

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

“Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017”

Por:
Dina Soledad Quispe Chañi

Asesor:
Mg. Vilma Pérez Sánchez

Lima, agosto de 2018

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, Mg. Vilma Pérez Sánchez, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de suficiencia profesional titulado: **“Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017”** constituye la memoria que presenta la **Bachiller Dina Soledad Quispe Chañi** para aspirar al título Profesional de Contador Público, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de la autora, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, al 22 de agosto del 2018



Mg. Vilma Pérez Sánchez

“Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo - Cusco 2017”

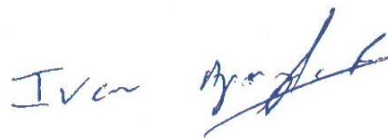
INFORME DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Presentada para optar el título profesional de Contador Público

JURADO CALIFICADOR



Mg. Rubén Leonard Apaza Apaza
Presidente



Mg. Iván Apaza Romero
Secretario



Mg. Pedro Orlando Vega Espilco
Vocal



Dr. Eudal Delmar Santos Gutiérrez
Vocal



Mg. Vilma Pérez Sánchez
Asesor

Lima, 22 de agosto del 2018

Dedicatoria

A Dios todopoderoso por sus cuidados, a mi familia, quienes me apoyaron en todo momento, motivándome a seguir adelante y así culminar la carrera profesional. En especial a mi mamá Julia, quien descansa en el Señor; a mis hermanas Luz y Cesia quienes fueron mi fuente de inspiración.

Agradecimiento

A mis padres y hermanos quienes me apoyaron incondicionalmente siendo mi motivación para seguir adelante y seguir creciendo profesionalmente.

A la Universidad Peruana Unión por la formación académica y profesional en la carrera de Contabilidad y Gestión Tributaria.

A mis administradores de la AEASOP, quienes me apoyaron durante mi formación.

Al hermano Daniel Velásquez quién me motivó a seguir adelante.

A cada uno de mis docentes que a lo largo de la carrera universitaria impartieron sus conocimientos para mi crecimiento profesional. A mis dictaminadores que aportaron para la mejora de este informe.

A mi asesora Mg. Vilma Pérez Sánchez quién con sus conocimientos hizo posible la culminación de este informe.

.

Tabla de contenidos

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Tabla de contenidos	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Índice de anexos	xi
Símbolos usados	xii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I Contexto Profesional	15
1.1. Trayectoria profesional.....	15
1.2. Contexto de la experiencia.....	16
1.2.1. Datos generales de la empresa	16
1.2.1.1. <i>Razón social</i>	16
1.2.1.2. <i>Visión</i>	17
1.2.1.3. <i>Misión</i>	17
1.2.1.4. <i>Objetivos</i>	17
1.2.1.5. <i>Valores</i>	18
a) Identidad.....	18
b) Lealtad.....	18
c) Integridad.....	18
d) Integralidad.....	18
1.2.1.6. Organización	19
1.2.2. Experiencia profesional realizada	19
CAPÍTULO II El Problema	22
2.1. Identificación del problema	22
2.1.1. Objetivos.....	23
2.1.1.1. Objetivo general.....	23
2.1.1.2. Objetivos específicos	23
2.2. Justificación	23
2.3. Presuposición filosófica.....	24
CAPÍTULO III Revisión de la Literatura.....	26
3.1. Antecedentes de la investigación.....	26

3.1.1. Antecedentes internacionales.....	26
3.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
3.2. Fundamentos teóricos.....	29
3.2.1. Definición de proceso de cobranza.....	29
3.2.2. Políticas de cobranza	30
3.2.3. Tipos de políticas de cobranza	31
3.2.4. Procedimientos de cobranza	32
3.2.5. Procesos de cobranza	33
3.2.5.1. Cobranza formal	33
3.2.5.2. Cobranza extrajudicial	33
3.2.5.3. Cobranza judicial	34
3.2.6. Gestión de cobranza.....	34
3.2.7. Cuentas por cobrar	35
3.2.8. Cuentas incobrables o de cobro dudoso	36
3.2.9. Morosidad.....	36
3.2.10. Tipos de deudores	37
3.2.10.1. Morosos intencionales	37
3.2.10.2. Deudores fortuitos.....	37
3.2.10.3. Deudores incompetentes y/o desorganizados	38
3.2.10.4. Deudores negligentes	38
3.2.10.5. Deudores circunstanciales	38
3.2.10.6. Deudores insumisos	38
3.2.11. Ratios	38
3.2.12. Análisis de liquidez	39
3.2.12.1. Ratio de liquidez general o razón corriente.....	39
3.2.12.2. Ratio prueba ácida o liquidez inmediata	39
3.2.12.3. Ratio de capital de trabajo	40
3.2.13. Estadística de las actividades económicas del departamento de Cusco .	40
3.2.14. Base legal según Ministerio de Educación de la Ley N° 26549 Leyes de los centros educativos.....	41
3.2.15. Base legal según INDECOPÍ de la Ley N° 29571 Código de protección y defensa al consumidor	42
3.2.16. Base legal según la Ley N° 27665, Ley de protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados	43

CAPÍTULO IV Marco metodológico	44
4.1. Método para el abordaje de la experiencia	44
4.2. Lugar de ejecución y temporalidad	44
4.3. Población y muestra de la empresa	44
4.4. Operacionalización de la temática abordada	45
4.4.1. Desarrollo de la temática abordada	46
CAPÍTULO V Resultados	47
5.1. Diagnóstico de la morosidad en las cuentas por cobrar	47
5.2. Análisis de la morosidad en las cuentas por cobrar.....	48
5.3. Análisis de los Estados Financieros	49
5.4. Propuesta de mejora del proceso de cobranza	50
5.4.1. Estrategia de cobranza para reducir la morosidad.....	50
5.4.2. Establecimiento de políticas de cobranza	52
CAPÍTULO VI.....	55
Conclusiones y Recomendaciones	55
6.1. Conclusiones	55
6.2. Recomendaciones	56
Referencias	57
Anexos	59

Índice de tablas

Tabla 1 Actividades económicas del departamento de Cusco	40
Tabla 2 Diagnóstico porcentual de las cuentas por cobrar.....	47
Tabla 3 Análisis de los estados financieros.....	49

Índice de figuras

Figura 1 Información extraída de la SUNAT	17
Figura 2 Organigrama Financiera AEASOP	19
Figura 3 Proceso de gestión de cobranza Acción inSing International Headquarters, 2008.....	35
Figura 4 Operacionalización de la temática abordada	45
Figura 5 Gráfico de barras de la morosidad año 2017	48
Figura 6 Estrategia de cobranza para reducir la morosidad	51

Índice de anexos

Anexo 1 Ficha RUC.....	59
Anexo 2 Análisis de las obligaciones consolidadas año 2017	61
Anexo 3 Estados Financieros a diciembre 2017	63
Anexo 4 Contrato de servicios educativos 2017.....	65
Anexo 5 Evidencias Fotográficas	66
Anexo 6 Carta de revisión lingüística	68

Símbolos usados

Símbolos	Significado
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
MINEDU	Ministerio de educación
S.A.	Sociedad anónima
I.E.	Institución Educativa
UGEL	Unidad de Gestión Educativa Local
SIAGIE	Sistema de Información de Apoyo a la Gestión de la Institución Educativa
RUC	Registro Único de Contribuyentes
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
DNI	Documento Nacional de Identidad
AEASOP	Educativa Adventista Sur Oriental del Perú
SAC	Sociedad Anónima Cerrada
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
AAA	Asociación de Acreditación Adventista

Resumen

El presente Informe de Suficiencia Profesional es el resultado del trabajo realizado en la Institución Educativa José Pardo de la ciudad del Cusco y tiene como principal objetivo proponer una mejora del proceso de cobranza para reducir la morosidad en la Institución Educativa. La técnica empleada para el análisis fue la revisión documentaria y el método descriptivo-cuantitativo. Según se pudo observar en el diagnóstico la morosidad llegó a un promedio de 11.45%, siendo un indicador preocupante, dado que las fechas de vencimiento de cobranza se daban el primer día del siguiente mes. En el análisis, la morosidad en las cuentas por cobrar durante el año 2017 ha sido variable. Los resultados indican que se contaba con una alta tasa de morosidad (marzo a diciembre), dado que como asociación debíamos llegar máximo al 5% de morosidad al cierre de cada mes. También se logró observar, a través del análisis de los estados financieros (ratios financieros), que la institución no contaba con una liquidez inmediata para poder cubrir sus deudas al cierre de cada mes. Por lo tanto, urge proponer una mejora en el proceso de cobranza para reducir la Morosidad en las cuentas por cobrar de la Institución Educativa José Pardo.

Palabras clave: Cobranza, política de cobranza, morosidad.

Abstract

This Professional Sufficiency Report is the result of the work carried out in the José Pardo Educational Institution of the city of Cusco and its main objective is to propose an improvement in the collection process to reduce delinquency in the Educational Institution. The technique used for the analysis was the documentary review and the descriptive-quantitative method. As it could be observed in the diagnosis, the delinquency reached an average of 11.45%, being a worrying indicator, given that the collection due dates were given on the first day of the following month. In the analysis, delinquency in accounts receivable during the year 2017 has been variable. The results indicate that there was a high delinquency rate (March to December), given that as an association we should reach a maximum of 5% delinquency at the end of each month. It was also possible to observe, through the analysis of the financial statements (financial ratios), that the institution did not have immediate liquidity to be able to cover its debts at the end of each month. Therefore, it is urgent to propose an improvement in the collection process to reduce delinquency in accounts receivable from the José Pardo Educational Institution.

Keywords: Collection, collection policy, delinquency.

CAPÍTULO I Contexto Profesional

1.1. Trayectoria profesional

Mi experiencia profesional en la carrera de contabilidad tuvo sus inicios en el mes de setiembre de 2010, como reemplazante en la Institución Educativa Manuel Callo Zevallos de la ciudad de Sicuani, dónde desarrollé actividades propias de la especialidad. Posteriormente, la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú (AEASOP) me invitó para formar parte de su equipo desde el 01 de octubre hasta el 31 de diciembre del mismo año. Mis labores se centraban en la presentación de informes y la emisión de constancias por el concepto de pago de pensiones de enseñanza.

En 2011 me transfieren a una de las sucursales de la AEASOP, se trataba de una nueva institución creada ese mismo año en la ciudad de Huetuhe, Madre de Dios. Como institución nueva carecía de infraestructura, equipos y tenía algunas limitaciones propias de adaptación a la ciudad. Sin embargo, se pudo desarrollar un buen trabajo en el área financiera que me fue encomendada, con resultados positivos que beneficiaron a la comunidad educativa, gracias a las gestiones que se pudo realizar y al apoyo de los padres de familia.

En diciembre de 2011 retorné nuevamente a la ciudad de Sicuani, al área de finanzas. En 2012, debido al trabajo que vine desempeñando, tomé la decisión de estudiar la carrera profesional de contabilidad y gestión tributaria. En el año 2013 continué en la misma institución logrando los objetivos exigidos por la misma: tener al mínimo las cuentas por cobrar.

En 2014 la AEASOP me encarga asumir la responsabilidad de asistente financiero en la ciudad de Quillabamba, en la Institución Educativa El Buen Maestro, donde cumplí con el objetivo principal de cobrar las deudas pendientes, quedando un porcentaje mínimo por cobrar. Asumí dicha función hasta el año 2016.

En enero de 2017, me cambiaron a la Institución Educativa José Pardo de la ciudad del Cusco donde sigo desempeñando el cargo de asistente financiero. Anteriormente se realizó un convenio con la entidad financiera Caja Cusco, para la mejora de las cobranzas de las mensualidades. Por medio de este sistema se logró minimizar las deudas por el servicio de enseñanza. Sin embargo, no es suficiente porque los padres de familia que tienen estudiando a sus hijos en la institución educativa hasta el día de hoy siguen incumpliendo con las fechas de pago por el servicio brindado.

En el presente año 2018 nuestra AEASOP realizó un convenio con la central de riesgo denominada SENTINEL (similar a Equifax). A la fecha seguimos laborando en la institución educativa en mención, con el propósito de mejorar la captación de los servicios de enseñanza de manera eficiente.

1.2. Contexto de la experiencia

1.2.1. Datos generales de la empresa

1.2.1.1. Razón social

La siguiente figura nos dará a conocer los datos generales de la empresa, siendo estos datos extraídos de la página de la SUNAT.

Número de RUC:	20490141554 - EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU		
Tipo Contribuyente:	ASOCIACION		
Nombre Comercial:	-		
Fecha de Inscripción:	08/01/2010	Fecha de Inicio de Actividades:	11/01/2010
Estado del Contribuyente:	ACTIVO		
Condición del Contribuyente:	HABIDO		
Dirección del Domicilio Fiscal:	MZA. A LOTE. 9 URB. PARQUE INDUSTRIAL (VIA EXPRESA 50M ABAJO DERCO CENT PTA VRD) CUSCO - CUSCO - WANCHAQ		
Sistema de Emisión de Comprobante:	MANUAL/COMPUTARIZADO	Actividad de Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD
Sistema de Contabilidad:	COMPUTARIZADO		
Actividad(es) Económica(s):	8521 - ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENER		

Figura 1 Datos generales de la empresa

Fuente: SUNAT

1.2.1.2. Visión

Ser un sistema educativo reconocido en la comunidad por su calidad y excelencia fundamentado en principios bíblicos - cristianos.

1.2.1.3. Misión

Somos el sistema educativo de la Iglesia Adventista del Séptimo día que busca restaurar en el ser humano la imagen de Dios, promoviendo el desarrollo integral del educando, formando ciudadanos autónomos y comprometidos con Dios, con el bienestar de la comunidad y de la patria.

1.2.1.4. Objetivos

- Fortalecer nuestra identidad adventista en todas nuestras instituciones adventistas, reconociendo a Dios como la fuente de toda sabiduría.
- Brindar una educación integral de calidad, que nos lleve a la excelencia académica fortaleciendo nuestra identidad corporativa.

- Incentivar el estudio, la protección y la conservación de la naturaleza, reconociendo a Dios como el creador y sustentador del universo.
- Promover en nuestra comunidad educativa la adquisición de hábitos saludables por medio del conocimiento de los principios de la salud respetando el cuerpo como templo del Espíritu Santo.
- Promover la calidad total en nuestras instituciones educativas que nos lleven a la acreditación denominacional(AAA) y nacional brindando procesos de mejora continua.

1.2.1.5. Valores

a) Identidad

Demostramos a través de nuestras actitudes, coherencia con los principios y valores de nuestro sistema educativo.

b) Lealtad

Actuamos con amor, gozo y satisfacción en el cumplimiento de los principios y valores del sistema educativo adventista aun en situaciones adversas.

c) Integridad

Favorecemos en la comunidad educativa, una vida consecuente entre el decir y el hacer bajo el marco de los principios bíblico cristianos.

d) Integralidad

Impulsamos la restauración del ser humano en todas sus dimensiones: mental, espiritual, social y física cuidando el medio ambiente.

1.2.1.6. Organización

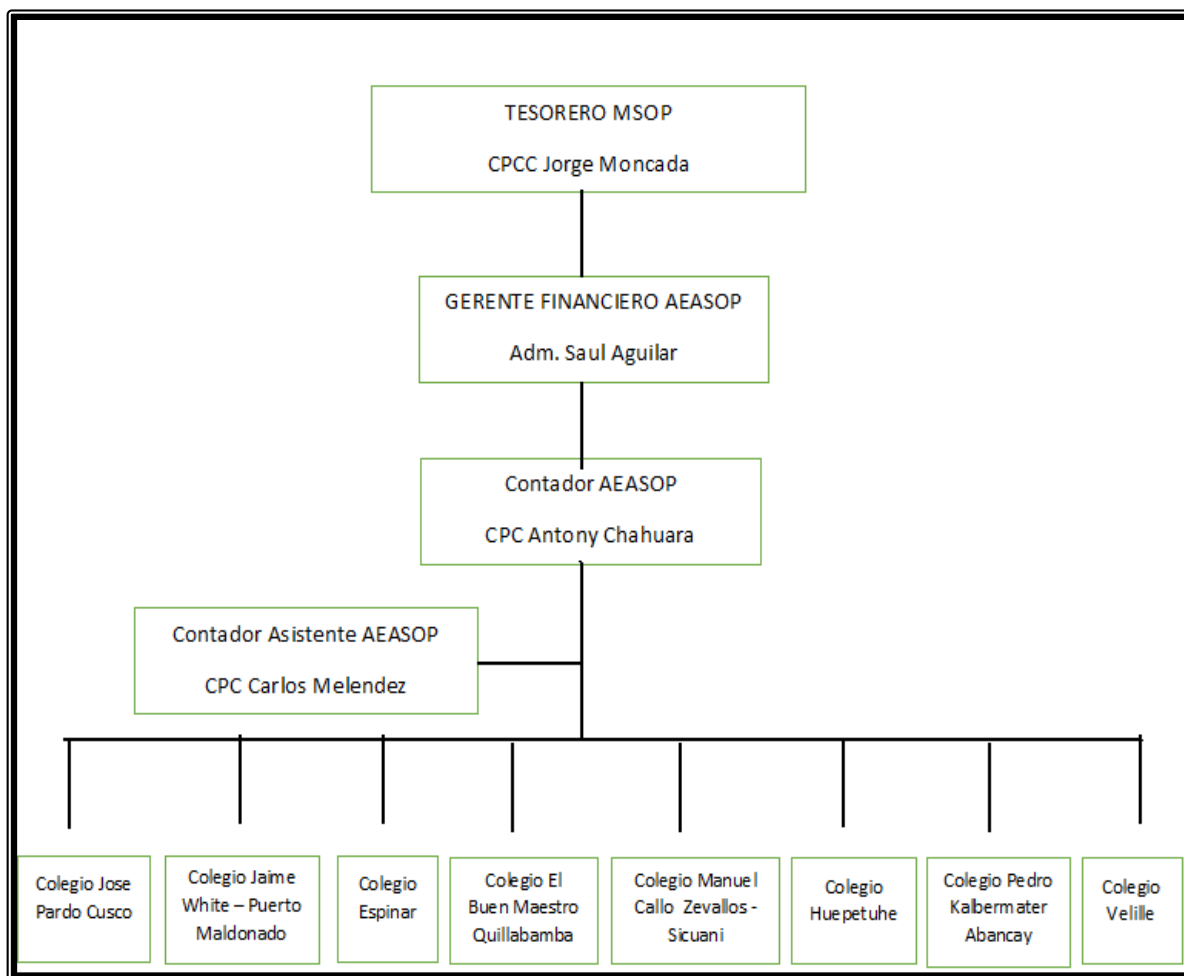


Figura 2 Organigrama Financiera AEASOP

1.2.2. Experiencia profesional realizada

Durante los 7 años que laboro en la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental de Perú tuve experiencias muy distintas ya que la red educativa cuenta con 8 instituciones ubicadas en diferentes lugares, con distintas cantidades de alumnos. Me inicié en esta labor en 2010, en una institución pequeña de 120 alumnos y fui recorriendo las diferentes instituciones. En 2017 ingreso al colegio José Pardo de la ciudad del Cusco que alberga a 650 alumnos. Aquí me desempeño como asistente financiero.

Desde el inicio de mi labor en esta entidad los cambios en el cobro de pensiones fueron muy notorios en las sedes de Sicuani, Huepetuhe y Quillabamba; aunque no todas las instituciones cuentan con el mismo sistema de manejo de cobranza. Debido a estos logros me promovieron a la ciudad de Cusco, donde el objetivo principal fue reducir la alta tasa de morosidad que se tiene hasta la fecha. Entre las funciones que me ha tocado asumir se encuentra la elaboración del presupuesto anual del Colegio; efectuar el cobro de los pagos que hacen los padres de familia y otros en caja del colegio, registrar a diario en el sistema del SAENET los pagos efectuados por pensiones de enseñanza en las diferentes entidades financieras con la que se tiene convenio (Caja Cusco), custodiar el dinero recaudado por las pensiones de enseñanza y depositar en cuenta corriente autorizada por la institución educativa. Por otra parte, también tengo la tarea de efectuar desembolsos de los gastos de acuerdo al presupuesto y que son autorizados por Dirección; llevar en orden las boletas de pago; registrar las compras y ventas de cuarta categoría y demás documentos, y entregarlos al Contador de la Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú. Otra de mis funciones es informar al director del Plantel y al equipo administrativo, el estado financiero del colegio en forma semanal, bimestral y anual para ser aprobado por la Comisión Interna de la Institución Educativa. Llevar el control de inventario es de vital importancia para la institución, por lo que tengo a mi cargo la preparación de informes periódicos de acuerdo a los requerimientos de la administración; tener toda la documentación actualizada y al alcance de las autoridades pertinentes los documentos contables de la Institución; remitir semanalmente los informes de ingresos y gastos debidamente sustentados y avalados con el visto bueno del director quien debe firmar en el reverso de cada boleta y factura los gastos

efectuados, y finalmente, realizar arqueos diarios de caja chica con los montos que la autoridad competente lo ha establecido según acta de acuerdo.

Durante estos años se ha visto que es de vital importancia centrarnos en la morosidad de las cuentas por cobrar, dado que no contamos con un presupuesto designado por el Estado, por ser una institución privada. En ese entender, tenemos que ver la manera de como recaudar el pago de las pensiones de enseñanza, para poder cumplir con nuestras obligaciones: pago de los haberes, servicios básicos, impuestos y otros. Muchas veces no se logra recaudar y, por ende, se solicita préstamos para poder cubrir el presupuesto faltante. Al finalizar el mes y al no tener liquidez nos limita hacer alguna mejora en el servicio prestado.

CAPÍTULO II El Problema

2.1. Identificación del problema

El presente trabajo se desarrolla en relación a la típica problemática de los colegios privados: la morosidad. Podemos ver que la gran cantidad de instituciones privadas se ven afectados por la alta tasa de morosidad que se tiene en las cuentas por cobrar. La administración de cada institución tiene como función principal la pronta recuperación del pago de las pensiones de enseñanza vencidas, para lo cual se tiene que aplicar estrategias que permitan que los padres de familia cumplan con la responsabilidad de abonar por el servicio de enseñanza.

Las bases legales que están en vigencia dadas por el Ministerio de Educación e INDECOPI limitan a las instituciones poder contar con otras alternativas para la pronta recuperación del servicio prestado. En consecuencia, se genera un problema de liquidez para la institución, lo que conlleva a la falta de pagos que son ineludibles a ella como: remuneraciones, servicios básicos, impuestos y otros.

Por ello, es de suma importancia proponer una mejora en el sistema de cobranza para reducir la morosidad en el cumplimiento de los pagos mensuales por la enseñanza. Por tal motivo, proponemos una mejora del proceso de cobranza para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar de la Institución Educativa “José Pardo” de la ciudad del Cusco.

2.1.1. Objetivos

2.1.1.1. Objetivo general

- Proponer una mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017.

2.1.1.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de morosidad que se tiene en las cuentas por cobrar al cierre de cada mes de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017.
- Analizar las obligaciones consolidadas de las cuentas por cobrar al cierre de cada mes en la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017.
- Analizar los estados financieros al cierre de cada mes, a través de los ratios financieros de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017.
- Proponer políticas de cobranzas con el propósito de disminuir la morosidad en las cuentas por cobrar de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017.

2.2. Justificación

El presente informe permitirá conocer la situación actual de la empresa, en cuanto a la alta tasa de morosidad al cierre del periodo, en las cuentas por cobrar por la atención de servicios educativos a los estudiantes de los niveles de inicial, primaria y secundaria. Además, observaremos cómo influye el procedimiento de cobranza que tiene la empresa, para la pronta recuperación de las pensiones de enseñanza.

Podremos observar que una alta tasa de morosidad afecta en el cumplimiento de las obligaciones adquiridas por la empresa, conllevándole a problemas de falta

de liquidez y al incumplimiento del pago de los servicios, impuestos, haberes, etc.; lo cual conduce a préstamos bancarios que generan gastos financieros, que minimizan las utilidades e inversión que debería tener la institución para brindar un mejor servicio al estudiante.

Considerando la importancia de tener al día el pago de las pensiones de enseñanza, se requiere la colaboración de la plana docente y administrativa de la institución, con el propósito de cumplir a cabalidad, con empeño y dedicación las actividades que se desarrollan para el estudiante. Surgiendo por ello la necesidad de proponer una mejora del proceso de cobranza para que pueda reducir la alta tasa de morosidad.

2.3. Presuposición filosófica

El ser humano fue creado a imagen de Dios, quien le dio la facultad de gobernar sobre todo lo creado. “Una vez creada la tierra con su abundante vida vegetal y animal, fue introducido en el escenario el hombre. Al ser humano se le dio el dominio sobre todo lo que podía mirar. Dios crea al hombre a su propia imagen.” (White, 2007, p.19). Dios crea al hombre perfecto, sin maldad, sin pecado, pero cuando nuestros primeros padres pecaron, el pecado pasó de generación en generación. “Dios hizo al hombre recto; le dio nobles rasgos de carácter sin inclinación a lo malo. Le dotó de elevadas cualidades intelectuales.” (White, 2007, p.22). “Los hizo entes morales libres, capaces de apreciar y comprender la sabiduría.” (White, 1999, p.18). Hoy en día se ha visto los grandes cambios que se dan dentro de nuestra sociedad. Elena de White vio por conveniente resaltar la importancia de la enseñanza a los niños. Indica que desde pequeños se les debe instruir, no solamente en lo social, mental, sino también en lo espiritual. Por

consiguiente, se crearon varias instituciones brindando la enseñanza adecuada para la formación de los niños. Sin embargo, muchas de las instituciones creadas con el mismo fin tienen una problemática en común, muchas veces los padres de familia, que forman parte de estas instituciones, viven afanados por recaudar algún ingreso financiero y así cubrir sus necesidades, recurriendo a préstamos financieros. “Muchos no han aprendido a controlar sus gastos dentro de los límites de sus ingresos. No se adaptan a las circunstancias, y piden prestado una vez y otra vez, y quedando preocupados por las deudas, y muchas veces se desaniman y descorazonan” (White,1970, p.232).

El ser humano debería tener en claro que al endeudarse provoca inseguridad, problemas de salud, de relaciones y autoestima. En Romanos 13:8 menciona “No debáis a nadie nada, sino el amaros unos a otros; porque el que ama al prójimo, ha cumplido la Ley.” (Reina y Valera, 1960, p.833). Las personas deberían vivir sin preocupaciones, en paz y en armonía, dejando de lado las preocupaciones.

CAPÍTULO III Revisión de la Literatura

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

Pibaque y Carrasco (2016) en su investigación titulada *Análisis de las políticas y procedimientos de cobranza – Unidad Educativa José María Urbina* y presentada en la ciudad de Guayaquil, manifiesta que se debe establecer una viabilidad en la aplicación de las políticas y procedimientos de cobranzas para que permita un efectivo control en el pago de las matrículas y pensiones para reconocer la realidad actual que tiene la Unidad Educativa. En el trabajo se desarrolla un análisis de los fundamentos teóricos y se identifica la situación actual. Los autores concluyen que los fundamentos teóricos son base principal para el alcanzar el objetivo en forma efectiva y eficaz. También se ha visto que la Unidad cuenta con problemas en el pago puntual, por ello es necesario aplicar políticas para solucionar la falta de liquidez. Como también no cuenta con personal encargado en las cobranzas y deberían tener una política clara ante cobro de las pensiones vencidas.

3.1.2. Antecedentes nacionales

Reina (2012) en su investigación titulada *Diseño de un modelo de gestión de cobranza para disminuir el índice de morosidad en los estudiantes de la Universidad señor de Sipán SAC, 2012* y presentada en la ciudad de Pimentel, propone un modelo de gestión de cobranza para reducir los índices de morosidad de los alumnos. El autor indica que las escuelas con el más elevado índice de morosidad son las Escuelas de Derecho, Sistemas y Psicología. El índice de morosidad del semestre para la modalidad a Distancia se encuentra en un 35%, mientras que en

la modalidad presencial se encuentra en un 42.80%. La principal causa de morosidad en el semestre, es que los alumnos el final del ciclo de estudios solicitan las exoneraciones de los intereses. Las estrategias para disminuir el índice de morosidad actualmente son la comunicación verbal, los programas de sensibilización, la supervisión de pagos y el uso del campus virtual. Por lo tanto, se ha propuesto la creación de la Dirección de Cobranzas, la misma que será la encargada de centralizar y efectuar los programas, lineamientos para el tratamiento de la morosidad en la institución. Se ha elaborado un sistema que permite dar el soporte a las transacciones del área.

Vilca (2017) en su investigación *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca – 2016*, menciona que tuvo 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, donde indica que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter en un 95%. Entonces los procedimientos para la recaudación de las pensiones de enseñanza no son los adecuados, los padres tienen retraso en sus pagos por falta de economía, y otros indican que su incumplimiento se debe a la falta de tiempo para acercarse a la Institución.

El Diario La República (2018) en uno de sus artículos manifiesta que INDECOPi opina que los colegios privados sólo están autorizados a cobrar por el derecho de ingreso, matrículas y pensiones mensuales. El organismo público indicó que las pensiones mensuales que se cancelan no deberían ser cobradas por adelantado. Asimismo, señala que los colegios privados sólo podrán adquirir el

pago de otras cuotas extraordinarias previa autorización del MINEDU. El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) en su ley de protección indica que los padres de familia solo están obligados a pagar por tres conceptos en los colegios educativos privados: cuota de ingreso, matrícula y pensiones mensuales. Entonces las instituciones educativas podrán cobrar por única vez el derecho de ingreso, cuando el alumno ingrese por primera vez, la matrícula que se realiza una vez al año y ésta no debe superar el monto de la pensión; las pensiones deberán ser canceladas finalizando el mes y ésta no deben ser adelantadas. En caso de que los colegios decidieran aumentar el costo de su pensión, se debe informar a los padres de familia antes de que se culmine el año escolar, como en el proceso de matrícula. También indica que las instituciones están prohibidas de usar métodos intimidatorios que afecten el normal desarrollo educativo y la personalidad de los alumnos como, por ejemplo: restringirle el ingreso al centro educativo, no tomarles las evaluaciones u otra acción que afecte al alumno.

En un artículo de Educación en Red (2018) - titulado *Colegios privados están prohibidos de impedir traslados de matrícula por deuda*, el Ministerio de Educación (MINEDU) informó a los padres de familia que mientras realicen el proceso de matrícula durante el año 2018, los colegios privados no pueden impedir el traslado de los alumnos por tener deuda con la institución. En las II. EE. privadas está prohibido impedir el traslado de matrícula por deuda. Pero sí, pueden retener los certificados de estudio de los períodos no pagados, siempre y cuando hayan informado a los padres de familia al momento de la matrícula de ese proceder.

3.2. Fundamentos teóricos

3.2.1. Definición de proceso de cobranza

Según Bravo (2011) “Proceso es un conjunto de actividades, interacciones y recursos con una finalidad común: transformar las entradas en salidas que agreguen valor a los clientes. Es realizado por personas organizadas según una cierta estructura, tienen tecnología de apoyo y manejan información” (p.11).

Según Del Valle (2001) define “La cobranza es el transcurso sensato de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte como: el pagare, letras de cambio, documentos de embarque u otro título de valor” (p. 60).

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos (Acción inSing International Headquarters, 2018, p.1).

La cobranza es el proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago ya sea por concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser ejecutada por la misma empresa que debe recibir un pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o ésta puede encomendar a otra institución. En el primer caso, se debe tener en claro cuáles son los montos que deben percibirse, la persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para recaudar el monto estipulado (EcuRed, 2018)

Asimismo, podemos definir que el proceso de cobranza es un procedimiento o conjunto de actividades empleado por la empresa para recaudar un pago por una venta o servicio. Cuya finalidad es disminuir el periodo de morosidad, las pérdidas incobrables y aumentar la rentabilidad en un menor tiempo.

3.2.2. Políticas de cobranza

El monto de las cuentas por cobrar, así como la antigüedad de las mismas, va a depender de la política de cobro establecida por la Empresa. La política de cobro no es más que los diferentes procedimientos que va a utilizar el departamento de crédito y cobranza para agilizar el período promedio de cobro, así como disminuir el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. De allí la importancia de establecer buenos y efectivos procedimientos. A mayor esfuerzo por el departamento de cobranza para efectuar los cobros, menor será las pérdidas en cuentas incobrables. Por consiguiente, un mayor gasto en el Departamento de Cobranza para cubrir sus acciones, va a traer consigo un aumento en la rentabilidad de la empresa, ya que se supone que van a disminuir las pérdidas en cuentas incobrables (Higuerey, 2007, p.19).

Cuando la empresa desea agilizar el cobro por la venta o servicio, emplean las políticas de cobranza.

Las políticas de cobranza no es más que procedimientos que utiliza la empresa para realizar los cobros por las ventas hechas al crédito otorgados a sus clientes por las venta o servicio. Evitando que pasen a las cuentas incobrables.

La efectividad que pueda haber en las políticas de cobranza va a depender de las políticas de crédito planteadas por la empresa. El objetivo principal es recuperar el crédito sin afectar la permanencia del cliente.

La mejor política de cobranza debería emplearse de tal manera que se logre recuperar el crédito otorgado, lográndose los objetivos planteados por la empresa (liquidez, rentabilidad).

3.2.3. Tipos de políticas de cobranza

Según la Institución Universitaria Escolme hay tres tipos de políticas de cobranza:

3.2.3.1. Políticas restrictivas

Caracterizadas por la concesión de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas por cobrar. Pero a su vez este tipo de políticas pueden traer como consecuencia la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

3.2.3.2. Políticas Liberales

Como oposición a las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, otorgan créditos considerando la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de períodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como consecuencia un aumento de las cuentas y efectos por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables. En consecuencia, este tipo de política no estimula aumentos compensadores en las ventas y utilidades.

3.2.3.3. Políticas racionales

Estas políticas son aquellas que deben aplicarse de tal manera que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas. Se implementan con el propósito de que se cumpla el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo consiste en maximizar el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se conceden los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse obteniendo un margen de beneficio razonable.

3.2.4. Procedimientos de cobranza

Según Higuerey (2007) dentro de los procedimientos de cobranza se encuentra lo siguientes:

- Notificaciones por escrito, se hace con el fin de recordar el vencimiento de la deuda; si es necesario se envía otro más fuerte
- Llamadas telefónicas
- Departamento de cobranza
- Departamento Legal
- Visitas Personales
- Mediante agencias de cobranza
- Recurso legal (p.21).

Para que estos procedimientos sean efectivos deben ser planificados con anticipación, éstas tienen que ser empleadas antes, durante y después, siendo el objetivo principal minimizar las cuentas por cobrar y evitar pérdidas.

3.2.5. Procesos de cobranza

Según el artículo virtual en EcuRed (2018) indica lo siguiente:

3.2.5.1. Cobranza formal

Se define como cobranza formal al proceso que se realiza utilizando los recursos y personal calificados propios de la compañía, o si la empresa lo requiere con la contratación de los call center empresa especializada en el manejo de las carteras. De cualquier modo, la recuperación la realizan utilizando las herramientas más adecuadas y siguiendo con los procedimientos debidamente establecidos con el fin de lograr el propósito planificado la recaudación de valores. La cobranza formal se la realiza utilizando los medios disponibles para el desarrollo de este tipo de gestión, estas son las llamadas telefónicas, recordatorios, mensajes, correos, visitas del personal de cobranzas, facilitando canales de pago, depósitos, transferencias, débitos, recaudación a domicilio, etc. Si pese a la gestión realizada agotando todos los recursos, la empresa no tiene una respuesta positiva de pago por parte de los clientes es necesario que la empresa adopte otras medidas.

3.2.5.2. Cobranza extrajudicial

Este tipo de cobranza proviene de la anterior respecto al comienzo de un proceso legal, este proceso se los realiza fuera de juicio, es decir determinan entre las partes deudor y los abogados, el no llevar el caso a juicio y llegar a un acuerdo de pago extrajudicial a fin de disminuir el incremento de costos relacionados con el tiempo y molestias causadas por ambas partes. Generalmente estas negociaciones se las realiza estableciendo nuevas fechas de pago, montos con intereses mínimos adicionales, etc. Todo ello de acuerdo a las políticas de la empresa y producto que distribuyan en ocasiones también se efectúa el retiro de mercadería.

3.2.5.3. Cobranza judicial

En este tipo de cobranza si la empresa desea realizar la gestión de cobranzas directamente es indispensable el contar con el personal altamente calificado, es decir disponer de los servicios de un abogado o departamento legal especializado en cobranza judicial. Según las necesidades de la empresa la otra opción es la contratación de una empresa especializada en realizar la gestión de cobranza judicial y extrajudicial, el procedimiento que utilizan al realizar esta actividad se adaptan a las políticas de la empresa contratante, y a disposiciones jurídicas y legales señaladas por la legislación. Es importante mencionar que la cobranza judicial puede ser muy costosa y perjudicial para la empresa dado que representa una pérdida del capital.

3.2.6. Gestión de cobranza

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. (Acción inSing International Headquarters, 2018, p.3).



Figura 3 Proceso de gestión de cobranza Acción inSing International Headquarters, 2008

3.2.7. Cuentas por cobrar

Desde la perspectiva de la contabilidad es un activo circulante que en un plazo corto se convertirá en efectivo o inversión. Desde el punto de vista legal representan los derechos exigibles originados por las ventas, servicios prestados, financiamiento otorgado o cualquier concepto análogo (Araiza, 2005, p.2).

Las cuentas por cobrar no son más que la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo prudencial. En la mayoría de los casos es un instrumento utilizado por la mercadotecnia para promover las ventas y por ende las utilidades (Higuerey, 2007, p.3).

También se le puede definir a las cuentas por cobrar como derechos exigibles provenientes de una venta o servicio dado al cliente. La empresa tiene el

derecho de exigir los pagos y esta puede ser de exigencia inmediata a corto o largo plazo.

Las Cuentas por Cobrar deben mostrarse en el Balance General como un saldo neto, deducido por las estimaciones por cuentas incobrables y por los descuentos y bonificaciones. Es importante que en el Balance General o en las notas integrantes de los estados financieros se muestre la situación de las Cuentas por Cobrar con respecto a gravámenes de cualquier tipo que las afecten (Araiza, 2005, p.3).

3.2.8. Cuentas incobrables o de cobro dudoso

Las empresas que venden mercancías y servicios a crédito o a plazo, tienen clientes que no pagan las cuentas en las fechas establecidas y en algunos casos no pagan sus compromisos. Estas cuentas se denominan en el mundo de los negocios como Cuentas de Cobro Dudoso o Cuentas Incobrables, y se clasifican en el rubro de gasto por cuentas incobrables. El monto de gasto por cuentas incobrables varía en función de las políticas generales de crédito de las empresas (Araiza, 2005, p.6).

Por otra parte se puede indicar que las empresas deberían evitar que los clientes incumplan con los pagos y con el tiempo las cuentas por cobrar se vuelvan incobrables.

3.2.9. Morosidad

Es el retraso en el cumplimiento de un deber u obligación. En lenguaje financiero es la parte de los activos crediticios cuyos pagos sufren un retraso de más de tres meses. El índice de morosidad mide el volumen de créditos en esa

situación en porcentaje sobre el total de créditos de la Banca o de las Cajas de Ahorro. (Andrade, 2015, p.423)

Así mismo, se debería evaluar las causantes de estos incumplimientos, dado que al seguir incrementandose la morosidad, va a conllevar la falta de liquidez.

3.2.10. Tipos de deudores

Brachfield (2014) clasifica a los deudores en seis categorías básicas de morosos, que a continuación detallamos:

3.2.10.1. Morosos intencionales

Son los de mala fe, ya que podrían pagar porque tienen suficiente liquidez, pero no quieren hacerlo. Son los caraduras que pretenden ganar dinero a costa de los proveedores. Se dividen en dos subtipos:

- Los que acaban pagando la deuda (tarde, pero al final pagan). A este grupo pertenecen todos los morosos intencionales, que retienen el pago algunos días para beneficiarse de una financiación gratuita a costa del proveedor.
- Los morosos profesionales que no pagan nunca (a menos que se les obligue ejerciendo una coerción suficiente).

3.2.10.2. Deudores fortuitos

En esta clase de deudores están incluidos todos los que son de buena fe pero no pueden saldar la deuda ya que no tienen liquidez. Estos morosos pagarían si tuvieran medios para hacerlo. Los deudores que están en esta categoría acaban pagando la deuda si se les concede el tiempo suficiente y se les otorgan facilidades para reintegrar la cantidad adeudada.

3.2.10.3. Deudores incompetentes y/o desorganizados

Son los que pueden pagar y no tienen mala voluntad, pero no saben lo que tienen que pagar ya que su administración es un desastre: son los desorganizados, los incompetentes y los despistados.

3.2.10.4. Deudores negligentes

Son los que no quieren saber lo que deben, no se preocupan por la buena gestión de su negocio, aunque sean conscientes de ello.

3.2.10.5. Deudores circunstanciales

Son los que han bloqueado el pago voluntariamente porque hay una incidencia en los productos o servicios suministrados, pero son de buena fe, y pagarán la deuda si el proveedor les soluciona la disputa comercial.

3.2.10.6. Deudores insumisos

Son los deudores que se niega a hacer el pago porque creen firmemente que no les corresponde pagar ya que la cantidad o concepto reclamados son injustos.

3.2.11. Ratios

Son un conjunto de índices, resultado de relacionar dos cuentas del balance o del estado de ganancias y pérdidas. Los ratios proveen información que permite tomar decisiones acertadas a quienes estén interesados en la empresa, sean éstos sus dueños, banqueros, asesores, capacitadores, el gobierno, etc.

(Aching, 2005, p.14)

3.2.12. Análisis de liquidez

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. (Aching, 2005, p.15)

3.2.12.1. Ratio de liquidez general o razón corriente

El ratio de liquidez general lo obtenemos dividiendo el activo corriente entre el pasivo corriente. El activo corriente incluye básicamente las cuentas de caja, bancos, cuentas y letras por cobrar, valores de fácil negociación e inventarios. Este ratio es la principal medida de liquidez, muestra qué proporción de deudas de corto plazo son cubiertas por elementos del activo, cuya conversión en dinero corresponde aproximadamente al vencimiento de las deudas (Aching, 2005, p.16).

$$\text{Liquidez general} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

3.2.12.2. Ratio prueba ácida o liquidez inmediata

Es aquel indicador que al descartar del activo corriente cuentas que no son fácilmente realizables, proporciona una medida más exigente de la capacidad de pago de una empresa en el corto plazo. Es algo más severa que la anterior y es calculada restando el inventario del activo corriente y dividiendo esta diferencia entre el pasivo corriente. Los inventarios son excluidos del análisis porque son los activos menos líquidos y los más sujetos a pérdidas en caso de quiebra (Aching, 2005, p.16).

$$\text{Liquidez inmediata} = \frac{\text{activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{pasivo corriente}} = \text{veces}$$

3.2.12.3. Ratio de capital de trabajo

Como es utilizado con frecuencia, vamos a definirlo como una relación entre los Activos Corrientes y los Pasivos Corrientes. No es una razón definida en términos de un rubro dividido por otro. El Capital de Trabajo es lo que le queda a la firma después de pagar sus deudas inmediatas, es la diferencia entre los Activos Corrientes menos Pasivos Corrientes; algo así como el dinero que le queda para poder operar en el día a día. (Aching, 2005, p.17)

$$\text{Capital de trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

3.2.13. Estadística de las actividades económicas del departamento de Cusco

Estadísticas del INEI (2017) en el departamento de Cusco, según las actividades económicas que tiene la población y estos son los siguientes:

Tabla 1

Actividades económicas del departamento de Cusco

Actividades	2010	2011	2012	2013P/	2014P/	2015E/	2016E/
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	1,008,142	1,102,533	1,115,502	1,093,655	1,005,438	975,698	1,025,706
Pesca y Acuicultura	1,233	1,512	2,227	2,428	1,120	1,316	770
Extracción de Petróleo, Gas y Minerales	6,478,907	7,884,271	7,521,200	9,886,602	9,899,652	10,235,089	10,746,372
Manufactura	1,289,145	1,315,026	1,222,720	1,267,140	1,118,141	1,084,381	1,082,606
Electricidad, Gas y Agua	109,407	116,951	119,532	122,885	123,594	199,497	253,989
Construcción	1,364,707	1,396,697	1,749,087	1,989,125	1,928,379	1,639,933	1,503,702
Comercio	1,122,117	1,238,834	1,334,755	1,430,639	1,473,651	1,494,505	1,529,722
Transporte, Almacén., Correo y Mensajería	593,486	658,313	718,611	774,069	799,939	839,687	889,216
Alojamiento y Restaurantes	580,707	655,439	731,344	779,948	817,962	853,526	888,715
Telecom. y Otros Serv. de Información	253,664	287,869	326,108	363,840	407,623	450,326	484,937
Administración Pública y Defensa	643,326	667,554	692,076	723,510	761,439	773,408	799,568
Otros Servicios	1,960,618	2,059,467	2,178,170	2,274,858	2,386,180	2,521,136	2,623,977
Valor Agregado Bruto	15,405,459	17,384,466	17,711,332	20,708,699	20,723,118	21,068,502	21,829,280

Fuente: (INEI, 2017)

Observamos la tabla 1, donde gran parte de la población obtiene sus ingresos mediante la extracción de petróleo, gas y minerales; seguidamente de otros servicios, construcción, comercio, manufactura y agricultura, ganadería, caza y silvicultura. También observamos que la otra parte de la población se dedica al transporte, alojamiento y restaurantes, administración pública y defensa y otros.

3.2.14. Base legal según Ministerio de Educación de la Ley N° 26549 Leyes de los centros educativos

Según el Congreso de la República (1995) indica lo siguiente:

En el artículo N° 2 dice que toda persona natural o jurídica tiene el derecho de promover y conducir centros y programas educativos privados. Los centros educativos privados pueden adoptar la organización más adecuada a sus fines, dentro de las normas del derecho común.

Cualquier persona ya sea natural o jurídica, podría dirigir centros o programas educativos privados, respetando las normas estipuladas y adecuarse a sus fines.

En el artículo N° 18 Las instituciones podrían ser sancionadas por un mal procedimiento administrativo, éstas podrían ser sancionadas desde una amonestación o multa no menor de 1 UIT hasta la suspensión o clausura o una multa no menor de 50 UIT.

En el artículo N° 21 El monto de las multas serán calculados en base a la Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente a la fecha de pago voluntario o en la fecha en que se haga efectiva la cobranza. Las multas constituyen ingresos propios del Ministerio de Educación.

3.2.15. Base legal según INDECOPI de la Ley N° 29571 Código de protección y defensa al consumidor

La ley dada por el Congreso de la República (2010) indica lo siguiente:

Según el artículo N° 7 menciona que los medios de pago indica que el proveedor debe dar información al consumidor como se realizará el pago por el producto o servicio y estas deben estar en forma visible y accesible en el local o a través de avisos, comunicados. En caso de incumplimiento de pago los consumidores no pueden ser obligados a realizar pagos adicionales respecto al precio fijado.

En el caso de que las personas tengan alguna oferta, promoción, rebajas o descuentos, el consumidor puede optar cualquier medio de pago, en caso de que el proveedor ponga en su conocimiento, de manera previa y destacada, las condiciones, restricciones y forma de pago.

En el artículo 47 se menciona en cuanto a protección del contrato de consumo, donde los contratos que consten por escrito o en algún otro tipo de soporte e indica que es responsabilidad del proveedor establecer en los contratos las condiciones y restricciones del producto o servicio puesto a disposición del consumidor. En estos contratos no puede haber cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados de los derechos reconocidos al consumidor.

En el artículo 61 se menciona los procedimientos de cobranza e indica que se prohíbe usar métodos de cobranza que afecten la reputación del consumidor,

que atenten contra la privacidad de su hogar, en su trabajo o ante terceros, no debe causar daños y prejuicios.

En el artículo 61 indica que no se puede usar métodos abusivos de cobranza, como: notificaciones o escritos legales, llamadas telefónicas fuera del horario, colocar carteles en un lugar público, difundir por medio de comunicación y otros.

3.2.16. Base legal según la Ley N° 27665, Ley de protección a la economía familiar respecto al pago de pensiones en Centros y Programas Educativos Privados

El Congreso de la República (2002) indica lo siguiente:

Según el artículo 1° las instituciones antes de cada matrícula deberán dar a conocer en forma escrita, veraz, suficiente y apropiada a los interesados, el monto, número y oportunidad de pago de las pensiones, así como los posibles aumentos.

Según el artículo 2° no podrán condicionar la atención de los reclamos formulados por los usuarios, ni la evaluación de los alumnos, al pago de las pensiones. En el último caso, la institución educativa puede retener los certificados correspondientes a períodos no pagados siempre que haya sido informado de esto a los usuarios al momento de la matrícula.

En el artículo 4° menciona que están impedidos de usar fórmulas intimidatorias que afecten el normal desenvolvimiento del desarrollo educativo y de la personalidad de los alumnos dentro de la institución a causa de deuda.

CAPÍTULO IV Marco metodológico

4.1. Método para el abordaje de la experiencia

La técnica empleada de este informe será la revisión documentaria. El presente informe se ha realizado usando el método descriptivo cuantitativo siendo sus características principales la interpretación correcta de los resultados obtenidos en el periodo de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017.

4.2. Lugar de ejecución y temporalidad

El lugar de ejecución es en la Institución Educativa José Pardo, ubicada en el distrito de Cusco, provincia de Cusco, el periodo evaluado será de enero a diciembre del 2017.

4.3. Población y muestra de la empresa

La población de estudio está representada por la Institución Educativa José Pardo del distrito de Cusco, provincia de Cusco, siendo la muestra evaluada el análisis consolidado de las obligaciones de las cuentas por cobrar, análisis de los estados financieros.

4.4. Operacionalización de la temática abordada

Temática	marco conceptual	Dimensiones	Indicadores
sistemas de cobranza	Son aquellos procedimientos mediante los cuales se realiza el cobro de las cuentas por cobrar logrando obtener el efectivo por la compra o servicios prestados.	procedimientos de cobranza	N° de procedimientos
		políticas de cobranza	Fechas de vencimiento
		Clientes	N° de clientes morosos
			N° de clientes puntuales

Figura 4 Operacionalización de la temática abordada

Fuente: Elaboración propia.

4.4.1. Desarrollo de la temática abordada

El presente informe se desarrolla según la problemática que se tiene año tras año dentro de nuestra Asociación Educativa. Nuestra institución no es ajena a esa problemática y según los documentos se ha observado la alta tasa de morosidad que se tiene en las cuentas por cobrar al cierre de cada mes, lo cual afecta para la toma de decisiones y el cumplimiento de las obligaciones obtenidas por nuestra institución. A pesar del procedimiento empleado para la pronta recuperación de las mismas no es suficiente, y muchas veces para poder cumplir con las obligaciones se hacen préstamos de otras entidades.

Durante muchos años las leyes que dicta el Estado a través de INDECOPI, Ministerio de Educación imposibilitan tomar otras medidas para la pronta recuperación de las pensiones de enseñanzas por el servicio prestado.

Por ello, se realizó un diagnóstico de la situación actual de morosidad que se tiene en las cuentas por cobrar del 2017 y observaremos mensualmente el porcentaje de morosidad que se tiene al cierre de cada mes. Si bien es cierto como parte de una Asociación Educativa muchas veces se tiene que cubrir con las obligaciones en conjunto para con todas las otras instituciones.

Por consiguiente, la propuesta planteada para la realización de este informe, se enfocará en mejorar el proceso de cobranza que emplea la Institución Educativa José Pardo para reducir la morosidad en las cuentas por cobrar y cómo ésta propuesta podría ayudar a reducir la morosidad.

CAPÍTULO V Resultados

La información se obtuvo a través de los análisis de las cuentas por cobrar donde se refleja la morosidad que se tiene por cada mes. En el análisis de los datos observaremos el resultado del ejercicio a fin del periodo. Para lo cual se aplicó el análisis descriptivo en Excel para conocer diagnóstico del cuadro de morosidad.

5.1. Diagnóstico de la morosidad en las cuentas por cobrar

Para la elaboración de esta tabla de diagnóstico porcentual de las cuentas por cobrar, se consideró el reporte emitido por el sistema de caja, siendo los resultados a continuación:

Tabla 2

Diagnóstico porcentual de las cuentas por cobrar

MOROSIDAD	
Media	0.114591667
Error típico	0.021768801
Mediana	0.10855
Moda	0
Desviación estándar	0.075409337
Varianza de la muestra	0.005686568
Curtosis	-0.030765614
Coficiente de asimetría	0.177733692
Rango	0.2465
Mínimo	0
Máximo	0.2465
Suma	1.3751
Cuenta	12

Fuente: Elaboración propia, usando el análisis descriptivo Excel

En la tabla podemos observar que el promedio de la morosidad en el análisis desarrollado es de 11.45%, con una desviación estándar de 7.54%. También podemos observar que la mediana es de 10.85%, reflejado en el cuadro de

diagnóstico. En la tabla de morosidad, el porcentaje que más se repite es el de 0.00%. El porcentaje mínimo de morosidad en las cuentas por cobrar es 0.00%. En la tabla podemos observar que el porcentaje de morosidad máxima es de 24.56. Finalmente, observamos que los meses evaluados en la tabla de morosidad son de 12 meses.

5.2. Análisis de la morosidad en las cuentas por cobrar

Para el desarrollo de esta figura 5, se consideró el reporte emitido por el sistema de caja, mostrándose los siguientes resultados:

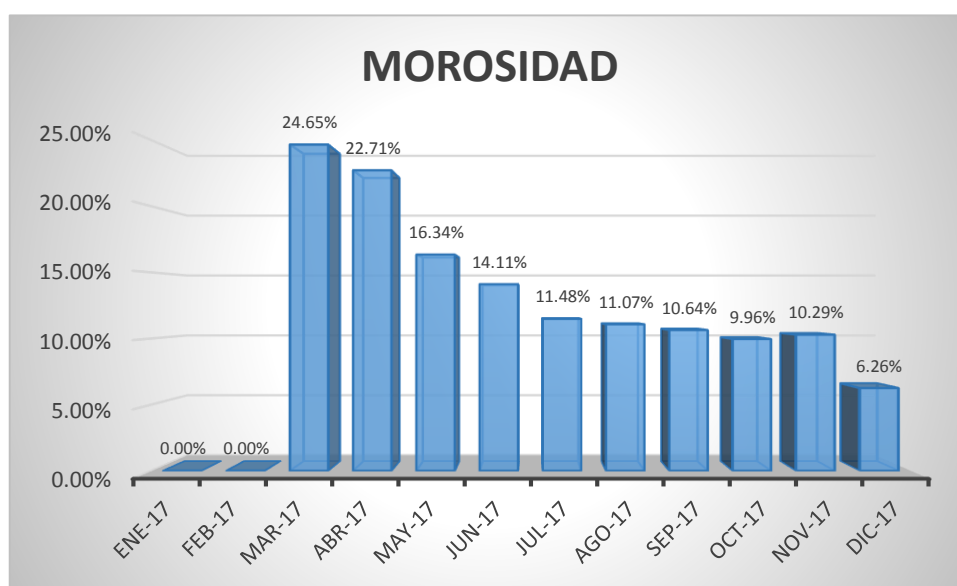


Figura 5 Gráfico de barras de la morosidad año 2017

En los meses de enero y febrero se cuenta con una morosidad de 0.00%, porque son meses donde no hay obligaciones vencidas y estamos en proceso de matrícula. En la figura 5 podemos apreciar que el mayor porcentaje de morosidad está en el mes de marzo con 24.65%, mes que también refleja los saldos de matrículas.

También observamos en la figura 5, que en el mes diciembre se muestra un menor porcentaje de morosidad equivalente a 6.26%

5.3. Análisis de los Estados Financieros

En la tabla 3, se realizó el análisis del Balance de Situación como del Estado de Resultados, llegándose a los siguientes resultados:

Tabla 3

Análisis de los estados financieros

	IDEAL	ene	Feb	Mar	Abr	may	Jun	Jul	ago	sep	oct	nov	dic
% Capital Operativo s/ Recomendado	> 100%	131.90	123.24	152.32	159.79	171.44	192.22	197.91	207.23	224.46	238.67	402.64	250.19
% Sustentación Propia	> 100%	97.09	101.19	131.10	132.27	131.35	131.65	128.79	129.75	131.93	131.75	133.01	128.94
Liquidez Inmediata	> 1,00	0.11	0.09	0.49	0.49	0.39	0.40	0.20	0.20	0.22	0.17	0.20	-0.13
Liquidez General	> 1,50	1.32	0.74	1.39	1.40	1.62	1.61	1.39	1.36	1.23	1.41	1.53	2.01

Fuente: Elaboración propia, usando el análisis descriptivo Excel

Podemos apreciar que durante el periodo 2017 se contaba con la capacidad económica para responder obligaciones con terceros, es decir cada mes se superaba nuestro capital recomendado.

A la vez, logramos ver que durante el periodo 2017 la institución era autosostenible, es decir sobrevivía con sus propios ingresos, excepto en el mes de enero.

A su vez, observamos al cierre de cada mes del 2017, no se tenía la liquidez inmediata para cubrir sus deudas, es decir, por cada S/. 1.00 de deuda, sólo se lograba cubrir al máximo S/. 0.49 en algunos meses y en otros era mucho menos.

También pudimos apreciar que el pasivo corriente era mayor al activo corriente, quiere decir, que la institución no contaba con la liquidez respectiva al cierre de cada mes. Cuanto mayor sea el valor, mayor será la capacidad que tiene

la empresa para sumir sus deudas. Sin embargo, durante cuatro meses se tuvo la liquidez.

5.4. Propuesta de mejora del proceso de cobranza

5.4.1. Estrategia de cobranza para reducir la morosidad

En la figura 6 se observa la Propuesta del Sistema de Cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de la Institución Educativa José Pardo. Dado que es de vital importancia la aplicación de este procedimiento lo antes posible para obtener los resultados inmediatos.

ESTRATEGIA DE COBRANZA PARA REDUCIR LA MOROSIDAD					
ASOCIACIÓN	Asociación Educativa Adventista Sur Oriental del Perú				
I.E.	José Pardo				
ÁREA:	Financiera				
Encargado:	Asistente Financiero				
Fecha:	Marzo				
OBJETIVO:	Reducir la morosidad en las cuentas por cobrar de la institución Educativa Jose Pardo Cusco				
INDICADOR	META	META	COMO ALCANZAR	QUE MEDIOS	RESPONSABLE
	2017	Al cierre de cada mes 2018			
Alcanzar la cantidad de alumnos	11.45%	10%	Entregar periodicamente los estados de cuenta	Reporte SAENET	Financiero
			Llamadas telefónicas a los padres morosos	Llamadas	Tutores y financiera
			Mensajes de Whatsapp a padres	Mensajes celular	Tutores y financiera
			Notificar a los padres	Cartas, Comunicado	Dirección
			Visitar a los padres de familia	Visitas	Tutores y financiera
			Notificar a los padres a dirección	Cartas, Comunicado	Dirección
			Motivar a los maestros a través de ranking	Incentivos	Financiero
INDICADOR	al cierre de cada mes	07 de cada mes	COMO ALCANZAR	QUE MEDIOS	RESPONSABLE
Alcanzar la cantidad de alumnos	10%	8%	Entregar periodicamente los estados de cuenta	Reporte SAENET	Financiero
			Llamadas telefónicas a los padres morosos	Llamadas	Tutores y financiera
			Mensajes de Whatsapp a padres	Mensajes celular	Tutores y financiera
			Notificar a los padres	Cartas, Comunicado	Dirección
			Visitar a los padres de familia	Visitas	Tutores y financiera
			Notificar a los padres a dirección	Cartas, Comunicado	Dirección
			Motivar a los maestros a través de ranking	Incentivos	Financiero
INDICADOR	07 de cada mes	15 de cada mes	COMO ALCANZAR	QUE MEDIOS	RESPONSABLE
Alcanzar la cantidad de alumnos	8%	6%	Entregar periodicamente los estados de cuenta	Reporte SAENET	Financiero
			Llamadas telefónicas a los padres morosos	Llamadas	Tutores y financiera
			Mensajes de Whatsapp a padres	Mensajes celular	Tutores y financiera
			Notificar a los padres	Cartas, Comunicado	Dirección
			Visitar a los padres de familia	Visitas	Tutores y financiera
			Notificar a los padres a dirección	Cartas, Comunicado	Dirección
			Motivar a los maestros a través de ranking	Incentivos	Financiero
INDICADOR	15 de cada mes	22 de cada mes	COMO ALCANZAR	QUE MEDIOS	RESPONSABLE
Alcanzar la cantidad de alumnos	6%	4%	Entregar periodicamente los estados de cuenta	Reporte SAENET	Financiero
			Llamadas telefónicas a los padres morosos	Llamadas	Tutores y financiera
			Mensajes de Whatsapp a padres	Mensajes celular	Tutores y financiera
			Notificar a los padres	Cartas, Comunicado	Dirección
			Visitar a los padres de familia	Visitas	Tutores y financiera
			Notificar a los padres a dirección	Cartas, Comunicado	Dirección
			Motivar a los maestros a través de ranking	Incentivos	Financiero

NOTA: Mientras llegues a tu meta puedes colocarla más alta, siendo el objetivo llegar al 5% en menos tiempo.

Figura 6 Estrategia de cobranza para reducir la morosidad

5.4.2. Establecimiento de políticas de cobranza

Las políticas de cobranza sería la siguiente:

Padres de familia

a) Pre-vencimiento de las pensiones de enseñanza

- Firma del contrato, especificando las condiciones que se tiene. Por ejemplo: fecha de vencimiento, descuentos en caso que los tuviera, pérdidas de los descuentos, retención de certificados, informe a la central de riesgo en caso de incumplimiento, lugar de pago, etc.
- Envío de comunicado uno o varios según se vea por conveniente, recordándoles que se aproxima la fecha de vencimiento del pago de las pensiones de enseñanza.
- Mensajes telefónicos (texto, WhatsApp)

b) Post vencimiento de las pensiones de enseñanza

- Envío de comunicados uno o varios, recordándoles que ya venció la fecha de pago.
- Llamadas telefónicas, haciéndoles recordar que ya paso la fecha de vencimiento y deben acercarse a la institución a realizar dicho pago.
- Envió de cartas, adjuntado su estado de cuenta, donde se da a conocer la deuda pendiente que tiene con la institución, esto en sobre cerrado.
- Llamadas telefónicas nuevamente y recordarles.
- Visitas a los padres de familia para concientizarlos y si es posible hacer el cobro respectivo.
- En caso de que se haya agotado todo lo posible, enviar una carta al padre de familia indicando que se aproximen a la institución y converse directamente con el director del plantel.

- Al finalizar el año incentivar a los padres de familia puntuales con sorteos y/o premios, de esta manera motivar a los otros padres de familia.

Docentes

a) Pre-vencimiento de las pensiones de enseñanza

- Concientizarlos, de cuan importantes son en el proceso de cobranza.
- Entrega de los estados de cuentas de su sección, para que hagan recordar a sus papás que se aproxima la fecha de vencimiento. (diarios o inter-diario)
- Entregarles el ranking por secciones en las cuentas por cobrar. (en físico o a través del WhatsApp)
- Motivar a los docentes a través de bonos, premios, para que ellos apoyen en esta área.

b) Post-vencimiento de las pensiones de enseñanza

- Entrega de comunicados de parte de dirección hacia los padres de familia.
- Llamadas telefónicas recordándoles la fecha de vencimiento.
- Envío de mensajes recordatorios.
- Entrega de ranking de cada sección a los docentes que son tutores. (diariamente).
- Motivarlos a través de bonos, premios u otros, por apoyo en el área.

Por lo tanto, en caso de incumplimiento de pago de pensiones, debe procederse de la siguiente manera:

- En caso de que tenga descuento el padre de familia por algún motivo, este debería perderlo en forma definitiva, por incumplimiento de un mes, en el contrato debe estar especificado claramente.
- En caso de que se venciera la fecha de vencimiento, se debe aumentar un porcentaje de 0.014, por día de atraso, manteniendo el margen permitido por ley según el Banco Central de Reserva del Perú, sin ir en contra del consumidor.
- En caso de que se acumulara más de tres pensiones vencidas, previa comunicación con el padre de familia, se debe reportar a la central de riesgo. Este procedimiento debe estar estipulado en el contrato.

CAPÍTULO VI

Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones

Después de haber realizado un análisis de la Institución Educativa José Pardo y teniendo presente el objetivo general, se concluye que se debe mejorar el proceso de cobranza para reducir la morosidad y contar con la liquidez respectiva.

El diagnóstico de la morosidad de la Institución presenta un promedio de 11.45%, siendo un indicador preocupante porque incide en el normal desarrollo de la Institución. Estos datos se notan dado que las fechas de vencimiento de las pensiones de enseñanza era el primer día del siguiente mes.

En el análisis se muestra una alta tasa de morosidad, tomando en cuenta que nuestro promedio base, como asociación, es llegar al 5% al cierre de cada mes. En ese sentido, la institución en promedio, presenta gradualmente (marzo a diciembre) bajas en la recaudación que vuelven irregular la rentabilidad de la empresa.

Al avanzar los meses, los compromisos adquiridos por la institución siguen en curso. Al desarrollar el análisis de los estados financieros, se concluye que la institución no contaba con la liquidez inmediata para poder cumplir con sus deudas al cierre de cada mes.

El proceso de cobranza para reducir la morosidad debe mejorar en función a la estrategia de cobranza empleada para la recuperación de los pagos y minimizar las cuentas por cobrar a la brevedad posible. Con esta propuesta se espera

disminuir el índice de morosidad, lo que favorecerá una mejor implementación del servicio.

En cuanto a las políticas de cobranza, estas deben ser establecidas dentro de la Institución para mejorar el proceso de cobranza.

6.2. Recomendaciones

De acuerdo al diagnóstico desarrollado se recomienda que las fechas de vencimiento puedan ser cada fin de mes, para no tener inconvenientes para el cobro de las pensiones.

En cuanto al Análisis de las Cuentas por Cobrar y lograr el objetivo deseado (5%), se debe aplicar la estrategia planteada desde el mes de marzo, para no acumular morosidad.

De acuerdo al análisis desarrollado de los estados financieros, se recomienda que la Institución logre contar con la liquidez respectiva al cierre de cada mes.

Finalmente, se recomienda establecer adecuadas políticas de cobranza dentro de la institución.

Referencias

- Acción inSing International Headquarters. (Noviembre de 2008). *Mejores prácticas en estrategias de cobranza*. (26). Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and.../IS26SP.pdf
- Aching, C. (2005). *Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia* (2005 ed.). LIMA: Prociencia y Cultura S.A.
- Andrade, S. (2015). *Diccionario de Contabilidad*. Lima: Andrade SAC.
- Araiza, V. (2005). Administración de las cuentas por cobrar. *IMEF ejecutivos de finanzas*(20). Obtenido de www.imef.org.mx/publicaciones/boletinstecnicosorig/BOL_20_05_CTN_T E.PDF
- Brachfield, P. (2014). *Los seis grandes tipos de deudores*. Obtenido de <http://perebrachfield.com/blog/morosos-y-pufistas/los-seis-grandes-tipos-de-deudores/>
- Bravo, J. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago, Chile: Evolución S.A. Obtenido de http://www.evolucion.cl/resumenes/Resumen_libro_Gesti%F3n_de_procesos_JBC_2011.pdf
- Del Valle, E. E. (2001). *Crédito y Cobranza*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Diario La República. (27 de febrero de 2018). INDECOPI. Obtenido de <https://larepublica.pe/sociedad/1204028-indecopi-los-colegios-privados-solo-están-autorizados-a-cobrar-por-el-derecho-de-ingreso-matriculas-y-pensiones-mensuales>
- EcuRed. (2018). <https://www.ecured.cu/Cobranza>.
- EducaciónenRed. (2018). *Colegios privados están prohibidos de impedir traslados de matrícula por deuda*. Obtenido de <https://noticia.educacionenred.pe/2018/01/colegios-privados-están-prohibidos-impedir-traslados-matricula-deuda-141291.html>
- El Congreso de la República. (01 de diciembre de 1995). Ley N° 26549. *Ley de los Centros Educativos*, 7. Lima, Lima, Lima. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/comunicado/pdf/normativa-2018/ley-26549/ley-26549.pdf>
- El Congreso de la República. (09 de Febrero de 2002). Ley N° 27665. Lima, Lima, Lima. Obtenido de <http://www.minedu.gob.pe/comunicado/pdf/normativa-2018/ley-26549/ley-27665.pdf>

- El Congreso de la República. (01 de setiembre de 2010). Ley N° 29571. *Código de protección y Defensa al Consumidor*. Lima, Lima, Lima. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Headquarters, A. i. (Noviembre de 2018). (26). Obtenido de https://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and.../IS26SP.pdf
- Higuerey, A. (2007). *Administración en cuentas por cobrar*. . Obtenido de http://www.webdelprofesor.ula.ve/nucleotrujillo/anhigo/guias_finanzas1_pdf/tema5.pdf
- INEI. (2017). PBI de los departamentos, según actividad económica. Obtenido de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/economia/>
- Institución Universitaria Escolme. (s.f.). Cobranza. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf
- Pibaque, I. K., & Carrasco, R. S. (2016). *Análisis de las política y procedimientos de cobranza - Unidad Educativa José María Urbina*. Guayaquil.
- Reina, C., & Valera, C. (1960). *Biblia*. Brasil: Sociedades Bíblicas Unidas.
- Reina, O. I. (2012). *Diseño de modelo de Gestión de Cobranza para disminuir el índice de morosidad Señor de Sipán SAC 2012*. Pimentel - Perú.
- Vilca, M. R. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Insitución Educativa Adventista “ Pedro Kalbermatter” Juliaca 2016*. Juliaca .
- White, E. (1970). *Consejos sobre Mayordomía Cristiana*. EE.UU: Pacific Press Publishing Association.
- White, E. (1999). *Hijas de Dios*. Pacific Press Publishing Association. Obtenido de [https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_HD99\(DG\).pdf](https://egwwritings-a.akamaihd.net/pdf/es_HD99(DG).pdf)
- White, E. (2007). *Historia de los Patriarcas y Profetas*. Argentina: Asociación Casa Editora Sudamericana.

Anexos

Anexo 1 Ficha RUC

16/10/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



FICHA RUC : 20490141554 EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU

Número de Transacción : 49597241
CIR - Constancia de Información Registrada

Información General del Contribuyente

Apellidos y Nombres ó Razón Social : EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU
Tipo de Contribuyente : 11-ASOCIACION
Fecha de Inscripción : 08/01/2010
Fecha de Inicio de Actividades : 11/01/2010
Estado del Contribuyente : ACTIVO
Dependencia SUNAT : 0093 - I.R.CUSCO-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal : HABIDO
Emisor electrónico desde : -
Comprobantes electrónicos : -

Datos del Contribuyente

Nombre Comercial : -
Tipo de Representación : -
Actividad Económica Principal : 8521 - ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL
Actividad Económica Secundaria 1 : -
Actividad Económica Secundaria 2 : -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago : MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad : COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio : -
Actividad de Comercio Exterior : SIN ACTIVIDAD
Número Fax : -
Teléfono Fijo 1 : 84 - 243768
Teléfono Fijo 2 : -
Teléfono Móvil 1 : -- 974794050
Teléfono Móvil 2 : -- 974798541
Correo Electrónico 1 : maryliz.pacoricona@gmail.com
Correo Electrónico 2 : gedeon.huisa@aeasop.edu.pe

Domicilio Fiscal

Actividad Económica : 8521 - ENSEÑANZA SECUNDARIA DE FORMACIÓN GENERAL
Departamento : CUSCO
Provincia : CUSCO
Distrito : WANCHAQ
Tipo y Nombre Zona : URB. PARQUE INDUSTRIAL
Tipo y Nombre Vía : -
Nro : -
Km : -
Mz : A
Lote : 9
Dpto : -
Interior : -
Otras Referencias : VIA EXPRESA 50M ABAJO DERCO CENT PTA VRD
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal : ALQUILADO

Datos de la Empresa

Fecha Inscripción RR.PP : 08/04/2009
Número de Partida Registral : 11088930
Tomo/Ficha : -
Folio : -
Asiento : -
Origen del Capital : NACIONAL
País de Origen del Capital : -

Registro de Tributos Afectos

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración	
			Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	11/01/2010	-	-	-

<https://e-menu.sunat.gob.pe/cl-ti-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=>

1/2

16/10/2018

Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)

RENTA-3RA. CATEGOR.-CTA.PROPIA	01/01/2017	X	17/03/2010	31/12/2018
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES	01/08/2012	-	-	-
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES	11/01/2010	-	-	-
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR	11/01/2010	-	-	-
SNP - LEY 19990	11/01/2010	-	-	-

Representantes Legales

Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD/LE -10874202	YARANGA POMASONCCO RAUL YSAIAS	VICEPRESIDENTE	20/05/1978	28/12/2017	-
	Dirección URB. HUANCARO AV. ASOCIACION Mz I Lote 22B Dpto 501	Ubigeo CUSCO CUSCO SANTIAGO	Teléfono 08 - -	Correo -	
Tipo y Número de Documento	Apellidos y Nombres	Cargo	Fecha de Nacimiento	Fecha Desde	Nro. Orden de Representación
DOC. NACIONAL DE IDENTIDAD/LE -27074989	AGUILAR CAMACHO SAUL	GERENTE	13/07/1972	28/12/2017	-
	Dirección AV. INDUSTRIAL N2 Dpto 401 Int	Ubigeo CUSCO CUSCO SANTIAGO	Teléfono 08 - -	Correo -	

Establecimientos Anexos

Código	Tipo	Denominación	Ubigeo	Domicilio	Otras Referencias	Cond.Legal
0009	SUCURSAL	-	CUSCO CHUMBIVILCAS VELILLE	---- VELILLE AV. TRIUNFO SN	-	ALQUILADO
0008	SUCURSAL	SUCURSAL	APURIMAC ABANCAY ABANCAY	AV. TACNA 200	-	ALQUILADO
0005	SUCURSAL	SUCURSAL	CUSCO ESPINAR ESPINAR	---- BARRIO PROGRESO SN	-	ALQUILADO
0004	SUCURSAL	SUCURSAL	CUSCO CANCHIS SICUANI	URB. MANUEL CALLO ZEVALLOS 420	-	ALQUILADO
0003	SUCURSAL	SUCURSAL	MADRE DE DIOS TAMBOPATA TAMBOPATA	CAL. 28 DE JULIO SN	-	ALQUILADO
0002	SUCURSAL	SUCURSAL	CUSCO LA CONVENCION SANTA ANA	JR. LA CONVENCION 155	-	ALQUILADO
0001	SUCURSAL	SUCURSAL	CUSCO CUSCO CUSCO	URB. PARDO 928	-	ALQUILADO
0006	SUCURSAL	-	MADRE DE DIOS MANU HUEPETUHE	CAL. 12 A S/N	CALLE PRINCIPAL	ALQUILADO
0007	SUCURSAL	-	CUSCO URUBAMBA MACHUPICCHU	URB. LAS ORQUIDEAS E-7	-	ALQUILADO

Importante

Documento emitido a través de SOL - SUNAT Operaciones en Línea, que tiene validez para realizar trámites Administrativos, Judiciales y demás

La SUNAT podrá confirmar el domicilio fiscal de los inscritos

DEPENDENCIA SUNAT
Fecha: 16/10/2018
Hora: 16:28

Anexo 2 Análisis de las obligaciones consolidadas año 2017

EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU CONSOLIDADO

Análisis Obligaciones

Conceptos Considerados: Mensualidad Hasta: 31/12/2017 Inluido Retirados Inluido Castigadas

	2,940.00	6.45	42,660.12	93.55	45,600.12
	Octubre				
POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL	
3,770.00	8.16	42,444.12	91.84	46,214.12	
	Noviembre				
POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL	
5,363.00	11.73	40,363.12	88.27	45,726.12	
	Diciembre				
POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL	
10,093.00	23.45	32,946.62	76.55	43,039.62	
Total MENSUALIDAD	27,452.00	6.00	429,872.20	94.00	457,324.20
COLEGIO ABANCAY	27,717.00	5.49	477,417.20	94.51	505,134.20

MATRICULA

	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	600.00	0.30	197,250.00	99.70	197,850.00
Total MATRICULA	600.00	0.30	197,250.00	99.70	197,850.00

MENSUALIDAD

Marzo

POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
1,462.50	0.80	181,585.00	99.20	183,047.50

Abril

POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
1,762.50	0.96	181,696.50	99.04	183,459.00

Mayo

POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
2,962.50	1.63	178,749.50	98.37	181,712.00

Junio

POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
3,062.50	1.73	174,004.50	98.27	177,067.00

EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU

CONSOLIDADO

Análisis Obligaciones

Conceptos Considerados: Mensualidad Hasta: 31/12/2017 Inluido Retirados Inluido Castigadas

		Julio			
	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	4,762.50	2.66	174,329.50	97.34	179,092.00
		Agosto			
	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	6,862.50	3.82	172,901.50	96.18	179,764.00
		Setiembre			
	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	10,462.50	5.75	171,390.00	94.25	181,852.50
		Octubre			
	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	17,062.50	9.48	163,007.00	90.52	180,069.50
		Noviembre			
	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	26,362.50	14.52	155,187.00	85.48	181,549.50
		Diciembre			
	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	50,087.50	28.16	127,767.00	71.84	177,854.50
Total MENSUALIDAD	124,850.00	6.92	1,680,617.50	93.08	1,805,467.50
COLEGIO JOSE PARDO - CUZCO	125,450.00	6.26	1,877,867.50	93.74	2,003,317.50

MATRICULA

	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	69.00	0.07	98,756.00	99.93	98,825.00
Total MATRICULA	69.00	0.07	98,756.00	99.93	98,825.00

MENSUALIDAD

Marzo

	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL
	200.00	0.23	88,604.60	99.77	88,804.60

Abril

	POR COBRAR	%	COBRADO	%	TOTAL

Anexo 3 Estados Financieros a diciembre 2017

EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU - JOSE PARDO Balance Denominacional Interno - Diciembre/2017 BALANCE PATRIMONIAL

	<u>diciembre/2017</u>	<u>% AV</u>	<u>diciembre/2016</u>	<u>% AV</u>	<u>% AH</u>
ACTIVO					
ACTIVO CORRIENTE	<u>1,407,723.39</u>	<u>62.98</u>	<u>665,241.95</u>	<u>42.76</u>	<u>111.61</u>
A111 Disponible	-9,427.79	-0.42	8,923.46	0.57	-205.65
A112 Aplicaciones Financieras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A113 Cuentas Por Cobrar	1,395,940.03	62.46	630,457.99	40.52	121.42
A114 Inventarios	146.50	0.01	0.00	0.00	0.00
A116 Gastos Anticipados	21,064.65	0.94	25,860.50	1.66	-18.55
ACTIVO NO CORRIENTE	<u>827,317.98</u>	<u>37.02</u>	<u>890,589.72</u>	<u>57.24</u>	<u>-7.10</u>
A121 Realizable A Largo Plazo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A131 Inversiones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A132 Inmovilizado	827,317.98	37.02	890,589.72	57.24	-7.10
A133 Intangible	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total del Activo	<u>2,235,041.37</u>	<u>100.00</u>	<u>1,555,831.67</u>	<u>100.00</u>	<u>43.66</u>
PASIVO					
PASIVO CORRIENTE	<u>587,292.81</u>	<u>26.28</u>	<u>206,408.67</u>	<u>13.27</u>	<u>184.53</u>
A213 Cuentas Por Pagar	587,292.81	26.28	206,408.67	13.27	184.53
A214 Provisiones/Previsiones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A215 Fondos En Custodia	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A216 Ingresos Anticipados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PASIVO NO CORRIENTE	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>
A221 Exigible A Largo Plazo	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
PATRIMONIO NETO	<u>1,647,748.56</u>	<u>73.72</u>	<u>1,349,423.00</u>	<u>86.73</u>	<u>22.11</u>
Patrimonio Social	<u>1,647,748.56</u>	<u>73.72</u>	<u>1,349,423.00</u>	<u>86.73</u>	<u>22.11</u>
A231 Saldo Inicial 01/01	1,349,423.00	60.38	984,461.81	63.28	37.07
Constit. Y Reversión De Fondos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Ajuste de Patrimonio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Balance Patrimonial de Cesión/Fusión	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Resultado Acumulado No Asignado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Donaciones y Subvenciones para Bienes de Us	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Capital Integralizado/A Integralizar en el Period	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
AJUSTE DE VALORACIÓN PATRIMONIAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Variación Patrimonial	298,325.56	13.35	364,961.19	23.46	-18.26
A232 FONDOS DISPONIBLES	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>
Saldo Inicial 01/01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Constit. Y Reversión De Fondos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Total del Pasivo y Patrimonio Líquido	<u>2,235,041.37</u>	<u>100.00</u>	<u>1,555,831.67</u>	<u>100.00</u>	<u>43.66</u>

Yaranga Pomasoncco Raul
Presidente

Moncada Lopez Jorge
Director Financiero

Chahuara Ccari Antony
Contador

EDUCATIVA ADVENTISTA SUR ORIENTAL DEL PERU - JOSE PARDO
Balance Denominacional Interno - Diciembre/2017
DEMOSTRATIVO DE LOS RESULTADOS

<u>OPERACIONAL</u>	<u>diciembre/2017</u>	<u>% AV</u>	<u>diciembre/2016</u>	<u>% AV</u>	<u>% AH</u>
<u>INGRESOS</u>	<u>2,112,600.91</u>	<u>105.01</u>	<u>2,057,896.81</u>	<u>104.88</u>	<u>2.66</u>
Diezmos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
(-)Asignación Diezmo - Compartido	0.00	<u>0.00</u>	0.00	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>
A311 Diezmo Neto	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A312 Ofrendas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A313 Donaciones Recibidas	1,077.53	0.05	1,186.32	0.06	-9.17
A314 Prestación De Servicios	2,011,895.15	100.00	1,962,161.59	100.00	2.53
A315 Venta De Mercaderías, Prod. Y Servicios	0.00	0.00	122,263.91	6.23	-100.00
A316 (-)Deducciones De Ventas	-25,439.50	<u>-1.26</u>	-14,608.00	<u>-0.74</u>	<u>74.15</u>
= Ventas Líquidas	-25,439.50	-1.26	107,655.91	5.49	-123.63
A317 (-)Costo De Ventas	<u>-117,521.21</u>	<u>-5.84</u>	-105,610.38	<u>-5.38</u>	<u>11.28</u>
= Resultado En Ventas	-142,960.71	-7.11	2,045.53	0.10	-7,088.93
A318 Otros Ingresos Recurrentes	242,588.94	12.06	92,503.37	4.71	162.25
<u>GASTOS</u>	<u>1,814,275.35</u>	<u>90.18</u>	<u>1,711,104.92</u>	<u>87.21</u>	<u>6.03</u>
A411 Gastos Con Personal	1,259,504.64	62.60	1,199,743.63	61.14	4.98
A412 Administrativas Y Generales	375,660.43	18.67	388,039.22	19.78	-3.19
A413 Departamentos Promocionales	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
A414 Educación, Asistencia Y Orientación Social	2,418.60	0.12	0.00	0.00	0.00
A419 Otorgamientos	176,691.68	8.78	123,322.07	6.29	43.28
	<u>298,325.56</u>	<u>14.83</u>	<u>346,791.89</u>	<u>17.67</u>	<u>-13.98</u>
A319 Subvenciones Netas Recibidas	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	<u>298,325.56</u>	<u>14.83</u>	<u>346,791.89</u>	<u>17.67</u>	<u>-13.98</u>
<u>NO OPERACIONAL</u>					
A321 Ingresos No Recurrentes	0.00	0.00	18,169.30	0.93	-100.00
A421 Gastos No Recurrentes	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	<u>0.00</u>	<u>0.00</u>	<u>18,169.30</u>	<u>0.93</u>	<u>-100.00</u>
RESULTADO DEL EJERCICIO	<u>298,325.56</u>	<u>14.83</u>	<u>364,961.19</u>	<u>18.60</u>	<u>-18.26</u>

Yaranga Pomasoncco Raul
 Presidente

Moncada Lopez Jorge
 Director Financiero

Chahuara Ccari Antony
 Contador

Anexo 4 Contrato de servicios educativos 2017



CONTRATO DE SERVICIOS EDUCATIVOS AÑO LECTIVO 2017

Conste por el presente documento, el Contrato de Servicios Educativos, que celebran de una parte la **EMPRESA - UNIDAD**, con R.U.C. N° 000, con domicilio legal en la Dirección, representada por su Director (a) _____, identificado con DNI N° ____; a quien en adelante se la denominará indistintamente LA INSTITUCIÓN; y, de la otra parte el(a) señor(a) _____ identificado(a) con D.N.I. N° ____, con domicilio para los efectos de este contrato en: _____ a quien en adelante se le denominará indistintamente EL PADRE O APODERADO; que se registró por las siguientes cláusulas y por las disposiciones correspondientes al Código Civil, la Ley General de Educación, los Reglamentos de la Institución y demás legislación vigente.

PRIMERA: LAS PARTES.

- LA INSTITUCIÓN es una persona jurídica de derecho privado y sin fines de lucro, que brinda servicios educativos, en los niveles de inicial, primaria y secundaria. Procurando una educación integral, que abarca todo el ser y el periodo de la existencia accesible al hombre; creando las condiciones para lograr el desarrollo armonioso de las facultades físicas, mentales y espirituales. Con sujeción a los lineamientos generales del marco conceptual de la educación peruana, principios y directrices aplicables a las Instituciones Educativas Privadas, determinadas por el Ministerio de Educación.
- EL PADRE O APODERADO, tiene bajo su responsabilidad, brindar una buena educación a su hijo o pupilo, _____. Queda establecido, que se considerará padre a la persona que acredite la paternidad respecto de su hijo, y apoderado a la persona a quien se le haya delegado la responsabilidad de educar a un menor, o se responsabiliza por la educación del mismo.

SEGUNDA: OBJETO DEL CONTRATO

Por el presente documento, EL PADRE O APODERADO contrata los servicios educativos de LA INSTITUCIÓN; a fin de que sean impartidos al o la menor ____ (en adelante alumno(a)), de ____ años de edad, en el _____.

TERCERA: OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

LA INSTITUCIÓN, en virtud del presente contrato, se obliga a:

- Ofrecer una educación integral, de acuerdo con los fines de la Educación Adventista, los lineamientos del Ministerio de Educación, y el ideario del Proyecto Educativo Institucional.
- Desarrollar los planes y programas establecidos mediante el Proyecto Educativo Institucional.
- Proporcionar periódicamente a EL PADRE O APODERADO informes sobre el avance académico del alumno, o cuando este lo crea conveniente.
- Cumplir y exigir el cumplimiento del Reglamento Interno de LA INSTITUCIÓN.
- Proporcionar periódicamente a EL PADRE O APODERADO, un estado de cuenta, a fin de que pueda verificar o regularizarla su deuda, si fuera el caso. Comunicándole, cada vez que estime necesario, verbalmente y/o por escrito, requerimientos de cumplir con condiciones económicas de este contrato.
- Acatar las medidas de seguridad que oportunamente comunique EL PADRE O APODERADO, sobre el ingreso y salida del centro educativo, personas autorizadas para recoger al alumno etc.
- Establecer medidas de seguridad a favor del alumno dentro del centro educativo. Queda claramente establecido que, la seguridad del alumno fuera del centro educativo es única y exclusiva responsabilidad de EL PADRE O APODERADO.

CUARTA: OBLIGACIONES DEL PADRE O APODERADO

EL PADRE O APODERADO, en virtud del presente contrato, se obliga a:

- Pagar mensual y oportunamente los costos del servicio educativo (pensiones) conforme al cronograma y formas de pagos de la cláusula séptima.
- Revisar y firmar la agenda diariamente, así como cumplir con los requerimientos académicos, que se consignen en ella.
- Velar por el progreso del educando en todos los órdenes.
- Acudir y participar de las reuniones, que se convoquen, por el docente o la administración de LA INSTITUCIÓN.
- Observar, el reglamento interno y marco religioso doctrinal que rige a LA INSTITUCIÓN, los que declara conocer.
- Suscribir conjuntamente con su menor hijo o apoderado el compromiso de Honor.
- Comunicar sobre la adopción de alguna medida de seguridad, a LA INSTITUCIÓN, sobre el ingreso y salida del centro educativo, personas autorizadas para recoger al alumno etc. En caso estas no sean comunicadas oportunamente, LA INSTITUCIÓN estará exenta de toda responsabilidad.
- Mantener informada a LA INSTITUCIÓN de sus números de teléfono domiciliarios, móviles y laborales, así como de cualquier cambio de dirección, con la finalidad de poder informarle a la mayor brevedad, de cualquier incidente que requiera de su inmediata presencia o conocimiento.
- A informar sobre la pérdida o variación de la patria potestad, o calidad de apoderado. La falta de este informe exime a LA INSTITUCIÓN, de toda clase de responsabilidad.

QUINTA: OBLIGACIONES DEL ALUMNO(A) DERIVADA DEL PRESENTE CONTRATO SUSCRITO POR SUS PADRES

EL ALUMNO, en virtud del presente contrato, se obliga a:

- Suscribir el compromiso de honor conjuntamente con el PADRE O APODERADO.
- Cumplir el Reglamento Interno y marco religioso de LA INSTITUCIÓN.
- Respetar y valorar a todas las personas que integran la comunidad educativa.
- Enaltecer con sus actitudes y expresiones, el buen nombre de LA INSTITUCIÓN.
- Asistir puntual y respetuosamente a las clases y actividades que programe LA INSTITUCIÓN.

SEXTA: SOBRE LA MATRICULA

Conforme a las disposiciones legales, aplicables a las Instituciones Educativas Privadas, no existe renovación automática de la matrícula. LA INSTITUCIÓN se reserva el derecho de no renovación de matrícula según estipulaciones del reglamento interno.

Se deja expresa constancia que la matrícula no será renovada, en los siguientes casos:

- Por la comisión de tres faltas de tipo Graves, dentro de un mismo año escolar; sancionado conforme al Reglamento Interno de LA INSTITUCIÓN.
- Por la comisión de dos faltas de tipo Muy Graves, dentro de un mismo año escolar; sancionado conforme al Reglamento Interno de LA INSTITUCIÓN.
- Cuando el promedio de las evaluaciones de conducta, en dos trimestres, sea desaprobatorio.
- Cuando, el PADRE O APODERADO, no participe de las reuniones que convoque el docente o la administración de LA INSTITUCIÓN.

SETIMA: RETRIBUCION DE LOS SERVICIOS

- EL PADRE O APODERADO, manifiesta expresamente haber recibido completa, oportuna y veraz información por escrito, sobre las condiciones económicas del servicio educativo objeto de contrato, como

son: el modo, forma, número y oportunidad de las pensiones y de los servicios educativos que estos comprenden.

- b) Los costos del servicio educativo, comprende el pago de matrícula que asciende a S/___ (.....); que EL PADRE O APODERADO cancela al suscribir el presente contrato.
- c) Asimismo, el servicio educativo tiene un valor mensual de S/___ (...), que EL PADRE O APODERADO, declara conocer y estar conforme; el cual deberá ser pagado, oportunamente y por el espacio de diez (10) meses; conforme al siguiente cronograma:

CRONOGRAMA DE PAGOS

Nº DE PENSIÓN	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	MONTO HA PAGAR
01	15-marzo	01 de Abril	0.00
02	15-abril	01 de Mayo	0.00
03	15-mayo	01 de Junio	0.00
04	15-junio	01 de Julio	0.00
05	15-julio	01 de Agosto	0.00
06	15-agosto	01 de Septiembre	0.00
07	15-setiembre	01 de Octubre	0.00
08	15-octubre	01 de Noviembre	0.00
09	15-noviembre	01 de Diciembre	0.00
10	15-diciembre	22 diciembre	0.00
TOTAL			0.00

Este plan de pagos incluye las mensualidades de la tarifa normal, menos los descuentos promocionales a los que el menor se haya hecho acreedor.

- d) Las formas de pago será:
- Pago en efectivo en la caja de LA INSTITUCION
 - Entidad Financiera: CAJA MUNICIPAL CUSCO
- e) Los descuentos (S.O, N.S.O, 2do.3er.4to Hermano, 1/4 Beca, 1/2 Beca, 3/4 Beca) obtenidos por el padre de familia se perderán por cada mes en el que no se realice los pagos hasta la fecha de vencimiento (establecido en la cláusula séptima inciso "c") de cada mes de servicio educativo prestado, luego de vencida la fecha de pago, se cobrará la pensión regular, sin derecho a descuento alguno.
- f) LA INSTITUCIÓN, conforme a Ley, no exige el pago de las mensualidades indicadas por adelantado, o antes de que el servicio educativo sea prestado. Sin embargo, las partes dejan constancia, que si EL PADRE O APODERADO, realiza pagos anticipados o adelantados de las mensualidades referidas, serán de forma libre y voluntaria, sólo por convenir a sus intereses, sin que haya mediado ningún tipo de condicionamiento por parte de LA INSTITUCIÓN.

OCTAVA: DE LAS RETENCIONES

- a) LA INSTITUCIÓN se reserva el derecho de retener los certificados y los resultados de las evaluaciones correspondientes a periodos no pagados.
- b) Las libretas de notas sólo serán entregadas a los padres de familia o apoderados que se encuentren al día con el pago de las pensiones de enseñanza. En armonía con el artículo 16° de la Ley de Centros Educativos Privados, Ley N° 26549.
- c) **Constancias de Estudios, Campamentos, Viajes de promoción**

NOVENA: PENALIDAD

Ambas partes establecen como penalidad, que en caso EL PADRE O APODERADO, no cancele la mensualidad del servicio educativo, hasta las fechas ya indicadas; este, tendrá que pagar un interés moratorio equivalente al 0.014 %, por cada día de retraso, hasta su completa cancelación.

Sin perjuicio del derecho de exigir la cancelación de las pensiones adeudadas, LA INSTITUCIÓN podrá derivar el caso al departamento legal correspondiente, el cual luego de la debida evaluación podrá informar del incumplimiento a las centrales de riesgo del país

DECIMA: DURACIÓN

- a) La duración del presente contrato equivale a la duración del año escolar 2017, es decir, desde 01 de marzo hasta el 30 de diciembre del 2017.

En caso de reprogramación del año escolar, por caso fortuito o fuerza mayor, el plazo de duración del presente contrato será ampliado automáticamente, hasta el término de la reprogramación.

- b) Se deja establecido, que el presente contrato no se renueva de forma automática o tácita.

DECIMO PRIMERA: CAUSALES DE RESOLUCIÓN

El presente contrato se resolverá por una de las siguientes causas:

- a) Por mutuo acuerdo de las partes.
- b) Por incumplir el Reglamento Interno de LA INSTITUCIÓN.
- c) El PADRE O APODERADO, podrá resolver unilateralmente el presente contrato, cuando lo crea conveniente, siempre y cuando no tenga deudas pendientes, y comunique a LA INSTITUCIÓN por escrito, con una anticipación de 30 días, de tal hecho. En caso resuelva el contrato, una vez realizada la matrícula, y antes de iniciado el año escolar, el PADRE O APODERADO, perderá el 70% del importe de la matrícula.

DECIMO SEGUNDA: ACEPTACIÓN Y CONFORMIDAD

Ambas partes, aceptan todas y cada una de las cláusulas del presente contrato, comprometiéndose a dar pleno cumplimiento del mismo, firmando por duplicado.

Ciudad, ___ de ___ del 2016

Rep. LA INSTITUCIÓN

PADRE O APODERADO

CATO DE SERVICIOS EDUCATIVOS (Seleccionar fecha)

Anexo 5 Evidencias Fotográficas



Anexo 6 Carta de revisión lingüística

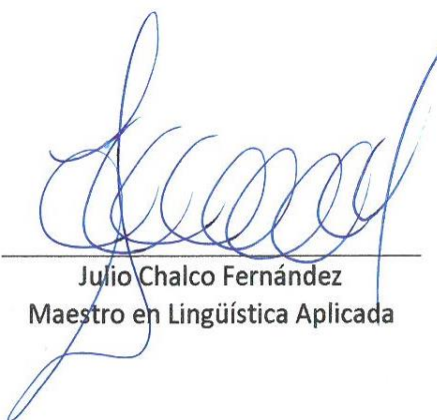
CARTA DE REVISIÓN LINGÜSTICA

Cusco 8 de noviembre de 2018

Señor(a): Dina Soledad Quispe Chañi

Me complace informarle que su informe de suficiencia profesional, titulado: *“Propuesta de mejora del proceso de cobranza para reducir la Morosidad de la Institución Educativa José Pardo – Cusco 2017”*, ha sido revisado y corregido, bajo los criterios de redacción lingüística y académica; por tanto dejo constancia mediante la presente, que el informe está apto para ser publicado como trabajo académico.

Atentamente,



Julio Chalco Fernández
Maestro en Lingüística Aplicada