

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



TESIS

GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL

EN LOS DOCENTES DE LA I.E. PRIVADA ANDRÉS AVELINO CÁCERES

PUNO - 2024

PRESENTADA POR:

RINA ROXANA DIAZ VARGAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2025



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](https://www.upsc.edu.pe/) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



12.94%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 13 MAY 2025, 3:36 PM

Similarity report

Your text is highlighted according to the matched content in the results above.

IDENTICAL 2.5%
CHANGED TEXT 10.43%

Report #26363913

RINA ROXANA DIAZ VARGAYA // GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA I.E. PRIVADA ANDRÉS AVELINO CÁCERES, PUNO - 2024 RESUMEN La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la I.E. Privada Andrés Avelino Cáceres.

4 21 35 Para ello, se empleó una metodología cuantitativa de tipo aplicada, con un diseño no experimental de nivel correlacional. Dado que la población es pequeña, se asumió el total de la población como muestra. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue el cuestionario sobre la gestión de cobranza y el desempeño laboral, ambos validados por juicio de expertos en investigaciones anteriores.

41 Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 27.

Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0.950), indicando que existe una relación directa y significativa entre la mejora en la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los docentes. Este hallazgo sugiere que una gestión de cobranza eficiente tiene un impacto considerable en la productividad y rendimiento de los educadores. La correlación fue altamente significativa con un valor p de 0.000, lo que refuerza la validez de los resultados. En conclusión, mejorar las estrategias de cobranza podría generar efectos positivos en el

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL
EN LOS DOCENTES DE LA I.E. PRIVADA ANDRÉS AVELINO CÁCERES,
PUNO - 2024**

PRESENTADA POR:

RINA ROXANA DIAZ VARGAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:


M.Sc. KORINA ASQUI GOMEZ

PRIMER MIEMBRO

:


Mtra. NATALY SILVIA GARCIA VILCA


SEGUNDO MIEMBRO

:


Mg. CELIA VERÉNISSE ORTIZ DE ORUE ROJAS

ASESOR DE TESIS

:


Dra. MARLENE CUSI MONTESINOS

Área: Ciencias Económicas, Negocios

Sub Área: Contabilidad y Finanzas

Líneas de Investigación: Negocios, Administración

Puno, 23 de mayo del 2025.

DEDICATORIA

A DIOS

Por haberme dado bendición, salud para lograr mis objetivos y enseñarme su infinita bondad y amor.

A MIS PADRES

Por haberme apoyado en todo momento y darme las fuerzas para seguir adelante y cumplir mis metas, por sus apreciados consejos, sus valores y por enseñarme a ser resiliente.

A mi esposo, hijos por haberme brindado su apoyo incondicional y hacer realidad este anhelado sueño.

AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Privada San Carlos, por haberme dado la oportunidad de cumplir mis sueños y brindarme una formación profesional para el desarrollo de mi región.
- A mi asesora **Dra. Marlene Cusi Montesinos**, por haberme guiado en la ejecución de la presente investigación y el gran aporte con su gran conocimiento.
- A mis docentes de la carrera profesional de contabilidad por habernos fortalecido nuestros conocimientos y absuelto nuestras dudas en el transcurso de estos años como estudiante.
- A los miembros del jurado calificador, por sus aportes, orientaciones y la disponibilidad que permitieron culminar el presente trabajo.
- A la Escuela profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Privada San Carlos, por brindarme la oportunidad de realizar la presente investigación.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
ÍNDICE DE ANEXOS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	12

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	16
1.2. ANTECEDENTES	16
1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL	16
1.2.2. A NIVEL NACIONAL	19
1.2.3. A NIVEL LOCAL	22
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	23
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO	25
2.1.1. TEORÍAS DE MOTIVACIÓN	25
2.1.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	25
2.1.3. GESTIÓN DE CALIDAD	26
2.1.4. GESTIÓN FINANCIERA	26
2.1.5. GESTIÓN DE COBRANZA	27
2.1.6. TIPOS DE COBRANZAS	28
2.1.7. PROCESO DE COBRANZA	29
2.1.8. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA	30
2.1.9. DESEMPEÑO LABORAL	32
2.1.10. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL	33
2.1.11. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	33
2.1.12. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	34
2.1.13. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL	35
2.2. MARCO CONCEPTUAL	39
2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	41
2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	41
2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	41

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO	42
3.2. TAMAÑO DE MUESTRA	43
3.2.1. POBLACIÓN	43
3.2.2. MUESTRA	43

3.2.3. MUESTREO	43
3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS	44
3.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	44
3.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	44
3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	46
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO	47
3.5.1. TÉCNICAS.	47
3.5.2. INSTRUMENTOS.	48
3.5.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS	48
3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO	49
CAPÍTULO IV	
EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS	50
4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL	50
4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1	53
4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2	55
4.1.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3	56
4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	58
4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD	58
4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS POR OBJETIVOS.	59
4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL	59
4.3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 1	60
4.3.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2	61
4.3.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3	63
DISCUSIONES	65

CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	79

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Cantidad de personal	43
Tabla 02: Operacionalización de variables	46
Tabla 03: Niveles de la variable Gestión de cobranza	50
Tabla 04: Niveles de la variable Desempeño laboral	52
Tabla 05: Niveles de la Dimensión Políticas de gestión de cobranza	53
Tabla 06: Nivel de la dimensión procedimiento de cobranza	55
Tabla 07: Nivel de la dimensión de cobranza efectiva	56
Tabla 08: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de variables de estudio	58
Tabla 09: Correlación entre Gestión de cobranza y Desempeño laboral	59
Tabla 10: Correlación entre políticas de Gestión cobranza y Desempeño laboral	60
Tabla 11: Correlación entre procedimiento de cobranza y Desempeño laboral	62
Tabla 12: Correlación entre cobranza efectiva y Desempeño laboral	63

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 01: Proceso de Cobranza	30
Figura 02: Factores que afectan el desempeño del cargo	34
Figura 03: Ubicación geográfica de la I.E.P. Andres Avelico Caceres	42
Figura 04: Niveles de la variable Gestión de cobranza	51
Figura 05: Niveles de la variable Desempeño laboral	52
Figura 06: Dimensión Políticas de gestión de cobranza en %.	54
Figura 07: Dimensión procedimiento de cobranza en %.	55
Figura 08: Dimensión de cobranza efectiva en %.	57
Figura 09: Llenado de encuesta en salones de nivel inicial.	87
Figura 10: Llenado de encuesta en salones de nivel primario.	87

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Test sobre gestión de cobranza y desempeño laboral	80
Anexo 02: Matriz de Consistencia	84
Anexo 03: Panel Fotográfico	86

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la I.E. Privada Andrés Avelino Cáceres. Para ello, se empleó una metodología cuantitativa de tipo aplicada, con un diseño no experimental de nivel correlacional. Dado que la población es pequeña, se asumió el total de la población como muestra. La técnica utilizada fue la encuesta, y el instrumento empleado fue el cuestionario sobre la gestión de cobranza y el desempeño laboral, ambos validados por juicio de expertos en investigaciones anteriores. Los datos fueron procesados mediante el software estadístico SPSS versión 27. Los resultados obtenidos mostraron una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0.950), indicando que existe una relación directa y significativa entre la mejora en la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los docentes. Este hallazgo sugiere que una gestión de cobranza eficiente tiene un impacto considerable en la productividad y rendimiento de los educadores. La correlación fue altamente significativa con un valor p de 0.000, lo que refuerza la validez de los resultados. En conclusión, mejorar las estrategias de cobranza podría generar efectos positivos en el desempeño laboral de los docentes, lo cual confirma la hipótesis de que ambos factores están estrechamente vinculados.

Palabras claves: Desempeño, Docentes, Gestión de cobranza, Laboral.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between debt collection management and teachers' job performance at the Andrés Avelino Cáceres Private School. To this end, an applied quantitative methodology was used, with a non-experimental correlational design. Given the small population, the total population was assumed as the sample. The technique used was a survey, and the instrument employed was a questionnaire on debt collection management and job performance, both validated by expert judgment in previous research. The data were processed using SPSS version 27 statistical software. The results obtained showed a very strong positive correlation (Spearman's $Rho = 0.950$), indicating a direct and significant relationship between improved debt collection management and teachers' job performance. This finding suggests that efficient debt collection management has a considerable impact on educators' productivity and performance. The correlation was highly significant, with a p-value of 0.000, reinforcing the validity of the results. In conclusion, improving debt collection strategies could have positive effects on teachers' job performance, confirming the hypothesis that both factors are closely linked.

Keywords: Performance, Teachers, Debt Collection Management, Labor.

INTRODUCCIÓN

La gestión de cobranza es de vital importancia para las instituciones educativas, donde la gran mayoría de escolares son parte de hogares de familia militar castrense y/o restricciones financieras significativas, una gestión oportuna de cobranza puede mejorar en la implementación tecnológica y financiera de la institución, permitiendo un nivel elevado de enseñanza y por ende un efecto de rendimiento profesional de los docentes y mejora salarial. En la tesis se investigará la relación de gestión de cobranza y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa privada Andres Avelino Caceres, Puno - 2024.

La gestión de cobranza en la institución en el último año ha sufrido cambios considerables, como empresa ha tenido que innovar para tener el ingreso por pago del alumnado, se tiene el incremento de morosidad por parte de los padres de familia en los diferentes niveles de grado del nivel primario e inicial.

El aspecto principal de esta investigación consiste en verificar la repercusión de la gestión de cobranza en el desempeño laboral de los docentes, la elección de este centro educativo se debe a la importancia que tiene en la educación de la región y su trayectoria de la institución en el ámbito educativo.

La investigación en su primer capítulo permitió definir la problemática que pasan las empresas o instituciones sobre la gestión de cobranza y la morosidad generando problemas de gestión financiera y sostenibilidad, además el problema de la Institución Educativa Andrés Avelino Caceres son las remuneraciones inadecuadas e incentivos debido a la escasez de recursos financieros por falta de pago por parte de los padres de familia, repercutiendo en el rendimiento de los docentes, teniendo el clima laboral deficiente debido a las actitudes negativas por parte de los directivos.

En su segundo capítulo se presenta el marco teórico y definir sus conceptos relacionados, además se establecen las hipótesis de investigación

En el tercer Capítulo se detalla la metodología empleada en la investigación, el tipo de estudio y el tamaño de muestra establecida y los métodos y técnicas de análisis de datos. en el cuarto capítulo se exponen y analizan los resultados de la encuesta realizada a los docentes y se comparan con la hipótesis establecidas

En el apartado final se formulan las conclusiones y recomendaciones obtenidos mediante los resultados, concluyendo en los anexos del estudio planteado.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional la gestión de cobranza y la morosidad se ha convertido en un gran problema para la gestión financiera y la sostenibilidad de las empresas o instituciones, debido a que los retrasos de los pagos genera un problema de liquidez para el pago de sus obligaciones, problemas de crecimiento e implementación en la organización, costos financieros, reducción de trabajadores y pérdida de beneficios (Smith & Alicia, 2018)

El impacto en la pandemia por Covid-19 ha causado estragos en todos los colegios particulares a nivel nacional, por motivos que las familias fueron afectadas a nivel económico, debido a que se generó retraso en pago de pensiones y muchos de los padres de familia decidieron trasladar sus hijos a los colegios públicos, por ende el índice de morosidad bordeó aproximadamente el 80%, donde muchas instituciones vieron obligados a reducir las pensiones o cerrarse los colegios privados, teniendo docentes desempleados por el cierre temporal o reducción de sueldos (Perú 21, 2020).

Posterior a la pandemia de Covid 19, muchos colegios han experimentado el incremento de matrícula y el alumnado, donde la confianza de los padres sigue manteniéndose en la calidad educativa que ofrece los colegios privados, además refleja la eficacia de estrategia de retención y atracción de estudiantes, lo que establece la resiliencia de las instituciones en tiempos de crisis (Ugas & Cachay, 2024).

En el año 2023, es el segundo año de retorno a la presencialidad, donde la brecha de aprendizaje según encuestas persiste y continua, los retos principales que se afrontó fueron la convivencia entre estudiantes, problemas emocionales, la hipersensibilidad y la alta exigencia de los padres de familia, en menor porcentaje fue la coyuntura de la crisis económica de los padres de familia por consecuencia la morosidad y deserción, adicionalmente los retos son la difícil relación del estado como sunafil, sunat, defensa civil, indecopi y plataformas de sector educación, sobre el rol de ministerio de educación consideran que tienen políticas tradicionales y ponen trabas ante una gestión adecuada, referente a la morosidad es similar a los años anteriores u otras instituciones que tienen una gestión adecuada de cobranza registran morosidad muy baja (Aquino, 2023)

Se puede evidenciar que hay docentes con altas expectativas y estos se retiran porque están desmotivados, no se sienten satisfecho, a gusto en la institución como también se puede apreciar personal con falencias durante su desempeño y esto repercute con el descontento de los estudiantes, padres de familia, etc. Esto se puede evidenciar por la falta de compromiso institucional, si la situación continúa así esto será un impedimento para contar con un personal de calidad y a la expectativa que desea la institución, (Hernandez, 2018).

El problema que se detecta en la Institución Educativa Andrés Avelino Cáceres principalmente son las remuneraciones inadecuadas, incentivos, etc. Estas se ven truncadas por la escasez de recursos financieros, esto a causa del compromiso de pago de pensiones de parte de los padres de familia, y más aún que la institución se sustenta con los recursos que genera como institución (Málaga, 2020).

En la actualidad las instituciones de nuestro país y en el departamento de Puno están enfocadas a dar una educación idónea sin embargo en la realidad no se puede apreciar que le den importancia al desempeño laboral y el personal tiene que adaptarse a las exigencias de la institución y por ende no hay resultados positivos (Cacsire, 2019)

Lamentablemente la inapropiada gestión de cobranza es perjudicial en el desempeño de las actividades de cada docente, el personal no tiende a tener una buena estabilidad por ende se ve desmotivado.

En esta problemática también se puede percibir que las remuneraciones que se les da no son lo suficiente para tener satisfecho al personal en tal sentido se repercute en renuncias de parte de los docentes, el clima laboral es deficiente a través de las actitudes negativas, incumplimiento de los objetivos y el compromiso y ausencia en las actividades que se desarrollan como institución, y el pago mensual de los docentes repercute en el desempeño de cada uno de ellos debido a que tienen que buscar trabajos adicionales en sus horas libres.

1.1.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?

1.1.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Qué relación existe entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?

¿Qué relación existe entre el procedimiento de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?

¿Qué relación existe entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?

1.2. ANTECEDENTES

1.2.1. A NIVEL INTERNACIONAL

Según Gonzalez et al. (2018), en su investigación sobre “implementar un procedimiento que reduzca los altos niveles de cartera en los colegios privados de Bogotá, Aplicado en la escuela normal superior nuestra señora de La paz”, tuvo como objetivo reducir los niveles de cartera, obtenidos con la información del año 2017 sin tener que reducir la

cantidad de estudiantes, además como objetivos específicos fue describir las causas que generan los índices de cartera, implementación de procedimiento que ayude a reducir los niveles de cartera y medir los resultados de implementación, donde concluye que en la escuela se debe incluir en sus estados financieros el rubro de cartera, para tener información financiera real, además se debe hacer un proceso de depuración en el proceso de selección de estudiantes mediante una empresa de cobranza, al tener un deficiente estudio de solvencia económica por parte de la institución a los padres y su falta de seguimiento ocasiona que siga creciendo y sea difícil ejecutar procesos legales de cobro, la productividad de capital de trabajo se encuentra en nivel bajo siendo de 0.07 donde evidencia que no se requiere de mucho dinero para conducir la institución.

Según Cruz & Eraso (2022), en su investigación de artículo de “Plan de mejora en el área de cartera del colegio Liceo Quial Sas de Santiago de Cali” cubo como objetivo formular un plan de mejora para la ejecución efectiva de gestión de cobro de los deudores, la metodología fue de tipo descriptivo de enfoque de investigación mixta donde concluye que al realizar la encuesta se presenta mentiras en el área de carteras por que no se cuenta con procedimientos de recaudos, además la institución no verifica oportunamente todas las transacciones y no tiene proceso de verificación, luego del diagnóstico del área se determinaron los procesos y procedimientos que contribuirán su mejoramiento, en base de dichos resultados se estructura un plan de mejora para tener un eficiente control sobre la recuperación del capital invertido en los servicios de crédito prestados en la institución.

Además según Curiel (2022), en su investigación de maestría en “Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del instituto Colombiano de bienestar familiar de Riohacha Detc” del departamento de La Guajira, cuyo objetivo fue analizar la gestión del talento humano en el desempeño laboral en los centros de desarrollo infantiles, cuyo enfoque epistémico fue cuantitativo, con un diseño

correlacional no experimental de corte transversal. La población estuvo constituida por 529 personas, tomando una muestra de 96 trabajadores utilizando un muestreo probabilístico aleatorio simple o al azar, la técnica de recolección de datos fue la encuesta el instrumento el cuestionario, donde concluye que inicialmente estos métodos permite el desarrollo de las actividades propiciando que los colaboradores se enfoquen en cumplir los objetivos de la empresa el método empleado fue el coaching donde se desarrolla las potencialidades del individuo, el counseling propicia el cumplimiento de metas mediante el desarrollo de tareas, el mentoring el trabajador siente el apoyo de sus mentores potencializando las habilidades y cualidades que dan valor empresarial y finalmente el Knowledge Management o gestión del conocimiento es un método que permite acelerar la generación de conocimientos y ponerlo a disposición a la empresa, concluyendo que estos métodos mencionados son vitales para incrementar el desarrollo de los colaboradores permitiendo la implementación de procesos que contribuyen de manera positiva la gestión del talento, además es muy importante evaluar la eficacia de la capacitación, adicionalmente se concluye que el desempeño laboral debe ser relacionada con el comportamiento y eficacia del colaborador.

Baque & Cañarte (2023), en su investigación de “Gestión del talento humano en el desempeño laboral docente” en la universidad estatal del sur de Manabí Ecuador, cuyo objetivo es garantizar en método de gestión en la organización que prevea la gestión de los recursos humanos de forma integrada, dicha investigación fue de tipo descriptiva y correlacional por que relaciona entre la gestión del talento y la dinámica del desempeño docente y su incidencia en la calidad de la educación, la población fue de 400 personas, entre docentes y personal administrativo de la universidad y la muestra fue de 196 personas, el cuestionario fue de 18 preguntas, empleó el programa SPSS 22 para analizar los resultados, donde se concluye que en ámbito laboral ha aumentado significativamente la gestión del talento humano, estableciendo metas para tener eficacia

en el trabajo, mantener los niveles de motivación brindando una adecuada formación, además la gestión de talento humano trata de la retención y sostenibilidad del talento que es muy importante para la empresa, una adecuada gestión fortalece sus funciones de selección, evaluación, capacitación y desempeño docente, se evidencia relación muy fuerte entre selección del personal y la calidad de vida del docente, el desarrollo del personal y la calidad de vida del docente teniendo una correlación muy alta.

1.2.2. A NIVEL NACIONAL

Según Ventura (2021), en su investigación sobre “La cobranza y la morosidad de las Pymes en la entidad financiera Mi Banco - Huaral 2019”, tuvo como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la cobranza y la morosidad de las MYPES en la entidad financiera Mi Banco. la investigación es de tipo aplicada de nivel correlacional, de diseño No Experimental de enfoque cuantitativo, la población y muestra fue de 32 trabajadores, el instrumento utilizado fue el cuestionario y el procesamiento de la información se realizó mediante en software estadístico SPSS, donde se concluye que la gestión de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad de las mypes, teniendo el coeficiente de correlación de Rho de Spearman moderada y la morosidad moderada en la institución financiera, además de los objetivos específicos la política de cobranza, la técnica de cobranza, los medios de cobranza se relaciona significativamente con la morosidad.

También Cruz (2023), en su investigación de “Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de Piura - 2023”, tuvo como objetivo explicar la relación entre la gestión de cobranza ya la rentabilidad de la empresa, el tipo de investigación fue básica y correlacional, con diseño no experimental, las variables empleados fueron la gestión de cobranza y la rentabilidad, la población y muestra fue de 15 trabajadores de la empresa, teniendo como exclusión a los trabajadores operarios con experiencia laboral menor de un año, la técnica de recolección de datos fue mediante la encuesta, donde

concluye que existe un efecto positivo con la gestión de cobranza con la rentabilidad, deduciendo que haciendo efectivo su cobro en los plazos establecidos se tendría mayor utilidad, además la correlación presenta una incidencia positiva media de gestión de cobranza con el margen bruto, la rentabilidad neta no tiene variación por dicha razón la utilidad ha sido menor de lo esperado.

Según Ugas & Cachay (2024), en su investigación "Impacto del incumplimiento de pensiones en el colegio privado Liceo San Juan" tuvo como objetivo de ofrecer un conjunto de recomendaciones efectivas y prácticas que se establezcan como guía para la toma de decisiones y la implementación de cambios en la gestión financiera de la institución, donde concluye que la morosidad en los pagos de las mensualidades constituye un desafío significativo en el colegio, con consecuencias directas en la capacidad e implementación de mejoras tecnológicas, al tener el incremento de morosidad la institución puede socavar y disminuir la vanguardia educativa y tecnológica, en un sector donde las regulaciones del ministerio de educación son muy frecuentes las verificaciones en la institución, además recomienda que la reserva de 25% de las utilidades se debe destinar para financiar proyectos de mejora continua en la institución.

Llontop & Morales (2021), en su investigación sobre "estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019" cuyo objetivo fue proponer estrategias de cobranza con el fin de disminuir el índice de morosidad en la institución, la metodología fue descriptiva no experimental teniendo una población de inicial, primaria y secundaria de 352 morosos y muestra de 61, donde concluye que las estrategias de cobranza son deficientes por que los padres de familia presentan opinión negativa donde indica que se debe tomar mejor estrategia para tener la atención e interés de los padres de familia, también se concluye que presenta alto índice de morosidad acumulada, donde aumentan el transcurrir de los años, además se propone estrategias de cobranza más eficientes en mantener informado

al padre de familia sus obligaciones con el colegio y los beneficios que presente cuando se paga con puntualidad.

Espinoza & Montalvo (2021), en su investigación titulada "Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la zona registral N° VIII - Sede Huancayo en tiempos de COVID-19" tuvo como objetivo analizar la gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal administrativo, el método de estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo aplicada del nivel de la investigación fue descriptivo y correlacional de diseño no experimental. La muestra fue de 24 personas, donde concluye que influye significativamente en el desempeño laboral administrativo, conllevando una fidelización con la entidad, además en los objetivos específicos el conocimiento influye en el desempeño, las habilidades influyen en el desempeño, la actitud influye con el desempeño y su correlación es positivamente buena, referente a las capacidades influyen en el desempeño demostrando una correlación positiva moderada.

Gutiérrez (2022), en su investigación titulada "Gestión de talento humano y desempeño laboral docente en una institución educativa María y José, Los Olivos - 2022" tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del talento humano y desempeño laboral en una institución Educativa, el diseño de investigación fue no experimental y correlacional - transversal, la muestra estaba conformada por 23 docentes, dentro de sus conclusiones tenemos que la relación es muy positiva y significativa, se identificó que el 52% están de acuerdo con la gestión del talento humano en la institución, 43% están indecisos y solo el 4.3% estuvo totalmente de acuerdo al igual que el desempeño laboral, además las dimensiones presenta una relación positiva baja en dimensión admisión, en dimensión aplicación tiene una relación positiva moderada y la dimensión desarrollo de personas no se relaciona con el desempeño laboral.

1.2.3. A NIVEL LOCAL

Cairo (2021), en su investigación de maestría titulada “Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Puno - 2019” tuvo como objetivo determinar la relación que existe en los procesos de gestión del talento humano y el desempeño laboral del personal de la DRTPE, la muestra poblacional fue de 43 trabajadores que laboran, el método fue de enfoque cuantitativo dentro de la investigación descriptiva correlacional de diseño no experimental de tipo transversal, la técnica que fue empleada es la encuesta y como instrumento el cuestionario, donde concluye que existe correlación entre el proceso de reclutamiento y el desempeño laboral, donde la percepción del personal respecto al talento humano es favorable, dicho resultado no exterioriza la percepción general, por lo tanto es necesario mejorar en la institución, la percepción del personal respecto al desempeño laboral es regular o medio, por lo tanto necesita mejorar y que existe correlación media donde se debe mejorar a mayor capacitación mejore el desempeño laboral, además existe una asociación positiva moderada entre la gestión del talento humano y desempeño laboral con un nivel de significancia de 0.05.

Huanca (2024), en su investigación de tesis doctoral en “Gestión del talento humano y el desempeño laboral docente en instituciones educativas secundarias del distrito de Chucuito, 2023” cuyo objetivo fue determinar el grado de relación entre la gestión del talento y desempeño laboral docente, la población de 8 instituciones de nivel secundaria fue de 82 docentes teniendo una muestra de 100% de la población, el método de investigación fue de diseño descriptivo correlacional, la técnica utilizada fue la encuesta mediante el uso del instrumento del cuestionario de 44 ítems, donde concluye que existe una relación significativa con rango de correlación moderada y positiva entre la gestión del talento y desempeño docente, además en los objetivos específicos existe relación significativa entre la selección de personal y desempeño laboral, entre la capacitación del

personal y desempeño docente y entre desarrollo del personal y desempeño docente dando un rango de correlación positiva y moderada, recomendando en la UGEL de Puno implementar un plan integral de gestión del talento en las instituciones educativas y promover el bienestar docente en un entorno saludable e innovación tecnológica y fortalecer el liderazgo.

Rivera (2024), en su investigación “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad provincial de El Collao - Ilave, 2023” tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad el Collao, el diseño de estudio fue no experimental, nivel de estudio fue correlacional, tomando una muestra probabilístico de aleatorio simple de 37 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuestas y el instrumento el cuestionario donde concluye que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, según Pearson correlacionado dio 0,698 teniendo como positivo, es decir a mayor gestión de talento mejor desempeño laboral además es muy importante la selección de personal, en relación a los objetivos específicos el nivel de gestión del talento humano es regular por que en la municipalidad a veces se realiza de manera transparente, además el nivel de desempeño laboral es regular en la municipalidad por que los trabajadores a veces tienen conocimiento del puesto y pocas veces identifica sus funciones de su cargo.

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Determinar la relación entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Determinar la relación entre el procedimiento de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Determinar la relación entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. TEORÍAS DE MOTIVACIÓN

la motivación se tiene diferentes definiciones generales y comunes llegando a un interés que es la organización, se tiene desde la Real Academia Española, Norma APA 2019 y los autores Chiavenato (2009), donde refiere que la motivación es un proceso psicológico básico, comportamientos de la persona es decir, las actitudes, la personalidad, percepción, motivación y aprendizaje, donde se relacionan con los comportamientos de los grupos como es las funciones, normas, formación de equipo y manejo de conflictos por ende se debe estudiar en ambos ángulos del comportamiento individual y grupal. donde se puede concluir que la motivación concreta a las personas

2.1.2. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos tienen relevante importancia para el logro de las políticas, objetivos y metas organizacionales, son factores que hacen a las organizaciones productivas y competitivas, entonces se podría decir que son exitosas, por eso es importante el desarrollo de gestión humano que garantice la disponibilidad de un personal capacitado, competente, actualizado y motivado hacia un trabajo productivo y comprometido con el futuro de la organización (de Soto, 2006) de igual manera se define que los recursos humanos de las organizaciones están constituidos por individuos y grupos, es decir, por la gente que desempeña actividades y hace aportaciones que

permiten a la organización servir para un propósito particular, sin embargo para que las personas puedan dar resultados y contribuir a la prosperidad de las organizaciones necesitan recursos físicos y materiales como la tecnología, equipos instalaciones y dinero, los cuales son manejados por las personas (Chiavenato, 2009a).

2.1.3. GESTIÓN DE CALIDAD

la calidad se establece la satisfacción de las exigencias del cliente, adecuación del producto o servicio a su finalidad o uso, cumplimiento de las exigencias, dicho concepto está ligado con el cliente. El principio de calidad total es muy simple, la obligación de lograr la calidad es de las personas que producen con altos niveles de calidad (Chiavenato, 2009a).

Además se define en desarrollo de la calidad orientada a las personas en sobrepasar los campos de la ingeniería y la estadística, incorporando las aportaciones de la teoría de las organizaciones y de la gestión de recursos humanos, el papel de la dirección es el liderazgo de la calidad, la toma de decisiones ya no es una prerrogativa de los mandos y directivos sino de todo el personal competente, el estímulo a la participación de los empleados en todos los niveles para la mejora continua, la inversión en formación de los empleados para potenciar al máximo su creatividad y adiestrarlo, el trabajo en equipo interdepartamental.

En el desarrollo de la calidad orientada culturalmente más recientemente que los empleados han de convertirse en el eje del proceso de mejora y que la dirección debe impulsar proyectos de cambio de su forma de pensar a fin de que interioricen la calidad como un hábito de pensamiento y trabajo (Camisón et al., 2006).

2.1.4. GESTIÓN FINANCIERA

la gestión financiera es la actividad que se realiza en una organización y que se encarga de planificar, dirigir, organizar, controlar, monitorear y coordinar todo el manejo de los recursos financieros con el fin de generar mayores beneficios y resultados, el objetivo es

hacer que la organización se desenvuelva con efectividad, apoyar a la mejor toma de decisiones financieras y generar oportunidades de inversión para la organización, su funciones es asignar los fondos para los activos corrientes y los activos fijos, es capaz de obtener mejor mezcla de alternativas de financiación y de desarrollar una política de dividendos apropiada dentro del contexto de los objetivos de la institución (Terrazas, 2009).

La gestión financiera admite un inmenso desafío en el tema de administrar las operaciones económicas financieras de la organización, para ello se debe realizar un diagnóstico integral de causa efecto que afectan al desarrollo de todos los aspectos de una organización.

2.1.5. GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza es un conjunto de acciones coordinadas y aplicadas oportunamente con los clientes, para lograr la recuperación del crédito de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de una manera eficiente y rápida, siempre manteniendo el buen proceso de buena disposición de los clientes, en tal sentido la gestión es un proceso bastante interactivo con los padres de familia que parte del análisis de la situación de los padres de familia, con mayor frecuencia y oportuno contacto con el cliente, ofreciendo en cada faceta de la negociación la solución oportuna para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento oportuno y un control idóneo de cumplimientos de los acuerdos negociados. El cliente debe percibir la gestión de cobranza como algo continuo y no esporádico, desde dicha base es muy importante el seguimiento oportuno y rápido de las acciones de cobranza por los diversos participantes de la gestión (Wittlinger et al., 2008). Asimismo, Sanchez & Monteza, (2016) toma como definición que es el conjunto de operaciones que son aprovechadas y coordinadas de una manera adecuada a cada uno de los clientes, con el fin de recuperar los créditos otorgados, además como gestión

aparte de ser un conjunto de acciones, debe ofrecer alternativas de solución que beneficien al cliente, es muy importante contar con estrategias proactivas para conocer la morosidad antes que inicie o reducir la morosidad, debido a que se elabora antes que surja el problema, se debe tener las siguientes medidas.

- Establecer fechas de pago que son alternativas beneficiosas
- Tratar quejas y reclamos a tiempo
- Utilizar el refuerzo positivo.

Cabrera (2018) define que establecer políticas de gestión permitirá que cada colaborador tenga bien determinada las normas y responsabilidades dentro de la empresa esto se complementa a la gestión de cobranzas, así mismo indica que las políticas de crédito deben estar en función al cumplimiento de los objetivos empresariales y que la gestión de cobranzas debe reactivar la relación comercial con los clientes través de la Gestión de Crédito que busca implementar un sistema que evalúe los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones.

2.1.6. TIPOS DE COBRANZAS

Todo proceso de cobranza busca encontrar un equilibrio entre cobrar con prontitud y mantener con el cliente las relaciones comerciales, básicamente la cobranza está basada en la utilización de las políticas internas que se utilizan según al tipo de cliente y al tipo de cobranza donde determinará el canal de contacto con el cliente (comunicación presencia, llamadas telefónicas, mensajes de texto carta, etc) para informar al cliente de su estado de cuenta y ofrecerle opciones y facilidades de pago (Zambrano, 2021)

A Continuación se detallan 3 tipos de cobranza:

2.1.6.1. Cobranza Administrativa

Este tipo de cobranza administrativa se conduce de forma interna en la institución, el atraso del cliente oscila en un periodo de 1 a 90 días, en este escenario se puede utilizar

medios electrónicos, así como llamadas telefónicas para ejecutar la gestión de cobranzas empleando procesos, metodologías y buenas prácticas de cobranzas (Zambrano, 2021).

2.1.6.2. Cobranza Extrajudicial

Donde la cobranza administrativa no obtiene los resultados esperados y no consigue la cancelación del crédito a pesar de haber utilizado todos los recursos que dispone la institución, se pasa a la segunda etapa de cobranza, en este punto la institución delega la cobranza a una empresa especializada la cual se encarga de iniciar acciones legales que demandan más tiempo y dinero en la gestión (Zambrano, 2021)

2.1.6.3. Cobranza Judicial

También la cobranza judicial demasiadas veces resulta perjudicial para la institución y su capital de trabajo puesto que el costo de realizar dicho proceso es considerablemente elevado; sin embargo es necesario efectuar cuando los montos adeudados denotan una pérdida considerable en la cartera, aquí los abogados realizan una demanda responsable al cliente y los garantes responsables de la adquisición del bien o el servicio aplicando medidas cautelares como por ejemplo el bloqueo de fondos o prohibición de enajenar todo esto también se puede evitar y detener en cualquier momento y volver a una etapa de cobranza extrajudicial cuando se llega a un acuerdo entre las partes (Zambrano, 2021)

2.1.7. PROCESO DE COBRANZA

El proceso de cobranza da inicio con el vencimiento de una cuenta por cobrar al cliente, pero en realidad este proceso inicia cuando se emite la factura. “El proceso de cobranza debe ser planificado donde exista un patrón ordenado de fase en el cual se da el seguimiento adecuado cuyo propósito es el cobro de la cuenta por cobrar” (Zambrano, 2021)

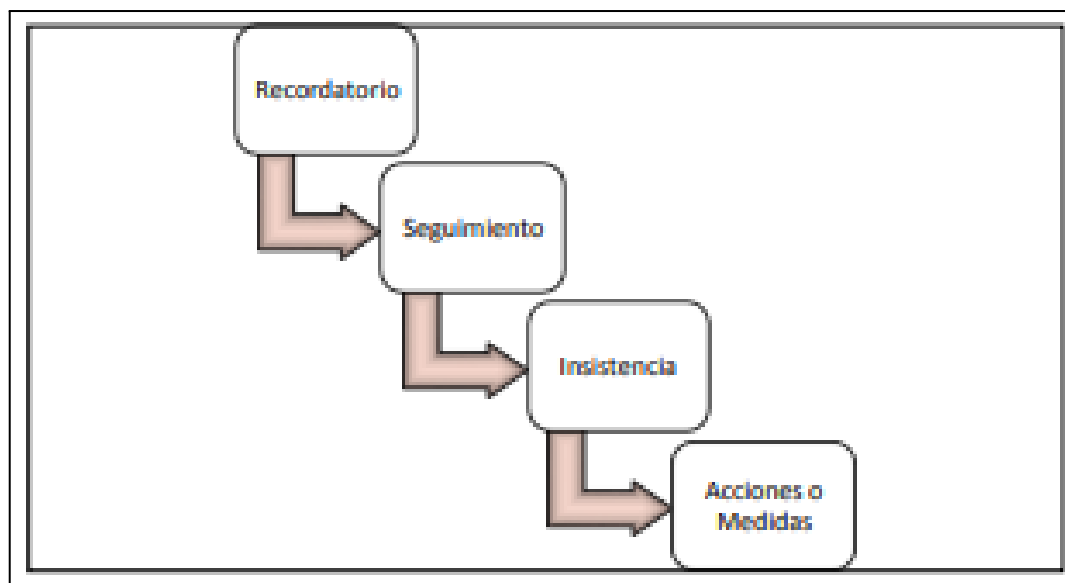


Figura 01: Proceso de Cobranza

Fuente: Zambrano (2021)

6.1.8. DIMENSIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

- Política de gestión de cobranza:

La política de cobranza es como un mapa estratégico de una institución para gestionar todos los pagos pendientes. Que son reglas de juego financiero donde se definen quienes son los responsables en mantener las finanzas en orden y asegurar que todos cumplan con los pagos establecidos, además fijar metas realistas y políticas para construir la confianza entre la institución y los padres de familia promoviendo una relación financiera sólida.

Además establece que son habilidades de la empresa que debe obtener con el fin de recuperar todo los créditos por cobrar, teniendo estrategias de recuperación para un mejoramiento de cobranzas (Díaz & Enríquez, 2019).

por otro lado define que es un “conjunto de estrategias y acciones implementadas para recuperar los pagos pendientes, una gestión eficiente de cobranza es de vital importancia para minimizar la morosidad y asegurar la estabilidad financiera de la institución educativa” (Llontop & Morales, 2021)

El crédito es un método de venta, dirigido a la clase media o baja de los consumidores que no cuentan con recursos suficientes para obtener los bienes al contado y fomentar el consumo y estimular la economía, por ende es fundamental que las empresas tengan políticas de cobranza eficiente, seleccionando los clientes puntuales, que adquieren los bienes y realizan los pagos según las fechas establecidas, las instituciones deben tener un análisis detallado con información clara de los clientes para decidir si es sujeto a crédito, debido a que al no tener créditos tienen la probabilidad de convertirse en cuentas morosas incobrables (Ugas & Cachay, 2024)

- Procedimiento de cobranza:

“políticas o lineamientos internos que se deben aplicar para la recuperación de los créditos ya vencidos, las cuales están ligadas a los procedimientos de créditos y cobranzas predeterminados”(p.42).Este proceso se lleva a cabo dentro de una empresa para recuperar las ventas a crédito el cual comprende el proceso y los encargados de llevarlo a cabo para esto es muy importante contar con personal calificado y con experiencia en el área (Zambrano, 2021)

Los procedimientos deben ser planificados y anticipados, de tal modo que sigan una secuencia de pasos en forma ordenada, su propósito es un buen procedimiento de cobranza, asegurando el cobro y minimizando las pérdidas de cuentas por cobrar, cuyo objetivo es lograr una regulación y pronto pago. los indicadores son cronograma de pagos, medios de cobranza (Smith & Alicia, 2018)

- Cobranza efectiva

Es identificar los errores que se cometieron continuamente en la institución, durante los últimos meses o periodos con relación al proceso de cobranza, iniciando desde un análisis, se tiene que innovar nuevos mecanismos de cobranza de deuda y prevenirlos anticipadamente, además, comprende todos los mecanismos que implementa la empresa

para recuperar las ventas a crédito, estos suelen estar apoyados de herramientas tecnológicas que facilitan la gestión (Zambrano, 2021)

Canales de comunicación satisfactorio, se tiene que realizar la comunicación multicanal donde establece la utilización de variedad de comunicación con el fin de interactuar con el cliente, donde incluye llamadas telefónicas, correo electrónico, mensajes de texto, notificaciones en la plataforma en línea del cliente y mensajería instantánea, como ventajas es el seguimiento de las interacciones y registro de comunicación lo que establece la viabilidad y control en el proceso de cobranza.

Pagos administrativos satisfactorios, Según Sunafil los docentes que laboran en instituciones educativas privadas deben estar en planilla desde el primer día de ingreso, independientemente de la modalidad de contrato que se establezca, incluido los administrativos que se encuentran en periodo de prueba, con la finalidad de reconocer sus derechos laborales, beneficios sociales y seguridad social, todos los trabajadores pertenecen al régimen laboral Decreto Legislativo 728, no obstante las I. E. Privadas se encuentran acreditadas como micro o pequeña empresa en REMYPE, donde todo los trabajadores gozarán los beneficios, el trabajador contratado con plazo indeterminado debe ser por escrito o verbal y debe existir una causa objetiva, el contrato a tiempo parcial debe estar por escrito y presentados ante el Ministerio de Trabajo y promoción del Empleo o en las direcciones regionales (Ley de centros educativos privados, 1995)

2.1.9. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral según Onofre, (2021), es la “apreciación del rendimiento de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, es un proceso que sirve para estimar el valor, excelencia y cualidades de una persona y, sobre todo su contribución al negocio”.

Chiavenato (2002, p.356), cree que el desempeño laboral es el comportamiento situacional de una persona que depende de sus capacidades y de sus percepciones

sobre el salario y el puesto. Según este concepto podemos decir desempeño laboral. Implica el compromiso de los empleados para alcanzar las metas organizacionales y lograr resultados exitosos.

Quintano (2022, p. 29), establece que el desempeño es la calidad de servicio que ejecuta el trabajador dentro de una institución, la conducta de los trabajadores, es su manera de actuar que establece como objetivo alcanzar una meta, sin duda es fundamental alcanzar los objetivos con un desempeño adecuado del trabajador.

2.1.10. CARACTERÍSTICAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Espinoza & Montalvo (2021) Menciona que el desempeño laboral se aborda de cuán adecuado o no realiza su trabajo el colaborador. Es importante contemplar las siguientes características:

- Resultados, este concepto no aplica a los resultados obtenidos en el proceso, debido a que, si bien los resultados pueden ser un producto parcial del desempeño, también pueden ser consecuencia de diversos factores.
- Relevante para alcanzar la meta organizacional, debe dirigirse hacia los objetivos organizacionales que sean importantes para el puesto o función en el desempeño laboral.
- Multidimensionalidad, existen comportamientos diversos.

2.1.11. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Según Chiavenato (2009), Es muy importante el desempeño del cargo debido a que es situacional al extremo, por que varia de persona a persona y depende de factores condicionales, el valor de las recompensas y la percepción de las mismas y que dependen del esfuerzo individual que el trabajadores está a dispuesto a realizar, como es la relación costo beneficio, a la vez el esfuerzo de cada individuo depende de las habilidades y capacidades del trabajador y su percepción del papel que desempeña. El desempeño de cargo fluye en función de todas las variables que condicionan con fuerza.

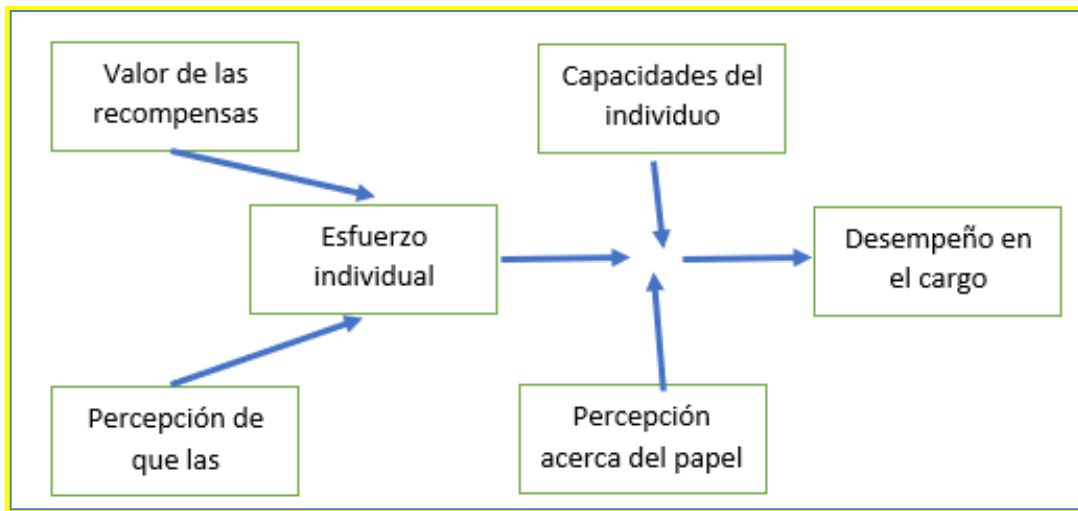


Figura 02: Factores que afectan el desempeño del cargo

Fuente: Chiavenato (2009)

La evaluación de dicho desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada individuo en el cargo o de su potencial.

Las empresas siempre evalúan a los trabajadores con cierta continuidad sea formal o informal, informada o no comunicada, además es un medio que permite localizar problemas de supervisión de personal, desacuerdos, integración del trabajador a la empresa o al cargo que trabaja actualmente, motivación o desaprovechamiento de trabajadores con potencial más elevado para lo requerido en dicho cargo, la evaluación del desempeño ayuda a determinar y desarrollar una política de recursos humanos adecuada a la necesidad de la empresa.

2.1.12. BENEFICIOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Cuando un programa de evaluación está bien desarrollado, planeado, coordinado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo.

Para los directivos de la empresa:

El beneficio es evaluar mejor el desempeño y comportamiento del trabajador, contando con un sistema de medición capaz de contrapesar la subjetividad. Comunicarse con sus

trabajadores para que entiendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y conocer su desempeño.

Para los trabajadores:

Entender las reglas de juego, los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la empresa en sus subordinados, conocer las expectativas de su líder acerca de su desempeño, sus debilidades y fortalezas según su evaluación.

Para la organización:

Es evaluar el potencial del capital humano, identificando los empleados que necesitan rotación o perfeccionamiento en determinadas área de cada actividad y selección del personal que está listo para ascenso o transferencia, dinamizando las políticas empresariales mediante oportunidades a cada trabajador ascensos, crecimiento y desarrollo personal, con el estímulo a la productividad y la mejora continua en relaciones humanas en la organización.

Por ende, la evaluación de desempeño sólo es un buen sistema de comunicación que actúa en sentido horizontal y vertical en la organización lo que establece (Chiavenato, 2009).

2.1.13. DIMENSIONES DEL DESEMPEÑO LABORAL

Habilidades profesionales

Luengo (2013), define que las habilidades son “las distintas cualidades y destrezas que el docente pone de manifiesto al realizar sus tareas”, las habilidades de un docente en educación primaria que debe tener son las cognitivas, psicomotoras, afectivas, sociales, creencias, actitudes y convicciones que le permitan obrar con ética. El autor sostiene que el profesor debe tener habilidades tales como: el manejo de actividades y de personas, la autogestión, la comunicación. De lo mencionado se puede decir que el profesor para tener un buen desempeño debe tener un buen desempeño del tema, se realice una

actualización constante, mantenga comunicación efectiva y afectiva y buen manejo de decisiones para el desarrollo individual y profesional.

Por Hernandez (2018), establece que “la gerencia parte de un proceso que consiste en organizar adecuadamente las ideas e iniciativas y convertirlas en propósitos” dicho rol del gerente entabla con el del docente debido a que se convierte en un agente que orienta la transformación, la reflexión, es visionaria hacia el futuro que permite el éxito de los alumnos, por ende se clasifican en habilidades técnicas, conceptuales y administrativas.

a) Habilidades técnicas

Son un tipo de conocimientos prácticos y competencias que permiten desarrollar actividades específicas y se adquieren mediante el estudio y la experiencia profesional que te ayudan a ser más eficiente y profesional. También se conoce como habilidades duras y se adquieren mediante la experiencia y entrenamiento formal, para aprender conocimientos técnicos como es el caso de los programas informáticos de Excel, Word, programas de edición, gestión de archivos, redacción de textos. La UNESCO (2019) establece que es un saber hacer usando herramientas tecnológicas, instrumentos y materiales. Y el uso de la TIC es fundamental para un docente.

b) Habilidades conceptuales

Se entablan las habilidades para contemplar la institución como un todo, incluyen la destreza para interpretar ideas, las prácticas y conceptos, para coordinar. Por consecuencia, planificar, analizar, predecir, tomar en cuenta el contexto (interno y externo) de la institución, son las habilidades con que se tiene para comprender la complejidad de la institución en conjunto y entender cómo se encaja o engrana su influencia personal del docente dentro de la mismas (Torres, 2002).

Además, se define como la capacidad de analizar, pensar creativamente y comprender ideas complicadas y abstractas, donde permite al trabajador entender situaciones complejas y tener soluciones creativas y exitosas. Las habilidades se manifiestan en

situaciones reales como en pensamiento creativo y no se enseñan ni aprenden, debido a que es un talento natural para emplear la información para resolver problemas en las empresas.

a) Habilidades administrativas.

Torres (2002, p. 23), define que la administración “es la ciencia mediante la cual logran los propósitos y objetivos por conducto de esfuerzo humano coordinado” y se establece en dos fases estática y dinámica, además (Mosley et al., 2005) concluye que las habilidades administrativas facilitan al líder el empleo de otras habilidades en forma efectiva para cumplir la labor, está la capacidad para determinar políticas, establecer procedimientos y gestionar documentación de forma ordenada.

Estrategias organizacionales

Según Gastelumendi et al. (2021), define que las estrategias organizacionales “son una técnica integradora que se concreta a través de talleres y que involucran el reconocimiento de la diversidad existente entre los miembros de la organización, desde la motivación, creatividad, participación de trabajo en equipo, liderazgo, habilidades sociales, autoestima”. Según la teoría de Stephen Robbins establece que el comportamiento de un trabajador en una empresa está basado en un conjunto de sentimientos y actitudes que permite al colaborador satisfecho en su medio laboral, dichos sentimientos y actitudes dependen de factores físicos como los medios y materiales que entregue la institución, ambiente de la organización, el trato de sus líderes hacia sus colaboradores, por ende, las estrategias organizacionales al ser integradoras, incorporan el ambiente o área de trabajo, adaptando las actitudes y sentimientos, participación de los trabajadores con la finalidad de fortalecer la convivencia y mantener las buenas relaciones sociales.

Según Quinchi (2011), define que las “estrategias se basan en principios psicopedagógicos que reflejan las cuestiones que se plantea el profesorado en el proceso

educativo” en escenarios didácticos en el salón de las instituciones la guía del docente es fundamental para alcanzar los objetivos con el alumnado, por que es fundamental las acciones y decisiones del profesor. Es por ello que se establece como indicadores la actualización, la participación de trabajo en equipo y la socialización de valores organizacionales.

a) Actualización

Es fundamental la actualización constante del profesorado en conocimientos que beneficia a la escuela, siempre deben estar actualizados con conocimientos para poder dar conocimientos de calidad a los alumnos, sin embargo, en una institución particular los tiempos que pasan dentro de sus salones son horas muy extensas que no cuentan con dichos tiempos para poder actualizarse constantemente y el salario es muy bajo para poder pagar cada uno de ellos. Por ende, la organización debe financiar capacitaciones grupales para que sus docentes estén a la vanguardia en la educación.

b) Participación de trabajo en equipo

Ramírez (2008), define que el trabajo en equipo es la intención del trabajador y cooperación con terceros, integrar parte de un grupo, trabajar con los demás, con actitud opuesto a la individual, equipo es un grupo de trabajadores que trabajan en procesos, tareas y objetivos integrados. Además Lazo & Puñido (2021) define que es una cualidad principal de un equipo de trabajo, realizar la actividad en armonía con el fin de obtener objetivos claros, donde todos deben sentirse en confianza, confort en el grupo, que participe en la toma de decisiones.

Los trabajos en equipos están “conformados por personas cuyas tareas se rediseñan para crear alto grado de interdependencia y que tienen autoridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo que deben realizar” (Chiavenato, 2009b), en caso de los docentes deben estar capacitados para asumir su rol y que se ayuden mutuamente por

un fin común, es muy importante la motivación del docente y sus capacidades de interrelacionarse.

c) Socialización de valores organizacionales

Los valores organizacionales son normas, creencias y principios fundamentales que orientan la conducta de los colaboradores y de la institución, orientan como una brújula moral, influyen en la toma de decisiones. “Los valores organizacionales son creencias y principios referidos a actividades propias de una organización, cuyo objetivo principal es conseguir el bienestar de todos los miembros de una institución” (Morales, 2005, p. 23). En el caso de la institución educativa se tiene los valores que están plasmados su misión y visión, donde se tiene el interés de que los docentes se encuentran comprometidos y se identifican con dichos valores.

2.2. MARCO CONCEPTUAL

Cobranza

Es un cúmulo de acciones para recuperar las deudas o créditos de los deudores que se encuentran vencidos o caducados (Debitia, 2020)

Competitividad

Rivalidad o enfrentamiento que se da entre ambas partes, persona o grupo de personas, siendo partícipes de una serie de actividades competitivas con el fin de lograr la meta u objetivo propuesto en dicha competencia, siendo uno mejor que el otro llegando al logro, ya sea dentro de una empresa, o una competencia común y corriente (Quintana et al., 2009).

Desempeño Laboral:

Es el nivel de desenvolvimiento o capacidad que tiene una persona o conjunto de personas para iniciar, desarrollar y concluir un actividad con el fin de alcanzar un propósito trazado beneficioso de manera eficiente, con liderazgo y calidad (Chiavenato, 2009b)

Estrategias de Cobranza:

Conjunto de acciones, tácticas, medidas más concretas pensadas, ideadas, planificadas y bien planeadas con el fin de resolver una acción y recuperar la liquidez, el problema fundamental es la cobranza ante los usuarios (Sanchez & Monteza, 2016)

Gestión de cobranza:

Está integrada por una línea de soluciones y servicios, diseñados para tener estrategias diferenciadas en la recuperación de deudas con morosidad, dicha solución optimiza la recaudación en relación al tiempo, los recursos y el dinero (Morocho, 2015)

Ingresos:

Son los incrementos de recursos económicos que presenta una institución y que contribuye al aumento del patrimonio, además se establece como el total de rentas recibidas por los trabajadores por la empresa se llama ingreso, son todas las ganancias que se obtienen del total del presupuesto en área del sector público o privada donde se genera el ciclo de consumo y ganancia (Ventura, 2021).

Morosidad:

Son obligaciones de pago retrasados o incumplidos en la organización, donde el cliente al no realizar el pago puntual, termina ejecutando el pago de su deuda en fuera de los tiempos establecidos (Ventura, 2021)

Políticas de Cobranza:

Son procesos que tienen la organización para recaudar las cuentas de los clientes por cobrar, donde es un sistema de cobranza que tiene con fin obtener un desembolso de dinero (Ventura, 2021)

Técnicas de Cobranza:

Como visión empresarial es vital que tengamos atención a todas las fuentes de ingreso de nuestro negocio, no solo es concretar las ventas, si no una buena labor de cobranza para recuperar la inversión (Morocho, 2015)

Trabajo en equipo

Tovar (2010, p. 3) define que trabajo en equipo es el conjunto de trabajadores asignados o auto asignados, de acuerdo a habilidades y competencias individuales, con el fin de cumplir una determinada meta bajo la dirección de un coordinador. Se puede conceptualizar como la unión o conjunto de aptitudes, habilidades, conocimientos de cada miembro, potenciando así sus esfuerzos, disminuyendo el tiempo a emplear en las labores y aumentando la eficacia de los resultados, teniendo en cuenta que cada uno de ellos tiene un objetivo en común.

2.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Existe relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

2.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Existe relación entre la política de gestión de cobranza y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Existe relación entre el procedimiento de cobranza y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024

Existe relación entre la cobranza efectiva y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ZONA DE ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se realizó en el departamento y provincia de Puno, de la ciudad de Puno en la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, con dirección villa militar Jr. Sucre N° s/n.

Longitud Oeste: 15° 50'15", Latitud sur: 70°01'18", Altitud: 4,047 m.

Coordenadas UTM: Zona 19 L (WGS 84)

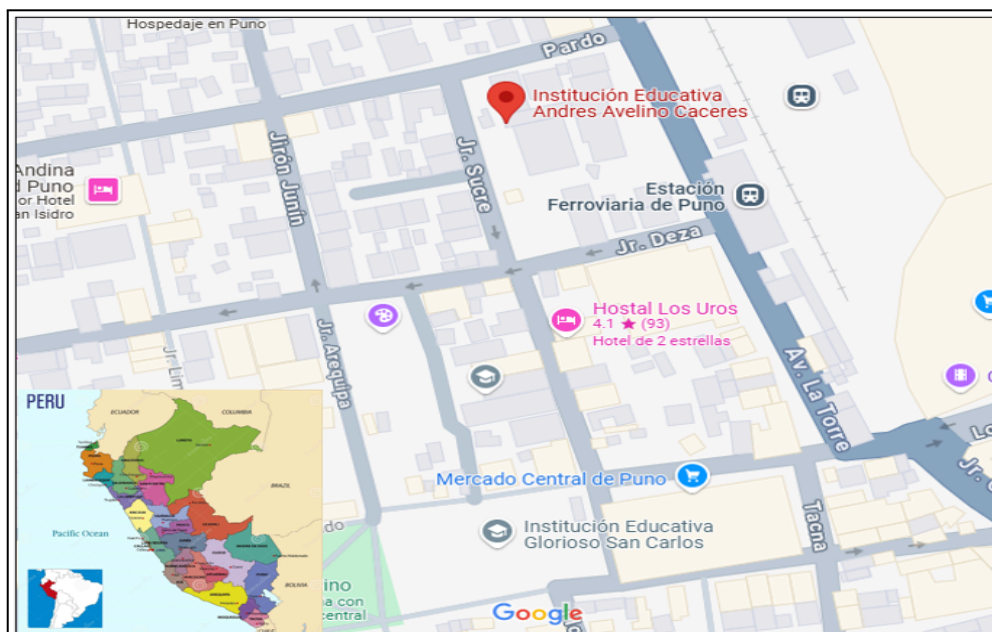


Figura 03: Ubicación geográfica de la I.E.P. Andres Avelico Caceres

Fuente: Elaboración propia

3.2. TAMAÑO DE MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2014) define la población “a individuo que pertenecen a conjuntos que presentan características en común, de las cuales se quiere investigar para analizar su comportamiento” en nuestro caso, la población en la presente investigación estará constituida por todo el personal docente y administrativo que hacen un total de 23 colaboradores de la Institución educativa Privada Andrés Avelino Cáceres - Puno.

Tabla 01: Cantidad de personal

Cargo	Técnica	Población
Docentes de nivel inicial	Encuesta	4
Auxiliares nivel inicial	Encuesta	4
Docentes de nivel primaria	Encuesta	6
Docentes de talleres	Encuesta	5
Personal administrativo	Encuesta	2
Personal complementario	Encuesta	2
Total		23

FUENTE: I.E.P. Andres Avelino Caceres

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2014), define la muestra “a un grupo de individuos que pertenecen a la población, teniendo representativa y siendo adecuados. Se hace uso de la muestra cuando no se cuenta con los recursos necesarios para estudiar el universo. En nuestro caso, por ser la población pequeña se asumirá como muestra el total de la población.

3.2.3. MUESTREO

Para obtener muestra representativa se empleó el tipo de muestreo no probabilístico, también denominadas muestras dirigidas, donde los elementos no dependen del cálculo de probabilidad ni la ley del azar y por lo tanto las muestras que se logran obtener son

sesgadas y no se puede saber cual es el nivel de probabilidad, sino de razones relacionadas con las características y contexto de la investigación.

La forma asumida es por muestreo por juicio de expertos, que consiste en determinar los individuos de la muestra a criterio del investigador (Ñaupas et al., 2018)

En nuestro caso se realizó el muestreo a toda la población de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres - Puno.

3.3. MÉTODOS Y TÉCNICAS

3.3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El método que se empleó es hipotético - deductivo, porque consiste en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis que busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con hechos antes de constituirse en teorías (Bernal, 2016).

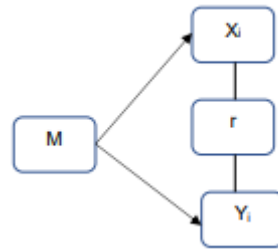
3.3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio es aplicado para estudiar el comportamiento del objeto de estudio, asimismo, es cuantitativo porque da respuesta de los objetivos por medio de la medición y técnicas estadísticas (Ñaupas et al., 2018).

3.3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación es no experimental de nivel correlacional, obteniendo contraste de objetivos sin la manipulación intencionada del investigador con las variables a estudiar, Hernández & Mendoza (2018), menciona que “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables, Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

El esquema que presenta el diseño en el siguiente



Dónde:

M: muestra probabilística de docentes de la I.E.

X_i = Gestión de talento humano

Y_i = Desempeño laboral

R: relación entre X_i y Y_i

3.4. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Tabla 02: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensió n	Indicador	Escal a de medic ión	Categor ía y valores
V1	Es el proceso mediante el cual las empresas velan por que sus clientes mantengan al día sus pagos o cancelan la totalidad de la deuda, las etapas de cobranza son preventiva, administrativa judicial (Garcia, 2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Pol • fítica • gestión de cobranza • Pro • cedimiento • de cobranza • Cobranza efectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Plazos de cobro • Crono • grama de pagos • Medio s de cobranza • Canal de comunicación • Pagos administrativo s satisfactorios 	Ordina l Ordina l Ordina l	4 4 4 9
V2	Es el comportamiento del trabajador en la	<ul style="list-style-type: none"> • Ha • bilidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Técnic • as 	Ordina l	9

Desempeño laboral búsqueda de los objetivos fijados, éste constituye la estrategia individual para el logro de objetivos. (Chiavenato, 2009)

de los profesional • Conce
 ptuales
 • Admini 9
 • strativas Ordina
 l
 • Actuali
 zaciones
 • partici
 pación en
 trabajo en
 equipo
 • Sociali
 zación de
 valores
 organizaciona
 les

Fuente: Elaboración Propia

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTO

3.5.1. TÉCNICAS.

La técnica de recolección de datos, son distintas maneras o formas de obtener la información. En nuestro caso utilizamos la encuesta, que es una técnica que consiste en recoger la información a través de los instrumentos compuesto por preguntas y alternativas de respuesta

3.5.2. INSTRUMENTOS.

A. Cuestionario sobre gestión de cobranza.

El cuestionario test sobre gestión de cobranza fue elaborado por los investigadores Carlos Ernesto Bazan Palomino y Anabela Noemi Cayetano Mendez para tesis, teniendo una validación de instrumento por expertos (Bazan & Cayetano, 2023)

El instrumento contempla 12 ítems evaluando la variable gestión de cobranza. Teniendo como dimensiones Políticas de gestión de cobranza, Procedimiento de cobranza y cobranza efectiva. Dicho instrumento califica de acuerdo a puntuación de 1 a 5 puntos, teniendo un total de 12 puntos mínimo y 60 como máximo.

B. Cuestionario sobre desempeño laboral.

El cuestionario sobre desempeño laboral en docentes, fue elaborado por la investigadora Roxana Pacheco Ramos para tesis de maestría teniendo una validación de instrumento por cinco expertos (Pacheco, 2018), además fue utilizado por Eduardo Moisés Hernández Huamán (Hernandez, 2018)

Dicho instrumento contempla 18 ítems. Tiene como dimensiones habilidades profesionales, estrategias organizacionales. Dicho instrumento califica de acuerdo a una puntuación que oscila de 1 a 5 puntos, teniendo un total de 18 puntos como mínimo y 90 puntos como máximo.

3.5.3. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS

Se utilizó el método de análisis descriptivo, donde se obtuvo tablas descriptivas y figuras mediante la tabulación respectiva en software SPSS 27, además, en la estadística inferencial, se aplicó la prueba de bondad de Shapiro - Wilk para determinar si se ajustan los datos a una distribución normal, de dicho resultados obtenidos se determinó la prueba estadística idónea a emplear cuyo fin es determinar si existe o no una relación entre variables.

3.6. MÉTODO O DISEÑO ESTADÍSTICO

Coefficiente de correlación de Karl Pearson, es lo que hace más suposiciones sobre el dato donde mide la dirección y fuerza de la correlación lineal entre dos variables cuantitativas, las variables siguen una distribución normal y que la relación entre ellas es continua y proporcional, el objetivo es indicar cuán asociadas se encuentran entre dos variables entre sí, la correlación se toma de valores +1 a -1 (positiva o negativa), donde el valor cero indica que no existe relación (Kader & Franklin, 2008)

Coefficiente de correlación de Rho de Spearman, mide la dirección y fuerza de la asociación monótonica entre dos variables, se puede usar con variables de intervalos y razón, también puede trabajar con categóricos ordinales con escalas likert de encuestas, es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos y compara dichos rangos, es muy útil para sujetos menores a 30, donde da la posibilidad de determinar la independencia o dependencia de dos variables aleatorias (Mondragón, 2014).

En la prueba de normalidad se empleó ambos coeficientes de correlación de Karl Pearson y Rho de Spearman, debido a que la hipótesis general se obtiene para realizar mediante Pearson y las hipótesis específicas mediante el Rho de Spearman.

CAPÍTULO IV

EXPOSICION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. RESULTADOS Y ANÁLISIS DEL OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS

4.1.1. RESULTADOS DEL OBJETIVO GENERAL

DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE LA GESTIÓN DE COBRANZA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS DOCENTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA ANDRÉS AVELINO CÁCERES, PUNO- 2024

Tabla 03: Niveles de la variable Gestión de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	23	100%
Alto	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos procesados encuesta

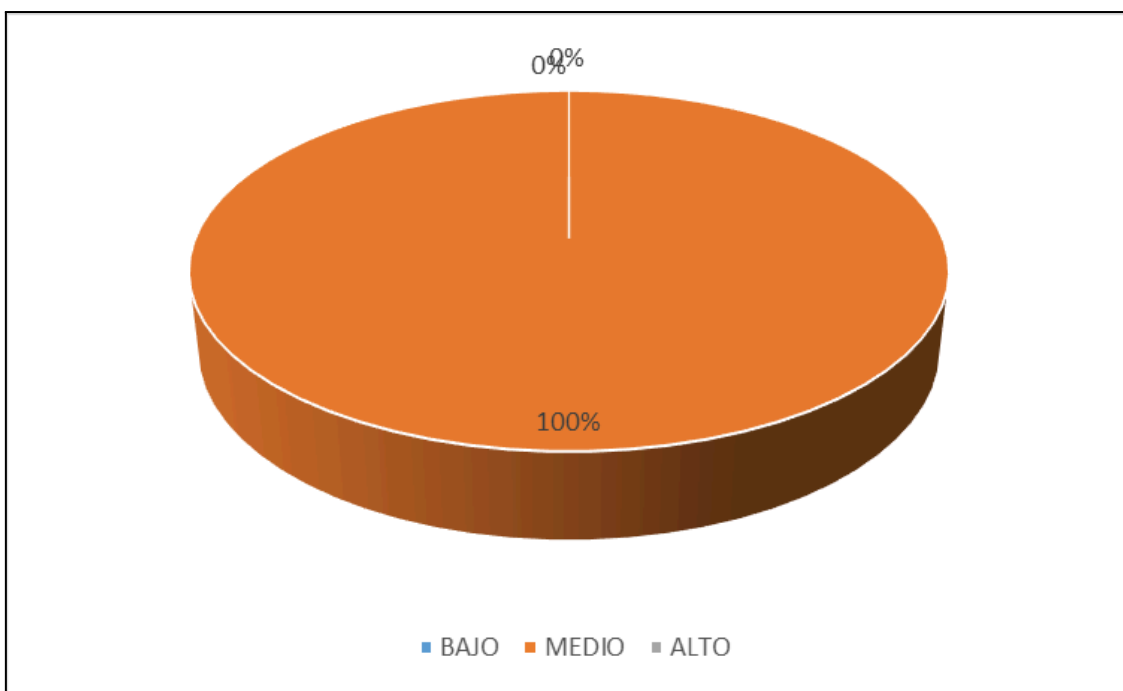


Figura 04: Niveles de la variable Gestión de cobranza

Fuente: Datos procesados encuesta

INTERPRETACIÓN

De acuerdo con los datos presentados en la Tabla 3 y la Figura 4, se observa que los 23 casos analizados se encuentran clasificados exclusivamente en el nivel "MEDIO" de gestión de cobranza, representando el 100% del total de observaciones. No se registraron casos en los niveles "BAJO" ni "ALTO", lo que evidencia una uniformidad en la percepción o desempeño de las prácticas de cobranza dentro del conjunto evaluado.

Esta concentración en el nivel medio sugiere que la gestión de cobranza se encuentra en un punto intermedio en términos de eficacia y eficiencia. Es decir, las estrategias implementadas no presentan deficiencias críticas, como las que podrían asociarse con un nivel bajo, pero tampoco reflejan un desempeño altamente optimizado o sobresaliente que caracterizaría un nivel alto. En este sentido, la gestión puede considerarse moderada o equilibrada, cumpliendo con los objetivos básicos sin destacar ni por una baja ni por una alta efectividad, lo cual no contribuye positivamente en el cumplimiento de los haberes.

Tabla 04: Niveles de la variable Desempeño laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	23	100%
Alto	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos procesados encuesta

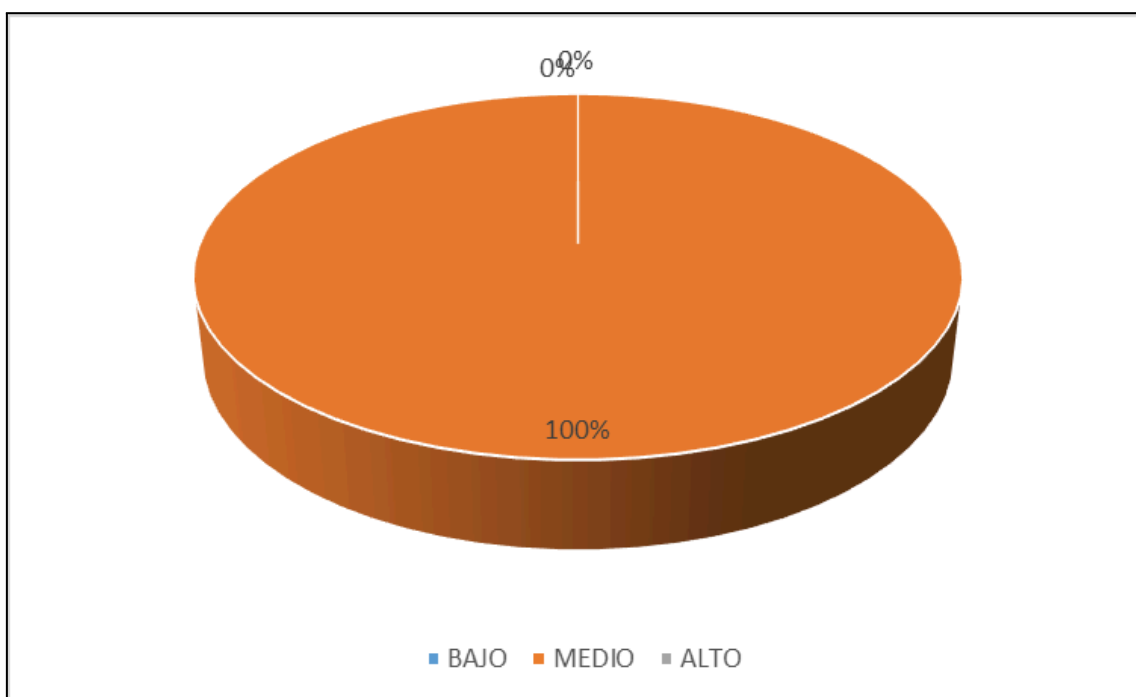


Figura 05: Niveles de la variable Desempeño laboral

Fuente: Datos procesados encuesta

La información presentada en la Tabla 4 y la Figura 5 revela que los 23 casos analizados se encuentran clasificados en el nivel "MEDIO" de desempeño laboral, lo que representa el 100% del total de observaciones. No se registraron casos en los niveles "BAJO" ni "ALTO", evidenciando una uniformidad completa en la percepción o evaluación del desempeño entre los individuos estudiados. Este resultado sugiere que el desempeño laboral, dentro del contexto específico evaluado, se mantiene en un nivel intermedio, sin

alcanzar extremos de bajo rendimiento ni de alta excelencia. En otras palabras, los trabajadores muestran un desempeño aceptable y funcional, cumpliendo con sus responsabilidades y objetivos básicos, pero sin destacarse de manera significativa ni presentar deficiencias marcadas, debido a que no tienen una implementación tecnológica la cual repercute en el desempeño laboral.

4.1.2. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Determinar la relación entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Primaria Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Tabla 05: Niveles de la Dimensión Políticas de gestión de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	4%
Medio	22	96%
Alto	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos procesados encuesta

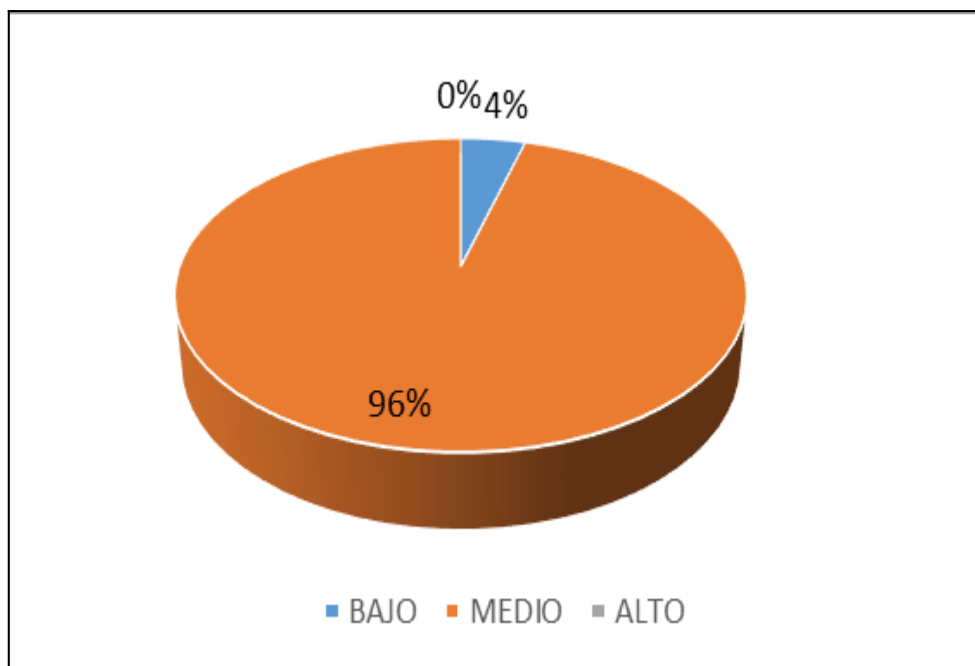


Figura 06: Dimensión Políticas de gestión de cobranza en %.

FUENTE: Extraído del software SPSS (v. 27).

En la tabla 5 y figura 6 se muestra El informe sobre las políticas de gestión de cobranza refleja la distribución de los casos según tres niveles de riesgo: bajo, medio y alto. En total, se han gestionado 23 casos, de los cuales 22 (un 96%) están clasificados en el nivel medio, lo que sugiere que la mayoría de los casos de cobranza se encuentran en una situación intermedia que podría requerir un seguimiento regular o medidas moderadas para asegurar su recuperación. Solo 1 caso (un 4%) está clasificado en el nivel bajo, lo que indica que este caso está en una situación menos preocupante y podría estar cerca de resolverse o no presenta altos riesgos de incumplimiento. Por otro lado, no hay casos clasificados en el nivel alto, lo que es positivo, ya que no se presentan situaciones de alta morosidad o de riesgo de impago significativo. Este patrón sugiere una gestión eficiente de cobranza en general el cual repercute tener pagos a destiempo del personal docente, pero sería conveniente realizar un análisis más profundo para identificar las causas subyacentes de los casos en nivel medio y desarrollar estrategias que mantengan los

riesgos bajo control y prevengan que algunos casos evolucionan hacia niveles más altos de morosidad.

4.1.3. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Determinar la relación entre el procedimiento de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Primaria Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Tabla 06: Nivel de la dimensión procedimiento de cobranza

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	9%
Medio	21	91%
Alto	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos procesados encuesta

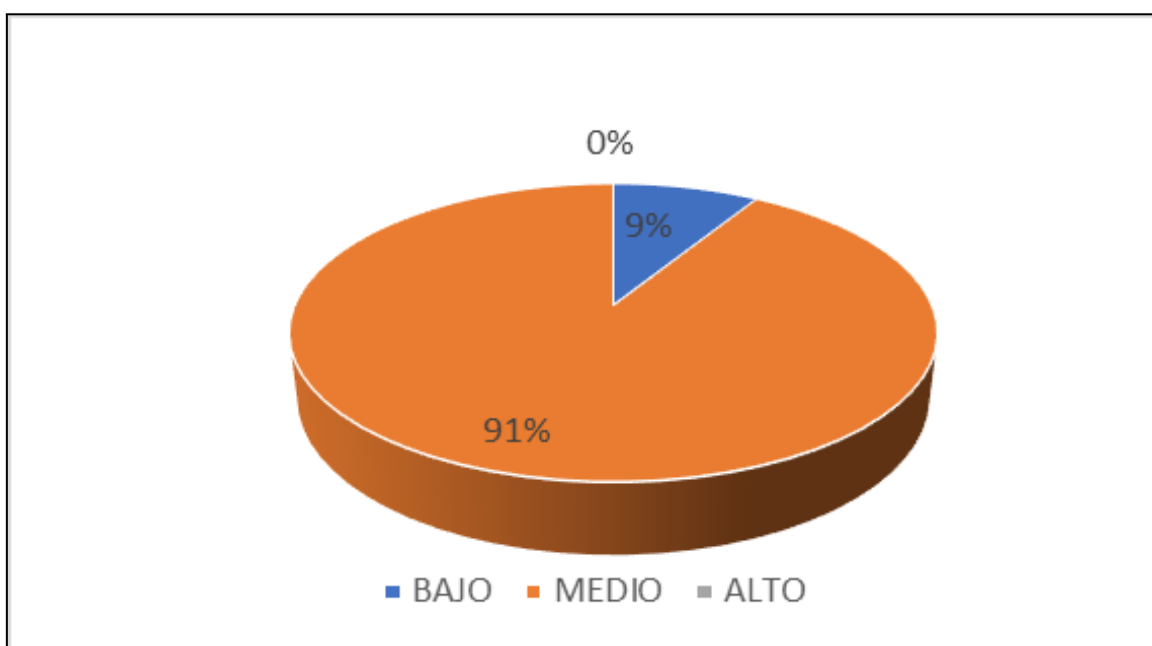


Figura 07: Dimensión procedimiento de cobranza en %.

Fuente: Extraído del software SPSS (v. 27).

En la tabla 6 y figura 7 se muestra la distribución de los niveles de la dimensión "procedimiento de cobranza" entre un grupo de 23 casos. La mayoría de los casos, un

91%, se encuentran en el nivel medio, lo que sugiere que la mayoría de los procedimientos de cobranza están en un estado intermedio. Solo el 9% de los casos presentan un nivel bajo, mientras que no se registran casos con un nivel alto. Esto indica que la mayoría de las organizaciones o individuos en el estudio podrían estar manejando sus procedimientos de cobranza de manera tradicional, sin alcanzar ni los niveles más bajos ni los más altos de eficacia o rigurosidad, el cual repercute en los pagos incompletos de los beneficios que tiene el personal.

4.1.4. RESULTADOS DEL OBJETIVO ESPECÍFICO 3

Determinar la relación entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Primaria Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Tabla 07: Nivel de la dimensión de cobranza efectiva

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0%
Medio	23	100%
Alto	0	0%
Total	23	100%

Fuente: Datos procesados encuesta

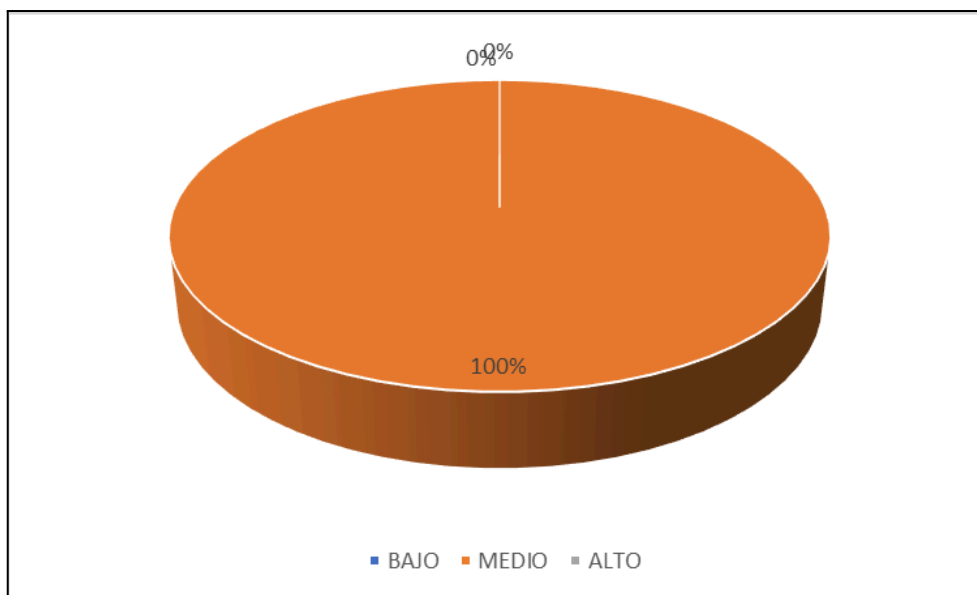


Figura 08: Dimensión de cobranza efectiva en %.

En la tabla 7 y figura 8 se muestra la distribución de los niveles de la dimensión "cobranza efectiva" en un total de 23 casos. Todos los casos, es decir, el 100%, están clasificados en el nivel medio, lo que indica que la cobranza efectiva se encuentra en un nivel intermedio en todos los casos evaluados. No se reportan casos con niveles bajos ni altos, lo que sugiere que, en general, las prácticas de cobranza efectiva no alcanzan ni los niveles más bajos ni los más altos, permaneciendo en un estado promedio o moderado a lo largo de todos los casos estudiados, además los canales y mecanismos no son los más apropiados porque involucran al personal docente en el cobro de cuotas de enseñanza.

4.2. PROCESO DE LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.1. PRUEBA DE NORMALIDAD

Hipótesis Alternativa (Ha): Datos que no tienen su distribución normal.

Hipótesis nula (Ho): Datos que tienen su distribución normal.

Nivel de significancia: confianza de 95% y significancia (ALFA) de 5%

Tabla 08: Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de variables de estudio

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Políticas de gestión de cobranza	0.659	23	0.000
Procedimiento de cobranza	0.748	23	0.000
Cobranza efectiva	0.788	23	0.000
GESTIÓN DE COBRANZA	0.945	23	0.231
DESEMPEÑO LABORAL	0.942	23	0.201

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad se realizó por medio de la aplicación de la prueba de Shapiro - Will, debido a que los datos obtenidos de una muestra es menor a 50 individuos.

Tras observar en la tabla como el valor del sig de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk es mayor a 0,05, se tiene una distribución paramétrica, por tanto las pruebas de correlacionales se harán con Pearson y Rho de Spearman para medir la correlación de variables.

4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS POR OBJETIVOS.

4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

Ho: No existe relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Ha: Existe relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Nivel de significancia es $\alpha = 0.01$

Tabla 09: Correlación entre Gestión de cobranza y Desempeño laboral

		GESTIÓN DE		DESEMPEÑO	
		COBRANZA		LABORAL	
GESTIÓN	DE	Correlación	de	1	,950**
COBRANZA		Pearson			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		23	23
DESEMPEÑO	LABORAL	Correlación	de	,950**	1
		Pearson			
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		23	23

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

Fuente: Extraído del software SPSS (v. 27).

En la tabla 9, muestra La correlación de Pearson entre Gestión de cobranza y Desempeño laboral es de 0.950, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Esto sugiere que cuando la gestión de cobranza mejora, el desempeño laboral también tiende a mejorar en una medida significativa, lo cual implica una relación directa y muy consistente entre ambas. El valor p de 0.000 es mucho menor que el umbral de significancia estándar de 0.01, lo que indica que la correlación es altamente

significativa, lo que refuerza la idea de que esta relación no es un hallazgo aleatorio, sino una asociación real y confiable. Este resultado sugiere que la mejora en las estrategias de gestión de cobranza tiene un impacto considerable en el desempeño laboral, y cualquier cambio positivo en una de estas áreas podría influir fuertemente en la otra. por lo cual se acepta la hipótesis alternativa.

4.3.2. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECIFICO 1

Ho: No existe relación entre las políticas de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Ha: Existe relación entre las políticas de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

nivel de significancia es $\alpha = 0.05$

Tabla 10: Correlación entre políticas de Gestión cobranza y Desempeño laboral

			Políticas de	
			gestión de	Desempeño
			cobranza	Laboral
Rho de	Políticas de	Coefficiente de	1.000	,427*
Spearman	gestión de	correlación		
	cobranza			
		Sig. (bilateral)		0.042
		N	23	23
	Desempeño	Coefficiente de	,427*	1.000
	laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	0.042	
		N	23	23

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

Fuente: Extraído del software SPSS (v. 27).

En la tabla 10 se muestra la correlación de Spearman entre Políticas de gestión de cobranza y Desempeño laboral es 0.427, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables, es decir, existe una relación directa, aunque no extremadamente fuerte, entre el manejo de las políticas de cobranza y el desempeño laboral. El valor p es 0.042, que es menor que el umbral de significancia común de 0.05, lo que significa que la relación observada es estadísticamente significativa. Esto implica que los resultados no son producto del azar y que hay una probabilidad alta de que esta correlación sea real. Según el criterio de decisión, dado que el valor p es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula (que sugiere que no hay correlación) y se acepta que existe una correlación significativa entre las políticas de gestión de cobranza y el desempeño laboral, sugiriendo que un mejor manejo de las políticas de cobranza está asociado con una mejora en el desempeño laboral.

4.3.3. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 2

Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación entre procedimiento de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Ha: Existe relación entre procedimiento de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

nivel de significancia es $\alpha = 0.01$,

Tabla 11: Correlación entre procedimiento de cobranza y Desempeño laboral

		Procedimiento de		Desempeño	
		cobranza		Laboral	
Rho	de Procedimiento	Coeficiente	1.000		,669**
Spearman	de cobranza	de			
		correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N	23		23
	Desempeño	Coeficiente	,669**		1.000
	Laboral	de			
		correlación			
		Sig. (bilateral)	0.000		
		N	23		23

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

Fuente: Extraído del software SPSS (v. 27).

En la tabla 11 se muestra la correlación de Spearman entre Procedimiento de cobranza y Desempeño laboral, el coeficiente de correlación es 0.669, lo que indica una correlación positiva moderada a fuerte entre ambas variables. Este valor sugiere que, en general, a medida que mejora el procedimiento de cobranza, también tiende a mejorar el desempeño laboral. El valor p es 0.000, lo que es mucho menor que el nivel de significancia estándar de 0.01, lo que indica que la correlación es altamente significativa. Esto implica que la relación observada no es aleatoria y tiene una alta probabilidad de ser una verdadera correlación. Según el criterio de decisión, dado que el valor p es menor que 0.01, se rechaza la hipótesis nula (que plantea que no hay correlación) y se concluye que existe una correlación significativa entre el procedimiento de cobranza y el

desempeño laboral. En resumen, los procedimientos de cobranza eficaces están fuertemente asociados con un mejor desempeño laboral.

4.3.4. CONTRASTE DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO 3

a) Planteamiento de hipótesis

Ho: No existe relación entre cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

Ha: Existe relación entre cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andres Avelino Cáceres, Puno - 2024.

b) Nivel de confianza y margen de error del estudio

El nivel de confianza se trabajó al 99%, y el margen de error o nivel de significancia es $\alpha = 0.01$, lo que en adelante nos permitirá analizar el p-valor.

Tabla 12: Correlación entre cobranza efectiva y Desempeño laboral

				Cobranza	Desempeño
				efectiva	Laboral
Rho	de Cobranza	Coeficiente	de	1.000	,904**
Spearman	efectiva	correlación			
		Sig. (bilateral)			0.000
		N		23	23
	Desempeño	Coeficiente	de	,904**	1.000
	Laboral	correlación			
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		23	23

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

En los resultados de la tabla 12 se muestra la correlación de Spearman entre Cobranza efectiva y Desempeño laboral, el coeficiente de correlación es 0.904, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. Este valor sugiere que existe una

relación directa y muy fuerte: a medida que mejora la cobranza efectiva, también mejora significativamente el desempeño laboral. El valor p es 0.000, lo que es mucho menor que el nivel de significancia estándar de 0.01, indicando que la correlación es altamente significativa. Esto significa que la relación observada no es aleatoria y es muy probable que sea una verdadera correlación. Según el criterio de decisión, dado que el valor p es menor que 0.01, se rechaza la hipótesis nula (que afirma que no hay correlación) y se concluye que existe una correlación altamente significativa entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral. En resumen, la eficacia en la cobranza está fuertemente asociada con un mejor desempeño laboral.

DISCUSIONES

Relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral: En los resultados obtenidos, se observa que la correlación de Pearson entre las variables "gestión de cobranza" y "desempeño laboral" es de 0.950, lo que indica una correlación positiva muy fuerte. Esto implica que existe una relación directa y significativa entre ambas variables. A medida que la gestión de cobranza mejora, el desempeño laboral de los docentes también tiende a mejorar en una medida considerable. Este valor refuerza la relación que se ha encontrado en varios estudios previos, como el de Gutiérrez (2022), quien en su investigación sobre la gestión del talento humano y el desempeño laboral docente también reportó una relación significativa entre la gestión de recursos y el desempeño de los trabajadores. El valor $p = 0.000$, que es mucho menor que el umbral de significancia de 0.01, respalda aún más esta correlación, indicando que la relación observada no es producto del azar. Así, se puede concluir que la mejora en las estrategias de gestión de cobranza tiene un impacto considerable en el desempeño laboral de los docentes.

Decisión sobre las políticas de cobranza: En cuanto a las políticas de cobranza, los resultados de la tabla 5 muestran que 22 de los 23 casos (un 96%) están clasificados en el nivel medio de riesgo de cobranza, lo que implica que la mayoría de los casos requieren seguimiento regular para su recuperación, pero no presentan morosidad grave. Solo 1 caso (un 4%) está clasificado en el nivel bajo, lo que indica que esta deuda es fácilmente recuperable y no representa un alto riesgo. Este patrón sugiere que las políticas de cobranza en la institución están funcionando adecuadamente, y no se

observan casos de morosidad excesiva. La ausencia de casos en el nivel alto de morosidad, como se indicó en la tabla 5, es positiva, ya que refleja que la gestión de cobranza está bien controlada y no hay riesgos de impago significativo. Este hallazgo también es coherente con los estudios previos, como el de Ventura (2021), quien encontró que una adecuada política de cobranza tiene una relación directa con la reducción de la morosidad, lo que también podría impactar positivamente en el desempeño de los trabajadores.

Relación entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral: Según los resultados, la correlación de Spearman entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral es de 0.427, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este valor sugiere que, aunque la relación es significativa, no es tan fuerte como en el caso de la correlación entre gestión de cobranza y desempeño laboral en general (que fue de 0.950). Sin embargo, este valor sigue siendo suficiente para concluir que un mejor manejo de las políticas de cobranza puede estar asociado con un mejor desempeño laboral de los docentes, como se observa en investigaciones previas. Por ejemplo, el estudio de Baque y Cañarte (2023) en la universidad estatal del sur de Manabí también encontró que una gestión efectiva de recursos humanos (que incluye la gestión financiera) tiene un impacto positivo en el desempeño laboral. Este hallazgo apoya la idea de que una política adecuada de cobranza podría contribuir a la mejora del desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres. Decisión sobre las políticas de cobranza y su impacto en el desempeño laboral: Además de la correlación moderada, el valor $p = 0.042$ obtenido para la relación entre política de gestión de cobranza y desempeño laboral es menor que el umbral de significancia de 0.05, lo que indica que esta relación es estadísticamente significativa. Esto refuerza la hipótesis de que una mejor implementación de las políticas de cobranza está vinculada con un mejor desempeño laboral de los docentes. Este hallazgo es

consistente con la investigación de Curiel (2022), quien concluyó que la gestión de los recursos humanos (incluyendo la correcta administración de la cobranza) tiene un efecto positivo en el desempeño de los empleados, destacando la importancia de una buena gestión para lograr altos niveles de productividad y rendimiento.

Los resultados obtenidos en esta investigación, que muestran una correlación positiva significativa entre los procedimientos de cobranza y el desempeño laboral de los docentes (coeficiente de correlación de 0.669), reflejan la importancia de contar con procesos eficientes de gestión financiera. Esto se alinea con los hallazgos de González et al. (2018), quienes sugieren que la implementación de procedimientos de cobranza más estructurados ayuda a reducir los niveles de cartera y mejora la estabilidad financiera de la institución, lo que, a su vez, tiene un impacto positivo en el desempeño de los docentes. De igual forma, Cruz & Eraso (2022) subrayan que la falta de procedimientos claros puede afectar la eficiencia del cobro, lo que podría perjudicar la capacidad de la institución para financiar actividades que mejoren el entorno laboral, incluyendo la capacitación docente. Por tanto, mejorar los procedimientos de cobranza no solo favorece la salud financiera de la institución, sino que también contribuye a un mejor desempeño docente.

La investigación también revela una correlación aún más fuerte entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral de los docentes (coeficiente de 0.904), lo que resalta la crucial importancia de la eficiencia en la gestión de cobros. Este resultado coincide con los hallazgos de Curiel (2022), quien destaca que la cobranza efectiva es un factor clave para mejorar el desempeño laboral, ya que permite a la institución contar con los recursos necesarios para ofrecer un entorno más favorable para los docentes. Además, al igual que Baque & Cañarte (2023), quienes resaltan la importancia de una buena gestión de recursos para la mejora del desempeño laboral, una cobranza efectiva permite a las instituciones educativas invertir en capacitación, recursos y tecnología que optimicen el

trabajo de los docentes, lo cual, en consecuencia, impacta positivamente en su rendimiento. La correlación observada refuerza la idea de que un proceso de cobranza eficiente no solo mejora la estabilidad financiera de la institución, sino que también contribuye a un ambiente más productivo y motivador para los docentes.

CONCLUSIONES

Conclusión General: Los resultados de la investigación demuestran que existe una relación significativa y positiva ($r = 0.950$) entre los elementos de la gestión de cobranza (políticas, procedimientos y cobranza efectiva) y el desempeño laboral de los docentes en la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres. Las correlaciones encontradas, que van de moderadas a muy fuertes, indican que una mejora en la gestión de cobranza contribuye directamente a un mejor desempeño laboral.

Primera conclusión Específica: En relación con las políticas de cobranza, se encontró una correlación positiva moderada ($r = 0.427$) con el desempeño laboral docente. Esto significa que cuando las políticas son claras, justas y bien comunicadas, los docentes tienden a mostrar un mayor compromiso y mejor desempeño. La significancia estadística ($p = 0.042$) respalda la importancia de establecer políticas bien estructuradas como parte de una gestión educativa eficiente.

Segunda conclusión Específica: Los procedimientos de cobranza evidencian una correlación positiva fuerte ($r = 0.669$) con el desempeño laboral. Este hallazgo confirma que cuando los procesos de cobranza son organizados, sistemáticos y oportunos, se crea un entorno laboral más estable y funcional, lo cual repercute directamente en el rendimiento de los docentes. La alta significancia ($p = 0.000$) destaca que esta relación es sólida y no casual.

Tercera conclusión Específica: La cobranza efectiva presenta la relación más sólida de todas, con una correlación muy fuerte ($r = 0.904$) con el desempeño laboral de los

docentes. Esta relación altamente significativa ($p = 0.000$) indica que una gestión de cobranza eficaz no solo asegura el flujo económico institucional, sino que además mejora de forma considerable el desempeño de los docentes, posiblemente al generar condiciones laborales más estables, recursos disponibles y un clima organizacional más positivo.

RECOMENDACIONES

Primera recomendación (general):

Considerando que la investigación evidenció una relación significativa y positiva entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral docente, se recomienda que la Institución Educativa evalúe e implemente estrategias de mejora integral en su gestión de cobranza, asegurando que las políticas, los procedimientos y la ejecución de la cobranza sean más claras, eficientes y transparentes. Esto no sólo optimizará la recuperación de pagos, sino que también mejorará el entorno laboral y, en consecuencia, el rendimiento de los docentes.

Segunda recomendación (específica 1):

Dado que se identificó una correlación positiva moderada entre las políticas de cobranza y el desempeño laboral ($r = 0.427$), se recomienda revisar y ajustar dichas políticas para que sean claras, justas y alineadas con los objetivos institucionales. Una política bien estructurada puede contribuir a generar mayor estabilidad y compromiso en los docentes, reforzando su desempeño y participación activa en la institución.

Tercera recomendación (específica 2):

A partir del hallazgo que demuestra una correlación fuerte entre los procedimientos de cobranza y el desempeño laboral docente ($r = 0.669$), se recomienda que la institución fortalezca sus procedimientos mediante la capacitación del personal, sensibilización en uso de aplicativos de pago, la implementación de buenas prácticas y la definición de métricas de eficiencia. Procedimientos bien definidos generan orden, confianza y

eficiencia, lo cual impacta positivamente en el ambiente laboral y en el desempeño docente.

Cuarta recomendación (específica 3):

Debido a la correlación muy fuerte entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral ($r = 0.904$), es crucial que la institución optimice sus procesos de cobranza efectiva, utilizando herramientas tecnológicas, canales de comunicación oportunos y sistemas de seguimiento automatizados. La mejora en la eficiencia de la cobranza puede generar una mayor disponibilidad de recursos para la institución, lo cual repercute directamente en mejores condiciones para el trabajo docente y, por ende, en un mayor rendimiento profesional.

BIBLIOGRAFÍA

- Aquino, B. (2023). Situación de colegios privados durante el 2023: Un balance. *Educación al Futuro*.
<https://educacionalfuturo.com/articulos/situacion-de-colegios-privados-durante-el-2023-un-balance/>
- Baque, M. A., & Cañarte, L. T. (2023). Gestión del talento humano en el desempeño laboral docente. *Revista Ciencia & Sociedad*, 3(2), Article 2.
- Bazan, C. E., & Cayetano, A. N. (2023). *Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023*.
- Cacsire, G. I. (2019). *La gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la oficina de recursos humanos de las Universidades Públicas de la Región Puno*.
- Cairo. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Puno—2019. *Universidad Nacional del Altiplano*.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/17443>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. 1464.
- Chiavenato, I. (2009a). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*.
- Chiavenato, I. (2009b). *Gestión del talento humano*.
- Cruz, A., & Eraso, J. S. (2022). *Plan de Mejora en el área de cartera del colegio Liceo Quial Sas de Santiago de Cali*.
- Cruz, T. (2023). *Gestión de cobranza y la rentabilidad de una empresa de transporte de piura* 2023.

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/147581/Cruz_AT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Curiel. (2022). *Gestión de talento humano en el desempeño laboral de los centros de desarrollo infantiles del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de Riohacha DETC*. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/494>
- De Soto, F. C. (2006). LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIO. *Revista de Educación*.
- Debitia, s. f. (2020, febrero 7). *¿Que es Debitia, Software de Cobranzas? ¿Cómo funciona?* https://debitia.com/es_us/debitia-software-de-cobranzas-ii/
- Díaz, L., & Enríquez, D. Y. F. (2019). Gestión de Cobranza: Un abordaje teórico desde el ámbito financiero: Collection Management: a theoretical approach from the financial field. *Maya - Revista de Administración y Turismo*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Espinoza, K., & Montalvo, J. (2021). *Gestión del talento humano y desempeño laboral de la zona registral—Sede Huancayo en tiempos de COVID-19*.
- García, A. (2022). *Gestión de cobranzas: ¿Cómo motivar a los deudores a pagar?* | *Conexión* ESAN.
<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>
- Gastelumendi, D. V. V., Cerna, H. W. A., Canicani, D. D. R., Trujillo, J. Y. A., & Moya, G. E. M. (2021). *Propuesta de estrategias organizacionales para mejorar el clima laboral en una escuela profesional de tecnología médica del Perú* [Text.Chapter]. Ediciones Clío - Libros y Colecciones.
<https://libros.edicionesclio.com/index.php/inicio/catalog/view/12/21/59>
- Gonzalez, L. V., Carrero, Z., & Osorio, L. J. (2018). *Implementar un procedimiento que reduzca los altos niveles de cartera en los colegios privados de Bogotá, aplicado*

en la escuela normal superior nuestra señora de La Paz.

Gutiérrez, Y. C. (2022). Gestión de talento humano y desempeño laboral docente en una institución educativa María y José, Los Olivos—2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100363>

Hernández, D. R., & Mendoza, C. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. 753.

Hernandez, E. M. (2018). Gestión De Talento Humano Y Desempeño Laboral En Docentes De Una Universidad Privada, Chíncha Alta 2018. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35177>

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición.
https://www.academia.edu/32697156/Hern%C3%A1ndez_R_2014_Metodologia_de_la_Investigacion

Huanca, S. (2024). *Gestión del talento humano y el desempeño laboral docente en instituciones educativas secundarias del distrito de Chucuito, 2023*.
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/23122>

Kader, G., & Franklin, C. (2008). The Evolution of Pearson's Correlation Coefficient. *The Mathematics Teacher*, 102, 292-299. <https://doi.org/10.5951/MT.102.4.0292>

Lazo, M. N., & Puñido, K. Y. (2021). Gestión del talento humano y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de climatización Waira System, Santiago de Surco—2019. *Repositorio Institucional*.
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1252>

Ley de centros educativos privados (1995).

Llontop, M. N., & Morales, R. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019*. Universidad Señor de Sipán.

- Luengo, Y. (2013). *Clima Organizacional y desempeño laboral del docente en centros de educación inicial*.
- Málaga, A. (2020). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal Docente y Administrativo de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres Puno – 2018*.
- Mondragón, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.
- Morales, D. (2005). Valores organizacionales y satisfacción laboral en el sector universitario. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 3(2), 20-39.
- Morocho, P. J. (2015). *Diseño y socialización de un manual de gestión de cobranzas para la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda, para reducir el alto índice de morosidad de cartera vencida*.
- Mosley, D. C., Megginson, L. C., & Pietri, P. H. (2005). *Supervisión: La práctica del empowerment, desarrollo de equipos de trabajo y su motivación*. Thomson.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la Investigación* (4ta edición). www.edicionesdelau.com
- Onofre, L. M. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. ° 1, Quito, en el año 2019* [masterThesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
<http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>
- Pacheco, C. R. (2018). Relación entre percepción sobre gestión del talento humano y desempeño laboral en docentes de un Instituto Tecnológico Privado de Trujillo, 2017. *Universidad César Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11764>

- Perú 21. (2020, diciembre 30). *El índice de morosidad en los colegios privados bordea el 80%*.
<https://peru21.pe/lima/el-indice-de-morosidad-en-los-colegios-privados-bordea-el-80-covid-19-coronavirus-educacion-noticia>
- Quinchi, P. A. (2011). *Las estrategias metodológicas y su influencia en la transición de la lectura simbólica a la fonética en los estudiantes del tercer año de educación básica*. Universidad de Cuenca.
- Quintana, L. M. A., Vélez, J. E. C., & Londoño, L. A. R. (2009). *GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO POR COMPETENCIAS*.
- Quintano, D. Q. (2022). *GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANTA -2020*.
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/698>
- Ramírez, T. (2008). *Gestión del Talento Humano Enfoques y modelos*, por K. Córdoba]. 2008, 618.
- Rivera. (2024). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de El Collao—llave, 2023*. Universidad Privada San Carlos. <http://repositorio.upsc.edu.pe:8080/handle/UPSC/913>
- Sanchez, J., & Monteza, T. (2016). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LOS NIVELES DE MOROSIDAD EN LA EMPRESA CONSORCIO MOVIZA SRL, JOSE LEONARDO ORTIZ – 2015*.
- Smith, M., & Alicia, R. (2018). *TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN*.
- Terrazas, R. A. T. (2009). *MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA UNA ORGANIZACIÓN*.
- Torres, B. E. M. (2002). *HABILIDADES DIRECTIVAS*.
- Tovar, L. A. R. (2010). *MONOGRAFIA SOBRE TRABAJO DE EQUIPO*.

Ugas, E., & Cachay, J. (2024). *Impacto del incumplimiento de pensiones en el colegio privado Liceo San Juan.*

UNESCO. (2019). *Marco de competencias de los docentes en materia de TIC UNESCO.*
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000371024>

Ventura, C. N. (2021). *ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN.*

Wittlinger, B., Carranza, L., & Mori, T. (2008). Mejores prácticas en estrategias de Cobranza. *Acción InSight*, 26, 1-23.

Zambrano, M. K. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. Caso: Lubrilaca.*

.

.

ANEXOS

Anexo 01: Test sobre gestión de cobranza y desempeño laboral

Instrucciones: Estimado Docente se le agradece anticipadamente por su colaboración en dar su opinión a las interrogantes formuladas para el trabajo de investigación titulado “Gestión de cobranza y su relación con el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024”. Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que considere conveniente.

ESCALA DE VALORACIÓN	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN DE COBRANZA	Escala de Valoración				
	Dimensión 1: Políticas de gestión de cobranza <i>Indicador: Plazos de cobro.</i>	1	2	3	4	5
1	Considera usted que recibe su pago de remuneración a tiempo.					
2	Considera usted que una de las causas principales de la morosidad de pagos son los problemas financieros del padre de familia.					
3	La institución le pide que espere unos días para recibir su remuneración.					
4	Considera usted que los plazos de cobro son los mismos para todos.					
	Dimensión 2: Procedimiento de cobranza <i>Indicador: Cronograma de pagos.</i>					

5	Considera usted que los cronogramas de pago establecidos por la institución son los mejores para usted.						
6	Consideraría que la institución pague en una fecha más próxima a la establecida.						
	<i>Indicador: Reconocimiento de pagos puntuales.</i>						
7	Considera usted que el pago puntual en la institución afecta su desempeño laboral.						
8	Recibe Cts y gratificación a tiempo						
	<i>Indicador: medios de cobranza.</i>						
9	Cree que el método de cobranza por medio de depósito es más seguro que en físico						
	Dimensión 3: Cobranza efectiva <i>Indicador: canales de comunicación satisfactorios.</i>						
10	Los mecanismos de comunicación que usa la institución, funcionan correctamente.						
11	Considera usted que sus compañeros de trabajo están satisfechos con los canales de comunicación de la institución.						
	<i>Indicador: pagos administrativos satisfactorios.</i>						
12	Considera usted que recibió sus pagos completos correspondientes a su boleta.						

N°	DESEMPEÑO LABORAL	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Habilidades profesionales <i>Indicador: Técnicas.</i>					
13	Utiliza herramientas tecnológicas para lograr el cambio del ambiente organizacional.					
14	Posee conocimientos básicos de recursos tecnológicos.					
15	Emplea recursos tecnológicos en su desempeño laboral.					
	<i>Indicador: Conceptuales</i>					
16	Coordina las actividades académicas.					
17	Participa en talleres para ampliar su conocimiento					
18	Considera a la Institución como una organización interdependiente.					
	<i>Indicador: Administrativas</i>					
19	La Institución Educativa planifica sus actividades adecuadamente y con anticipación					
20	Participa en el establecimiento de estrategias para lograr los objetivos institucionales y calidad educativa.					
21	Analiza escenarios diferentes evaluando sus implicaciones.					
	Dimensión 2: Estrategias organizacionales <i>Indicador: Actualización.</i>					
22	Muestra una actitud positiva hacia los cambios del currículo.					
23	Se mantiene al día en Innovaciones de Educación tecnológica.					

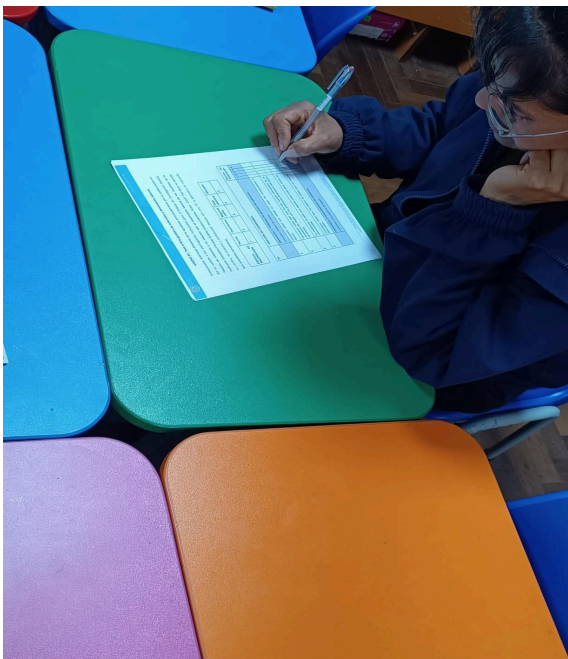
24	Replantea su formación profesional acorde a los cambios del currículo.						
	<i>Indicador: Participación en equipos de trabajo.</i>						
25	Organiza y se desenvuelve adecuadamente en los equipos de trabajo.						
26	Propicia la integración de los docentes para realizar el trabajo colectivo.						
27	Se involucra en las actividades programadas por la institución.						
	<i>Indicador: Socialización de valores organizacionales.</i>						
28	Comparte las mismas creencias y valores de la institución.						
29	Aporta lo mejor de sí para el logro de objetivos institucionales.						
30	Cumple su labor acorde a los requerimientos y necesidades de la población estudiantil.						

Anexo 02: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>Problema General.</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?</p>	<p>Objetivo General.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.</p>	<p>Hipótesis General.</p> <p>Existe relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Gestión de cobranza</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Política de gestión de cobranza</p> <p>Procedimiento de cobranza</p> <p>Cobranza efectiva</p>	<p>Tipo de estudio y diseño de investigación:</p> <p>Método cuantitativo.</p> <p>La investigación es descriptiva</p> <p>Diseño.</p> <p>Correlacional</p>
<p>Problema Específico.</p> <p>¿Qué relación existe entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?</p>	<p>Objetivo Específico.</p> <p>Determinar la relación entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.</p>	<p>Hipótesis Específicas.</p> <p>Existe relación entre la política de gestión de cobranza y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.</p>	<p>Variable dependiente</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Habilidades profesionales</p> <p>Estrategias organizacionales</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>La población está conformada por todo personal y docente 23.</p>
<p>¿Qué relación existe entre el procedimiento de cobranza y el</p>	<p>Determinar la relación entre el procedimiento de cobranza y el</p>	<p>Existe relación entre el procedimiento de cobranza y el</p>		

<p>desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?</p> <p>¿Qué relación existe entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024?</p>	<p>desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.</p> <p>Determinar la relación entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024.</p>	<p>desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024</p> <p>Existe relación entre la cobranza efectiva y desempeño laboral en los docentes de la Institución Educativa Privada Andrés Avelino Cáceres, Puno - 2024</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 03: Panel Fotográfico



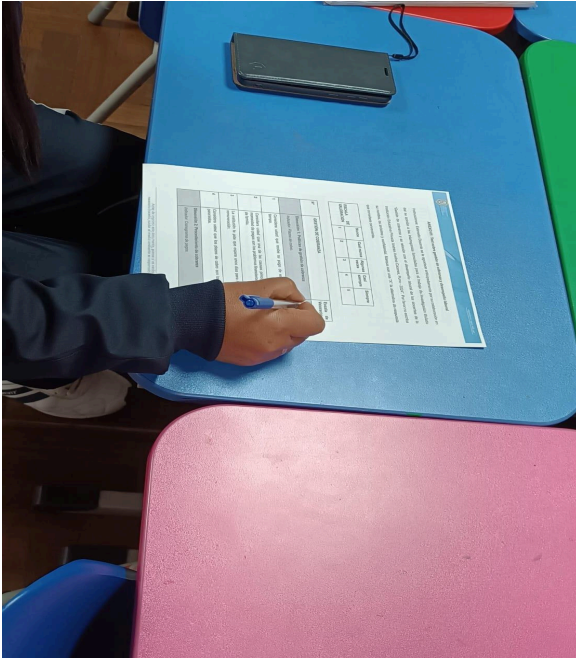


Figura 09: Llenado de encuesta en salones de nivel inicial.



Figura 10: Llenado de encuesta en salones de nivel primario.

Anexo 04: Base de Datos

Encuestados	VARIABLE 1. GESTIÓN DE COBRANZA															TOT_V1	
	D1. Políticas de gestión de cobranza					D1V1	D2. Procedimiento de cobranza					D2V1	D3. Cobranza efectiva				D3V1
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5		Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10		Item 11	Item 12			
Enc-1	2	3	3	2	10	2	3	2	2	3	12	2	3	3	8	30	
Enc-2	3	2	2	3	10	2	3	3	2	2	12	2	3	3	8	30	
Enc-3	3	2	3	3	11	3	2	3	2	3	13	3	3	3	9	33	
Enc-4	2	2	3	2	9	2	2	3	2	3	12	3	2	2	7	28	
Enc-5	2	2	3	3	10	3	3	2	2	3	13	3	2	3	8	31	
Enc-6	2	3	3	3	11	2	2	3	2	3	12	3	3	2	8	31	
Enc-7	3	3	2	3	11	2	2	3	3	2	12	2	3	3	8	31	
Enc-8	2	2	3	3	10	3	2	2	3	2	12	3	3	2	8	30	
Enc-9	2	3	2	3	10	3	2	3	2	2	12	2	2	3	7	29	
Enc-10	3	2	3	2	10	2	2	3	2	2	11	2	3	2	7	28	
Enc-11	3	2	3	2	10	2	2	3	2	3	12	3	2	3	8	30	
Enc-12	2	2	3	3	10	3	2	3	2	2	12	2	3	3	8	30	
Enc-13	3	2	2	3	10	2	2	3	2	3	12	3	2	2	7	29	
Enc-14	2	3	3	2	10	2	2	3	2	3	12	2	3	2	7	29	
Enc-15	3	2	3	3	11	3	3	2	2	2	12	2	2	3	7	30	
Enc-16	3	2	2	3	10	2	3	3	2	3	13	3	2	3	8	31	
Enc-17	2	3	3	2	10	2	3	4	2	3	14	3	3	2	8	32	
Enc-18	2	3	3	3	11	2	2	3	3	2	12	3	3	2	8	31	
Enc-19	2	3	2	3	10	3	2	2	3	2	12	2	2	3	7	29	
Enc-20	2	2	3	3	10	2	3	3	2	3	13	3	3	3	9	32	
Enc-21	2	3	2	3	10	3	2	2	2	2	11	2	3	3	8	29	
Enc-22	2	3	3	2	10	2	2	3	2	3	12	3	2	3	8	30	
Enc-23	3	3	2	2	10	2	3	3	2	2	12	3	3	3	9	31	

Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL										TOT_V2	
									D01. Habilidades Profesionales					D02. Estrategias Organizacionales						
2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	46
3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	46
3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	42
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	47
2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	47
3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	47
2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	46
2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	43
3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	42
3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	46
2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	46
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	43
2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	43
3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	44
3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	47
2	3	3	2	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	48
2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	47
2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	43
2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	45
2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	46
3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49