cuentas por cobrar: se pueden clasificar en dos tipos:

- Corto plazo: son aquellas ventas o servicios que se realizan con un plazo máximo para su cancelación de 1 año.
- Largo plazo: son aquellas ventas o servicios que se realizan con un plazo superior a un año para su cancelación

B) En la variable Rentabilidad, se considera que es aplicada en cada acción económica realizada por una empresa, donde se mueven recursos y medios materiales, humanos y/o financieros, con el fin de lograr resultados y beneficios favorables para sí misma. Estos resultados son comparados con el valor de los medios que fueron empleados, la rentabilidad depende de los activos dispuestos por la empresa para poder ejecutar sus operaciones, entre ellos están los recursos contribuidos por los propios socios denominado (patrimonio) y/o por terceros (deudas), los mismos que generan oportunidad de costos y son tomados para la evaluación Bautista (2015).

asimismo, para Ross, Westerfield y Jaffe, (1995), describen que a las organizaciones les dificulta poder calcular la rentabilidad, porque aún no existe una formula precisa orientada a conocer cuándo es una empresa rentable o no; solo un analista puede ponderar el beneficio contable actual o pasado, Muchos negocios implican el sacrificio de beneficios presentes por beneficios futuros. El problema que más afecta en un proceso contable de la rentabilidad es que no permiten efectuar comparaciones. Puede decirse una empresa logra obtener rentabilidad si sus beneficios son mayores al de los inversionistas. Entonces, se puede definir a la rentabilidad como la capacidad alcanzada a través del tiempo por una inversión hecha, logrando obtener beneficios en un determinado período, donde se ha realizado una correcta planificación financiera y económica. La rentabilidad también determina lo atrayente de un proyecto para los inversionistas, a través de indicadores porque reflejan el grado de efectividad del proyecto, permitiendo también controlar los gastos y beneficios obtenidos.

Según Pere (2000), la rentabilidad para una empresa, es primordial para todo negocio, pero depende del tiempo en que el dinero retorna después de haber salido de la empresa, por ejemplo, el periodo desde donde se adquieren las materias primas, su trasformación, almacenamiento, venta y como punto final el cobro por la venta, por tal motivo el empresario debe esperar este proceso para ver la rentabilidad obtenida.

la rentabilidad en el análisis contable, determina a la rentabilidad como parte de los propósitos que la empresa enfrenta, como el crecimiento, la estabilidad en el entorno empresarial. La base para el análisis económico-financiero radica en la cuantificar la rentabilidad y riesgo, que se muestra desde las funcionalidades (Enciclopedia Cubana Ecuered)

Mientras que para Bravo (1995), Refiere a la existencia de tres (03) áreas claves en el enfoque de objetivos estratégicos de la rentabilidad: El objetivo de explotación, objetivo de estabilidad y objetivo de que se han convertido en un modelo clásico de una empresa en términos de rentabilidad, de inversión:

- Objetivo de Explotación: Aquí la empresa fija como objetivo prioritario alcanzar los más altos niveles de beneficios posibles en el más breve plazo, haciendo uso de dos formas: Incrementando sus precios al tiempo que mantiene los mismos niveles de costes y gastos, Manteniendo los precios y reduciendo los niveles de costes y gastos.
- Objetivo de estabilidad: La empresa se propone lograr una generación estable de beneficios durante un largo período de tiempo. Esta estrategia hace uso de forma consciente o no; siguen la mayoría de empresas que vienen operando por varios años en el mercado, sabiendas que deben sacrificar parte de sus beneficios actuales con el fin de seguir vendiendo y generando beneficios a futuro.
- Objetivo de inversión: Aquí la empresa destina el máximo posible los recursos en su desarrollo global como empresa o al de todos o algunos de los productos o servicios que comercializa. Este enfoque se concretiza, en la práctica de una disminución de los precios y/o en un aumento de los costes y gastos.
- La rentabilidad en la empresa se puede ejecutar en dos (02) niveles: Rentabilidad económica o del activo y rentabilidad financiera, según el tipo de resultado y de la inversión relacionada (Rafino, 2018), como se detallan a continuación:
- Rentabilidad económica o del activo: Se representa en términos porcentuales (%), y
 detalla el beneficio promedio con respecto a la totalidad de sus inversiones hechas por la
 empresa, en comparación de lo invertido de manera global con el resultado logrado:
 costos y la ganancia.
- Rentabilidad financiera: Es empleada para poder diferenciar el beneficio que cada empresario obtendrá; e indicar los dividendos obtenidos de su inversión personal. Esta es una medida cercana para los capitalistas y dueños, tengan idea de lo que concurre entre el beneficio y patrimonio neto de la empresa.

ROE: (Rendimiento sobre el Patrimonio, Ross, Westerfield y Jaffe (1995) consideran que la rentabilidad de empresa se mide en relación al patrimonio que tiene. El ROE ayuda a tener imagen o visión de la capacidad que tiene una organización para poder obtener utilidades y el dinero obtenido a través del capital invertido. Se determina mediante la

relación entre la utilidad neta, (antes de intereses y de impuestos) dividida por el capital contable promedio de los accionistas.

ROE = Utilidades neta

Patrimonio

ROA: (Rendimiento sobre los activos totales), En tanto para los autores Ross, Westerfield& Jaffe (1995), determinan que, si una empresa desea incrementar el ROA, deberá aumentar los márgenes de utilidades o la rotación de activo. Aunque la competencia muchas veces limita la para alcanzar ambas cosas a la vez. De la tal manera, +que las empresas tienden a enfrentarse con un juego de opciones entre la rotación. Así las empresas tienden a enfrentar una compensación entre la rotación y el margen.

ROA = <u>Utilidades antes de intereses e impuesto</u>

Activo

Dentro de las observación y desarrollo de la investigación se formuló las siguientes preguntas.

Pregunta general:

¿Cuál es el nivel de gestión de cobranza y de la rentabilidad de la Institución Educativa Privada de Piura?

Y como preguntas específicas

¿Cuáles son las políticas de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura? ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura? ¿Cuál es el nivel de cobranza de la institución Educativa Privada de Piura? ¿Cuál es el nivel de la rentabilidad de la institución la Institución de Piura?

La presente investigación tiene la siguiente justificación teórica, práctica y económica Justificación Teórica: Teniendo en cuenta los criterios establecidos por Hernández, Fernández y Baptista (2010).

Justificación teórica: De acuerdo a las variables de estudio gestión de cobranza y rentabilidad, se ha estructurado la información sobre definiciones de políticas, procesos, entre otros aspectos teóricos de dichas variables que se añadió como sustento teórico para la presente investigación, que sirve como fuente confiable en investigaciones futuras.

Justificación Práctica: Se justifica desde el punto vista práctico, porque permitió realizar un análisis para la institución educativa privada con el fin de describir a estas estas dos variables.

Justificación Metodológica: La justificación metodológica, desde el punto de vista técnico, para el logro de los objetivos planteados en la presente investigación es el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación, como la aplicación de una encuesta y análisis documentarios, que ayuden a obtener, un óptimo resultado y permitan realizar la relación de cobranza y la rentabilidad. Además, en la presente investigación se aplicarán técnicas de investigación válidas, las cuales han sido aplicadas en otras investigaciones similares.

Justificación Social: El presente trabajo de investigación, desde el aspecto social estará dirigido a estudiantes, bachilleres, profesionales, empresarios, que deseen hacer obtener información sobre la gestión de cobranza y rentabilidad, el cual le permitirá establecer estrategias y lograr una rentabilidad planeada.

En vista de la problemática presentada se plantearon los siguientes objetivos.

Objetivo General:

Determinar el nivel de gestión cobranza y de la rentabilidad de la Institución Educativa Privada de Piura.

En cuanto a objetivos específicos

Describir las políticas de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura.

Describir los procedimientos de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura.

Determinar el nivel de cobranza de la institución Educativa Privada de Piura.

Determinar la rentabilidad de la institución la Institución

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Tipo de investigación

Según su finalidad, fue aplicada porque a través de sus descubrimientos y aportes teóricos se podrá generar beneficios y bienestar a la sociedad, mediante teorías existentes a la producción de normas y procedimientos para encontrar resultados inmediatos y hallar el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación, (Best, 1998)

Según su nivel o alcance, fue descriptiva porque los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, (Hernández, 2010)

Según su temporalidad, fue transversal, transeccional porque se recolectaron datos en un solo momento único, (Hernández, 2010)

Según su enfoque: La investigación se estableció será cualitativo - cuantitativo, porque recogió y analizó datos sobre las variables.

2.2. Escenario de estudio

La institución educativa objeto de estudio, es una empresa constituida como una empresa de persona jurídica conforme a las normas Sunat, a cargo de su representante legal, dedicada a la prestación de servicios educativos en la región de Piura, ubicado en el Caserío de Coscomba – Piura.

Tabla 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	
		Políticas de gestión de	Esta dimensión se medirá con las acciones aplicadas y/o utilizadas para la cobranza y su recuperación de	Condiciones de Venta	Nominal	
		cobranza	pagos, utilizando la encuesta y guía el cuestionario (Desde la pregunta 01 a la 05)	Plazos de cobro		
				Cronograma de pagos	Nominal	
				Reconocimiento de pago puntuales (descuento)		
	Es el conjunto de procesos aplicados de manera		Está dimensión, se medirá a través de la información	Área de cobranza		
Gestión de	oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los clientes de manera pronta y eficiente (Acción Insight, 2008)	Procedimiento de	sobre las herramientas y los procedimientos que	Personal de cobranza		
Cobranza.		cobranza	realizan para la cobranza, utilizando la encuesta y cuestionario. (Desde la pregunta 06 a la 14)	Parámetros de mora temprana		
			cuestionario. (Desde la pregunta 00 a la 14)	Sistema de soporte		
				Reportes de cobro		
				Mora		
				Medios de cobranza		
		Cobranza	La dimensión se medirá a través del nivel de	Ventas	Razón	
			cobranza realizada y comprobantes emitidos, se	Comprobantes emitidos		
			medirá a través de la encuesta y análisis documental (Desde la pregunta 15 a la 19) además del análisis	Comprobantes cobrados		
			documental	Deuda		
	Es la capacidad que una empresa ha alcanzado en del tiempo por una inversión hecha, se puede analizar si ha obtenido beneficios. Además	Rendimiento en el patrimonio	Se medirá a través de análisis indicadores de rentabilidad, empleando el análisis documentario, el	ROE	Razón	
Rentabilidad	determina que tan atrayente puede ser un proyecto para futuras inversiones mediante indicadores que reflejan el grado de efectividad del proyecto (Westerfield y Jaffe, ,1995),	Beneficio de los activos	Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados (Desde la pregunta 20 a la 23)	ROA		

Elaboración propia

2.3. Participantes

La presente investigación tuvo como participantes a los colaboradores del área administrativa de la institución educativa privada de Piura.

2.3.1. Población:

Se determina población a las personas, objetos o elementos que participan en análisis de investigación y que cumplen ciertas características para la investigación (Moya, 2005).

Para el presente estudio fue necesario tomar a toda la población del área administrativa, correspondiente a (6) seis personas que laboran en la Institución Educativa Privada.

2.3.2. Muestra:

Es un grupo de personas, eventos sucesos, comunidades, etc. Sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia (Hernández 2008).

Para la presente investigación fue necesario considerar al 100% de la población de la institución educativa privada.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.4.1. Técnica de recolección de información

Son fuentes y técnicas empleadas para la recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información, (Méndez, 1999).

Para la presente investigación se empleó como técnica para la recolección de datos la encuesta, que constó de 23 preguntas, aplicada al personal que labora en el área de administrativa de la institución educativa, además se realizó el análisis documental de los Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados de la institución educativa.

2.4.2. Instrumento

Es el principio de cualquier recurso de investigación, porque permite al investigador acercarse a los fenómenos y poder obtener información, (Sabino, 2015).

Para la presente investigación se empleó como instrumento el cuestionario, aplicada para recopilar información sobre la gestión de cobranza y rentabilidad de la institución. Asímismo para la técnica de análisis documental se aplicó la ficha de análisis de datos para la información de comprobantes de pago y estados financieros.

2.5.Procedimiento

Es el proceso que implica una serie de pasos para la recopilación de la información, (Bernal, 2006).

Para el desarrollo de la presente investigación primero se solicitó autorización a la representante legal de la empresa a través de una solicitud, luego se procedió a la investigación de teorías acerca de las variables, para posteriormente determinar la población y muestra para recolectar los datos, estableciéndose además los instrumentos que se aplicarían, los mismos que se habrían obtenido la validación de expertos y confiabilidad a través del sistema SPSS, luego se procedió a recolectar la información con la aplicación de los instrumentos que fueron de utilidad para analizar la gestión de cobranza y rentabilidad de la Institución Educativa Privada.

2.6. Métodos de análisis de información

Los datos estadísticos que se obtengan de la presente investigación se procesarán dependiendo del tipo de instrumento aplicado, utilizando medios electrónicos serán clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes a través del paquete estadístico SPSS

2.7. Validación y confiabilidad del instrumento.

Validación: Se estableció la validez del contenido sometiendo el cuestionario al dictamen de tres profesionales en la materia, los docentes: Dr. Román Vílchez Inga, Guisella Ocaña Vegas Palomino Iván, de la Escuela de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, quienes evaluaron las interrogantes en función a las variables, dimensiones e indicadores, y colocaron sus recomendaciones.

Fiabilidad: Los datos estadísticos que se obtuvieron de la presente investigación se procesaron dependiendo del tipo de instrumento aplicado, utilizando medios electrónicos y fueron clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes a través del paquete estadístico SPSS, se aplicó el coeficiente llamado "Alfa de Cronbach", obteniendo como resultado 0.842, indicando la fiabilidad del instrumento, también se empleó el Microsoft Excel, la presente investigación fue analizada a través de cuadros comparativos, gráficos estadísticos y fórmulas financieras.

2.8. Aspectos Éticos

Existe el compromiso de respetar la veracidad de los resultados y la confidencialidad de los datos obtenidos, así mismo, se deja constancia del absoluto compromiso del autor en la aplicación del proyecto con el fin de contribuir en las mejoras futuras de la empresa, obteniendo como único beneficio el aprendizaje, asimismo, garantiza que los datos serán tomados con honestidad y su procesamiento será veraz e imparcial, siendo los resultados el fiel reflejo de los datos recogidos en el campo. Además, se informará a la Dirección de la institución, los resultados y procedimientos realizados, como parte de los criterios éticos de esta investigación.

III. RESULTADOS

El presente capítulo tiene como finalidad presentar los resultados obtenidos de la información recopilada, a través de un cuestionario aplicado a los colaboradores del área administrativa y el análisis documental de la Institución Educativa Privada de Piura, dichos resultados se presentan de acuerdo a cada objetivo establecido en la investigación.

Con respecto al objetivo general, determinación del nivel de gestión cobranza y de la rentabilidad de la Institución Educativa Privada de Piura.

Tabla 2: *Gestión de Cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco favorable	3	50,0	50,0	50,0
	Favorable	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

A través tabla 2, sobre la gestión de cobranza en la institución se conoció que un 50% de los colaboradores consideraron que la gestión de cobranza fue poco favorable, en tanto para el otro 50% de encuestados fue favorable, asimismo, de la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la institución educativa, se pudo conocer las políticas, y procedimientos de cobranza aplicadas por la institución, además del nivel de cobranza obtenida durante los años 2017 y 2018, los cuales son fundamentales para la gestión de cobranza, conociéndose que la institución si establece aspectos y normas en la venta del servicio educativo, así como también hace uso de procedimientos de cobranza para la recaudación, pero no han sido muy efectivos para el logro de una cobranza optima, porque existe una la falta de compromiso, además de no estar asesorados en las nuevas normas y formatos aplicados para la cobranza de los colegios privados del Perú.

Con respecto al Primer objetivo específico, descripción las políticas de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura de la Institución Educativa Privada; Piura: 2017-2018.

Tabla 3: *Políticas de Cobranza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	4	66,7	66,7	66,7
	Siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

En la tabla 3, con respecto a las políticas de cobranza, se observa del 100% de los colaboradores el 66.7%, indicó que la institución si aplica políticas de cobranza y que estas a veces contribuyen en la gestión de cobranza, mientras un 33.33% señalaron que las políticas que aplican siempre contribuyen favorablemente a la gestión, además, un 50% indicó que las políticas de cobranza, son establecidas mediante un contrato de servicio entregado a los padres de familia en el proceso de matrícula de cada año escolar, donde se indican las condiciones de venta del servicio educativo, aparte de ello un 66.7% indicó que las políticas no son evaluadas periódicamente, caso contrario, vienen siendo las mismas de los años anteriores y hasta el momento no se realizado alguna actualización sobre las nuevas bases normativas que contribuyen a la mejora en la cobranza. Así mismo, se observó que un 50% de los colaboradores indicaron que de dentro de políticas de cobranza la institución si se establecen periodos para la recuperación de las deudas, pero estas cláusulas no son aplicadas en el campo ni cumplidas por la misma institución, solo quedan plasmadas en los contratos, como las visitas a domicilio y el reporte a infocort de padres de familia que presenten con retraso por más de tres meses en el pago de pensiones. Por otro lado, un 50% determinó que las políticas de cobranza no contribuyen al logro los objetivos y metas internas planteadas por la institución, la cual abarca más para la parte académica y no económica.

Con respecto al segundo objetivo específico, descripción de los procedimientos de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura.

Tabla 4: Procedimientos de Cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco favorables	3	50,0	50,0	50,0
	Favorables	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

En la tabla 4, se observó que del 100% de los colaborados el 50% consideró como favorables los procedimientos de cobranza aplicados por la institución para la cobranza, en tanto el otro 50% señalo como poco favorables, asimismo, con respecto a si la institución establece cronogramas de pagos a los padres de familia el 83% de los colaboradores indicaron que la institución si establece y son plasmadas dentro del contrato de servicios. Con respecto sobre si la institución premia o hace algún descuento a los padres que cancelan de manera puntual, el 83% de colaboradores indicaron que si aplica muestra de ello es el beneficio de pronto pago, el cual consiste en un descuento porcentual del total de la pensión a los padres que cancelan las pensiones puntuales, el padre que no cancelé dentro en esas fechas pagaran el total de la pensión. Con respecto a si la institución cuenta con un área o departamento de cobranza el 67% de los colaboradores señalaron que la institución no cuenta con algún área o departamento de cobranza interna ni tampoco ha requerido los servicios de gestores de cobranza externos, la cobranza es realizada por la secretaría de la institución quien muchas veces no tiene conocimiento ni experiencia en cómo realizar esta gestión, además cada año el personal de esta área es renovado y tampoco se le capacita para ejercer esta función. Así mismo se observó que el 50% de los colaboradores indicaron que no a veces se establecen parámetros de mora temprana, y muchas veces la morosidad no es tratada a tiempo, los padres con retraso en el pago por pensiones mayor a dos o tres meses recién es notificado después de 03 o 04 meses de haber recibido el servicio educativo, haciendo que se conviertan en deudas difíciles de recuperar. Sobre los mecanismos o sistemas de soporte de información se observó que un 50% indicó que no cuenta con algún software u otro sistema digital que le ayude a identificar y hacer seguimiento de los clientes morosos, toda la información es manejada a través de formatos en Excel los cuales fueron elaborados internamente para poder emitir los reportes a la contabilidad, generando que la información no esté actualizada a tiempo real cuando se requiera, porque los datos se ingresan manualmente y los pagos recaudos en la entidad financiera son reportados a la institución al día siguiente, lo que dificulta que la morosidad pueda ser evaluada a tiempo, asimismo en el cuestionario aplicado al director de la institución manifestó que existe una gran falta de responsabilidad por parte de los padres de familia en el pago de pensiones, además la institución no ha realizado ni aplicado medios que hagan sentir comprometidos a los padres de familia con el cumplimiento de sus obligaciones, también sobre los medios para realizar la cobranza el 50% de colaborados indicaron que solo se les envían recordatorios de pagos y se realiza llamadas telefónicas pero no son constantes, igualmente indico que los padres de familia cambian constantemente de número telefónico haciendo difícil su ubicación, estos cambios hacen que el directorio de la institución se encuentre desactualizado.

En tanto al tercer objetivo específico, determinación del nivel de cobranza de la institución Educativa Privada de Piura.

Tabla 5: Cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	3	50,0	50,0	50,0
	Alta	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

A través de la tabla Nº 05, se conoció que del 100% de los colaboradores un 50% califican que el nivel de cobranza realizada fue alta, en tanto el otro 50% considero que la cobranza fue media, además en la encuesta a los colaboradores se pudo conocer que 67% indico que la institución emite la boleta de venta como comprobantes por el servicio y la recaudación, además indicaron que los depósitos son realizados mediante una entidad bancaria que tiene la función de agente recaudador, no aceptándose pagos en la misma institución; para cobranza solo se aplica recordatorios y llamadas telefónicas por ello el 50% indico que no se realizan presupuestos extras, porque solo se hacen a través de recursos internos. En el cuestionario aplicado al director de la institución manifestó que no se le brindan informes de manera oportuna sobre las cobranzas realizadas por la secretaria, para poder tomar acciones preventivas ante ello, y como único medio de pago empleado es la recaudación a través de entidad financiera.

Por otro lado, a través de análisis documental se pudo conocer que el monto facturado de las ventas para el año 2018, fue de S/ 1,648.230, mientras que para el año 2017, fue de S/. 1,593.00, además sobre 100% de las boletas emitidas del año 2018 se cobró el 81% en comparación al año 2017 que fue de 80%, pero estas pensiones fueron canceladas después de las fechas establecidas por la institución, reflejando una morosidad al cierre de cada año y una falta de compromiso en el cumplimiento del pago puntual por parte de los padres de familia, así mismo se pudo observar que al cierre del año 2017, la deuda ascendió a S/. 316,000 lo que representa un 19% del total del 100% monto facturado,

mientras que el año 2017, la deuda ascendió a S/. 312,617 lo que representa un 20% sobre el 100% el monto total facturado.

En tanto al cuarto objetivo específico, determinación de la rentabilidad de la institución la Institución de la Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018.

A través del análisis documental y aplicados los ratios de rentabilidad se pudo conocer que para el año 2018, las utilidades netas correspondieron al de 25% sobre el patrimonio, en comparación con el año 2017 donde las utilidades fueron de 26% sobre el patrimonio, lo que indica que se obtuvo una disminución sobre la inversión del 1 % en comparación con el año anterior. Además de conoció que el rendimiento sobre el activo total en el año 2018 las ventas del servicio educativo correspondieron a un 24%, en comparación con el año 2017 donde las ventas correspondieron un 25% sobre el total de los activos, lo que reflejó una disminución de 1 % con respecto al año anterior, por otro lado, se supo que las deudas por cobrar en el año 2017 fue mayor al 2018, también los colaboradores indicaron que las utilidades que obtiene la institución educativa no son repartidas entre los colaboradores de la institución, sobre el pago del Impuesto a la Renta, la mitad de los colaboradores indicaron que no cancela este impuesto, mientras que la otra mitad desconoce sobre el pago de este tributo, así mismo la gerencia desconoce si la empresa viene mostrando un resultado favorable en su crecimiento económico porque no se le brindan informes para poder tomar decisiones.

IV. DISCUSIÓN

En la investigación para poder llegar a la discusión se aplicó el cuestionario a los seis (06) colaboradores administrativos, llegando a lo siguiente:

De acuerdo al objetivo general, la determinación del nivel de gestión de cobranza y rentabilidad de la Institución Educativa Privada de Piura, según Acción Insight (2018), señala el conjunto de procesos aplicados de manera oportuna, que permiten lograr la recuperación de las deudas contraídas por los clientes de manera pronta y eficiente. En el cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución el 50% señalaron que en la institución si existe una gestión de cobranza pero son poco favorable, porque no contribuyen en la recuperación de las deudas, por ello, no existe una cobranza optima, contrastando esta información con la investigación de Rosado (2016) quién propuso diseñar un modelo de gestión de cobranza para mejorar la gestión financiera de la Unidad Educativa Particular Central de Santo Domingo, determino que la gestión de cobranza es importante porque cumple el rol de controlar, vigilar y velar por el bienestar de la economía y solvencia de la institución. Es por ello que se con los resultados obtenidos concuerdan con la teoría e investigación hecha porque la gestión de cobranza debe estar establecida por procesos que contribuyan a una cobranza efectiva, siendo esta pieza pilar para el desarrollo de toda actividad económica de toda empresa.

De acuerdo al primer objetivo específico, descripción de las políticas de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura, Vidal (2014), señala que la gestión de cobranzas va de la mano con políticas de cobranza efectivas, para la recuperación de las deudas. En el cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución, un 66.7 % indicaron que las políticas de cobranza que aplica la institución a veces contribuyen en la gestión de cobranza, y que estas políticas son establecidas mediante contratos que se entregan en el proceso de matrícula a los padres de familia, sin embargo, muchas veces no son cumplidas por la misma institución, solo son establecidas como medidas a los padres, además de ello, no son evaluadas periódicamente, vienen siendo las mismas de los años anteriores y están lejanas a los objetivos que la institución plantea. Contrastando la información con la investigación de Altamirano, (2015) denominada "Políticas de Cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del centro de Educación Básica Billingue Particular Nueva Esperanza", pudo determinar como resultado que no contar con políticas de cobranza acertadas la empresa

perderá liquidez y presentará dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones, se puede decir que guardan relación con los resultados obtenidos, al indicar que las políticas de cobranza ayudan a obtener liquidez a la empresa y deben ser impuestas y cumplidas por la misma institución.

De acuerdo al segundo objetivo específico, descripción de los procedimientos de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura, Camacho, (2008), indica que las instituciones deben optar por alternativas que contribuyan a reducir el índice de morosidad. En el cuestionario aplicado a los colaboradores se obtuvo como resultados que un 50% indicaron que la institución si aplica procedimientos de cobranza pero estos son poco favorables para la recaudación, además no son eficientes, ni ayudan a la liquidez de la empresa, en tanto, en la investigación de Vilca, (2017), sobre "Evaluar las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter" indicó que los procedimientos de cobranza si influyen en el crecimiento de la empresa en la recaudación y generan liquidez, por ello, se puede indicar que guarda concordancia los resultados obtenidos con la investigación hecha y con lo descrito por el autor, debido a una empresa debe aplicar procedimientos que le ayuden a obtener recaudación y liquidez.

De acuerdo al tercer objetivo específico, determinación del nivel de cobranza de la institución Educativa Privada de Piura, Valle, (2005), indica que la cobranza es el proceso formal que se efectúa para realizar el cobro de una cuenta pendiente, adquirida por la compra de algún producto o servicio, donde se hacen uso de documentos o comprobantes contables. En los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado a los colaboradores de la institución educativa, el 50% indicaron que la cobranza no es alta ni baja, para la recaudación solo se hace mediante un agente recaudador de una entidad financiera, además de no emitir reportes de deudores de manera oportuna a la dirección de la institución para que se puedan tomar las medidas correctivas sobre esta situación, por otro lado, al cierre de cada año la institución presentó un 20% de deuda sobre el valor total facturado, por ello, se debe tomar las medidas correctivas para poder mejorar esta situación y no se conviertan en deudas incobrables, contrastando esta información la investigación de Ruiz, (2017) quién propuso objetivo presentar una de gestión de cobranza para mejorar y reducir el índice de morosidad de los alumnos en el Colegio Particular Peruano Canadiense de la Ciudad de Chiclayo – 2017, en los resultados pudo determinar que cada fin de mes, es el periodo donde obtienen

mayor ingresos los padres de familia, la conformidad sobre el servicio y costo educativo, son factores que influyen para el retraso en el pago del servicio, también pudo concluir que el colegio pocas veces ofrece facilidades para realizar los pagos y la mayoría de padres no están de acuerdo con las políticas de cobranza empleadas por la institución, por otro lado, por lo que se puede indicar que guarda concordancia con los resultados obtenidos porque el contar con diferentes facilidades de pago ayudarán a obtener mayor ingresos, pero también se puede indicar que una empresa debe contar con una área de cobranza para que contribuya en el monitoreo de la recuperación de las cuentas por cobrar.

De acuerdo al cuarto objetivo específico determinar la rentabilidad de la institución la Institución, para Westerfield y Jaffe, (1995), indicó que la rentabilidad es la capacidad que una empresa ha alcanzado en el transcurso del tiempo a través de una inversión hecha, y donde se ha obtenido beneficios, además de determinar lo atrayente que puede ser un proyecto para futuras inversiones mediante indicadores que reflejan el grado de efectividad del proyecto. En los resultados obtenidos se pudo observar que en el año 2018 en comparación con el año 2017, se ha presentado una disminución de 1 % tanto en la rentabilidad patrimonial como en los activos, por lo que se debe hacer una evaluación sobre y cobranza que ayuden a mejorar, estos resultados contrastados con la los costos investigación de Avellanera (2016) donde diseño la estructuración de costos de los servicios que ayuden a determinar la rentabilidad en el Colegio Particular San Joaquín y Santa Ana de Cutervo, de la Ciudad de Cajamarca, obtuvo como resultados que el colegio no cuenta con una estructura de costos establecida ocasionando gastos no planeados, además los padres de familia que no cancelan puntualmente el pago de las pensiones, afectan la rentabilidad de la institución, por lo que se puede señalar que estos resultados tienen concordancia con la información observada, porque el incumplimiento de pago de pensiones por parte de los padres de familia ha generado que el crecimientos económico de la institución disminuya de un año a otro.

V. CONCLUSIONES

La institución si posee una aplica gestión de cobranza, pero presenta debilidades que de no mejorar puede llevar a la institución a perder liquidez, lo que ocasionaría problemas en el desarrollo de sus actividades económicas y el cumplimiento de sus obligaciones.

- (1) La institución establece políticas de cobranza a través de un contrato de servicios que es entregado a los padres de familia en el proceso de matrícula, sin embargo muchas veces estas políticas quedan solo escritas y no son aplicadas de manera correcta, ni mucho menos son evaluadas periódicamente para el logro de los objetivos, además son las mismas políticas de los años anteriores, lo que refleja una falta de asesoramiento en las nuevas normas aplicadas por otros colegios privados para la cobranza.
- (2) La institución educativa establece procedimientos de cobranza, pero estos no vienen siendo favorables para la recaudación, porque la mayoría de pensiones son canceladas fuera de las fechas establecidas. Por otro lado, la institución no plantea metas ni periodos para la recuperación de las deudas y solo hace uso como herramienta de cobranza llamadas telefónicas a los padres de familia, quienes muchas veces cambian de números telefónicos generando que no se cuente con un directorio actualizado, ocasionando que no se puedan cobrar de manera oportuna la deuda contraída por el padre de familia con la institución.
- (3) La institución no cuenta con personal capacitado para la función de cobro, ni mucho menos con un área de cobranza interna para hacer seguimientos a los padres de familia que presenten deuda. Por otro lado, quien realiza esta función no recibe capacitación alguna sobre los procedimientos a realizar para esta gestión. Además, la cobranza a los padres morosos no se realiza en el periodo correcto, si no después de cuatro (04) meses de haber iniciado el año escolar lo que genera que sea más difícil la recuperación, por otro lado, tampoco se envían reportes de manera oportuna a la dirección de la institución sobre las deudas de morosidad y puedan tomarse acciones que ayuden a la obtención de la liquidez.
- (4) En la institución educativa se viene presentado una disminución de sus activos y patrimonio, siendo un problema por resolver, porque el sector económico es sumamente importante para que la institución siga realizando sus funciones.

VI. RECOMENDACIONES

- (1)La institución educativa debe reevaluar y mejorar las políticas de cobranza de acuerdo a las nuevas normativas aplicadas por los colegios privados que buscan contribuir en mejorar la cobranza, por otro lado, la institución debe evaluar las políticas periódicamente para poder contribuir en el cumplimiento y logro de los objetivos.
- (2) Se deben implementar nuevos procedimientos y formatos de cobranza implantados por algunos colegios privados del país que buscan contribuir a mejorar una recaudación de manera oportuna y puntual, además de concientizar a los padres de familia sobre la importancia que tiene cumplir con la obligación contraída con el colegio y buscar nuevas opciones para la recaudación por el servicio prestado.
- (3)Se debe crear un área de cobranza que pueda hacer un seguimiento constante de la cartera morosa de clientes, de la misma manera se debe asignar a una persona (as) responsable (s) para que realice esta gestión, la cual (es) debe estar y recibir capacitación constante en los procedimientos de cobro; lo que contribuirá a la mejorar la rentabilidad de la institución.
- (4) Aplicar la propuesta planteada en la presente investigación, la cual está basada en los nuevas bases normativas y formatos de cobro para mejorar la gestión de cobranza de la institución educativa.

VII. PROPUESTA

PROPUESTADE NUEVAS POLÍTICAS DE COBRANZA Y FORMATOS DE COBRANZA CON BASE NORMATIVA MEJORA PARA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA – PIURA

ELABORADO POR	LACHIRA LACHIRA VERÓNICA DE JESUS
APROBADO POR	ROMAN VILCHEZ INGA
FECHA	12-12-2019

INTRODUCCIÓN

Las políticas de cobranza son técnicas aplicadas que contribuyen a la recuperación de las cuentas por cobrar de una empresa.

La presente propuesta refleja nuevas clausulas y formatos con base normativa aplicadas por otras instituciones educativas privadas, las mismas que han sido evaluadas y respaldadas por el Consorcio de Colegios Católicos de Lima, Gestión Educa y otras instituciones que se encuentran en la búsqueda de procedimientos y opciones que contribuyan a la recuperación de las cuentas por cobrar en las instituciones educativas privadas, sin que trasgredan los derechos del consumidor ni mucho menos sean sancionados ante INDECOPI y otras instituciones superiores en el sector educativo.

ALCANCE

La presente propuesta contiene información importante que se debe tener en cuenta en la elaboración del contrato de servicios educativo, como en los formatos para notificar a los padres de familia con deuda. Por ello, la siguiente propuesta busca implementar nuevas normas y formatos que contribuirán a la recuperación de las cuentas por cobrar de la institución educativa.

FUNDAMENTACIÓN

De acuerdo a la información obtenida se puedo describir y analizar la gestión de cobranza de la Institución Educativa Privada, donde se determinó que viene presentando dificultades en esta gestión, debido a que las políticas de cobranza no son revisadas periódicamente por y los procedimientos de cobranza que se emplea con contribuyen en la recaudación puntual y oportuna.

Objetivo General: Proponer cláusulas de políticas de cobranza y formatos con base normativa que contribuyan a mejorar la gestión de cobranza de la institución educativa privada de Piura.

Objetivo específico:

- Establecer nuevas políticas de cobranza en el contrato de servicio.
- Implementar nuevos formatos de cobro para padres de familia.
- Implementar un área de cobranza con recursos humanos y tecnológicos para efectivizar la cobranza de pensiones.

a) Descripción de las políticas de cobranza para la institución educativa privada

Establecer políticas de cobranza adecuadas, logrará y contribuirá en la recuperación de las deudas, al logro de los objetivos y metas de la empresa; asimismo comprometer a los padres de familia y/o apoderado sobre la importancia del cumplimiento de estas normas mejorará la liquidez de la institución; por ello se proponen 05 políticas de cobranza con base legal para implementar en el contrato de servicios educativos de la institución

Modelo de políticas de cobranza a implementar en el contrato de servicio para el pago de pensiones

Política Nº 01: El padre declara y acepta asumir el compromiso de honrar con el pago de las pensiones de enseñanza del mes en el que se proporcionó el servicio educativo, el mismo que se deberá abonar en la, reconociendo que el Presupuesto de Operación e inversión del Colegio se financia, fundamentalmente, con las pensiones de enseñanza, que se recauden mensualmente, que permitirá solventar las obligaciones laborales (pago de remuneraciones del personal docente, administrativo, de servicio, de contribuciones), así como la adquisición y obligaciones contraídas (Pago de servicio básicos: luz, agua, teléfono, etc); ya que el pago oportuno y puntual de dichas pensiones evitará los recargos por morosidad que se establecen en la institución, de acuerdo a Ley

Política Nº 02: Conocer, que en la matrícula o ratificación de matrícula para el año escolar 2021 se tendrá en cuenta el comportamiento o cumplimiento del pago de las pensiones de enseñanza correspondientes al año escolar 2020.

Política Nº 03: Conocer que, de acuerdo al Reglamento Interno, el Colegio tiene la facultad de informar a las centrales de riesgo (Infocorp, etc.) las deudas por incumplimiento en el pago de las pensiones escolares de dos o más meses

Política Nº 04: Autorizar al Colegio que en caso de incumplimiento de pago de pensiones escolares por 2 meses consecutivos será anexado a la lista de morosos del colegio, por lo tanto, el responsable de cobranza lo visitará a su domicilio y cursará cartas de cobranza de pensiones, sea a domicilio, vía courrier, correo electrónico cobranza por teléfono o cartas notariales

Política Nº 05: Que todos los estudiantes podrán acogerse al beneficio del descuento aplicado al valor de la pensión mensual, gracias a un FONDO DE BECAS que gestiona la institución educativa, quedando un importe neto por pagar de por concepto de pensión de enseñanza, siempre y cuando cumplan puntualmente con el pago de la pensión de manera mensual durante los 10 meses de enseñanza (De marzo a diciembre del año lectivo 2020).

Estas normas deben estar estipuladas en el Contrato de Servicio Educativa, cuando el padre, madre de familia y/o apoderado haya aceptado las políticas se le debe comprometer sobre la importancia del cumplimiento, por ello se propone el siguiente formato sobre la aceptación de ser responsable económico del pago por los servicios educativos y de esta manera se tendrá la certeza sobre quién irán dirigidos los procesos de cobranza.

Modelo formato de Acta de Compromiso a implementar sobre la aceptación en el cumplimiento de condiciones

ACTA DE COMPROMISO
Conste por el presente documento, el compromiso del padre, madre de familia, o apoderado(a)
le cumplir las condiciones bajo las cuales la I.E.P
e brinda el servicio educativo durante el presente año lectivo.
DEL PADRE, MADRE DE FAMILIA Y/O APODERADO DEL ASPECTO ECONÓMICO
<u>Primero</u> - Los pagos de matrícula y pensiones son obligatorios, comprometiéndose a abonar
puntualmente las mensualidades de marzo a diciembre al finalizar cada mes en la oficina de
Tesorería de la Institución.
<mark>Segundo.</mark> – En caso de retraso en el pago de pensiones, se procederá al cobro de intereses noratorios generados a partir del primer día del mes siguiente, cuya tasa es fijada por el Banco
Central de Reserva.
rercero. – La matrícula de los estudiantes implica acciones por parte de la institución educativa
que ocasionan gastos administrativos, por lo que, en caso de desistimiento por parte del padre de
camilia, no procede la devolución del monto pago por concepto de matrícula o cuota de ingreso.
C <mark>uarto</mark> Ante el incumplimiento o retraso en el pago de pensiones, la institución educativa se
reserva el derecho de reportar a las centrales de riesgo al padre de familia, quien reconoce y
acepta, además, el derecho de la institución de retener los certificados de estudios
correspondientes y de iniciar las acciones civiles respectivas.
<mark>Quinto</mark> Con el fin de garantizar la matrícula oportuna del estudiante, el padre de familia hará
entrega a la institución de la totalidad de los documentos requeridos, teniendo un plazo
establecido por el Ministerio de Educación. Finalizado dicho plazo y ante la falta de documentos,
a institución educativa no podrá realizar la matrícula correspondiente en el SIAGE, no
aciéndose responsable por la falta de inclusión del estudiante en las nóminas de matrícula o las
actas de evaluación.
En señal de conformidad con las condiciones que da la Institución para la prestación del servicio
educativo y con los compromisos asumidos, firman los padres de familia el presente documento,
a los días del mes de del año 20
Firma Huella DNI N°

b) Descripción de los procedimientos de cobranza.

Implementar y aplicar procedimientos que ayuden a reducir la morosidad desde el inicio, contribuirá a la reducción de la cartera morosa, por lo que se *propone los siguientes 05 medios y fases para mejorar los procedimientos de cobranza que viene aplicando instituciones privadas*, con respaldo de entidades privadas, cuyo fin es realzar y concientizar a los padres de familia sobre la importancia de realizar el pago oportuno del servicio educativo, los que a continuación se detallan:

I. Fase: Implementar el siguiente modelo para captar a responsable de los compromisos asumidos con la institución.

Modelo de formato a proponer en la institución con respecto al responsable de pago

	DECLARACIÓN JURADA DE LA ACEPTACIÓN DE SER RESPONSABLE ECONÓMICO DEL PAGO POR LOS SERVICIOS EDUCATIVOS RECIBIDOS – 20
Yo:	
don	nicilio en, con Celular Nº, correo electrónico
per	sonal:, en mi calidad de padre/madre/apoderado (a) /tutor(a) de
el /	la estudiante: quien durante el año escolar 20,
cur	sará el del nivel en la IEP. Madre del Buen Consejo, en
ade	lante (El Colegio); DECLARO BAJO JURAMENTO, lo siguiente:
a)	Ser la persona obligada al pago de la cuota de matrícula y las pensiones escolares del Año Escolar 20, es decir, referente del/la estudiante:
<i>b</i>)	Que, los datos proporcionados en el presente documento tienen calidad de ciertos, por lo que, autorizo al COLEGIO la comprobación de la información declarada en el presente documento.
lueg	lo tanto, manifiesto que la presente constituye la espontánea expresión de su voluntad, y que go de leído todas y cada una de su parte, por lo que en señal de conformidad, cumplo con alizar mi firma ante NOTARIO PÚBLICO.
	Piura, de de 20
	ma:
DN	TI/CE N°:

II. Fase: Teniendo identificado hacía quien irán dirigidos la cobranza, se muestra el formato a proponer y aplicar al padre, madre de familia y/o apoderado moroso y que se anexará en el cuaderno de control del alumno (a), la misma que deberá ser firmado por el padre/madre de familia y/o apoderado del estudiante para probar que se ha cumplido con informarle debidamente y servirá como medio probatorio a futuro en caso el padre quiera establecer una queja o reclamo frente a entidades superior del sector educativo.

Modelo de formato a proponer en la institución con respecto a la I Citación por deuda.

XXXXXXXXXX
CITACIÓN Nª 20 D-IEP.
Piura,del20
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.
Nombre y apellidos:
Firma: DNI N° HD

III. Fase: A la inasistencia del padre, madre de familia y/o apoderado a la I citación, por lo que se propone el siguiente formato de una II y última citación que deberá ser enviado el mismo día de su inasistencia, como se detalla e indica a continuación:

Modelo de formato a proponer en la institución con respecto a la II Citación por deuda.

XXXXXXXXXX
CITACIÓN Nº 20 D-IEP.
Piura,del20
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 Nº20D – IEP. DEL
Así mismo hago de conocimiento que SI () NO () asistiré el día citado por la
institución.
Nombre y apellidos:
Firma: DNI N° HD

IV. Fase: El documento señalado anteriormente deberá ser recepcionado por la institución firmado por el padre, madre de familia y/o apoderado, en caso el padre, madre de familia o apoderado se niegue a firmar, o se niega a asistir y no se logra obtener un cargo de notificación, se deberá enviar carta vía notarial o por currrier, la misma que debe tener un cargo como recepción, por lo que se propone el modelo de este

requerimiento de pago, en este documento se puede indicar expresamente que es por incumplimiento de pago, señalando lo siguiente:

Modelo de formato a proponer en la institución con respecto al requerimiento de pago.

	REQUERIMIENTO DE PAGO
	Piura,
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/
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/
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,
Dire	DNI

V. Fase: Después de transcurridas las 48 horas de plazo y el padre, madre de familia y/o apoderado no muestra ningún interés de cancelar su deuda, se le envía una "Carta de no ratificación de matrícula" vía notarial o por Courier, por lo que se propone siguiente formato de comunicación de No ratifica de matrícula

Modelo de formato a proponer en la institución con respecto a la comunicación de no ratificación de matrícula.

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 sus menores hijos, los siguientes pagos:

- 1. Pensión correspondiente al mes de
- 2. Pensión correspondiente al mes de
- 3. 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:

- a) EL PADRE DE FAMILIA incumple con el pago puntual de la totalidad de una o más pensiones durante el año 2019.
- b) 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.
- b) 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

1. Descripción de la cobranza.

Para reducir las cuentas por cobrar se propone a la institución educativa la apertura un área de cobranza, así como contratar o capacitar al personal para que realice exclusivamente las *siguientes funciones y responsabilidades*

- Elaborar los programas mensuales de trabajo y vigilar que se cumpla las metas.
- Elaborar el presupuesto mensual de cobranza, con base en el presupuesto de ingresos y de acuerdo con las políticas de plazo de la empresa.
- Cumplir con el objetivo departamental y de la empresa dentro de las políticas señaladas por la dirección.
- Contribuir a mejorar las políticas de cobranza, de acuerdo con la Gerencia General.
- Llevar el control de sus actividades.
- Diseñar formularios y reportes.
- Supervisar los procedimientos de cobro.
- Llevar el control del grupo de riesgo alto.
- Tomar decisiones para regularizar las cuentas que se retrasen o que representen un riesgo mayor del normal o aceptado.
- Informar a la Gerencia General en forma oportuna, de las actividades relacionadas con la cobranza.

El ejecutivo de cobranza debe tener en cuenta:

- Que, el éxito de departamento de la cobranza dependerá de que logre una cobranza puntual, no permitiendo que se retrasen los padres en el pago. Esta será la clave para que el porcentaje de eficiencia de la cobranza sea alto. Cuanto más tiempo pase en la cobranza, mayor será la probabilidad de que se vuelva incobrable.
- Contribuir en coordinación al desarrollo de habilidades para el cobro de las cuentas vencidas sin perder al cliente.
- Cada cliente es un caso especial que requerirá de la aplicación técnicas que deberán aplicarse en el momento adecuado.
- El cobrador debe tener un conocimiento completo de las técnicas de cobranza y saber cómo y cuándo aplicarla.
- La cobranza puntual es vital para el éxito de cualquier empresa, es por ello la importancia de la persona que ejerce esa función. Depende del cobrador que las utilidades de la

empresa retornen al capital para que la empresa obtenga sus ganancias. Por ello, el cobrador debe contribuir al desarrollo de sistemas para el cobro.

REFERENCIAS

- Alfredo Fernandez, L. (2012). Concepto de Estrategia Empresarial .
- Altamirano, M. M. (2015). Políticas De Cobranza De Pensiones Escolares Y Su Incidencia En La Liquidez Del Centro E Educación Básica Bilingüe Particular "Nueva Esperanza" Ecuador
- Auronix. (s.f.). Cobranza Obtenido de https://www.auronix.mx/blog/sms-o-llamadas-cual-es-el-mejor-sistema-de-cobranza
- Avellanera, V. R. (2016). Diseño de una estructura de costos de servicios para determinar la rentabilidad del Colegio Particular San Joaquín Y Santa Ana De Cutervo, Cajamarca en el periodo 2014. obtenido de handle/uss/3115/tesis%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barboza, F. (04 de Mayo de 2018). Sistemas de cobranzas estratégicos para moras tempranas. Obtenido de https://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-de-cobranzas-estrategicos-para-moras-tempranas
- Bautista, D. A. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa.
- Blogpost. (01 de 2010). Creditos y cobranzas . Obtenido de https://creditosycobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/elcreditoylacobranza.html
- Bravo, J. (1995): Rentabilidad. España: Diaz de Santos.
- Camacho, J. (2018). Morosidad en colegios Privados. (T. Perú, Entrevistado)
- Carmen, V. d. (2016). Caracterización de la rentabilidad y competitividad de las mype del rubro moto repuestos- Piura:2015. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3773/rentabilidad_c ompetibilidad_vargas_de_la_barrera_javier_oscar_del_carmen.pdf?sequence=1& isAllowed=y
- Carrasco, A. R., & Pibaque, B. I. (Diciembre de 2016). Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza unidad Educativa José María Urbina-Ecuador.
- Castillo Quispe, I. (2018). Relación de costo y rentabilidad en prestación de servicios educativos de las instituciones educativas particulares ceba de la ciudad de juliaca periodo 2015-2016. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/1415/T036_70048673.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Cobranzas, C. Y. (s.f.). Obtenido de https://creditosycobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/politicasdecobranza.html. Comercio, E. (2016). Colegios privados triplican en número a los públicos. Colegios privados triplican en número a los públicos, obtenido de https://elcomercio.pe/lima/colegios-privados-triplican-numero-publicos-265818.

- Edufinet. (2016). Proyecto de Educación Financiera . Obtenido de https://www.edufinet.com/inicio/preguntas/creditos-y-prestamos/que-tipos-deprovisiones-por-riesgo-de-credito-deben-realizar-las-entidades-de-credito
- Elizabeth, V. C. (2005). Creditos y cobranzas. Obtenido de https://microcreditosatzi.weebly.com/blog/libro-creditos-y-cobranzas-ettinger.
- Endara, C. (2006). Gestión efectiva de cobranzas. Obtenido de https://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/
- Escolme. (S.F). obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf.
- Ferrer Quea, A. (1977). Analisis de Estados Financieros y sus Ajustes por inflación . Lima: Editorial Italperú S.A.
- Figueroa, F. M., & Pastor, C. K. (2016). Estrategia financiera para recuperación de cartera vencida de unidad educativa "última esperanza". Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14039/1/tesis%2520figueroa%2520-%2520pastor.pdf
- Flores, J. (2003). Análisis e Interpretación de Estados Financieros. Lima Perú : Santo Domingo.
- Gestión, 2. (07 de 02 de 2017). Gestión. Obtenido de https://gestion.pe/economia/crece-preferencia-colegios-privados-cae-satisfaccion-calidad-128130
- Guido Baroncini, F. (2015). Utilización de la técnica de tercerización de servicios en la gestión de cobranzas en una empresa de la ciudad de Mar del Plata. Buenos Aires , Buenos Aires , Argentina .
- Insight, A. (Noviembre de 2008). Mejores prácticas y estrategias de cobranza. Obtenido dehttps://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26S P.pdf
- LGEP. (29 de Julio de 2003). Ley General de Educación Nº 28044.
- LPEF. (08 de 02 de 2002). Ley de Protección a la Economía Familiar . Obtenido de https://tarea.org.pe/wp-content/uploads/2014/07/Ley_proteccion_pensiones.pdf
- Mavila, R. P. (2017). Costo y Rentabilidad en la implementación de normas de protección al consumidor en las instituciones educativas particulares, Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/ bitstream/handle/UCV/12746/ramirez_pe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mediavilla, V. A. (2015). Análisis De Las Políticas Y Procedimientos De Cobranza Unidad Educativa José María Urbina. Ecuador .
- Medina, J. T. (2015). Propuesta de una prospectiva estrategica en una empresa comercializadora de productos ganaderos que coadyuve a mejorar su rentabilidad y capacidad competitiva. Obtenido de

- http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/587/CON-PRI-STH-15.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- MX, E. D. (2014). Definición MX. Obtenido de https://definicion.mx/cobranza
- MX., E. (2018). Rentabilidad. Obtenido de https://definicion.mx/rentabilidad/.
- MyABCM, c. (2017). Índice de liquidez: Conozca los indicadores y mejore sus finanzas.
- Pere, j. B. (2000). Recobrar impagos y negociar con morosos. Gestión.
- Pibaque, B. I. (2016). Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza Unidad Educativa José María Urbina. Ecuador.
- Rafino, M. E. (2018). Rentabilidad. ://concepto.de/rentabilidad/.
- Romero, R. E. (2017). Planeamiento financiero para el incremento de la rentabilidad. Obtenido de http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/ 123456789/1251/titulo%200Romero%20Ram%C3%ADrez%2C%20Enrique%20Alejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosado, C. A. (2016). Modelo De Cobranza Y Gestion Financiera En El Colegio Particular Central, En La Ciudad De Santo Domingo. Ecuador
- Ross, S. A., Westerfield, R. w., & Jafee, J. (1988). Finanzas Corporativos . México: Hill Interamericana Editores S.A.
- Ross, S., Westerfield, R., & Jaffe, J. (1995). Finanzas Corporativas III Edición. España: Irwin.
- Ruiz Ballena, M. F. (2017). Propuesta de un plan de gestion de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes del Colegio Particular Peruano Canadiense *E.I.R.ltda. Chiclayo* 2017. obtenido de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4412/Ru%C3%ADz%20Ballena.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, D., & Bosque, R. (2016). El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A. Obtenido de https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf
- Ruiz, f. I. (2018). El área de créditos y cobranzas y su influencia en la. Empresa SAC, C. (s.f.). http://ccc-sa.com/2018/11/08/tipos-cuentas-cobrar-cobranza-efectiva/.
- Salas Peñafiel, A. O., & Mora Ramírez, P. N. (2017). Estrategia para Mejorar el Rendimiento de las Cobranzas en Hanzely S.A. Obtenido de /bitstream/redug/21682 /1/Tesis-Ant3.F_G.SaMo_Cr%C3%A9ditos%20cobranzas.pdf
- Vidal, C. (07 de 02 de 2014). El blog de creditos y cobranza en la PYMES. Obtenido de https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/
- Vilca, A. M. (2017). La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter". Obtenido

dehttps://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/741/Maricruz_Tesis_bac hiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Zuñiga, T. I. (2019). Aplicación De Fondos Propios Como Fuente De Financiamiento Para Obtener Liquidez Y Rentabilidad Empresarial En La Constructora Rodema S.A.C.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Tema	Problema de la investigación	Objetivos de la investigación	Método
Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018	cobranza y la rentabilidad de la Institución Educativa Privada de Piura? Problemas específicos: ¿Cuáles son las políticas de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura? ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura?	Cobranza y de la rentabilidad de la Institución Educativa Privada de Piura Objetivos específicos: Describir las políticas de cobranza de la Institución Educativa Privada de Piura Describir los procedimientos de cobranza de la Institución Educativa Privada de	Diseño: no experimental Tipo de investigación Según su enfoque: Mixto Según su finalidad: aplicada Según el nivel o alcance: Descriptiva Según su temporalidad: Transversal, transeccional. Objeto de estudio: Institución Educativa Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Método de análisis. Información documentaria

Anexo 2: Solicitudes de validaciones

PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR

JUICIO DE EXPERTOS

Estimado (a) Dr: VILCHEZ INGA ROMÁN

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad

de elegirla como JUEZA EXPERTA, para revisar el contenido de la entrevista,

instrumento guía de entrevista y guía de análisis documentario que pretendo utilizar para

determinar la GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA

INSTITUCION EDUCATIVA DE PIURA: 2017 y 2018.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto

teórico. Lo que solicita color el VB el grado y pertenencia de cada ítems con su respectivo

concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visón profesional. Se le pide si cada

pregunta es apropiada o congruente con la variable que se pretende llegar.

Los resultados de esta validación servirán para determinar la validez del contenido de la

guía de entrevista y guia de análisis documental. De antemano agradezco su comprensión.

LACHIRA LACHIRA VERÓNICA DE JESÚS

49



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo. /	Remain Villery Ings con DNI Nº 02666472 Magister
en	ANRICOPA 1130407 de protesión Contador Público
deser	Universe ded Macional de Pière

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y Análisis Documentario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para colaboradores IEP	DEPICENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad	3			v	
2.Objetivided				~	
3.Actualidad				~	
4.Organización				1	
5. Suficiencia				v	
6.Intencionalidad				~	
7.Consistencia				~	
8.Coherencia					
5 Metodologia				~	

Análisis documentario (EE. FF) IEP	DURICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
I.Claridad				v	
2.Objetividad				· 2	
3.Actualidad				1	
4.Organización				V	
5.Suficiencia				v	
6.Intencionalidad				-	
7.Consistencia					
8.Coherencia				V	
9. Metodología				1	

En señal de	conformidad	irmo la presente en la ciudad de Piura a los	ZF dias
del mes de	fundo	. de Dos mil diecinueve.	

Mgtr.o Dr. Denvin Vilduz Juga
DNI : 02166492
Especialidad: Control ded
E-mail : Summer of the g Chetward con

Dt. Roman Vilohez Inga cogracos ruestos cousoco mar, 410 MIC. 1002086471



GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE PIURA: 2017-2018

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA - ANÁLISIS DOCUMENTARIO

Indicadores	Criterios		Deficiente 0 - 20	iente 20			Regular 21 - 40	1a 0			Buena 41 - 60	50 50		Σ	Muy Buena 61 - 80	iena 30		× ×	81 - 100	2 0	80	OBSERVACIONES
		0	9	-	16	21	26	31	36	41	46 5	51 5	999	61 6	66 7	71 76	8 84	98	9	96		
ASPECTOS DE VALIDACION	ACION	S	9	15					40 4	45 6	50 5	55 6	9 09	65 7	70 7	75 80	0 85	90	95	100	0	
1.Claridad	Esta formulado															1	,					
	con un lenguaje															2	0					
Part of the second	apropiado								+	+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	
2.Objetividad	Esta expresado																					
	en conductas															1	7					
	observables																g					
3.Actualidad	Adecuado al																					
	enfoque teórico															1						
	abordado en la															F	0					
	investigación																					
4.Organización	Existe una																					
	organización																					
	lógica entre sus															1	7					
	ítems																_					
5.Suficiencia	Comprende los																	-	+			
	aspectos																					
	necesarios en															1	1					
	cantidad y															1	+	9				
	calidad.												-									
					_	_	_	_	_	_	_						_	_		_		

encionaldiad	encionaldiad Adecuado para
	valorar las
	dimensiones del
	tema de la
	investigación
nsistencia	Basado en
	aspectos teóricos-
	científicos de la
	investigación
herencia	Tiene relación
	entre las variables
	e indicadores
etodología	La estrategia
	responde a la
	elaboración de la
	investigación

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 28 de (Jums) de 2019.

PROCEDIMIENTO PARA VALIDACIÓN DE CONTENIDO POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado (a) Magister: VEGAS PALOMINO IVAN

Siendo conocedora de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad

de elegirla como JUEZA EXPERTA, para revisar el contenido de la entrevista,

instrumento guía de entrevista y guía de análisis documentario que pretendo utilizar para

determinar la GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA

INSTITUCION EDUCATIVA DE PIURA: 2017 y 2018.

A continuación presento una lista de afirmaciones (ítems) relacionadas a cada concepto

teórico. Lo que solicita color el VB el grado y pertenencia de cada ítems con su respectivo

concepto, de acuerdo a su propia experiencia y visón profesional. Se le pide si cada

pregunta es apropiada o congruente con la variable que se pretende llegar.

Los resultados de esta validación servirán para determinar la validez del contenido de la

guía de entrevista y guia de análisis documental. De antemano agradezco su comprensión.

LACHIRA LACHIRA VERÓNICA DE JESÚS

54



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

YoY	egas Polomino, Isidro Ivan con DNI Nº 02847776 Magister
en	Administración de Newsion y Relacionas Internacionales
N°	ANRICOPA1674666 de profesión Contador Dublico culenciado
dese en	Universidad Célar Valleja

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Gula de Cuestionario e Análisis Documentario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para colaboradores IEP	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad				1	
2.Objetividad				1	
3 Actualidad				-/	
4.Organización				v	
5.5uficiencia				V	
6 Intencionalidad				V	
7. Consistencia				/	
8.Coherencia				-	
9.Metodologia				-	

Análisis documentario (EE. FF) IEP	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad		-		/	
2.Objetividad				- /	
3.Actualidad				V	
4.Organización				1	
5.Suficiencia				V	
6.Intencionalidad				V	
7.Consistencia				7	
8.Coherencia				1	
9.Metodología				/	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciuda	ad de Piura a los días
del mes de JUACO de dos mil diecinueve.	

Fván Vegas Palomino, MBA
ONTADOR PUBLICO COLEGIADO

Mgtr.o Dr. Vegas Polomino, Isidro Ivon
DNI : 02047776
Especialidad: Mg. Adm. Nesocios & Peloc. Internac.
E-mail : CPC_i y & hot mail. com



GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE PIURA: 2017-2018

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA - ANÁLISIS DOCUMENTARIO

			Defic	Deficiente			Regular	<u>a</u>			Buena	_	_	Ξ	Muy Buena	ш		ă	Excelente	te	OBSEDVACIONES
Indicadores	Criterios		0	0- 20			21 - 40	유			41-60	_		9	61 - 80			80	81 - 100	0	
			؈	=	9	2	92	20	36	7	46 51	85	61	99	7	76	8	88	9	8	
ASPECTOS DE VALIDACION	NO	15	5	15	20	25	ဇ္	35	9	5	50 55	8	65	2	75	8	82	S	95	100	
1.Claridad	Esta formulado								_												
	con un lenguaje															2					
	apropiado															2	_	_	_		
2.Objetividad	Esta expresado																				
	en conductas																_				
	observables									_	_			_		<u></u>	_				
3.Actualidad	Adecuado al																				
	enfoque teórico																				
	abordado en la															_	_				
	investigación									_	_					9	_		_		
4.Organización	Existe una													_	_		_	_			
	organización														_	_					
	lógica entre sus															<u></u>	_				
	ítems												_								
5.Suficiencia	Comprende los												-	-	-	-	-	-	-	-	
	aspectos									_											
	necesarios en														_						
	cantidad y															_					
	calidad.																5				

encionaldiad Adecuado	decuado para		
	valorar las		
3	dimensiones del	2	
+	tema de la)	
.=	investigación		
nsistencia	Basado en		
10	aspectos	02	
	teóricos-)	
3	científicos de la		
-=	investigación		
herencia	Tiene relación		
a a	entre las	2	
>	variables e		
-=	indicadores		
etodología L	La estrategia		
_	responde a la		
9	elaboración de la)	
.=	investigación		

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

	- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Metr. Vegas Relovino, Isiono trán	DNI: 02847176	Teléfono: 969625582	E-mail: epe-inpermonil. com
Piura, OS dede 2019.		5/7/20	Ivan Vegas Palomino, MB:	CONTADOR PUBLICO COLEGIADO	



		CONST	ANCIA DE	VALID	ACION	
Yo,	Guisel	la Ocana	12 lacos	DNI	No 08826 de2	Magister
en	HBH-	Gerena	2 empre	sario	dor Poblic	
Nº	ANR/COP	01-881 q	profesión	Conta	dor opplie	0
dese	empeñándon CMI UC	ne actualmente 51 do d	como	Valla	to Ourost	SI KOTIO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Cuestionario e Análisis Documentario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para colaboradores IEP	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad			V		-
2.Objetividad			~		
3.Actualidad	1824		V		
4.Organización			~		
5.Suficiencia			V		
6.Intencionalidad	38			~	
7.Consistencia				~	
8.Coherencia				~	
9.Metodología	1201			1	

Análisis documentario (EE.FF) IEP	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Claridad			/		
2.Objetividad			~		
3.Actualidad			/		
4.Organización			/		
5.Suficiencia			~		
6.Intencionalidad				/	
7.Consistencia				V	
8.Coherencia				/	
9.Metodología				/	li i

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los días del mes de .JUNIO... de dos mil diecinueve.

Mg, CPC. Grisella Ocara Palacios MAY. 07-987

Mgtr.o Dr.

DNI

Especialidad:

E-mail

: Goisella Ocana Palecios 09856005 Poblico Contador Poblico guisella ocana e gmail. com



GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA DE PIURA: 2017-2018

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENTREVISTA - ANÁLISIS DOCUMENTARIO

Indicadores	Criterios		Deficiente	iente	a,		Regular	ılar			Buena	ь с 5		Σ	Muy Buena	uena		ш ^	Excelente 81 - 100	on o		OBSERVACIONES
			0 - 20	2			04 - 17	-	+		- 14		+	+	1		+		1 8	\vdash	,	
NOISEGUAN SE SOUS	NOI	0	9	Ξ	16	72	26	31	36 4	41	46	+	+	†	1	+	+		t	+	96	
ASPECTOS DE VALIDAI		s,	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55 E	9 09	65 7	20	75	80	82	06	95 1	100	
1.Claridad	Esta formulado																					
	con un lenguaje											~	7									
	apropiado											5					1	+		+		
2.Objetividad	Esta expresado																					
	en conductas											4	2									
	observables											J	2									
3.Actualidad	Adecuado al																					
	enfoque teórico											V	8									
	abordado en la																					
	investigación																					
4.Organización	Existe una																					
	organización												5									
	lógica entre sus												2									
	ítems																					
5.Suficiencia	Comprende los																					
	aspectos																					
	necesarios en											7	2									
	cantidad y											ر_	<u> </u>									
	calidad.																					

ntencionaldiad Adecuado	Adecuado para	
	valorar las	
	dimensiones del	Z.
	tema de la	000
	investigación	
onsistencia	Basado en	
	aspectos	
	teóricos-	
	científicos de la	08
	investigación	
oherencia	Tiene relación	
	entre las	
	variables e	8
	indicadores	
etodología	La estrategia	
	responde a la	
	elaboración de la	08
	investigación) .

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Mgtr: Guisella Ocana Palacios DNI: 02856965 Teléfono: 969926207 E-mail: Soisellacorae emeil com de 2019. g. CBC Jansella Ocana Palacios MAT. 07-987 Piura, 26 de ... 7.U.D.D.

Anexo 4: Cuestionario de Encuesta



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Estimado colaborador reciba un cordial saludo, el siguiente cuestionario de carácter confidencial, está orientado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a la gestión de cobranza y la rentabilidad en la Institución Educativa Privada Piura: 2017-2018. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta que crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Agradeciendo su valiosa colaboración.

Escala de medición consta: (3) SIEMPRE - (2) AVECES - (1) NUNCA **VARIABLE:** GESTIÓN DE COBRANZA **DIMENSIÓN 01:** Siempre Aveces Nunca Observación Políticas de cobranza 3 2 1 ¿La institución educativa establece políticas de cobranza? ¿La institución establece condiciones de venta por el servicio educativo que contribuyan al pago de oportuno de pensiones? ¿La institución evalúa periódicamente las políticas de cobranza para mejorar la recaudación por el servicio educativo? ¿La institución establece periodos para recuperación de las deudas vencidas? ¿Las políticas de cobranza contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la institución? **DIMENSIÓN 02:** Siempre Aveces Nunca Observación Procedimientos de cobranza 3 2 1 ¿La institución establece a los padres de familia cronogramas de pago por las pensiones de enseñanza? ¿La institución premia o hace algún descuento a los padres que cancelan puntualmente las pensiones? ¿La institución cuenta con un área o departamento de cobranza? ¿La institución educativa cuenta con personal capacitado para realizar la cobranza?

10	¿La institución establece parámetros para identificar la alerta de mora temprana?				
11	¿La institución cuenta con sistemas de soporte que ayude a monitorear a los clientes morosos?				
12	¿Los medios de cobranza contribuyen en la recuperación de las deudas?				
13	¿La institución evalúa periódicamente las causas del crecimiento de la morosidad?				
14	¿La institución aplica medios para realizar la cobranza? ¿Cuáles?				
DI	MENSIÓN 03:	Siempre	Aveces	Nunca	01 1/
Co	branza	3	2	1	Observación
15	¿La institución emite comprobantes a los padres de familia por el pago de las pensiones de enseñanza? ¿Cuál?				
16	¿La institución hace uso de medios para la recaudación por el pago de las pensiones de enseñanza?				
17	¿La institución elabora presupuestos mensuales para la cobranza?				
18	¿Se informa oportunamente a gerencia sobre la cobranza realizada?				
19	¿La institución ofrece alternativas u opciones de pago por las pensiones de enseñanza?				
DI	MENSIÓN 04:	Siempre	Aveces	Nunca	01 1/
Re	ntabilidad	3	2	1	Observación
20	¿Las deudas por cobrar se reflejan en los estados financieros?				
21	¿La utilidad obtenida beneficia a sus colaboradores de la institución?				
22	¿La institución paga impuestos a la renta?				
23	¿Se brindan informes sobre crecimiento o decrecimiento de la rentabilidad de la institución para la toma de decisiones?				

Anexo 5: Guía De Análisis Documental



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

GUÍA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE PIURA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RENTABILIDAD DE UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA DE PIURA: 2017 Y 2018

Fecha:

	Descripción		Existe	Observaciones	
	Descripcion	Siempre	Aveces	Nunca	Observaciones
1	Se establecen contratos de servicios				
2	Las políticas de cobranza están actualizadas				
3	Se establecen procedimientos de cobranza				
4	Se hacen uso de medios para la cobranza				
5	Se ha determinado una ambiente para la cobranza				
6	Cuenta por personal capacitado para el cobro de pensiones				
7	Los Estados Financieros son proporcionados dentro de la institución				
8	Emiten comprobantes por el pago del servicio educativo				

Anexo 6: Estados financieros



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2018 TERCERA CATEGORIA

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC: 20526351798 Razón Social: ASOCIACION EDUCATIVA
MADRE DEL BUEN CONSEJO

201812

Periodo Tributario: 201813 Número de Formulario: 708

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de Dic. 2018)									
ACTIVO			PASIVO						
Caja y bancos	359	90044	Sobregiros bancarios	401	0				
inv. valor razonable y disp. para la vta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	5461				
Ctas, por cobrar comerciales - terc.	361	303827	Remuneraciones y partcip, por pagar	403	0				
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	5500	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	0				
Ctas. por cobrar per., acc., soc., dir. y ger.	363	0	Ctas por pagar comerciales -relac.	405	0				
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger.	406	0				
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	15265				
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	1200				
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	0	Obligaciones financieras	409	0				
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0				
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0				
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO 41						
Productos en proceso	371	0			11004				
Materias primas	372	0							
Materiales aux., suministros y repuestos	373	0	PATRIMONIO						
Envases y embalajes	374	0							
Existencias por recibir	375	0	Capital	414	351205				
Desvalorización de existencias	376	0	Acciones de Inversión	415	0				
Activos no ctes. mantenidos para la vta	377	0	Capital adicional positivo	416	0				
Otros activos corrientes	378	0	Capital adicional negativo	417	0				
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0				
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Excedente de revaluación	419	0				
Activ adq. en arrendamiento finan. (2)	381	0	Reservas	420	0				
inmuebles, maquinaria y equipo	382	297777	Resultados acumulados positivos	421	343502				
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad.	383	0	Resultados acumulados negativos	422	0				
Intangibles	384	8562	Utilidad del ejercicio	423	0				
Activos biológicos	385	0	Pérdida del ejercicio	424	0				
Deprec. act. blol., amort. y agota. acum.	386	0	TOTAL PATRIMONIO		50.4705				
Desvalorización de activo inmovilizado	387	0			694706				
Activo diferido	388	0							
Otros activos no corrientes	389	0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO 426 70		705710				
TOTAL ACTIVO NETO	390	705710							



Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 del 2018								
Ventas netas o Ing. por servicios	461	1648230						
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	129500						
Ventas netas	463	1518730						
Costo de ventas	464	0						
Resultado bruto Utilidad	466	1518730						
Resultado bruto Pérdida	467	0						
Gastos de ventas	468	27851						
Gastos de administración	469	1480064						
Resultado de operación utilidad	470	10815						
Resultado de operación pérdida	471	0						
Gastos financieros	472	0						
Ingresos financieros gravados	473	0						
Otros ingresos gravados	475	0						
Otros ingresos no gravados	476	160387						
Enajen. de val. y bienes del act. F.	477	0						
Costo enajen, de val. y bienes a. f.	478	0						
Gastos diversos	480	0						
REI del ejercicio positivo	481	0						
REI del ejercicio negativo	483	0						
Resultado antes de part. Utilidad	484	0						
Resultado antes de part. Pérdida	485	171202						
Distribución legal de la renta	486	0						
Resultado antes del Imp Utilidad	487	0						
Resultado antes del Imp Pérdida	489	171202						
Impuesto a la renta	490	0						
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	0						
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	171202						



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

FORMULARIO 706 RENTA ANUAL 2017 TERCERA CATEGORÍA

ESTADOS FINANCIEROS

Número de RUC: 20526351798 Razón Social: ASOCIACIÓN EDUCATIVA MADRE DEL BUEN CONSEJO

Periodo Tributario: 201713 Número de Formulario: 706

Balance General

Balance General (Valor Histórico al 31 de Dic. 2017)									
ACTIVO			PASIVO						
Caja y bancos	359	132014	Sobregiros bancarios	401	0				
Inv. valor razonable y disp. para la vta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	922				
Ctas. por cobrar comerciales - terc.	361	306618	Remuneraciones y partolp, por pagar	403	0				
Ctas. por cobrar comerciales - relac.	362	4352	Ctas por pagar comerciales - terceros	404	0				
Ctas. por cobrar per., acc., soc., dir. y ger.	363	0	Ctas por pagar comerciales -relac.	405	0				
Ctas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Ctas por pagar acción, directores y ger.	406	0				
Ctas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Ctas por pagar diversas - terceros	407	16364				
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Ctas por pagar diversas - relacionadas	408	1150				
Estimación ctas de cobranza dudosa	367	0	Obligaciones financieras	409	0				
Mercaderias	368	0	Provisiones	410	0				
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido		0				
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	TOTAL PASIVO		44500				
Productos en proceso	371	0			11592				
Materias primas	372	0	PATRIMONIO						
Materiales aux., suministros y repuestos	373	0							
Envases y embalajes	374	0							
Existencias por recibir	375	0	Capital	414	348657				
Desvalorización de existencias	376	0	Acciones de inversión	415	0				
Activos no ctes. mantenidos para la vta	377	0	Capital adicional positivo	416	0				
Otros activos corrientes	378	0	Capital adicional negativo	417	0				
Inversiones mobiliarias	379	0	Resultados no realizados	418	0				
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Excedente de revaluación	419	0				
Activ adq. en arrendamiento finan. (2)	381	0	Reservas	420	0				
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	278568	Resultados acumulados positivos	421	367889				
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad.	383	0	Resultados acumulados negativos	422	0				
Intangibles	384	6587	Utilidad del ejercicio	423	0				
Activos biológicos	385	0	Pérdida del ejercicio	424	0				
Deprec. act. biol., amort. y agota. acum.	386	0	TOTAL DATRIMONIO	425	716546				
Desvalorización de activo inmovilizado	387	0	TOTAL PATRIMONIO		/10040				
Activo diferido	388	0							
Otros activos no corrientes	389	0	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	728138				
TOTAL ACTIVO NETO	390	728138							



REPORTE PRELIMINAR - No se considera que representa Constancia de Presentación

Estado de Ganancias y Pérdidas

Estado de Ganancias y Pérdidas Del 01/01 al 31/12 del 2017								
Ventas netas o Ing. por servicios	461	1593600						
Desc., rebajas y bonif. concedidas	462	130550						
Ventas netas	463	1463050						
Costo de ventas	464	0						
Resultado bruto Utilidad	466	1463050						
Resultado bruto Pérdida	467	0						
Gastos de ventas	468	27285						
Gastos de administración	469	1401718						
Resultado de operación utilidad	470	34047						
Resultado de operación pérdida	471	0						
Gastos financieros	472	0						
Ingresos financieros gravados	473	0						
Otros ingresos gravados	475	0						
Otros ingresos no gravados	476	150231						
Enajen. de val. y bienes del act. F.	477	0						
Costo enajen, de val. y bienes a. f.	478	0						
Gastos diversos	480	0						
REI del ejercicio positivo	481	0						
REI del ejercicio negativo	483	0						
Resultado antes de part. Utilidad	484	0						
Resultado antes de part. Pérdida	485	184278						
Distribución legal de la renta	486	0						
Resultado antes del Imp Utilidad	487	0						
Resultado antes del Imp Pérdida	489	184278						
Impuesto a la renta	490	0						
Resultado del ejercicio - Utilidad	492	0						
Resultado del ejercicio - Pérdida	493	184278						

Anexo 7: Cálculo de rentabilidad

Cálculos de ratios de rentabilidad (periodo 2017 y 2018)

RATIOS	FÓRMULA			Variación			
			2018		2017	%	
RATIOS DE RENTABILIDAD							
ROE= Rentabilidad patrimonial	Utilidad neta Patrimonio	= -	171202 694706	25%	184278 26% 716546	-1%	
ROA= Rentabilidad del activo o índice	Utilidad antes de impuesto Activo total	= _	171202 705710	24%	184278 25% 728138	-1%	

CÁLCULO DE VENTA FACTURADA, EMITIDA, COBRADA Y DEUDA (2017 Y 2018)

Periodos Comprobantes emitidos			Ventas Comprobantes		3.5			0/ 0 1		% de deuda	
Periodos	reriodos Comproban		Factu	Facturados Monto		deuda	% Co	brado	% de	deuda	
MESES	N° COMPRABANTE S EMITIDOS 2018	N° COMPRABANTE S EMITIDOS 2017	MONTO FACTURADO 2018	MONTO FACTURADO 2017	MONTO ADEUDADO 2018	MONTO ADEUDADO 2017	% PAGADO 2018	% PAGADO 2017	% DEUDA 2018	% DEUDA 2017	
Enero	92	114	S/ 15,680.00	S/ 19,520.00	S/ -	S/ -	100%	100%	0%	0%	
Febrero	1000	959	S/ 170,000.00	S/ 163,080.00	S/ 2,549.00	S/ 440.00	99%	100%	1%	0%	
Marzo	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 3,856.00	S/ 6,792.50	97%	95%	3%	5%	
Abril	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 10,732.00	S/ 6,732.00	93%	95%	7%	5%	
Mayo	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 16,398.00	S/ 17,398.00	89%	88%	11%	12%	
Junio	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 30,453.00	S/ 29,453.00	79%	79%	21%	21%	
Julio	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 29,621.00	S/ 30,621.00	80%	78%	20%	22%	
Agosto	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 30,106.00	S/ 31,106.00	79%	78%	21%	22%	
Setiembre	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 30,546.00	S/ 32,546.00	79%	77%	21%	23%	
Octubre	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 30,471.00	S/ 45,785.00	79%	68%	21%	32%	
Noviembre	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 48,196.00	S/ 48,196.00	67%	66%	33%	34%	
Diciembre	860	830	S/ 146,255.00	S/ 141,100.00	S/ 83,548.00	S/ 63,548.00	43%	55%	57%	45%	
Totales			S/ 1,648,230.00	S/ 1,593,600.00	S/ 316,476.00	S/312,617.50	81%	80%	19%	20%	

Anexo 8: Resultados del cuestionario

Tabla 06:

¿La institución educativa establece políticas de cobranza?

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Aveces	2	33,3	33,3	33,3
	Siempre	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 07:

¿La institución establece condiciones de venta por el servicio educativo que contribuyan al

pago de oportuno de pensiones?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	16,7	16,7	16,7
	Aveces	4	66,7	66,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 08:

¿La institución evalúa periódicamente las políticas de cobranza para mejorar la recaudación por el servicio educativo?

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	A veces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 09: ¿La institución establece periodos para recuperación de las deudas vencidas?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	16,7	16,7	16,7
	Aveces	3	50,0	50,0	66,7
	Siempre	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 10: ¿Las políticas de cobranza contribuyen en el cumplimiento de los objetivos de la institución?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 11: ¿La institución establece a los padres de familia cronogramas de pago por las pensiones de enseñanza?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	16,7	16,7	16,7
	Aveces	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 12: ¿La institución premia o hace algún descuento a los padres que cancelan puntualmente las pensiones?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Aveces	1	16,7	16,7	16,7
	Siempre	5	83,3	83,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 13: ¿La institución cuenta con un área o departamento de cobranza?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	66,7	66,7	66,7
	Aveces	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 14: ¿La institución educativa cuenta con personal capacitado para realizar la cobranza?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	66,7	66,7	66,7
	Aveces	2	33,3	33,3	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 15: ¿La institución establece parámetros para identificar la alerta de mora temprana?

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 16: ¿La institución cuenta con sistemas de soporte que ayude a monitorear a los clientes morosos?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 17: ¿Los medios de cobranza que emplea la institución contribuyen a la recuperación de las deudas?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	16,7	16,7	16,7
	Aveces	4	66,7	66,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 18: ¿La institución evalúa periódicamente las causas del crecimiento de la morosidad?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	2	33,3	33,3	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 19: ¿La institución aplica medios para realizar la cobranza? ¿Cuáles?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 20: ¿La institución emite comprobantes a los padres de familia por el pago de las pensiones de enseñanza? ¿Cuál?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Aveces	2	33,3	33,3	33,3
	Siempre	4	66,7	66,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 21: ¿La institución hace uso de medios para la recaudación por el pago de las pensiones de enseñanza?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	1	16,7	16,7	16,7
	Aveces	4	66,7	66,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 22: ¿La institución elabora presupuestos mensuales para la cobranza?

			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Nunca	3	50,0	50,0	50,0
Aveces	2	33,3	33,3	83,3
Siempre	1	16,7	16,7	100,0
Total	6	100,0	100,0	

Tabla 23: ¿Se informa oportunamente a gerencia sobre la cobranza realizada?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	2	33,3	33,3	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 24: ¿La institución ofrece alternativas u opciones de pago por las pensiones de enseñanza?

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 25: ¿Las deudas por cobrar se reflejan en los estados financieros?

					Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 26:¿La utilidad obtenida beneficia a sus colaboradores beneficia de la institución?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	66,7	66,7	66,7
	Aveces	1	16,7	16,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Tabla 27: ¿La institución paga impuesto a la renta?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	3	50,0	50,0	50,0
	Aveces	3	50,0	50,0	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Institución Educativa Privada Elaboración propia

Tabla 28: ¿Se brindan informes sobre crecimiento o decrecimiento de la rentabilidad de la institución para la toma de decisiones?

				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	Nunca	4	66,7	66,7	66,7
	Aveces	1	16,7	16,7	83,3
	Siempre	1	16,7	16,7	100,0
	Total	6	100,0	100,0	

Anexo 9: Carta de autorización

INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "MADRE DEL BUEN CONSEJO" PIURA

Carta de autorización

Piura, 10 de setiembre de 2019.

Señores:

Universidad César Vallejo

Filial - Piura

Por la presente

Se autoriza a la Srta. Verónica de Jesús Lachira Lachira, con DNI Nº 46636636, pueda acceder a la información de la Institución Educativa Privada Madre del Buen Consejo, Coscomba – Piura, con RUC 20526351798, para la elaboración de tesis.

Dicha información solo será proporcionada para fines de obtención de grado de licenciamiento en la carrera profesional de contabilidad

Lic. Fainty L. Nizama Sandoval Representante.

FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Lachira Lachira Vertrica de Jesés
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	-	Gestión de cobranza y la remabilidad de una Institución Educativo Privada de Piura: 2017-2018
L3. ESCUELA PROFESIONAL	1	Consbilidad
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjustar)	,	Entrevista y Análisia documental
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO		KR-29 keder Richardism ()
CONPRESENTE DISTRIBUTE		Alfa de Cironhach (x)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	F	14 de noviembre 2019
1.7. MUESTRA APLICADA	1	46 personan

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD	Gestión de colmunes 0.542
ALCANZADO:	

4	55	(Land