

UNIVERSIDAD PERUANA UNION
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter"
Juliaca - 2016.

Por:

Maricruz Rosmery Vilca Alemán

Asesor:

Lic. Dante Ortiz Guillén

Juliaca, mayo de 2017

Estilo APA

Vilca Alemán, M. R. (2017). *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista*. Juliaca: Universidad Peruana Unión.

Estilo Turabian

Vilca Alemán, Maricruz Rosmery. *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista*. Tesis pregrado, Juliaca: Universidad Peruana Unión, 2017.

Estilo MLA

Vilca Alemán, Maricruz Rosmery. *La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista*. Tesis pregrado. Juliaca: Universidad Peruana Unión, 2017.

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

TA	Vilca Alemán, Maricruz Rosmery
2	La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la
V65	Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016 / Autora: Maricruz
2017	Rosmery Vilca Alemán; Asesor: Lic. Dante Ortiz Guillén. -- Juliaca, 2017. 105 páginas: anexos, figuras, tablas
	Tesis (Licenciatura) -- Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración y Negocios Internacionales, 2017. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Administración.
	1. Estrategias de cobranza. 2. Liquidez. 3. Pensión de enseñanza.

CDD 658.15

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

Lic. Dante Ortiz Guillén, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

HACE CONSTAR:

Que el presente informe de investigación titulado: "LA RELACIÓN DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LIQUIDEZ DE LAS PENSIONES DE ENSEÑANZA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA "PEDRO KALBERMATTER" JULIACA - 2016" constituye la memoria que presenta la Bachiller Maricruz Rosmery Vilca Alemán para aspirar al título de Profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

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

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Juliaca, a los treinta días del mes de mayo del año dos mil diecisiete.



/Lic. Dante Ortiz Guillén

La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016.

TESIS

Presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

JURADO CALIFICADOR:



Lic. Amed Vargas Martínez
Presidente



Lic. Julio Samuel Torres Miranda
Secretario



Lic. Luciano Ojeda Tito
Vocal



Dr. Yudy Huacani Sucasaca
Vocal



Lic. Dante Ortiz Guillén
Asesor

Juliaca, 30 de mayo de 2017

DEDICATORIA

A mi familia, que me han instado y brindado todo lo necesario para llegar hasta donde estoy, siendo el soporte necesario para mi desarrollo. Amor, abrazos retos, castigos y miradas, dieron sus frutos y me ayudaron a ser una mejor persona gracias Papi Edgar por apoyarme incondicionalmente por su ejemplo, de esfuerzo y dedicación al igual que mi mamá Angélica. Son un verdadero apoyo en cada aventura que decido emprender.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco Dios por todos sus cuidados, a mis padres Edgar y Angélica que con su inmenso apoyo y amor lograron encaminarme en dirección correcta ayudándome a superar cada obstáculo en el trayecto de mi vida,

Es necesario también expresar mi agradecimiento a mi asesor Dante Ortiz que con sus conocimientos realizo grandes aportes a mi aprendizaje como estudiante y como profesional, oriento el trabajo de investigación, aportando su conocimiento.

A mis docentes que a lo largo de mi vida universitaria impartieron su conocimiento, disciplina e importancia de superar los límites. A mi amigo especial por su insistente recomendación y a mis compañeros. A mis dictaminadores con su conocimiento extraordinario aportaron mejoras a mi trabajo.

Al señor Director de la I.E.A. Pedro Kalbermatter Lic. Donato Pacori Ilaquijo.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTOS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
SIMBOLOS USADOS	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I	19
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.2. PREGUNTAS DEL PROBLEMA.....	21
1.3. OBJETIVOS.....	21
Objetivo General	21
Objetivos Específicos	21
1.4. HIPÓTESIS.....	22
1.5. JUSTIFICACIÓN.....	22
1.5.1. Descripción de la situación actual.....	22

CAPÍTULO II	25
MARCO TEÓRICO.....	25
2.1. ANTECEDENTES	25
2.2. MARCO HISTÓRICO	30
2.3. BASE TEÓRICA.....	31
2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.....	48
CAPÍTULO III	49
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	49
3.2. ÁMBITO DE INTERVENCIÓN Y/O LUGAR DE EJECUCIÓN.....	53
3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	54
CAPÍTULO IV	57
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	57
4.1. Conocer el grado de efectividad de las estrategias de cobranza de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter	57
4.2. Determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones	62
4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	66
4.4. Confiabilidad y validez del instrumento	68
CONCLUSIONES.....	70
RECOMENDACIONES	71

REFERENCIAS.....	72
ANEXOS	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Situación legal de I.E.A. Pedro Kalbermatter.....	23
Tabla 2. Actividades económicas en la región Puno	29
Tabla 3. Etapas de cobranza.....	35
Tabla 4. Técnicas comunes de cobro.....	38
Tabla 5. Operacionalización de variables.....	53
Tabla 6. Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones	58
Tabla 7. Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones.....	58
Tabla 8. Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago	59
Tabla 9. Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas	60
Tabla 10. Estadísticos descriptivos para Conocer el grado de efectividad de las estrategias de cobranza en la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter	61
Tabla 11. Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones.....	62
Tabla 12. Por qué motivo se atrasaría en sus pagos	63
Tabla 13. En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones	63
Tabla 14. Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma	64

Tabla 15. Estadísticos descriptivos para determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones.....	65
Tabla 16. Estadísticos descriptivos para 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	66
Tabla 17. Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la correlación de las variables en estudio.....	67
Tabla 18. Coeficientes de confiabilidad del Alfa de Cronbach	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Condiciones para verificar crédito	37
Figura 2. Esquema de ilustración de variables	51
Figura 3. Hipótesis Especifica Zona de aceptación o rechazo	52

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Propuesta de un plan de gestión de cobranza para incrementar los niveles de liquidez	77
Anexo B. Cuestionario utilizado en el estudio	82
Anexo C. Operacionalización de la variable independiente.....	84
Anexo D. Matriz de consistencia.....	66
Anexo E. Matriz instrumental.....	87
Anexo F. Determinación del Juicio de expertos Validez de instrumento	70
Anexo G. Carta de autorizacion de la I.E.A. Pedro Kalbermatter - Juliaca	87
Anexo H. Determinación de la muestra a un 95% de confianza.....	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la Institución Adventista Pedro Kalbermatter de Juliaca, el mismo 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, se utilizó la técnica de encuesta cuyo instrumento fue el Cuestionario, el diseño de investigación fue no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional, trabajó con un total de 65 padres de familia, las variables utilizadas Fueron las estrategias de cobranza y la liquidez. Estadísticamente se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 22, los resultados obtenidos muestran que la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado muestra que $P=0.000 < 0.05$, para ambos casos (estrategia de cobranza y liquidez) esto indica que. Si $p < 0,05$ donde el resultado es significativo, Por lo tanto las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 95% de confianza. Y que El 50%(35) del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución. Así mismo cuando los responsables financieros tienen retraso en sus pagos las estrategias de cobranza no son las adecuadas, pues en su mayoría acentúa que son notificados mediante notificaciones escritas solamente.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, liquidez, Pensión de enseñanza.

ABSTRACT

The present research work was carried out at the Pedro Kalbermatter Adventist Institution of Juliaca, which had the objective of evaluating the relationship between the strategies of collection of teaching pensions and the influence on the liquidity of the Pedro Kalbermatter Adventist Institution, was used The survey technique whose instrument was the Questionnaire, the research design was non-experimental cross-sectional, descriptive and correlational, worked with a total of 65 parents, the variables used were collection strategies and liquidity. Statistically we used the statistical package SPSS version 22, the results obtained show that the non-parametric Chi-Square test shows that $P = 0.000 < 0.05$, for both cases (collection strategy and liquidity) this indicates that. If $p < 0.05$ where the result is significant, therefore strategies for collection of teaching pensions if they have influence on the liquidity of the Pedro Kalbermatter Adventist Institution to a 95% confidence. And that 50% (35) of the total number of participants in the survey knows about the institution's pension collection policies. Likewise, when financial managers are late in their payments, collection strategies are not adequate, since most of them emphasize that they are notified through written notifications only.

Key words: Strategies of collection, liquidity, teaching pension

SIMBOLOS USADOS

Símbolos	Significado
C/u	Cada Uno
Estruc.	Estructura
Elimin.	Eliminación
Glb.	Global
Lim.	Limite
Lc.	Lucas
IMF	Instituciones Micro Financieras
I.E.A.	Institución Educativa Adventista
IGV	Impuesto General a las Ventas
INEI	Institución Nacional de estadística e Información
Max.	Máximo
Min.	Mínimo
P.K.	Pedro Kalbermatter
R.U.C	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
SPSS	Software Provides Statistical Analysis
SMS	Mensaje de texto

INTRODUCCIÓN

En este momento en el Perú la cobertura, calidad y composición del sistema educativo. Es necesario completar la cobertura de la educación primaria. Mejorar la calidad de la educación en todos los niveles es una primacía, pues si bien la educación es el intermedio para reducir diferencias y crear oportunidades de desarrollo humano, una pésima educación y sobre todo de calidad mezclada puede formar más diferencia. Las políticas de mejora de la calidad están en el Plan Educativo Nacional y sólo hay que realizar, pero para ello se solicita de una prolongación en los esfuerzos que se están haciendo, tanto en temas de perfeccionamiento de la calidad de los pedagogos y de la infraestructura, pero sobre todo en los temas pedagógicos como mayor número de horas en aula.

El sistema educativo está congruentemente desintegrado, entre primaria y secundaria hay contrastes de calidad, pero sobre todo consta un agujero entre secundaria y la universidad, la educación tiene que ser una política de Estado y debería ser seguida por el gobierno de turno. El Acuerdo Nacional resguarda en este sentido, pero debería haber un pacto político serio para pensar en 20 años de plazo para alcanzar las metas propuestas. Para este fin, se solicita de voluntad política de los próximos gobiernos para respetar este acuerdo. En segundo lugar, se requiere de una burocracia muy técnica y muy ética capaz de llevar a cabo las metas de manera autónoma y sin interferencias políticas. En tercer lugar, se requiere de más recursos presupuestales.

En ese entender es necesario mantener la liquidez dentro de las instituciones privadas para que así puedan ser utilizadas en forma estratégica realizando gestión dentro de la institución. La capacidad y calidad de las instituciones también se construye, pero para ello se requiere de tiempo, de persistir en un modelo educativo y en ciertas metas.

Por ello es necesario evaluar la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter. Para ello dentro de la investigación se realiza lo siguiente:

En el primer capítulo se definió el problema, descripción del problema general de investigación, seguido del objetivo general y contextualización problema específico y por último la justificación. Situación actual del colegio Estos aspectos contribuyen a orientar de mejor manera la investigación determinando cuál es el propósito de la misma.

En el segundo capítulo se analizó los antecedentes, el marco conceptual y definición de términos de las variables.

En el capítulo tercero se determinó la metodología de la investigación, diseño de la investigación, identificación de las variables, población y muestra, instrumento, Operacionalización de las variables y por último el plan de recolección de la información y el procesamiento de la misma.

Dentro del capítulo cuarto se realizó el análisis e interpretación de resultados. Los mismos que contribuyeron para la verificación de la hipótesis.

Como último punto se estableció las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

El presente trabajo se desarrolló frente a la problemática de la investigación; si existe la relación en las estrategias de cobranza y la influencia que tiene sobre la liquidez. Según las sagradas escrituras en el libro de Josué del antiguo testamento, la estrategia utilizada por Dios para la conquista de Jericó como se menciona en los capítulos del 2 al 5 fue ver el objetivo final de conquistar la ciudad, así como analizar el entorno con el propósito de planificar estrategias y organizar al pueblo, que permitan la victoria de Israel. Reina & De Valera, (1960)

Las Sagradas Escrituras refieren en el capítulo 12 del libro de Lucas en los versículos del 14 al 17 las palabras de Jesús en relación al pago de los impuestos y deudas, donde señala que se debe cumplir con las obligaciones contraídas; “Al Cesar lo que es del Cesar y a Dios lo que es de Dios”, lo que da a entender que se debe cumplir con los compromisos asumidos.

1.1.1. Descripción del problema

La Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter de la ciudad de Juliaca – San Román, es una institución privada que se auto sostiene y el giro de negocio es la educación a nivel primario. Es por ello que al igual que otras instituciones privadas la liquidez es imprescindible para cumplir los planes y obligaciones que tiene pendiente.

La institución educativa tiene algunas deficiencias ya que no cuenta con manual de organizaciones y funciones, no cuenta con un plan operativo del 2016. No cuenta con un manual de cobranza, control y registro de cobranza se lleva en el programa office Excel 2013, se utiliza boletas manuales que solo es manejada por el contador de la Institución. La institución educativa ofrece becas, las becas no son otorgadas por ningún reglamento pues aún no existe tal reglamento. La educación primaria y secundaria es esencial para formar profesionales competentes, creativos y capaces de contribuir efectivamente a la sociedad. Tales estudiantes deben recibir las instrucciones y enseñanzas de manera creativa, asertiva y oportuna. Los encargados para dicha labor son los docentes que a la vez necesitan ser remunerados la fecha que corresponde acordado en el contrato.

La institución está en la obligación de cancelar a tiempo los haberes que le corresponde para no generar un ambiente inestable pues repercuten en el docente un problema emocional, que conduce al abandono de puesto generando en el estudiante cambios drásticos en el aprendizaje esto a la vez genera en los padres desconfianza.

Y por último en la ciudad de Juliaca en su gran mayoría está regida por el comercio, la mayoría de los estudiantes son hijos de padres comerciantes, que tienen el dinero para cancelar las mensualidades de sus hijos, pero reinvierten la ganancia comprando más mercadería.

En ese entender la importancia de la investigación radica en que se debe dar mayor importancia al modo de las estrategias de cobranza de mensualidades ya que estos influyen directamente en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter

De todo lo mencionado anteriormente se plantea las siguientes interrogantes:

1.2. PREGUNTAS DEL PROBLEMA

Problema General

- ¿Cómo la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter?

Problemas Específicos.

- ¿Cuál es el grado de efectividad de las estrategias de cobranza en la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter?
- ¿Cuál es el efecto que causa en la liquidez el utilizar las estrategias de cobranza de la institución educativa Adventista Pedro Kalbermatter?
- ¿Cómo el plan de gestión de cobranza podría incrementar los niveles de liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter?

1.3. OBJETIVOS

Objetivo General

- 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.

Objetivos Específicos

- Determinar el grado de efectividad de las estrategias de cobranza de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.
- Determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones
- Proponer un plan de gestión de cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.

1.4. HIPÓTESIS

- Las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si influyen en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter.

1.5. JUSTIFICACIÓN

La razón primordial que conlleva a proyectar y desarrollar esta investigación es el profundo nivel de impacto que genera en la actualidad, pues existe varias instituciones educativas que sobrellevan las mismas condiciones económicas, abundantes cuentas por cobrar generando inestabilidad afectando el rendimiento económico, manteniendo abundantes cuentas por cobrar. Pues genera deficiencias al cumplir con las obligaciones que se tiene pendiente.

Esto con la finalidad de aplicar a tiempo las medidas correctivas necesarias, que va a permitir contar con información suministrada por los estados financieros, garantizando que la misma sea clara, precisa y confiable para lograr las metas de organización con impacto en la sociedad.

La investigación es posible de ejecutar, pues cuenta con el legajo necesario que lo respalda, al igual que la disponibilidad y soporte de los encargados de la institución que facilitan los procesos de investigación pues los miembros de la Institución Educativa, favorecieron con el conocimiento conducente a la realidad que viene suscitando para estudiar el impacto que genera en la liquidez las estrategias de cobranza de las pensiones escolares, siendo de uso para la institución recurrir a la propuesta del plan de gestión de cobranza así optimizar el método de cobros evitando a posterior atrasados en las pensiones de enseñanza.

1.5.1. Descripción de la situación actual

En la actualidad, hay gran cantidad de instituciones educativas particulares o privadas, estos en algunos casos tienen dificultad con la falta de liquidez. La función que tienen los administradores es la recuperación de las pensiones de enseñanza

vencidas, para ello se requiere buscar estrategias que sean adecuadas para la recuperación de las pensiones vencida analizando geográficamente el lugar, costumbres, nivel económico entre otras. Sin embargo para el presente trabajo se tomó muestras para analizar, si las estrategias de cobranza influyen o no sobre la liquidez de la institución educativa adventista Pedro Kalbermatter de la ciudad de Juliaca.

El problema que viene atravesando el colegio es la falta de compromiso por parte de los responsables, que por falta de interés, desconocimiento o simplemente por falta de medios económicos no deposita las presiones de enseñanza a tiempo lo que acarea problemas para la institución provocando desestabilidad económica y falta de liquidez. La institución en los procesos legales se encuentra registrado en la SUNAT con su estado: Activo. Como se hace referencia en la siguiente tabla 1.

Tabla 1.

Situación legal de I.E.A. Pedro Kalbermatter

Situación legal de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter	
Razón Social	Asoc. Edu. Del Cole. Adv. Pedro Kalbermatter
Nombre Comercial	Colegio Adv. Pedro Kalbermatter
R.U.C.	20114964078
Estado	ACTIVO
Sector Económico de	8521 – Enseñanza Secundaria de Formación general
Desempeño	
Fecha de Inscripción	25/04/1993
Tipo de Sociedad	Asociación Educativa
Ubicación	Av. Circunvalación Nro. 539 Urb. Santa María Puno - San Román - Juliaca

Fuente: (SUNAT 2016)

En el Perú tenemos variedad de escuelas y colegios que brindan un servicio privado, como es el caso del Colegio Adventista Pedro Kalbermatter en la ciudad de Juliaca provincia de San Román, no perteneciente a la Asociación de Centros Educativos Adventista de la Misión del Lago Titicaca, sin embargo brinda el servicio de enseñanza en el nivel, primario y secundario, con estudiantes que van desde los 6

hasta los 16 en promedio. El colegio viene siendo afectado por problemas económicos es ahí la razón de la investigación.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

Los inconvenientes más frecuentes que afrontan las empresas, es no tener definidos los estrategias o políticas de cobranza. No es ajeno a diversos casos que se vive en diferentes instituciones. Para enriquecer la investigación se indagaron temas similares a la investigación.

Altamirano, (2015) en su investigación titulado “Políticas de cobranza de pensiones de escolares y la liquidez del centro de educación básica bilingüe particular “Nueva Esperanza””, donde se planteó como objetivo general valorar las políticas de cobranza de pensiones y su incidencia en la liquidez del centro educativo “Nueva Esperanza”, tipo de investigación experimental, y correlacional, tomando como población a 77 personas de entre (1 directora financiera, 1 colectora, y 75 padres de familia), esta investigación manejó dos técnicas: encuesta y entrevista. Donde consumo que los procedimientos que se llevan a cabo para recolectar pensiones vencidas son muy flexibles y de manera constante lo que muestra que no se aplican apropiadamente las insuficientes políticas que tiene el plantel, transgrediendo en la falta de compromiso de los padres de familia, permitiendo que varios alumnos mantengan deudas pendientes durante varios meses.

Leon y Chacin, (2011) En su investigación tuvo como propósito “Identificar las políticas para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables en el municipio Maracaibo. La pesquisa se consideró de tipo descriptiva correlacional, con un diseño de campo, no experimental, transeccional. La población y muestra estuvo

representada por 05 empresas de servicios contables del municipio Maracaibo. Las unidades informantes fueron 10 sujetos a los cuales se les aplicó un cuestionario que constituyó el instrumento de recolección de datos, el cual constó de 15 ítems. El tipo de respuesta fue en escala tipo Likert. La validez del referido instrumento fue otorgada por 05 expertos en el área, quienes evaluaron la pertinencia de las preguntas que lo conforman. Asimismo, se calculó la confiabilidad del mismo, aplicando para ello el coeficiente de Alpha de Cronbach, dando como resultado 0.91, lo que representó niveles bastante altos. Se utilizó la estadística descriptiva como técnica para el análisis de datos, diseñando tablas de frecuencias absolutas y porcentuales para mostrar las respuestas de los sujetos. Se concluyó que el objetivo relacionado con las políticas para las cuentas por cobrar en las empresas de servicios contables, manifestó una aplicación baja, es decir; se constataron grandes debilidades con respecto a establecimiento y cumplimiento de políticas de crédito, administración y cobranza. Se sugirió aplicar algunas medidas propuestas en la investigación para mejorar el desempeño de las empresas en cuanto a las políticas aplicables a las cuentas por cobrar.

Bellido, (2004) en su investigación “Desarrollo instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado”. El objetivo del presente trabajo es ofrecer la propuesta de una base conceptual necesaria para realizar una gestión gerencial educativa de excelencia en los colegios privados. Asimismo, evaluar las diferentes alternativas de innovaciones gerenciales para una mejor administración en una organización educativa. Por otro lado, los cambios económicos, científicos, tecnológicos y la globalización de éstos y de las comunicaciones, demandan retos a la educación actual es necesario que el profesional, se desarrolle en el servicio educativo, conozca y aplique en su labor diaria. En el que se concluye que la educación es un sector en el que la privatización tiene el potencial hacia el poder de administrar de manera estratégica los servicios educativos. La adopción de estrategias gerenciales es ya, una exigencia en la dirección de las organizaciones educativas y poner al importancia de sus clientes un servicio que ellos valoren. Así mismo los colegios privados convendrán llevar a cabo un conjunto estable de objetivos diseñados

para ampliar y desarrollar al máximo de sus desplazamientos y que la gerencia educativa sea muy consciente de que las personas que constituyen la organización solicitan de una preparación profesional de tal forma que logre tener respuestas oportunas frente a cambios en el ambiente. Y que al debatir del servicio, es importante tener en cuenta que no consiste en compensar las demandas de aquel a quien teóricamente servimos, sino en resguardar sus auténticas necesidades.

Guajardo, (1991) En su tesis titulado “Estrategias y técnicas para optimizar el crédito y cobranza” investigación de tipo explicativo y descriptivo donde menciona que el crédito esencialmente está fundado en la confianza y para operarlo con éxito depende de que a las personas que se les concede cumplan con sus promesas de pago, y mantengan buenos propósitos desde que lo solicitan; en tal caso sabemos de antemano que unos no lo harán. En la medida que se concede el crédito, aumenta la inversión en cuentas por cobrar incrementado del mismo modo el riesgo de tener pérdidas por cuentas incobrables; pero a su vez, esperamos que al realizar mayores ventas la contribución a las utilidades sea lo suficientemente grande para que nos reporte un beneficio mayor a los costos anteriormente indicados. Al manipular el crédito, se debe estar atento a vigilar y controlar las acciones en este departamento, ya que si se desatiende y queda fuera de control consigue causar grandes pérdidas o incluso el fracaso de la empresa. Al extender el crédito a los clientes debemos hacer o siempre pensando en minimizar el riesgo y manteniendo un estricto control sobre el crédito y la cobranza Al analizar el problema del crédito, es esencial hacer un análisis realista de los beneficios marginales y enfrentarlos a los costos y gastos marginales, para en base a estos estudios contar con un marco de referencia en el aspecto financiero que nos ayude a una toma de decisión correcta. Las políticas crediticias deben ser planeadas en el primer nivel de la organización ya que comprenden decisiones administrativas y de amplio criterio que no deben ser delegadas a subordinados.

Trias, (2011) En su estudio sobre “Educación financiera para todos”, menciona que la educación financiera se entiende aquel proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren un mayor

conocimiento de los peligros financieros y de las oportunidades del mercado, adoptando las decisiones económicas con una indagación adecuada. Una educación financiera completamente accesible beneficia en conjunto a la sociedad, reduciendo los riesgos de exclusión financiera y alentando a los consumidores a planificar y ahorrar, favoreciendo también de esta forma a evitar el sobreendeudamiento. Para inducir la cultura financiera entre los consumidores han brotado numerosas iniciativas por parte de los organismos supervisores, de las entidades financieras y de otros representantes de la sociedad civil, bajo la designación: Planes de educación financiera.

Estadísticas de actividades económicas en la región de Puno

Estadísticas del INEI, (2015) en la región Puno el sector económico según las actividades económicas tiene los siguientes resultados:

Tabla 2.

Actividades económicas en la región Puno

Actividades	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura	1,078,200	1,122,882	1,139,077	1,146,450	1,226,997	1,295,106	1,384,568
Pesca y Acuicultura	26,110	26,805	39,396	47,734	50,043	48,301	57,285
Extracción de Petróleo, Gas y Minerales	809,678	718,192	681,540	670,220	713,479	681,226	651,264
Manufactura	609,887	694,697	726,548	752,666	783,411	730,315	692,081
Electricidad, Gas y Agua	114,064	102,703	120,720	117,628	127,468	124,483	128,847
Construcción	536,986	637,650	688,212	734,956	892,915	911,380	734,828
Comercio	715,571	806,041	880,159	944,470	1,005,922	1,047,668	1,094,920
Transporte, Almacén., Correo y Mensajería	446,000	503,532	560,317	605,155	644,396	662,506	679,590
Alojamiento y Restaurantes	129,088	138,216	151,302	165,566	176,040	181,747	187,080
Telecom. y otros Serv. de Información	137,287	158,607	183,846	214,972	237,821	259,817	289,879
Administración Pública y Defensa	485,091	518,984	567,442	603,815	631,139	661,023	684,314
Otros servicios	1,499,911	1,552,170	1,645,946	1,730,826	1,818,714	1,916,358	1,999,030
Valor Agregado Bruto	6,587,873	6,980,479	7,384,505	7,734,458	8,308,345	8,519,930	8,583,686

Fuente: INEI, (2016).

Según Torres, Riu, & Ortiz (2015) mencionan las funciones de la gestión de la Liquidez, como:

- Facilitar el intercambio de mercaderías por tratarse de un bien convencional de aceptación general y garantizada por el estado.
- Actuar como unidad de cuenta, es decir, expresar en determinadas unidades los valores que ya poseen las cosas. En este caso, se denomina función numeraria.
- Patrón monetario. Regulación de la cantidad de dinero en circulación en una economía, a través de una paridad fija con otro elemento central que lo respalda, que puede ser un metal precioso o una divisa fuerte de aceptación generalizada en el ámbito internacional para todo tipo de transacciones comerciales.

2.2. MARCO HISTÓRICO

Según Castillo (2012) de la página de egresados de la Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú, indica que el concepto de estrategia en el año 1944 es introducido en el campo económico y académico por Von Newman y Morgerstern con la teoría de los juegos, en ambos casos la idea básica es la competición.

Según los autores Torres, Riu, & Ortiz, (2015) en su investigación “La gestión de la Liquidez” hace referencia que desde tiempos remotos el hombre ideó sistemas para dar valor a las cosas y poder intercambiarlas, primero se utilizó el trueque, después el intercambio y luego surgió el dinero.

Las primeras monedas que se conocen, se acuñaron en Libia, la actual Turquía en el Siglo VII A. de C., eran de electro aleación natural de oro y plata, ya que para todos los pueblos el oro era el metal más valioso seguido de la plata, patrón que se trasladó a la fabricación del dinero.

Durante siglos en Grecia, casi 500 Reyes y 1.400 ciudadanos, acuñaron sus propias monedas, y se estableció la costumbre de adornar cada moneda con el dibujo de su emblema local y se creó el primer sistema monetario unificado, que, con la caída del imperio se derrumbó, entonces obispos, propietarios y diversas localidades se dedicaron a acuñar monedas, esta dispersión fue habitual hasta la época de Carlo Magno, que reformó el sistema en el siglo VIII y devolvió el control de su emisión, al poder central. El pionero en utilizar billetes, fue el emperador mongol, Kubali Khan en el Siglo XI.

2.3. BASE TEÓRICA

2.3.1. La administración y la educación

Cuando se refiere al administrar continuamente se debe pensar en el hombre. Su dinamismo lo da el ser humano; no solo como medio y proceso sino como fin. Por eso su concentración debe estar concebida y encaminada en términos humanos y sus sistemas deben estar administradas por normas que posean tal base; no se logra tener un verdadero esfuerzo cooperativo inquebrantable si tal elemento se menosprecia. La administración construye un sistema de labor conjunta. Cada una de sus componentes tiene su propia personalidad, que fluye positiva o negativamente, según su participación en el logro de los objetivos comunes.

La administración está regida por dos conceptos fundamentales: en primer lugar, por la necesidad de ejecutar los fines que el grupo tiene, o lo que se proponen los directivos, por ejemplo la satisfacción de las necesidades primarias del individuo y de la sociedad. En segundo lugar, la administración obedece a la necesidad de buscar la eficiencia en la ejecución de las actividades del grupo, es decir, hacerlas cada vez mejores, más rápidamente y con menor esfuerzo y recursos; con estas actividades en la producción de bienes y servicios podría decirse que la eficiencia consiste en lograr su optimización, rapidez y economía (Bellido, 2004).

2.3.2. Enfoques sobre la administración aplicada a la educación

De acuerdo a la tesis de Bellido (2004), para conocer el mayor beneficio de la Administración, bastaría con decir que ninguna empresa privada podría prosperar y cumplir con sus objetivos si no logra manejar la administración de forma efectiva. El éxito para la determinación y satisfacción de muchos objetivos económicos, políticos y sociales descansan en la competencia del administrador. La Administración pone orden e imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Contribuye a obtener recursos, distribuyéndolos racional y adecuadamente. Utilizando técnicas, metodología y gente a fin de garantizar un mejor servicio y relaciones humanas.

Según Bellido (2004), para que la Administración logre los resultados con éxito es conveniente que reúna ciertas características o condiciones especiales sin las cuales no alcanzaría la eficacia deseada:

- a) En principio, la administración debe perseguir un objetivo o propósito definido, a fin de que los esfuerzos y recursos se encaminen a su logro.
- b) La Administración supone asociación de esfuerzos de un grupo y no de trabajos individuales dispersos. A través de la unión de esfuerzos mancomunados se obtiene el éxito de una empresa y se hace más fácil la tarea administrativa.
- c) La Administración es una actividad directriz que requiere el uso de conocimientos, aptitudes y experiencias, por lo que requiere capacitación del personal, habilidad técnica y práctica para cumplir con un trabajo asignado.
- d) La Administración es un factor influyente en el medio ambiente. Esto es la acción administrativa que puede impactar positiva o negativamente en la vida humana. Aquí el gran papel que tiene que cumplir el administrador, de él depende bastante para mejorar las actividades y logros presentes y futuros. Puede él inyectar el soplo promisor de visión y esperanza para alcanzar mejores resultados y un buen servicio a la comunidad.

2.3.2. Definición de estrategias de cobranza

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 (Del Valle, 2001).

Castillo, (2012) El concepto de estrategia es objeto de muchas definiciones lo que indica que no existe una definición universalmente aceptada. Así de acuerdo con diferentes autores, aparecen definiciones tales como:

- Conjunto de relaciones entre el medio ambiente interno y externo de la empresa
- Un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios
- La dialéctica de la empresa con su entorno
- Una forma de conquistar el mercado
- La declaración de la forma en que los objetivos serán alcanzarse, subordinándose a los mismos y en la medida en que ayuden a alcanzarse
- La mejor forma de insertar la organización a su entorno

Rodriguez, (2008) indica que los recursos para cobrar son las siguientes:

- Estrategia
- Tecnología
- Organización
- Gestión - Habilidades de Negociación
- Métricas

2.3.2.1. Estrategia de cobranza

Deben considerar el número de cuentas a trabajar, los patrimonios disponibles, la manera más segura de priorizar las cuentas para extender la recuperación y al mismo lapso minimizar los recursos y acciones citadas para cobrar e inspeccionar los costos.

- Segmentar la cartera
- Determinar qué acción emprender y cuando para cada segmento.

PREVENCIÓN PARA GARANTIZAR LA COBRANZA

Rodriguez, (2008) en su trabajo de investigación menciona lo siguiente:

Incentivos:

- Recompensar clientes que no se atrasan
- Cobrar gastos de cobranza
- Buró de crédito – negativar.

Domiciliación – pagos automáticos

Administrar el riesgo crediticio

- Prestar a buenos pagadores
- Asignación de líneas de crédito apropiadas.

Cobranza Preventiva

- Selección de créditos/clientes probables de caer en mora
 - Historial de pago
 - Behavior Score
 - Tendencia de saldos, etc
 - Cuentas nuevas y/o de Clientes jóvenes
- Aplicación de motivadores de pago:
 - Llamadas de Servicio
 - Correo electrónico, cartas y/o SMS's informando saldo y fecha límite
 - Mensajes grabados en Marcador Predictivo

Tabla 3.

Etapas de cobranza

ETAPA	OBJETIVO
Preventiva	Impedir que caiga en atraso. Servir y retener al cliente.
Temprana	Retener a los buenos clientes, ayudarlos a pagar lo antes posible.
Media	Identificar clientes que puedan pagar. Aplicar acciones más firmes.
Tardía	Cobrar lo más posible, lo antes posible en créditos sin garantía. Recuperar la garantía.
Recuperación	Recuperar lo más posible lo antes posible
Venta	Recuperar el valor residual de la cartera. Concentrarse en cartera que se pueda cobrar.

Fuente: Rodriguez, (2008)

2.3.3. Mejores prácticas de cobranza

En la revista digital: Accion In Sigt International Headquarters, (2008) La Gestión de Cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y ocasionalmente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de modo que los activos exigibles de la institución se cambien en activos líquidos de la forma más rápida y eficiente posible, conservando en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal caso para la revista Accion In Sigt International Headquarters, (2008), la gestión de cobranza es un transcurso interactivo con los clientes, que parte del estudio de la situación del cliente, un pertinente y acostumbrado contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación opción de soluciones oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación, junto con un flujo grama con el proceso que sigue la gestión de cobranza:

- a) Análisis del caso: Quién es el cliente, cuál es su contexto, cuáles fueron las realidades para el otorgamiento del crédito, por qué cayó en retraso, aquí logramos considerar fuentes internas y externas de investigación como centrales de riesgo, relación de deudores, entre otras.
- b) Contacto con el cliente: Qué información se busca en el cliente, dónde está situado el cliente, cuáles acciones ya fueron ejecutadas.
- c) Diagnóstico: Cuál es el inconveniente de raíz para la morosidad actual, qué tipo de cliente asumimos.
- d) Generación de alternativa: objetivo de esta acción es la venta del beneficio para establecer una cultura de reembolso en el cliente.
- e) Obtención de compromisos de pago: La IMF debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas.
- f) Cumplimiento de compromisos de pago: El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar rastreo a los compromisos de pago.
- g) Registro de Acciones: Es importante meditar o ponerse en el lugar de la persona que prolongará la gestión de cobranza.
- h) Seguimiento del caso
- i) Intensificación de las acciones: En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.
- j) Definiendo los créditos pérdida: Es importante también que las IMF definan plenamente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir - cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda o cuando la posibilidad de pago es muy baja. De manera ordinaria, se debe examinar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otros ejercicios permitidos por ley.

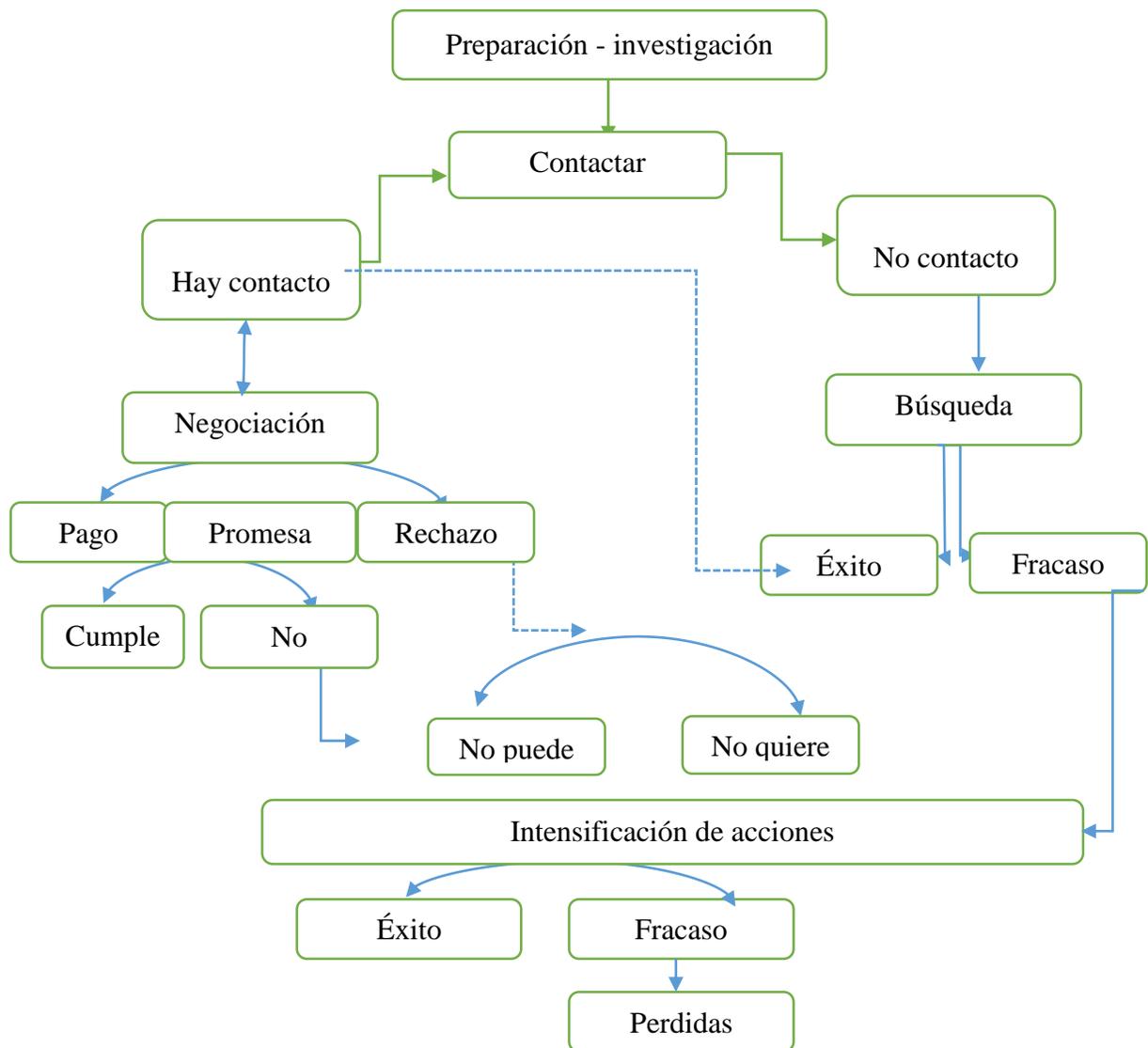


Figura 1. Condiciones para verificar crédito

2.3.4. La política de cobranza

Para Lawrence & Chad (2012) en su libro Principios de Administración Financiera habla de tecnicas comunes de cobro detallado en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Técnicas comunes de cobro

Técnicas comunes de cobro	Breve descripción
Cartas	Después de cierto número de días, la empresa envía una carta formal y cortes, recordando al cliente la cuanta vencida. Si la cuenta no se paga en cierto periodo después de que se envió la carta, se una manda segunda carta en un tono más exigente
Llamadas telefónicas	Si las cartas no tienen éxito, se puede realizar una llamada telefónica al cliente para solicitar el pago inmediato. Si este tiene una excusa razonable es, es posible efectuar arreglos para extender el periodo de pago. Se puede recurrir a una llamada por parte del abogado del vendedor.
Visitas personales	Esta técnica es más común a nivel de crédito de consumo, pero también la emplean eficazmente los proveedores industriales. Enviar a un vendedor local o a una persona de cobranzas para confrontar al cliente suele ser más eficaz. El pago puede realizarse en el sitio.
Agencias de cobro	La compañía remite las cuentas incobrables a una agencia de cobro o a un abogado de cobranzas. Los honorarios por este servicio, en general, son bastante altos; la empresa podría recibir menos de 50 centavos por dólar de las cuentas cobradas de esta manera.
Acción legal	La acción legal es el paso más severo y una alternativa para una agencia de cobro. La acción legal directa no solo es costosa, sino que puede llevar al deudor a la quiebra sin que esto garantice la recepción final del monto vencido.

Fuente: (Lawrence & Chad, 2012).

2.3.5. Como Incrementar el rendimiento de la cobranza

Lawrence & Chad, (2012) las organizaciones más destacadas implementan métodos avanzados para que sus departamentos de cobros puedan rendir a un nivel adecuado, fijar objetivos más efectivos para cada etapa del ciclo de cobranza y adoptar un enfoque estratégico para mejorar el proceso en general. Esto incluye hacer un mejor uso de la data para mejorar el proceso de decisionamiento, así como incrementar su conocimiento respecto a las razones por las cuales los clientes se han convertido en morosos. Adoptar un enfoque estratégico en la cobranza permite a una organización:

- Aumentar el retorno
- Recuperar los montos adeudados con más rapidez
- Hacer un buen uso de los escasos recursos
- Mejorar la disciplina en el proceso de toma de decisiones
- Utilizar eficazmente la data para tomar decisiones de cobros acertadas
- Entender y responder a las razones por las que un cliente se ha convertido en moroso
- Priorizar las acciones en el proceso de recuperación
- Demostrar el valor generado por las diversas medidas adoptadas

2.3.6. Liquidez

La liquidez de un activo es definida como la sensibilidad de los precios al nivel de los volúmenes negociados, por lo que un mercado es líquido si los activos se pueden comprar o vender sin tener cambios significativos en los precios.

De lo anterior, podemos apreciar que la liquidez de un mercado es un fenómeno multidimensional que presenta cuatro componentes. El primero de ellos, el tiempo de las operaciones, está asociado a la habilidad para ejecutar inmediatamente las transacciones. El segundo, representado por el spread entre los precios de compra y venta, alude a la capacidad de ejecutar una transacción a un mismo precio y al mismo tiempo. El tercero de ellos, la profundidad del mercado,

hace referencia a la capacidad para ejecutar una operación sin influir en el precio. Y el cuarto componente, caracterizado por la elasticidad de la oferta y de la demanda representa la influencia en el precio tras la ejecución de una transacción en el mercado (Vargas, 2013).

Existen cinco niveles o grados de liquidez de mercado relativos en base a las habilidades o capacidades del mismo (de más a menos liquidez). Donde en el primer nivel de liquidez por lo menos existe en el mercado una cotización de compra y venta. El segundo permite ejecutar transacciones afectando ligeramente el precio. El tercero se caracteriza por la capacidad de realizar una operación sin tener impacto alguno sobre el precio de un activo. El cuarto permite ejecutar operaciones al mismo tiempo; y el último nivel corresponde a aquellos mercados que alcanzan el segundo y el cuarto nivel de liquidez. Por otro lado, la liquidez ha tratado de ser explicada en los últimos años a través de la teoría de la microestructura de mercados, la cual nos dice que los mecanismos específicos de negociación, contratación y liquidación, así como las reglas de negociación sobre las cuales actúan los agentes determinan y afectan los precios de los activos.

Dentro de este enfoque, los precios de los activos estarán determinados no solo por el rendimiento esperado y los riesgos, sino también por los mecanismos de negociación que afectan su proceso de formación.

La liquidez, dentro de esta teoría, ha estado relacionado a dos conceptos tales como:

a) El coste de inmediatez

Este concepto está asociado a la horquilla de precios que es la diferencia entre el mejor precio de oferta y el mejor precio de demanda de un activo. Este spread nos trata de medir el coste agregado que enfrenta un agente al momento de realizar una operación de compra y venta simultáneamente.

$$Spread = Pv - Pc$$

Una medida alternativa, es la horquilla relativa la cual es definida como:

$$Spread\ relativo = \frac{Pv - Pc}{\frac{Pv + Pc}{2}}$$

Los componentes de esta horquilla que son 3:

- a) Costes operativos: son aquellos costes actuales a los cuales se enfrentan los agentes al momento de operar en el mercado bursátil.
- b) Costes de cartera: son los costes de oportunidad en el cual incurren los creadores de mercado por mantener una determinada cartera de activos.
- c) Costes de información o selección adversa: son costes a los cuales se enfrentan los agentes al tener que competir con participantes mejores informados o con información privilegiada.

Tal como vemos, la horquilla está bastante relacionado con el “precio”, sin embargo, es necesario tomar en cuenta otro componente como la “cantidad” relacionado con el concepto de profundidad.

b) Profundidad

La profundidad tiene que ver con la cantidad disponible de compra y venta, teniendo en cuenta la magnitud o tamaño de estas; es decir, mientras más grandes sean estas cantidades más profundo será un activo.

2.3.7. Medidas de Liquidez

Dentro de la literatura existe una diversidad de medidas que tratan de medir y capturar las características de la liquidez. Siguiendo a Von Wyss y BENÍĆ y FRANÍĆ⁴, estas medidas de liquidez pueden ser agrupadas en: unidimensionales, al solo tomar en cuenta una variable, y multidimensionales, las cuales toman un conjunto de variables.

2.3.8. Razones de la Liquidez

Lawrence & Chad, (2012) indica que las razones de la liquidez haciendo informe a lo siguiente: La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez representa a la solvencia de la perspectiva financiera por lo general de la empresa, es decir, la facilidad con la que consigue pagar sus cuentas, debido a que un predecesor común de los problemas financieros y la bancarrota es una liquidez baja o menguante, estas conciencias dan señales tempranas de dificultades de flujo de efectivo y fracasos institucional inminentes.

Desde luego, es ansiado que una compañía pueda pagar sus cuentas, de modo que es muy significativo tener suficiente liquidez para las rutinas diarias. Sin embargo, los activos líquidos, como el efectivo continuo en bancos y valores negociables, no tienen una tasa particularmente alta de utilidad, de manera que los accionistas no querrán que la empresa forme una sobreinversión en liquidez. Las empresas tienen que estabilizar la necesidad de seguridad que suministra la liquidez contra los bajos productos que los activos líquidos generan para los inversionistas. Las dos medidas primordiales de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida.

2.3.9. La importancia de la Cobranza y Principios Generales

Gomez, (2010) La palabra cobranza no tiene un significado equivalente porque no se conoce la naturaleza de su objeto. La fuente es que es muy difícil establecer en qué momento se inicia la cobranza y cuál sería el mejor método de llevarla a cabo. Acaso sería cuando el sistema de cobranza cumpla con el objetivo de recuperar la inversión hecha mediante el cobro. Para averiguarlo iniciaremos nuestro tema con la definición de la cobranza.

Una primera definición objetiva la encontramos en Woessner, quien define a esta como: El proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

Gomez, (2010) También conseguimos decir que la cobranza es aquella mediante la cual la organización ejerce una operación de recuperación sobre el sujeto de crédito a fin de que el cliente de cumplimiento a los compromisos de pago de su deuda dentro de los plazos pactados con la empresa. Esta acción de recuperación debe estar contenida en las políticas y estrategias de la empresa, con respecto al proceso del cobro, estableciendo de esta forma adecuados procedimientos y planes estratégicos.

2.3.10. Tipos de estrategia de cobranza

Según la Universidad Virtual de América, (2016) nos hace referencia de los siguientes tipos de estrategia de cobranza.

a. Políticas Conservadoras

Caracterizadas por la autorización de créditos en períodos sumamente cortos, normas de crédito estrictas y una política de cobranza belicosa. 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 resultado la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se obtuvieran tener con niveles más eminentes de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

b. Políticas Liberales

Las políticas restrictivas, las políticas liberales tienden a ser generosas, conceden créditos fundamentando la competencia, no presionan enérgicamente en el transcurso de cobro y son menos rígidos en condiciones y establecimientos de ciclos para el pago de las cuentas. Este tipo de política trae como resultado un aumento de las cuentas y efectos por cobrar así como también en las pérdidas en cuentas frustradas. En consecuencia, este tipo de política no incita en aumentos reparadores en las ventas y utilidades.

c. Políticas racionales

Estas políticas son aquellas que corresponden aplicarse de tal modo que se logre producir un flujo normal de crédito y de cobranzas; se efectúan con el propósito de que se genere el objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. Este objetivo reside en extender el rendimiento sobre la inversión de la empresa. Se otorgan los créditos a plazos prudentes según las características de los clientes y los gastos de cobranzas se aplican tomando en consideración los cobros a efectuarse alcanzando un margen de beneficio moderado.

2.3.11. Base legal según la Sunat Arti. 15° de la Ley 30264

SUNAT (2014) Encabezado modificado por el Artículo 15° de la Ley N° 30264, publicada el 16 de noviembre de 2014, que entró en vigencia al día siguiente de su publicación conforme a la Tercera Disposición Complementaria Final de dicha Ley.

Cuando se tenga la condición de no hallado o no habido o cuando el domicilio del representante de un no domiciliado fuera desconocido, la SUNAT podrá realizar la notificación por cualquiera de las formas siguientes:

Mediante acuse de recibo, entregado de manera personal al deudor tributario, al representante legal o apoderado, o con certificación de la negativa a la recepción efectuada por el encargado de la diligencia, según corresponda, en el lugar en que se los ubique. Tratándose de personas jurídicas o empresas sin personería jurídica, la notificación podrá ser efectuada con el representante legal en el lugar en que se le ubique, con el encargado o con algún dependiente de cualquier establecimiento del deudor tributario o con certificación de la negativa a la recepción, efectuada por el encargado de la diligencia.

Mediante la publicación en la página web de la SUNAT o, en el Diario Oficial o, en el diario de la localidad encargado de los avisos judiciales o en su defecto, en uno de mayor circulación de dicha localidad.

La propaganda a que se refiere el presente numeral, en lo pertinente, deberá contener el nombre, designación o razón social de la persona notificada, el número de RUC o número del documento de identidad que corresponda, la numeración del documento en el que consta el acto administrativo, así como la mención a su naturaleza, el tipo de tributo o multa, el monto de éstos y el período o el hecho gravado; así como las menciones a otros actos a que se refiere la notificación.

2.3.12. Los principios de la cobranza

En la página Monroy Enriquez, (2013) menciona que el crédito no es un favor que se otorga, sino un prestación que se vende. Cuando el cliente elige nuestro servicio de crédito, sé nos hace un favor ya que hubiera podido escoger otro proveedor. El crédito es una forma de acrecentar las ventas y las utilidades. Todo cliente puede cambiar. Todo buen cliente si no se le cuida puede cambiar a "cliente malo", pero si se les trata profesionalmente, son susceptibles de mejorar.

Monroy Enriquez, (2013) La Cobranza debe inventar nuevas ventas. El cometido de cobro, se debe ejecutar de modo que sea productiva y generadora de nuevas ventas y de incremento de buena imagen del acreedor. La recaudación debe proyectar, no se debe improvisar, pues esto lleva al fiasco. Debe realizarse como un servicio y no como un convicto.

- Debe ser un proceso de educación al cliente y debe realizarse permanentemente con todos los deudores. Es la acción por medio de la cual el acreedor recuerda al deudor la promesa de pago. Debe realizarse en forma amable, aun en el caso de que se realice jurídicamente. Debe hacerse con profesionalismo.
- Exige tacto y firmeza por parte del cobrador.

- Debe buscar el pago sin perder la confianza del deudor. Es una acción hecha por personas hacia otras personas, por eso exige muy buenas relaciones humanas.

Las políticas de cobranza deben estar:

- Amparadas por normas e instrucciones claras que permitan establecer que se debe hacer en cada situación.
- Deben estar encaminadas a constituir un equilibrio entre gastos de gestión de cobranzas y los resultados de la misma, para explicar es evitar pérdidas por cuentas incobrables y buscar la mayor rotación viable de la cartera para evitar una inversión en los recuentos por cobrar, que produzca efectos negativos debido a su morosidad. Indivisible las políticas de cobro incide en las ventas.

2.3.13. Principales técnicas de cobro persuasivo a los clientes

Según la pagina Web Prezi Alay, (2013) En su informe de investigacion de las principales tecnicas de cobro pesuasivo son:

a. Diálogo.

El término diálogo esté conformado por dos vocablos griegos: di, que significa a través de en el sentido de calar, penetrar. Horadar; y logos. Que traduce palabra, verbo, mensaje, argumento. Por derivar el diálogo equivale a una palabra, mensaje o argumento que penetra; y cómo se consigue esto. Usando lo anterior a la cobranza, expresemos que, cuando cobramos, debemos manifestar al deudor, mediante reflexiones de orden positivo todos los ventajas que se le otorga si el cliente se pone al día

b. Cobranza personalizada.

Cuando la cobranza se realiza de manera personalizada es mucho mejor, se conoce al cliente de manera directa, te da la oportunidad de conocer y ver a tu cliente desde otra perspectiva.

c. Cobranza individualizada.

La representación individuo designa una persona concreta y determinada, con respecto a los demás. Así, por tanto, la cobranza particularizada, y para que este cometido sea eficiente, debemos comprometemos conocer hasta donde más sea posible, todo lo referente al deudor: personalidad, concreta situación que lo determina a ser este deudor y no otro; su carácter, costumbres y acciones, que lo hacen una persona técnica, exclusiva, irrepetible y distinta de cualquiera otra.

d. Estimular el ego.

Nada más vivificante que palpar el ego del cliente. Persuadir al deudor de que él es el ser más importante, que nos preocupa que simplemente no queremos perderlo como cliente.

e. Apelar al sentido de la honradez

Si ha incumplido ello no obedece en ningún período a falta de honradez, sino por situaciones graves ajenos a su voluntad y que por esto estamos dispuestos a ayudarle buscando con fórmulas adecuadas para el pago.

f. Apelar al sentido de justicia.

Expresemos al deudor que ya efectuamos con todo lo prometido: precio, plazo, calidad y características del producto. Y que normalmente queremos conseguir que él cumpla también con lo prometido.

g. Obrar con prudente energía.

En la cobranza hacerlo con prudencia y energía representa ser firmes, seguros ante el deudor esta solidez se debe utilizar con prudencia de acuerdo a las circunstancias de cada deudor.

2.4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Según Larousse, (2016) En el diccionario Larousse se define estrategia como el arte de dirigir operaciones militares, habilidad para dirigir. Se confirma la referencia sobre el surgimiento en el campo militar, se refiere a la manera de derrotar a uno o a varios enemigos en el campo de batalla. Es sinónimo de rivalidad, competencia.

Según la RAE Liquidez Cualidad del activo de un banco que puede transformarse fácilmente en dinero efectivo.

Significado de liquidez según buscador Google: Capacidad que tiene una persona, una empresa o una entidad bancaria para hacer frente a sus obligaciones financieras.

Según la RAE Estrategia. Arte de dirigir las operaciones militares, arte, traza para dirigir un asunto. En un proceso regulable, conjunto de las reglas que aseguran una decisión óptima en cada momento.

Según el sitio web: ABC definición de la Cobranza (Diccionario, 2016). En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

Según la RAE relación. Correspondencia o conexión que hay entre dos o más cosas. Trato o unión que hay entre dos o más personas o entidades.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se eligió el diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y correlacional; Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2006) porque no se aplicó un estímulo a la muestra ni se manipulo deliberadamente las variables, solo se observó los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. Además, se recolecto datos en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones.

M1	O1 x y z
M2	O2 x y z

M1 Y M2 son las muestras de trabajo y O1 Y O2 son las observaciones o mediciones realizadas, mientras que XYZ representan las variables controladas estadísticamente. Del mismo modo la investigación por ser correlacional se determinó el grado de relación que existe entre las variables estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza mediante el estadístico Chi-Cuadrado.

3.1.1. Procedimiento y contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba estadística Chi-Cuadrado, que es aplicada a las dos variables en estudio, teniendo en cuenta los siguientes pasos o procedimientos:

- a) Formular la hipótesis nula (H0)
- b) Formular la hipótesis alternante (Ha)
- c) Establecer el nivel de significación (α) que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, el rango de variación del nivel de significación es $5\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la Tabla Chi-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), el valor de la distribución es:

Ecuación 1 Hipótesis nula

$X^2_t = (k - 1), (r - 1) gl$, Se ubica en la Tabla Chi-Cuadrado; si $X^2_c es \geq X^2_t$ se rechazará la hipótesis nula.

- d) Calcular la prueba estadística:

Ecuación 2 Prueba estadística

$$X^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado, obtenido teniendo como base el valor observado χ_c^2

χ_c^2 = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra

χ_t^2 = Valor del estadístico obtenido en la Tabla Chi-Cuadrado.

K = filas, r = columnas, gl = grados de libertad

El presente estudio corresponde al tipo de investigación correlacional, Se utiliza cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categoría o variables en un contexto en particular. Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo de pobladores. Ofrecen predicciones, explican la relación entre variables y cuantifican relaciones entre variables (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006).

Identificación de la Variable

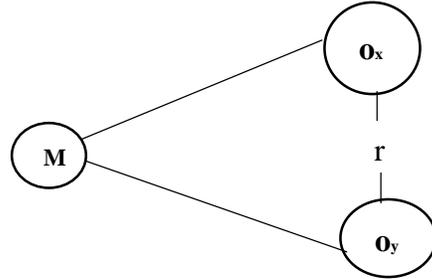


Figura 2. Esquema de ilustración de variables

Dónde:

- M : Muestra (Padres y personal administrativo).
X : Estrategias de Cobranza de las cuotas de enseñanza.
Y : Liquidez del I.E.A. Pedro Kalbermatter
r : La relación existente entre ambas variables.
O1 : Evaluación de estrategias de cobranza.
O2 : Evaluación de liquidez.

$$Y = f(x)$$

Dónde:

Y= Liquidez, X=Estrategias de cobranza

Hipótesis de la investigación

Hipótesis General

- Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza de las mensualidades de enseñanza y la liquidez en la institución educativa Adventista Pedro Kalbermatter, Juliaca 2016.

-

Hipótesis Específica

- Existe relación alta entre el grado de efectividad de las estrategias de cobranza y la liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.
- Existe relación directa entre el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones



Figura 3. Hipótesis Específica Zona de aceptación o rechazo

Operacionalización de la variable

Variable Independiente (X)

- Estrategias de cobranza

Variable Dependiente (Y)

- Liquidez

El anexo B detalla el contenido de la Operacionalización de la variable, con sus respectivas dimensiones e indicadores.

Tabla 5.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	
Estrategias de cobranza	Procedimientos de cobranza	Número de procedimientos	
	Políticas de Cobranza	Número de actividades de cobranza	
	Obligaciones de pago	Número de días de vencimiento de pago	
	Clientes		Número de clientes morosos
			número de clientes con prórrogas de pago
Liquidez	Capacidad de pago	Plazo de pago	
		Activos corrientes	
	Recaudación de pensiones	Forma de pago de pensiones	

Fuente: Elaboración propia

3.2. ÁMBITO DE INTERVENCIÓN Y/O LUGAR DE EJECUCIÓN

La provincia peruana de San Román es una de las trece provincias que conforman el Departamento de Puno, también llamado Región Puno, bajo la administración del Gobierno Regional de Puno. Limita por el norte con la Provincia de Azángaro y la Provincia de Lampa; por el este con la Provincia de Huancané; al sur con la Provincia de Puno; y, por el oeste con los departamentos de Arequipa y Moquegua.

Esta provincia tiene una extensión de 2 277,63 kilómetros cuadrados y se encuentra en el lado Nor-Oeste del Lago Titicaca y ocupa el 3,2% de la superficie territorial del Departamento de Puno o Región Puno. Tiene una población de 240

776 habitantes, la mayoría de los cuales reside en su ciudad capital Juliaca 225 146 habitantes. Además la provincia concentra alrededor del 30 % de la población urbana y el 41 % del comercio en la región Puno. Donde la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" viene realizando labores de enseñanza a la población estudiantil.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La Población está conformada por 600 padres de familia y 5 administrativos de la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" de la ciudad de Juliaca.

Muestra

Se realizó un muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple. Hernandez, Fernandez, & Baptista, (2006) Donde la muestra está conformada por padres de familia y personal administrativo de la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter" de la ciudad de Juliaca. La muestra se obtendrá de la información proporcionada por la Institución Educativa. Donde hay un promedio aproximado de 600 padres de familia y 5 administrativos. Utilizando el paquete estadístico para determinación de muestra (software STATS SM V. 2.0) se establece la muestra a un 5% de error y un 95% de confianza siendo un total de 65 padres de familia y en el caso del personal administrativo se realizó un muestreo censal por la reducida población que existe siendo estos 5 trabajadores.

Técnicas e instrumentos en la recolección de datos

Técnicas.- Las estrategias de cobranza serán medidas con la técnica de entrevista.

La entrevista.- Es una técnica mediante la cual una persona obtiene información directa y se clasifica en dirigida o estructurada a través de un cuestionario según (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2006).

Instrumento.- Será utilizado para medir el grado de efectividad de las estrategias de cobranza

Cuestionario.- Es un instrumento de investigación que consiste en una serie de preguntas, redactas de forma coherente, con una secuenciación lógica y estructuradas con unos objetivos claramente delimitados anteriormente y a los cuales estas preguntas deben dar respuesta

Se presenta las estrategias de cobranza por una escala diseñada para medir si tiene influencia sobre la liquidez desde la visión de los administrativos, padres de familia y analizando los datos obtenidos en el registro de pago utilizando la Fórmula para calcular la liquidez mediante la prueba ácida

$$PA = (\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}) / \text{Pasivo corriente}$$

Adicional a ello se recopiló la información que se obtuvieron en el cuestionario y la entrevista.

Plan de procesamiento de datos

Para la presente investigación se solicitó permiso al director del colegio Adventista Pedro Kalbermatter, posteriormente se dialogó con el personal administrativo sobre el día y la hora para la aplicación del instrumento.

En la reunión se dio las indicaciones y se explicó los motivos del avance posteriormente con los datos obtenidos se procedió a efectuar la tabulación y sistematización de datos en cuadros y gráficos estadísticos con su respectiva explicación. Se utilizó la tabla de distribución de frecuencias y la prueba de hipótesis mediante la Chi-Cuadrada.

Obtención de datos primarios

Se aplicó la entrevista previamente estructurada llamada guía de entrevista con la cual se obtuvo informaciones primarias sobre el trabajo de investigación. Después de hacer la introducción como una previa al tema central se utilizó el cuestionario.

Obtención de datos secundarios

Para la obtención de los datos secundarios se utilizó los datos históricos de la institución educativa. Solicitando el sistema que utiliza y aplicando la prueba acida para que su confiabilidad sea sostenible.

Análisis de Datos

Con los datos obtenidos se procedió a efectuar la tabulación y sistematizarlos en cuadros estadísticos con su respectiva explicación. Se utilizó la tabla de distribución de frecuencias y la prueba de la hipótesis de correlación.

Luego se procedió a ejecutar el análisis e interpretación de datos. Para lo cual se utilizó el software con el SPSS Versión 22.0.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada en la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter. Respecto a la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter. La información recopilada mediante el cuestionario con preguntas simplificadas referidas al tema son utilizados con la finalidad de conocer el grado de efectividad de las estrategias de cobranza de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter y determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones. Para lo cual se utilizó el *software* SPSS (Statistical package for the social sciences) de la AN IBM COMPANY versión 22. Que sirvió para identificar y conocer dichas variables mediante gráficos y resultados estadísticos.

4.1. RESULTADOS

4.1. Conocer el grado de efectividad de las estrategias de cobranza de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter

Tabla 6.
Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	35	50,0	50,0	50,0
	no	35	50,0	50,0	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

En la tabla 6 se observa que el 50%(35) del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución educativa en estudio

En ese sentido el Indecopi, (2016) dio a conocer las normas que protegen a los derechos de los padres de familia y que los colegios están obligados a respetar, las políticas de cobranza son regidas por esta institución del estado organismo público encargado de garantizar que todos los centros educativos del país cumplan con las normas que protegen los derechos de los padres de familia y de los escolares.

Tabla 7.
Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	1	1,4	1,4	1,4
	cada mes	61	87,1	87,1	88,6
	irregularmente	8	11,4	11,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 7 muestra que 87.1%(61) encuestados indican que la institución educativa adventista les notifica cada mes acerca de la cancelación de pensiones, mientras que un 11.4%(8) indica que lo hacen irregularmente y en un reducido porcentaje de 1.4%(1) menciona que nunca.

Tabla 8.

Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ninguna	9	12,9	12,9	12,9
	llamadas	6	8,6	8,6	21,4
	notificaciones escritas	55	78,6	78,6	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 8 muestra que el 78.6%(55) indica que el procedimiento de pago que realiza la institución cuando se atrasa en el mismo es de notificaciones escritas, sin embargo un 12.9%(9) indica que es ninguna y un 8.6%(6) menciona que es el procedimiento es de llamadas.

Espezua, (2000) indica que la mejor manera de realizar una notificación es en forma escrita, porque este guarda formalidad y seriedad. Así mismo indica que mientras va pasando el tiempo y la tecnología va potenciándose este medio de comunicación puede cambiar y adaptarse a la actualidad en que se vive.

Tabla 9.

Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	54	77,1	77,1	77,1
	no	16	22,9	22,9	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 9 muestra que el 77.1%(54) de las personas encuestadas del total de 70 participantes, indican que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones si son adecuadas mientras que un 22.9%(16) indican que no son las adecuadas.

Cualquier medio de comunicación que se adopte para hacer uso de un reclamo o hacer recuerdo de algún mensaje es aceptable y bueno esto lo dice (Espezua, 2000) porque mientras en una sociedad exista maneras de comunicarse para dar un mensaje es saludable y confortable para ambas partes.

Tabla 10.

Estadísticos descriptivos para Conocer el grado de efectividad de las estrategias de cobranza en la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter

Preguntas del cuestionario	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	
¿Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones?	70	1	2	1,50	,060	,504
¿Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones?	70	1	3	2,10	,041	,347
¿Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago?	70	1	3	2,66	,084	,700
¿Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas?	70	1	2	1,23	,051	,423

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 10 muestra la desviación estándar del análisis realizado del instrumento utilizado con un valor máximo de 0,700 y un valor mínimo de 0,347, valor que indica la varianza entre los datos recolectados. Siendo estos relativamente bajos para un estudio de tipo descriptivo y transeccional.

La desviación estándar es el índice numérico de la dispersión de un conjunto de datos (o población). Mientras mayor es la desviación estándar, mayor es la dispersión de los datos. Tomando en cuenta que el grado de efectividad de las estrategias de cobranza en la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter se tiene valores en un $\text{lim} \rightarrow \text{max}$ y un $\text{lim} \rightarrow \text{min}$.

Del mismo modo el error estándar es mínimo, en todos los casos es menor a 1 tomando en cuenta la naturaleza del estudio estos valores de entre 0.41 y 0.84 indican que el estudio tiene un buen ajuste y la variación de respuesta por los encuestados es mínima. Donde concluimos que mientras más larga sea la muestra

más pequeño será el error estándar y más próximo estará el promedio de la muestra al promedio de los datos recopilados.

4.2. Determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones

Tabla 11.

Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	cheque	2	2,9	2,9	2,9
	deposito	6	8,6	8,6	11,4
	dinero en efectivo	62	88,6	88,6	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 11 muestra que el 88.6%(62) del 100% indica que el sistema de pago que utiliza la institución educativa adventista es de dinero en efectivo, mientras que un 8.6%(6) indica que es por depósito y un 2.9%(2) indica que es por medio de cheque, tomando en cuenta estos resultados se puede observar claramente que la prevalencia del sistema de pago por parte de los padres de familia a la institución es por medio del dinero en efectivo.

La SBS, (2016) la mejor manera de realizar un pago es por medio de una transferencia más conocida como depósito ya que ello garantiza la seguridad del dinero en efectivo y la seguridad del cliente. Esta modalidad de pago se produce a través del banco. El cliente ordena a su entidad bancaria el ingreso de la cantidad determinada al número de cuenta del proveedor o empresa. Es un sistema seguro y relativamente rápido, pero hay que tener en cuenta en riesgo de impagos.

Dependiendo de la relación y experiencia que se tenga con el cliente, la empresa deberá desechar, o no, esta modalidad.

Tabla 12.

Por qué motivo se atrasaría en sus pagos

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Situaciones económicas	62	88,6	88,6	88,6
	desconocimiento de la fecha de pago	1	1,4	1,4	90,0
	dificultad para acercarse a la institución	7	10,0	10,0	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

En la tabla 12 El 88.6%(62) indica que el motivo por el que se atrasaría en los pagos a la institución educativa adventista sería por situaciones económicas, mientras que un 10%(7) indica que se atrasaría por dificultad para acercarse a la institución, sin embargo en un porcentaje mínimo indica que el 1.4%(1) se atrasaría en el pago por desconocimiento de la fecha del mismo.

Tabla 13.

En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	del 1 al 10 de cada mes	16	22,9	22,9	22,9
	del 10 al 20 de cada mes	11	15,7	15,7	38,6
	del 20 al 30 de cada mes	43	61,4	61,4	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 13 muestra datos sobre el periodo que consideran los padres de familia adecuado para la cancelación de pensiones. Donde el 61.4%(43) indica que del 20 al 30 de cada mes. Mientras que un 22.9%(16) indica que el periodo más adecuado para cancelar las pensiones sería del 1 al 10 de cada mes. En tanto un 15.7%(1) indica que el más adecuado sería del 10 al 20 de cada mes.

Tabla 14.

Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma

Escala de medición		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	42	60,0	60,0	60,0
	no	28	40,0	40,0	100,0
Total		70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La tabla 14 muestra valores donde el 60%(42) de encuestados indican que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones si afectan al desarrollo económico de la misma, mientras que un 40%(28) indican que no afecta.

En ese sentido, Indecopi, organismo público encargado de garantizar que todos los centros educativos del país cumplan con las normas que protegen los derechos de los padres de familia y de los escolares, dio a conocer cuáles son las obligaciones de los colegios y qué cosas no pueden hacer ni exigir.

Este indica que los únicos cobros legales son la cuota de ingreso, que no debe exceder el costo de una pensión, aplica solo para alumnos nuevos y varía según el colegio, la pensión y la matrícula. Cualquier cobro adicional como bingos o rifas, no es obligatorio y mucho menos legal. Y tampoco puede condicionar la matrícula ni las clases (Pozo, 2016).

Asimismo, Indecopi, (2016) recuerda que todos los colegios están obligados a informar a los padres antes de acabar el año escolar sobre los incrementos en las cuotas de ingreso, de matrícula y de pensión. De esta manera, el padre podrá evaluar con anticipación si puede continuar aportando a ese colegio.

Tabla 15.

Estadísticos descriptivos para determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones

Preguntas del cuestionario	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	
	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Estadístico	Error estándar	Estadístico
¿Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones	70	1	3	2,86	,051	,427
¿Por qué motivo se atrasaría en sus pagos	70	1	3	1,21	,073	,611
¿En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones?	70	1	3	2,39	,100	,839
¿Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma?	70	1	2	1,40	,059	,493
N válido (por lista)	70					

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La desviación estándar es un promedio de las desviaciones individuales de cada observación con respecto a la media de una distribución (Morat & Mora, 2010).

En la tabla 15 se observa que para determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones se tiene un $\text{lim} \rightarrow \text{min} = 0,427$ y un $\text{lim} \rightarrow \text{max} = 0,839$; en ese entender se menciona que los valores de desviación estándar en todos los casos son bajos.

En conclusión se mantienen resultados ajustados con una tendencia lineal manteniendo sus intervalos mínimos y máximos en el tiempo.

De igual forma el error estándar en el estudio es bajo con un valor de mínimo $\lim \rightarrow \min = 0,051$, y el error estándar alto es de $\lim \rightarrow \max = 1.00$. Estos valores indican que el error estándar en ambos casos es mínimo por lo tanto los datos obtenidos se mantienen en el tiempo garantizando la liquidez de la Institución Educativa Adventista.

4.3. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

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.

Tabla 16.

Estadísticos descriptivos para 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

	N	Media	Desviación estándar	Mínimo	Máximo
Estrategia de cobranza	70	7,4857	,92850	5,00	9,00
liquidez	70	7,8571	1,21924	4,00	11,00

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

En la tabla 16 se observa la agrupación de los ítems de las variables donde para la estrategia de cobranza la desviación estándar o dispersión de las respuestas de los encuestados es mínimo, menor a 1, $\lim \rightarrow \min = 0,92850$, mientras que para la liquidez la desviación estándar agranda el ajuste con un valor mayor a 1,

lim→min=1,21924 donde claramente se menciona que los padres de familia no tienen claro cómo es que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influye en la liquidez de la Institución Adventista. Estos valores indican que la dispersión de respuestas en ambos casos son mínimo y se puede garantizar el ajuste y el distanciamiento entre cada encuestado.

Tabla 17.

Prueba no paramétrica Chi-Cuadrado para determinar la correlación de las variables en estudio

	Estrategia de cobranza	liquidez
Chi-cuadrado	37,571 ^a	67,371 ^b
gl	4	7
Sig. asintótica	,000	,000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 14,0.

b. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 8,8.

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

La prueba de contrastación de hipótesis, se calcula con el estadístico de la prueba no paramétrica Chi-cuadrado, procesado en el *software* SPSS versión 22. (Martinez 2007) Indica que la prueba de independencia de Chi-cuadrado, nos permite determinar si existe una relación entre dos variables categóricas. Es necesario recalcar que esta prueba nos indica si existe o no una relación entre las variables, tal es el caso de esta investigación. Donde las Variable Independiente es la estrategia de cobranza y la Variable dependiente es la liquidez. Se debe tener presente que en una prueba de hipótesis solo se puede tomar una de dos decisiones: Aceptar o Rechazar la hipótesis nula.

Siguiendo este procedimiento sistemático se ha planteado una hipótesis general: Las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si influyen en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter.

Para realizar la prueba de hipótesis, se requiere demostrar si la estrategia de cobranza influye en la liquidez. Siendo este el planteamiento se comprueba la hipótesis considerando el nivel de significancia de ($\alpha=0.05$) y un nivel de confianza del 95%.

Para 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 se realiza la prueba no paramétrica Chi-Cuadrado. Tal como se muestra en la Tabla 17 donde el valor de $P=0.000<0.05$, para ambos casos (estrategia de cobranza y liquidez) indican que. Si $p<0,05$ el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia y por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes, que existe una relación entre ellas. Esto significa que existe menos de un 5% de probabilidad de que la hipótesis nula sea cierta. Por lo tanto se concluye mencionando que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter en ese entender el valor de 0,05 es un valor establecido de acuerdo al nivel de confianza del 95%.

Monge y Perez, (2010) Mencionan que las frecuencias esperadas menores a 5 no deben superar el 20% en caso sé de qué este supere al 20% el Chi-Cuadrado debe interpretarse con cuidado tomando en cuenta la Sig. Asintótica (bilateral).

4.4. Confiabilidad y validez del instrumento

Para garantizar la confiabilidad y validez del instrumento utilizado en el estudio se realiza la confiabilidad del instrumento (cuestionario) por medio del Software Spss. V.22.0. el cual se centra al Método de alfa de cronbach (índice de consistencia interna que comprueba la fiabilidad de la información recopilada); (Alfaro, Leyton, Meza, & Saenz, 2012) esto consiste en el cálculo de un coeficiente de correlación entre las puntuaciones de las mitades del instrumento su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0.80 (Monge & Perez, 2010)

El análisis de validez y confiabilidad se realizó con el *software* estadístico Spss versión 22, se aplicó el índice de consistencia interna. para la aplicación de este metodo se utilizo todos los datos (referentes a las estrategias de cobranza y liquidez) de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter. Como parte de este estudio se analizó los resultados del coeficiente de confiabilidad, obteniéndose niveles aceptables que avalan la confiabilidad del instrumento y se muestran en la tabla 18.

Tabla 18.

Coeficientes de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad (estrategias de cobranza, liquidez)		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,888	,874	2

Fuente: Elaboración propia, datos procesados con SPSS V.22.0.

Obteniéndose datos de .888, que representa el 88.8% que indica que los datos pueden ser considerados buenos para el análisis y confiables para su utilización, según (Monge & Perez, 2010) indica que valores entre 0.8-1 es muy buena y la confiabilidad es aceptable, además a partir de los resultados del Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados que es .874 que representa el 89.4% de confiabilidad. Se puede afirmar que los resultados están correlacionados y es posible realizar el análisis de la prueba no paramétrica.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La prueba no paramétrica Chi-Cuadrado muestra que $P=0.000 < 0.05$, para ambos casos (estrategia de cobranza y liquidez) esto indica que. Si $p < 0,05$ donde el resultado es significativo, es decir, rechazamos la hipótesis nula de independencia y aceptamos la alterna, por lo tanto concluimos que ambas variables estudiadas son dependientes. Por lo tanto se concluye mencionando que las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza si tienen influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter a un 0,05 de error y 95% de confianza.
- El 50%(35) del total de participantes en la encuesta conoce sobre las políticas de cobranza de pensiones que posee la institución. Así mismo el 87.1%(61) indican que la institución educativa adventista les notifica cada mes acerca de la cancelación de pensiones, mientras que 78.6%(55) indica que el procedimiento de notificación de pago es la escrita y el 77.1%(54) indican que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones si son adecuadas. Por ultimo cuando los responsables financieros tienen retraso en sus pagos las estrategias de cobranza no son las adecuadas, pues en su mayoría acentúa que son notificados mediante notificaciones escritas solamente. Y

ellos entienden que el no pagar a tiempo no genera dificultades en la institución.

- El 88.6%(62) indica que el sistema de pago que utiliza la institución educativa adventista es de dinero en efectivo porque es más fácil de manejar y garantizar el pago así mismo el 88.6%(62) indica que el motivo por el que se atrasaría en los pagos sería por situaciones económicas, tomando en cuenta que el periodo que consideran adecuado para hacer los pagos es de 20 al 30 de cada mes y un 60%(42) de encuestados indican que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones si afectan al desarrollo económico de la misma. Dichos procedimientos para la recaudación de las pensiones de enseñanza no son adecuados, los padres cotejaron que tienen retraso en sus pagos por falta de economía, en primera instancia, pero hay otro grupo marcado que señala que su incumplimiento se debe a la falta de tiempo para acercarse a la Institución, mencionaron del mismo modo que tienen dinero a fin de mes, sin embargo no tienen tiempo para acercarse a cancelar sus pensiones.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda reestructurar las políticas que se emplean al cobrar las pensiones, estudiando las estrategias que se pueden aplicar en el sector escolar.
- Se recomienda que la institución sociabilice con los padres de familia respecto a las afectaciones que provoca el desconocimientos de las políticas de pago por parte de los padres de familia; ya que, este factor incrementa el número de personas deudoras
- Se recomienda a la institución a realizar su MOF, de la misma manera se recomienda a la institución educativa que pueda crear políticas de cobranza y plasmarlo en un plan de acción.

REFERENCIAS

- Accion In Sigt International Headquarters . (Noviembre de 2008). Smart Campaing.org. Obtenido de Smart Campaing.org: http://www.smartcampaign.org/storage/documents/Tools_and_Resources/IS26SP.pdf
- Aguar Pinedo, V. (2012). Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporacion petrolera. Gestion de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista corporacion petrolera. Lima, Peru, Peru: Repositorio academico USMP.
- Alay, C. (29 de Octubre de 2013). Prezi. Obtenido de Prezi.com: <https://prezi.com/z9myfm4dipjp/tecnicas-efectivas-de-cobro/>
- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Saenz, I. (2012). Satisfaccion laboral y su relacion con algunas variables osupacionales en tres municipalidades. Lima, Peru: Pontificie Universidad Catolica del Peru.
- Altamirano, A. M. (2015). Políticas de cobranza de pensiones escolares y la liquidez del centro educativo básico bilingüe particular "nueva esperanza" de la ciudad de Ambato. Ambato, ECUADOR.
- Bellido, C. A. (2004). Desarrollo instrumentos para una gestión de excelencia en un centro educativo privado. Lima, Peru.
- Castillo, F. (14 de 03 de 2012). Asociación de Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de Asociación de

Egresados y Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú:
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>

Cordova, F. (2012). Análisis y evaluación de rentabilidad económica y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito prosperar LTDA., en la ciudad de Loja, periodos 2010-2011. Loja, Ecuador: Universidad Nacional de Loja, Area Juridica, Social y Administrativa.

De Reina, C., & De Valera, C. (1960). Santa Biblia. Sociedades Biblicas Unidas.

Del Valle, E. E. (2001). Credito y Cobranzas. Universidad Nacional Autonoma de Mexico: Facultad de Contaduria y Administración.

Diccionario. (25 de Agosto de 2016). Definicion ABC. Obtenido de DefinicionABC:
<http://www.definicionabc.com/general/cobranza.php>

Espezua, L. (2000). Formas de pago. Barcelona.

Gomez, R. (2010). Introduccion a la gestion financiera. Universidad de Granada (Dpto. Economía Financiera y Contabilidad).

Guajardo, J. H. (1991). Estrategias y técnicas para optimizar el crédito y cobranza. Universidad Autonoma de Nueva Leon.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). Metodologia de la investigacion. Mexico: Mc Graw Hill.

Ibañez, V. (2009). Analisis y diseño de experimentos. ((Primera ed.) ed.). Puno-Peru: editorial universitaria.

Indecopi. (2016). portal de transparencia. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/inicio>

- INEI. (2016). Datos sobre actividades económicas en la Región de Puno. portal de transparencia.
- Larousse, D. (2016). Diccionario Básico de Español Larousse. Diccionario Básico de Español Larousse. Derechos Reservados ® 2016 Ediciones Larousse, S.A. de C.V.
- Lawrence, G., & Chad, Z. (2012). Principios de Administración Financiera. Mexico.
- Monge, J., & Perez, J. (2010). ESTADÍSTICA NO PARAMÉTRICA: prueba Chi Cuadrado X². Financiado por la Secretaría de Estado de Educación y Universidades (MECD).
- Morat, F., & Mora, L. (2010). Que es la desviación estándar y cómo interpretarla.
- Pozo, M. (2016). Portal de transparencia, Gerencia de supervisión y fiscalización. Recuperado el enero, de <https://www.indecopi.gob.pe/inicio>
- Rodriguez, C. (2008). Mejores Prácticas de Cobranzas: Lecciones aprendidas en 15 países y 50 instituciones. Lima, Perú: 3er Congreso Nacional de Crédito y Cobranzas.
- Torres, T., Riu, R., & Ortiz, A. (Setiembre de 2015). Gestión de la Liquidez.
- Trias, C. (2011). Educación financiera para todos. Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea.
- ULC. (2016). Módulo de la cartera La Cobranza, Universidad libre de Colombia. Obtenido de Facultad de contaduría: <http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Cartere/CarteraCobra.htm>

- Vargas, V. A. (2013). Factores macroeconómicos y de mercado de la iliquidez en el mercado bursátil peruano. Lima, Peru: Pontificie Universidad Catolica del Peru.
- Vela, L., Uriol, J., Medina, O. M., Palacios, F., & Pintado, E. L. (2012). Los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia de las entidades microfinancieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008-2011. Lambayeque-Peru: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO.
- Vigo, C. (2014). Incidencia del sistema tributario en el aspecto economico y financiero de la microempresa Maquiservice servicios generales SAC. Trujillo, Peru: Biblioteca Digital. Oficina de Sistemas e Informática - UNT.

ANEXOS

Anexo A.

PLAN DE GESTION DE COBRANZA

INSTITUCION EDUCATIVA ADVENTISTA PEDRO KALBERMATTER

Introducción

Para generar un plan de cobranza se pueden tomar otras medidas, sin embargo para esta institución Educativa, sugerimos que puedan tomar en consideración este plan presentado como parte de la investigación ya realiza titulada “Las estrategias de cobranza y la influencia que tiene sobre la liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.

Objetivos

El objetivo de las estrategias de cobranza es poder administrar eficientemente los recursos y mitigar los riesgos de pérdida o incremento de morosidad, detectar a tiempo las posibles amenazas que afecten la estabilidad financiera de la institución educativa.

- Identificar motivos de incumplimiento de los pagos en cuotas de parte de los estudiantes.
- Reducir las cuentas por cobrar de la Institución educativa Adventista Pedro Kalbermatter
- Incentivar el buen cumplimiento de pagos.

Descripción de estrategias

Consiste en sugerir estrategias para la cobranza oportuna siguiendo las actividades:

- Incrementar un área determinadamente para realizar y plantear estrategias y dar seguimiento a todas las actividades financieras.
- Incrementar un sistema para tener actualizado los datos e ingresos diarios para sacar reportes cada vez que se necesario.
- Establecer políticas institucionales MOF
- Comunicación frecuente y directa con los responsables financieros desarrollando la habilidad de negociación.
- Visitas frecuentes de manera afectiva con tarjetas y/o pequeños presentes
- Mensaje de texto y mensajes de Whatsapp u otras aplicaciones a los apoderados o responsables financieros y/o estudiantes
- Reuniones con la junta directiva de padres por salón, charlas informativas.
- Banners publicitarios
- Promocionar los incentivos a entregarse cumplir con los objetivos.

Presupuesto – Premios

El departamento de tesorería debería apartar presupuesto adicional para poder incentivar a los responsables financieros a ser responsables y premiados por su responsabilidad.

Premios a buenos pagadores (Presupuesto)

Detalle		Costo	UNID.	Costo Total
Sorteo de buenos pagadores	Tablet	S/. 200.00	2	S/. 400
	Celulares	S/. 150.00	2	S/.300
	Implemento deportivo	S/. 80	2	S/. 160
Salón pagador	Premio sorpresa	S/. 150	2	S/. 300
Bono al tutor (1)	Bono alimentación	S/. 50	2	S/. 100
Total				S/.1260.00

Cronograma de actividades

<u>Cronograma de Actividades</u>																	
Meses- Semanas		Abril				Mayo				Junio				Julio			
Nº	Actividades	1	2	1	2	3	4	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Recolección de datos	■		■		■		■		■		■		■		■	
2	Elaboración del MOF	■	■	■													
3	Preparar Campaña de Lanzamiento con Banners Diseño colores de imagen.			■		■		■		■							
4	Organización Administrativa con la junta directiva	■			■		■		■		■		■		■		■
5	Llamadas contestadas por día	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	Búsqueda de 5 alumnos deudores como mínimo por día	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
7	Visitación a los hogares a alumnos con una deuda significativa en la visitación de cada Facultad		■				■			■		■		■			
9	Evaluar la integración de salones				■		■		■		■		■		■		■
10	Cotización y compra de incentivos (Tablets, Celulares)	■								■		■		■			
11	Programar última jornada de incentivo						■			■	■	■			■	■	■

12	Inicio de operaciones en el programa de Cierre de medio año escolar.																
13	Entrega de premios para los pagadores puntuales																

Anexo B.
Cuestionario utilizado en el estudio

¿Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones?

Si ()

No ()

¿Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones?

Nunca()

Cada mes ()

Irregularmente ()

¿Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago?

Ninguna ()

Llamadas ()

Notificaciones escritas ()

¿Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas?

Si ()

No ()

¿Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones?

Cheque ()

Depósitos ()

Dinero en efectivo ()

¿Por qué motivo se atrasaría en sus pagos?

- a) Situaciones económicas ()
- b) Desconocimiento de la fecha de pago ()
- c) Dificultad para acercarse a la institución ()

¿En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones?

Del 1 al 10 de cada mes ()

Del 10 al 20 de cada mes ()

Del 20 al 30 de cada mes ()

¿Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma?

Si ()

No ()

Anexo C.

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Dimensiones	Indicadores
Estrategias de cobranza	Procedimientos de cobranza	Número de procedimientos
	Políticas de Cobranza	Número de actividades de cobranza
	Obligaciones de pago	Número de días de vencimiento de pago
	Clientes	Número de clientes morosos
		Número de clientes con prórrogas de pago
Liquidez	Capacidad de pago	Plazo de pago
		Activos corrientes
	Recaudación de pensiones	Forma de pago de pensiones

Anexo A.
Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Diseño	Conceptos centrales
La relación de estrategias de cobranza y la liquidez de las pensiones de enseñanza en la institución educativa adventista "pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016.	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Tipo: Investigación Correlacional	Estrategias de cobranza y la influencia en la Liquidez
	¿De qué modo las estrategias de cobranza de las mensualidades influyen en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter?	Evaluar la relación de estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza y la influencia en la liquidez de la Institución Adventista Pedro Kalbermatter	Existe relación significativa entre las estrategias de cobranza de las mensualidades de enseñanza y la liquidez en la institución educativa Adventista Pedro Kalbermatter, Juliaca 2016.		
	Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Diseño: Descriptivo, no experimental y Transaccional	
	a. ¿Cuál es el grado de efectividad de las estrategias de cobranza en la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter?	a. Conocer el grado de efectividad de las estrategias de cobranza de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.	a. Existe relación entre la dimensión del grado de efectividad de las estrategias de cobranza y la liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.		
b. ¿Cuál es el efecto que causa en la liquidez el utilizar las estrategias de cobranza de la institución educativa Adventista Pedro Kalbermatter?	b. Determinar el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones	b.Existe proporción entre el efecto que causa en la liquidez utilizar las estrategias de cobranza que aplica la institución para la recaudación de pensiones			
	c. ¿Qué sería necesario modificar en las	c. Proponer un plan de	c. Existe relación directa y		

	estrategias de cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter?	gestión de cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.	significativa en la propuesta de un plan de gestión de cobranza para incrementar los niveles de liquidez de la Institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter.		
--	---	---	---	--	--

Anexo E.
Matriz instrumental

Título: EVALUACION DE LA RELACION DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA Y LA LIQUIDEZ DE LAS PENSIONES DE ENSEÑANZA EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA "PEDRO KALBERMATTER" JULIACA - 2016.

Título	Variable	Dimensiones	Indicadores	Fuentes de información	Instrumentos
Evaluación de la relación de estrategias de cobranza y la liquidez de las pensiones de enseñanza en la institución educativa adventista "pedro Kalbermatter" Juliaca - 2016.	Estrategias de cobranza	Procedimientos de cobranza	Número de procedimientos	Administradores de la institución y padres de familia	Cuestionario
		Políticas de Cobranza	Número de actividades de cobranza	Padres de familia	
		Obligaciones de pago	Número de días de vencimiento de pago	Administradores de la institución	
		Cientes	Número de clientes morosos número de clientes con prórrogas de pago		
	Liquidez	Capacidad de pago	Plazo de pago	Administradores de la institución	
			Activos corrientes	Padres de familia	
		Recaudaciones	Forma de pago de pensiones		

Anexo F.
Determinación del Juicio de expertos Validez de instrumento.

Puno, 09 Mayo del 2017

Estimado (a):
Mg. Victor Merma Flores

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido del instrumento de la presente investigación. Instrumento que lleva por título: La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter".

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:



Bach. Maricruz Rosmery Vilca Alemán

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer como la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez, el mismo que será aplicado en la institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter de la ciudad de Julica quienes constituyen la muestra de estudio de la validación del instrumento titulado Relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: **02**

Fecha actual: 10 de Mayo

Nombres y Apellidos de Juez: **Dr. Victor Merma Flores**

Institución donde labora:

Años de experiencia:



Firma y Sello

Victor P. Merma Flores
ING. ECONOMISTA
MAT. 30969

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO (✓)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (✓)

NO ()

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (✓)

NO (✓)

Observaciones:.....

.....

Sugerencias:.....

.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones?	✓		✓		✓		✓		
2	¿Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones?	✓		✓		✓		✓		
3	¿Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago?	✓		✓		✓		✓		
4	¿Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas?	✓		✓		✓		✓		
5	¿Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones?	✓		✓		✓		✓		
6	¿Por qué motivo se atrasaría en sus pagos?	✓		✓		✓		✓		
7	¿En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones?	✓		✓		✓		✓		
8	¿Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma?	✓		✓		✓		✓		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. Gramaticales)

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto (bloques).

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

Puno, 05 Mayo del 2017

Estimado (a):

C.P.C. Ciro Quipe Flores

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido del instrumento de la presente investigación. Instrumento que lleva por título: La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter".

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:



Bach. Mari Cruz Rosmery Vilca Alemán

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer como la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez, el mismo que será aplicado en la institución Educativa Adventista Pedro Kalbermatter de la ciudad de Juliaca quienes constituyen la muestra de estudio de la validación del instrumento titulado Relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: **03**

Fecha actual: 15 de Mayo

Nombres y Apellidos de Juez: **C.P.C. Ciro Quispe Flores**

Institución donde labora:

Años de experiencia:



CPC. Ciro W. Quispe Flores
Firma y Sello
MATRÍCULA N° 825

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO (X)

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI (X)

NO ()

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....
.....
.....

Sugerencias:.....
.....
.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Nº	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones?	X		X		X		X		
2	¿Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones?	X		X		X		X		
3	¿Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago?	X				X		X		
4	¿Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas?	X		X			X	X		
5	¿Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones?	X		X		X		X		
6	¿Por qué motivo se atrasaría en sus pagos?	X		X		X		X		
7	¿En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones?	X			X	X		X		
8	¿Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem. Gramaticales)

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto (bloques).

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

Puno, 12 Mayo del 2017

Estimado (a):

Ing. M.s.c. Marleni Flora Flores Cahuana

Presente:

Me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en calidad de JUEZ (a) para validar el contenido del instrumento de la presente investigación. Instrumento que lleva por título: La relación de estrategias de cobranza y liquidez de las pensiones de enseñanza en la Institución Educativa Adventista "Pedro Kalbermatter".

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto se hace entrega formal de la operacionalización de variables involucradas en el estudio, el cuestionario, la tabla de especificaciones respectivas, y los dos formatos de validación, el cual deberá llenar de acuerdo a sus observaciones, a fin de orientar y verificar la claridad, congruencia, control de la tendenciosidad y dominio de los contenidos de los diversos ítems de los cuestionarios.

Agradezco de antemano su receptividad y colaboración. Su apoyo nos permitirá adquirir habilidades y competencias profesionales y científicas que forman parte del proceso de investigación.

Quedo de Ud. en espera del feedback respectivo para mejorar el presente trabajo.

Muy Atentamente:



Bach. Maricruz Rosmery Vilca Alemán

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer como la relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez, el mismo será aplicado a en la Institución Adventista Pedro Kalbermatter en la ciudad de Juliaca, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado relación de las estrategias de cobranza de las pensiones de enseñanza influyen en la liquidez.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez N°: 01

Fecha actual: 05 Mayo del 2017

Nombres y Apellidos de Juez: **Ing. M.S.C. Marleni flora Flores Cahuana**

Institución donde labora: UNA- Puno

Años de experiencia profesional: 8 años


Firma M. A. F. Calucana
Firma y Sello

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO
DICTAMINADO POR EL JUEZ**

1) Esta de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones: *Mejorar la redacción*

Sugerencias:

2) A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI ()

NO ()

Observaciones: *se podría mejorar el orden*

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI ()

NO ()

Observaciones:..... *pedir mejorar*

Sugerencias:.....

6) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI ()

NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

N°	Ítems	Claridad ¹		Congruencia ²		Contexto ³		Dominio del ⁴ Constructo		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Conoce usted si la institución posee políticas de cobranza de pensiones?	X		X		X		X		
2	¿Con que frecuencia la institución le notifica que debe acercarse a cancelar las pensiones?	X		X		X		X		
3	¿Qué procedimiento realiza la institución cuando usted se atrasa en el pago?	X		X		X		X		
4	¿Cree usted que las actividades efectuadas para el cobro de pensiones son adecuadas?	X		X		X		X		
5	¿Qué sistema de pago utiliza para cancelar las pensiones?	X		X		X		X		
6	¿Por qué motivo se atrasaría en sus pagos?	X		X		X		X		
7	¿En qué periodo considera adecuado para cancelar las pensiones?	X		X		X		X		
8	¿Cree usted que los procedimientos que la institución aplica al cobrar las pensiones afectan al desarrollo económico de la misma?	X		X		X		X		

¹ Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
(Gramaticales)

³ En el ítem todas las palabras son usuales para nuestro contexto (bloques).

² El ítem tiene relación con el constructo (Comprensión Oral de Estructuras)

⁴ El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo

Anexo G.

Carta de autorización de la I.E.A. Pedro Kalbermatter - Juliaca



INSTITUCIÓN EDUCATIVA ADVENTISTA PEDRO KALBERMATTER

AUTORIZACIÓN

**Director de la Institución educativa Adventista Pedro
Kalbermatter Filial – Juliaca**

POR EL PRESENTE DOCUMENTO SE AUTORIZA:

A la Señorita **Vilca Alemán Maricruz Rosmery**, identificado con el código universitario 201122591 y DNI N° 47647321, egresada de la carrera de Administración y negocios internacionales, de la Universidad Peruana Unión, para que **PUEDA REALIZAR SU PROYECTO DE TESIS, CON LOS DATOS QUE SE LE HA BRINDADO.**

Se emite el presente documento a solicitud del interesado.

120 AÑOS
EDUCACIÓN
ADVENTISTA

Juliaca, 14 de Junio del 2016



[Firma]
Lic. **Domingo Pedro Inaquito**
DIRECTOR GENERAL

Anexo H.

Determinación de la muestra a un 95% de confianza

The screenshot shows a web-based application window titled "Decision Analyst STATS™ 2.0". The main heading is "Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)" with a calculator icon. The interface is divided into two main sections: "Inputs" and "Results".

Inputs Section:

- Universe Size:** A text input field containing "600". Below it, a note reads: "If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number".
- Maximum Acceptable Percentage Points of Error:** A dropdown menu set to "5%".
- Estimated Percentage Level:** A dropdown menu set to "5% or 95%".
- Desired Confidence Level:** A dropdown menu set to "95%".

Results Section:

- The Sample Size Should Be...:** A text input field displaying the calculated result "65".

At the bottom of the interface, there are three buttons: "Calculate", "Reset", and "Exit". The footer contains the contact information: "817 640-6166 | www.decisionanalyst.com". The Decision Analyst logo, featuring a stylized profile of a head with a grid pattern, and the tagline "The global leader in analytical research systems" are also present.