



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión de cobranzas y gestión organizacional en una institución
educativa privada de Lima Metropolitana, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORA:

Valderrama Sandoval, Neferty Adamary (orcid.org/0000-0003-4173-904X)

ASESORA:

Mgr. Reyes Linares, Angela Elsa (orcid.org/0000-0003-3416-038X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Con mucho cariño y afecto para toda mi familia en especial a mi madre Diana Sandoval Alarcón y mi padre Humberto Valderrama Niquin por su confianza brindada y enseñanzas que me han dado en la formación de mi carrera profesional. También a mi tío Orlando por brindarme apoyo durante este proceso académico.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser la luz de mi vida. Durante todo este proceso ha sido mi ayudador dándome salud, paz y el amor de mi familia. También agradezco a mis docentes por sus enseñanzas para desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, REYES LINARES ANGELA ELSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y gestión organizacional en una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana, 2023", cuyo autor es VALDERRAMA SANDOVAL NEFERTY ADAMARY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 22 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REYES LINARES ANGELA ELSA DNI: 40170331 ORCID: 0000-0003-3416-038X	Firmado electrónicamente por: ANGELAREYESL el 22-11-2023 20:48:01

Código documento Trilce: TRI - 0661158





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALDERRAMA SANDOVAL NEFERTY ADAMARY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de cobranzas y gestión organizacional en una Institución Educativa Privada de Lima Metropolitana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
NEFERTY ADAMARY VALDERRAMA SANDOVAL DNI: 72932499 ORCID: 0000-0003-4173-904X	Firmado electrónicamente por: NVALDERRAMAS16 el 22-11-2023 19:14:18

Código documento Trilce: TRI - 0661160



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimiento	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Prueba de Normalidad de las variables Gestión de cobranza y Gestión organizacional.....	24
Tabla 2: Correlación entre las variables Gestión de cobranza y Gestión organizacional. ...	26
Tabla 3: Correlación entre Relación de clientes y Gestión organizacional.	27
Tabla 4: Correlación entre procedimiento de cobranza y gestión organizacional.	28
Tabla 5: Correlación entre nivel de morosidad de cobros y gestión organizacional.	29
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad V1	48
Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad V2	48
Tabla 8: Variable 1 Gestión de Cobranza	48
Tabla 9: Dimensión de Relación de clientes	48
Tabla 10: Dimensión de Procedimiento de cobranza.....	49
Tabla 11: Dimensión de Nivel de morosidad de cobros	49
Tabla 12: Variable 2 Gestión Organizacional.....	49
Tabla 13: Dimensión de Ambiente laboral	50
Tabla 14: Dimensión de Organización	50
Tabla 15: Dimensión de Control	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1: Variable 1 Gestión de Cobranza	16
Figura 2: Dimensión de Relación de clientes.	17
Figura 3: Dimensión de Procedimiento de cobranza	18
Figura 4: Dimensión de Nivel de morosidad de cobros	19
Figura 5: Variable 2 Gestión Organizacional	20
Figura 6: Dimensión de Ambiente laboral.....	21
Figura 7: Dimensión de Organización	22
Figura 8: Dimensión de Control.....	23
Figura 9: Distribución no normal para la variable de Gestión de cobranza	25
Figura 10: Distribución normal para la variable de Gestión organizacional.....	25

RESUMEN

El propósito de la investigación fue identificar la conexión entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en una institución educativa de Lima Metropolitana en el año 2023. La investigación se centró en comprender cómo la gestión de cobranza afecta la gestión organizacional, teniendo en cuenta aspectos como morosidades, deudores, ambiente laboral y relaciones con los clientes. Estos elementos son fundamentales para comprender en detalle las necesidades económicas relacionadas con los pagos a las instituciones educativas. La metodología utilizada fue cuantitativa, con un enfoque descriptivo correlacional, un diseño no experimental y transversal. Se implementó un cuestionario compuesto por 13 ítems para recopilar datos relacionados con las variables de gestión de cobranza y gestión organizacional.

Palabras Clave: Gestión de cobranza, gestión organizacional, institución educativa, morosidad, ambiente laboral.

ABSTRACT

The purpose of the research was to identify the connection between collection management and organizational management in an educational institution in Metropolitan Lima in the year 2023. The research focused on understanding how collection management affects organizational management, taking into account aspects such as delinquencies, debtors, work environment and customer relations. These elements are essential to understand in detail the economic needs related to payments to educational institutions. The methodology used was quantitative, with a descriptive correlational approach, a non-experimental and cross-sectional design. A questionnaire composed of 13 items was implemented to collect data related to the collection management and organizational management variables.

Keywords: Collection management, organizational management, educational institution, late payment, work environment.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las diversas instituciones educativas carecen de una adecuada supervisión en la gestión de cobranza y de un control eficiente en la gestión organizacional. La gestión de cobro comprende un conjunto de estrategias utilizadas para facilitar y optimizar el proceso de pago por parte de los clientes. La gestión organizacional es un proceso crucial para el desarrollo efectivo de una empresa u organización, ya que contribuye a la implementación de estrategias para su mejora. Esta investigación reveló la situación actual respecto a la existencia de un departamento o unidad específica encargada del cobro y manejo del sistema de solicitud de matrículas y pensiones impagas. También destaca la importancia de sensibilizar a los padres de familia sobre la puntualidad en el pago de las pensiones para fortalecer el sector educativo. Se aborda igualmente la creación de un ambiente laboral positivo y las estrategias necesarias para lograrlo. Desde una perspectiva internacional. En estudios realizados por Ospina, O. & Alvarado, L. (2020), la gestión organizacional se describe como una fuente rica en información con diversas formas de procesamiento y aprovechamiento. Este enfoque se desarrolló a partir de los principios de la teoría clásica, donde Taylor propuso el primer método de medición del desempeño y Henri Fayol abordó la distribución de funciones. Además, se controla mediante la teoría burocrática de Weber, incorporando las contribuciones de teóricos como Foley, Maslow, Barnard, entre otros. En referencia al contexto nacional, Lachira, V. (2019). Piura, señala que Las agencias desarrollan políticas de cobro a través de acuerdos de servicio proporcionados a los padres durante el proceso de inscripción, pero muchas veces estas políticas están solo en papel y no se aplican correctamente, y mucho menos se evalúan regularmente. Para lograr sus objetivos, también siguen las mismas políticas que antepasados, lo que evidencia la falta de propuestas de nuevos estándares para ser utilizados por otras escuelas privadas. Carrión, B. & Flores, M. (2022). Huancavelica, señala que La gestión organizacional es la responsable de definir los procesos y facilitar el control y la adecuada asignación de los recursos financieros, materiales, técnicos o humanos. Si se gestiona adecuadamente, la empresa puede funcionar de manera organizada y armoniosa. Gracias a la alta dirección, las empresas se vuelven más competitivas, más productivas y más sostenibles. En contexto local, Carazas, R. y Barrera, W.

(2021), Lima, Dijo que la propuesta actual también es conveniente porque permitirá que las escuelas primarias privadas tomen medidas inmediatas y adecuadas para administrar de manera efectiva el cobro de las cuotas educativas impagas, lo que también ayudará a controlar la morosidad, y para algunos usuarios, también puede aumentar los ingresos mensuales de estas unidades educativas. En definitiva, la propuesta les facilitará optimizar los procesos que utilizan para asegurar la solvencia de los beneficiarios, utilizar las herramientas adecuadas para cobrar de forma efectiva los pagos y almacenar su cartera en mora. Díaz, L. y Flores, D. (2020). Lima, realizó un estudio con el fin de diagnosticar la gestión de cobro de deudas, la política de crédito y considere que las cobranzas son esenciales para mejorar su situación financiera cuando administrar realizar pagos de manera eficiente durante el período de crédito le permite generar tráfico efectivo para negocios al aumentar el capital de trabajo y la liquidez. Lo cual se obtuvo como problema general de la investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana, 2023? Para los problemas específicos del proyecto de investigación se plantearon: a) ¿Qué relación existe entre la gestión de cobranza de los clientes y la gestión organizacional en una institución educativa privada? b) ¿Qué relación existe entre los procedimientos de cobranza y la gestión organizacional en una institución educativa privada? c) ¿Qué relación existe entre el nivel de morosidad de cobros y la gestión organizacional en una institución educativa privada?

Esta investigación tuvo como justificación teórica, que se investigó las variables gestión de cobranza y gestión organizacional con dicho propósito de diagnosticar la correlación entre las dos variables, con la intención de facilitar nuevos conocimiento sobre la gestión de cobranza como un elemento relevante para gestión organizacional, de la presente investigación se obtuvieron como resultados que se pretendía contribuir a la investigación como conocimiento para las ciencias empresariales, ya que se explicará que la gestión de cobranza es indispensable para las gestión organizacional. Para la justificación práctica, se responden preguntas sobre el marco de investigación que brinda soluciones alternativas a la creciente competencia en Lima metropolitana. A partir de lo metodológico las variables se justifican utilizando métodos, técnicas, herramientas

e instrumentos válidos que permitan su correcta utilización de gestión de cobranza y gestión organizacional.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre la gestión de cobranza y gestión organizacional en una institución educativa privada de lima metropolitana, 2023. Además, los objetivos específicos: 1. Describir la relación que existe entre gestión de cobranza de los clientes y la gestión organizacional en una institución educativa privada. 2. Determinar la relación que existe entre los procedimientos de cobranza y la gestión organizacional en una institución educativa privada. 3. Determinar la relación que existe el nivel de morosidad de cobros y la gestión organizacional en una institución educativa privada. Los objetivos de este trabajo de investigación se basaron en la factibilidad de crear una aplicación del sistema que pueda controlar de manera efectiva las carteras vencidas relacionadas con el pago de pensiones, los mecanismos de cobro y además mantener el personal suficiente para aplicar el sistema y tener un conocimiento real de las tasas de morosidad y sistemas de recolección en uso.

La hipótesis general es: Existe relación entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en una institución educativa privada de lima metropolitana, 2023. Las hipótesis específicas fueron: a) Existe relación entre la gestión de cobranza de los clientes y la gestión organizacional. b) Existe relación entre los procedimientos de cobranza y la gestión organizacional. c) Existe relación entre los niveles de morosidad de cobros y la gestión organizacional.

II. MARCO TEÓRICO

Para poder completar este proyecto de investigación, es importante revisar los trabajos de investigación previos relacionados con el estudio que se está realizando para las variables tratadas dentro de la investigación de gestión de cobranza y gestión organizacional.

En nivel internacional, Chiriani, J., Alegre, M. & Chung, C. (2020) se describe el objetivo general del estudio, que es evaluar las políticas de gestión y recuperación de crédito de las PYMES para promover la sostenibilidad financiera de Asunción. Se utilizan métodos cuantitativos con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. El muestreo es probabilístico, y la recolección de datos se realiza mediante una encuesta en línea a 234 PYMES con un cuestionario semiestructurado que consta de 25 preguntas. Las conclusiones destacan que el 88% de las empresas vende a crédito, el 56% no utiliza políticas de crédito y cobranza, y el 70% olvida o no utiliza el tipo de póliza de crédito. García, X., Maldonado, H., Galarza, C. & Grijalva, G. (2019) el estudio se realizó una investigación que he tipo de investigación es descriptivos y explicativos; descriptivo a causa de se detallan las políticas, procedimientos y cargos de las personas. La población de estudio es de más de 100 personas, se debe tener en cuenta un margen de error del 5% y un nivel de confianza de 95. En la frecuencia de muestreo calculada para el personal respectivo utilizó una variedad de herramientas de recopilación de datos, entrevistas con gerentes, supervisores y secretarias, y encuestas a clientes para recopilar información sobre franquicias y renovaciones. Sagredo, E. (2019) se menciona que el propósito del artículo es evaluar la concordancia potencial entre el liderazgo organizacional y el compromiso, la motivación y la satisfacción de docentes y estudiantes en entornos de educación de adultos. Se utilizaron métodos correlativos para diseños no experimentales y transversales. La población consistió en educandos e instructivos que trabajaban en un centro de educación de adultos. Los datos fueron procesados con análisis de frecuencia descriptiva, coeficiente de correlación probit de Pearson y regresión lineal múltiple. Los resultados indicaron que, excepto la motivación docente, todas las variables estudiadas estaban bien valoradas. Montes, C., Porras, C., Muñoz, R. & Dextre, J. (2018) nos explica que la auditoría interna está totalmente relacionada con la gestión de la organización, ya que su propósito principal es facilitar y apoyar a la organización en el esclarecimiento de

sus procesos administrativos y el provecho de sus claves, apreciar continuamente los riesgos que puedan afectarla, desarrollar un plan de prevención de riesgos, permitir acciones tomar para minimizarlos. Según él, la auditoría interna se apoya en las auditorías de gestión, que son esenciales para el éxito del trabajo de auditoría interna. Castelo, W., Molina, W. & Zambrano, Y. (2019) e menciona que el estudio tiene como objetivo evaluar objetivamente el método de investigación interna en Compusoftnet, específicamente en los materiales y métodos para la gestión de crédito y cobranza. Se utilizaron investigaciones y controles internos basados en COSO ERM, además del uso de indicadores financieros. La conclusión del estudio señala que el proceso de otorgamiento y cobro de créditos es ineficiente y no cumple con las políticas establecidas, evidenciando debilidades en la gestión. Rodríguez, J., Alberto Henao, & Ríos, C. E. C. (2017). se menciona que la Universidad de Antioquia ha suscrito un acuerdo con el municipio para desarrollar una taxonomía original de 82 unidades. Se han creado cuatro componentes para medir la contabilidad legal, organizacional, técnica y administrativa, y se han establecido cuatro niveles en los que pueden estar estas organizaciones: frágil, en desarrollo, consolidada y madura. El resultado preliminar indica que 30 dispositivos están en desarrollo, mientras que el resto de los dispositivos evaluados son vulnerables. Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. & Velasteguí, L. (2021) nos describe que este estudio realizó una evaluación de las variables, los resultados muestran que las personas tienen percepciones desfavorables sobre el avance de la condición del servicio y la satisfacción del ciudadano, y que consta una similitud directa entre las dimensiones de la calidad y el bienestar del consumidor. Se concluyó que el sistema brindó principalmente beneficios de gestión organizacional a los servidores públicos, aunque los gerentes como usuarios del sistema mostraron el mayor nivel de satisfacción. Gómez, P., Figueroa, R. & García, V. (2022). Explica que el propósito es investigar la contrariedad de la recuperación económica en el sector industrial desde diferentes posiciones teóricas y cómo está influenciado por diferentes ideales. Por lo tanto, se discutirá el enfoque teórico sustentado en la literatura que caracteriza este estudio como un análisis documental, exploratorio y descriptivo. Se puede entonces concluir que el uso de estas posiciones promueve la adopción de comportamientos potenciadores de la industria, permitiéndoles mantenerse activas y profesionales en el mercado, perfeccionando que la función de la teoría

es crucial para acentuar la recuperación de capital. Gómez, G., López, M. & Marulanda, C. (2022) Mencioné que el objetivo primordial de esta investigación es determinar las consecuencias de la conexión entre la misión por procesos, el conocimiento organizacional y la gestión de la noción en un proyecto de restauración de estructuras sociales en zonas de posconflicto en Colombia. Se fundamenta en la atención de un estándar de valoración de gestión del conocimiento destinado por 74 docentes investigadores que trabajan con comunidades en ambientes sociales, educativos, empresariales y de ecosistemas. El método es cualitativo, con un enfoque descriptivo y relacional. Se concluyó que la cultura organizacional creada durante la implementación del programa permitió una adecuada gestión del conocimiento. Mogollón, J. (2021) se describe que el objetivo del estudio es diagnosticar el impacto de la gestión de cobranza en la gestión financiera de la compañía. Se utiliza el coeficiente de correlación de Spearman desde un enfoque cuantitativo para analizar informes de empresas y confirmar hipótesis. El análisis indica que las variables clave de la gestión de cobros y la gestión financiera están estrechamente relacionadas y tienen un efecto positivo. La conclusión es que la gestión de cobranza afecta el equilibrio financiero y el desempeño financiero a largo plazo de la organización. Además, se evalúan varios artículos frente a otros estudios relevantes para identificar contribuciones esenciales a nivel nacional. Díaz, L. & Flores, D. (2020) indica que el propósito del estudio es descubrir cómo una buena gestión de cobro de deudas puede beneficiar a una empresa y la importancia de abordar teóricamente la gestión de cobro de deudas a la luz de los desarrollos en varias áreas comerciales. Se aplicó un procedimiento riguroso en la metodología. Además, se destaca que un análisis gubernamental presentado por la empresa encontró que faltan políticas claras, especialmente en lo que respecta a los préstamos a empresas extranjeras, y que los empleados no están capacitados para las funciones necesarias en esta área. Benites, A., Benites, R. & Tello, E. (2020) indica que el propósito del estudio es proponer la concentración de estrategias recaudatorias para optimizar la actividad recaudatoria de los servicios de administración tributaria Trujillo-SATT. El método utilizado corresponde al proyecto cuasi-experimental, que implica la aplicación de encuestas y entrevistas. Como conclusión, se destaca que la implementación de la propuesta permitirá obtener mayores resultados en la recaudación y administración tributaria, mejorar los puntos clave, ofrecer un mejor servicio y

lograr un liderazgo absoluto, mejorando así la relación entre la administración y el gobierno. Barranzuela, M. y Díaz, V. (2022) indica que el objetivo del estudio es evaluar el diseño organizacional actual de Manzana Verde con el fin de hacer recomendaciones de mejora. Se trata de un estudio descriptivo que utiliza las hipótesis de Alcázar y Daft para el análisis del diseño organizacional, así como las premisas de Chiavenato y Alcázar en el ámbito de la misión específica. La recopilación de información se lleva a cabo mediante entrevistas a profundidad dirigidas a gerentes y trabajadores de la empresa Manzana Verde en Piura. Como conclusión, se destaca que, aunque actualmente la empresa no cuenta con un área de gestión de recursos humanos, ya realiza algunas funciones a través de gerentes y empleados de confianza. Chirinos, J. (2021) menciona que la finalidad general del estudio es establecer el impacto de la gestión organizacional en el incremento corporativo de la sucesión de medicamentos. Se empleó el procedimiento correlación-causalidad, el diseño de investigación fue no experimental y transversal, y se utilizó un enfoque cuantitativo. La población consistió en 50 empleados, y las herramientas utilizadas fueron cuestionarios y guías de entrevistas. Aunque se observaron áreas de mejora, se destaca la necesidad de desarrollar una estrategia para administrar eficientemente los recursos existentes. Se informa sobre una correlación significativa para las variables mediante el método Rho de Spearman ($r=0,107$; $p=0,459$). Zapata, G. E. (2018) menciona que el objetivo principal es implementar una guía sobre la gestión organizacional fundamentada en la teoría Kaizen para optimizar el trabajo de los docentes. La investigación se basa principalmente en teorías como conductas organizacionales, liderazgo transformacional, motivación y enfoques de gestión basados en competencias. El tipo de investigación se caracteriza como representativa y utiliza un diseño transversal intencional. La recolección de datos se realiza mediante una encuesta, y la hipótesis planteada es que el modelo de gestión organizacional propuesto basado en la teoría Kaizen ayuda a mejorar el desempeño. La conclusión es que la recomendación contribuyó a mejorar el rendimiento académico. Damián, T. (2020) indica que la finalidad de este estudio es detallar el campo de los medios de búsqueda y su impacto en la gestión de colecciones. La investigación se presenta como teórica, y la conclusión sugiere que los procedimientos de gestión de colecciones pueden mejorar la eficiencia, generar satisfacción en los clientes y contribuir a un rendimiento libre de errores.

Zavaleta, E. (2021) Menciona que la intención de la investigación es establecer los diversos conocimientos a nivel de planificación organizacional por departamento en una muestra de 120 estudiantes. Se lleva a cabo un estudio con métodos cuantitativos, no experimentales, transversales y descriptivos. Además, se destaca la importancia de abordar estas brechas utilizando plataformas tecnológicas como una estrategia de gestión crucial y prioritaria para mejorar la capacidad de respuesta organizacional y lograr metas establecidas. Duarte, M. (2020) menciona que el propósito del estado del arte actual es presentar las últimas investigaciones sobre la gestión de cobranza en el sector público, con especial atención a las variables que afectan su efectividad. También se han identificado diversas variables que inciden en la gestión del cambio y que pueden tener impactos positivos o negativos en el proceso. A raíz de estos hallazgos, se sugiere que la investigación futura se enfoque en el creciente papel de los psicólogos como facilitadores del cambio organizacional, así como en tendencias emergentes como la teoría inversa del cambio y los métodos de constelaciones organizacionales. Ruesta, E. (2019) Destaca que los objetivos del estudio son identificar riesgos y brechas en el proceso de evaluación crediticia de posgrado y aplicar métodos para mejorar la gestión de cobranza. Se concluye que la universidad carece de un sistema de control interno para liquidación y cobranza, así como de políticas o manuales de funciones. La falta de estos controles internos resulta en riesgos y debilidades en el proceso de evaluación crediticia, lo que lleva a una gestión de cobranza deficiente. Como recomendación, se sugiere implementar controles internos, especialmente aquellos relacionados con la gestión de cobranza, para reducir riesgos y garantizar un control adecuado del proceso de calificación crediticia de los estudiantes de posgrado. Sánchez, M. (2017) sugiere que la autora del libro sostiene que el desarrollo teórico desencadena nuevos enfoques en las organizaciones y forma parte de un cambio en la perspectiva organizacional. No obstante, también señala que las investigaciones en este ámbito son variadas y carecen de consenso, lo que genera un conflicto entre la teoría y la práctica. La falta de acuerdo en la investigación puede dar lugar a tensiones entre lo propuesto teóricamente y su aplicación práctica en el ámbito organizacional. Este desacuerdo entre teoría y práctica puede ser un desafío para las organizaciones al intentar implementar enfoques basados en desarrollos teóricos. Cadena, A. & Rivera, G. (2020) El ámbito de

estudio se compone de diversas corrientes teóricas que abordan diferentes elementos de la organización. Algunas de las corrientes teóricas presentes incluyen: análisis estratégico y poder en las organizaciones, se centra en la importancia de la estrategia y el poder en la dinámica organizacional. Teorías de la ambigüedad organizativa explora cómo las organizaciones manejan y responden a la ambigüedad en su entorno. Ecología organizacional, examina las organizaciones desde una perspectiva ecológica, considerando cómo interactúan y se adaptan al entorno. Nuevo institucionalismo, analiza cómo las instituciones y las normas influyen en el comportamiento y la estructura organizacional. Antropología de las organizaciones, utiliza enfoques antropológicos para comprender las culturas organizacionales y las interacciones sociales. Organizaciones postmodernas, explora cómo las organizaciones se adaptan a las dinámicas postmodernas y a la complejidad del mundo contemporáneo. Cultura en las organizaciones, se centra en el papel de la cultura organizacional y cómo influye en el comportamiento y la identidad de la organización. Análisis posmoderno de las organizaciones, Aplica perspectivas posmodernas para entender la naturaleza cambiante y diversa de las organizaciones. Psicoanálisis en las organizaciones, examina las dinámicas organizacionales desde una perspectiva psicoanalítica, considerando aspectos emocionales y subconscientes. Aprendizaje y conocimiento organizacional, aborda cómo las organizaciones adquieren, gestionan y aplican el conocimiento para mejorar el rendimiento. Cambio organizacional, explora procesos y estrategias para gestionar el cambio dentro de las organizaciones. Redes de organizaciones, examina cómo las organizaciones se conectan y colaboran en redes para lograr objetivos comunes. Cada una de estas corrientes teóricas ofrece perspectivas valiosas para comprender la complejidad y la dinámica de las organizaciones desde ángulos específicos.

Teorías sobre la gestión de cobranza: Teony, S. (2020) Exacto, implementar un conjunto de estrategias para apoyar y optimizar el proceso de pago del cliente es fundamental en la gestión de cobranza. El objetivo es evitar que los clientes, en este caso, los estudiantes o sus familiares, acumulen deudas y facilitar el pago de las deudas existentes. Para lograrlo, se pueden emplear diversas acciones, como ofrecer opciones de pago flexibles, establecer recordatorios de pago, proporcionar asesoramiento financiero, entre otras estrategias. La eficacia de estas medidas

contribuirá a mantener una buena relación con los clientes mientras se garantiza la recuperación de los fondos pendientes. Calderón, B. (Sf.) La cobranza se refiere al proceso de recobro de un crédito que fue otorgado previamente por una compañía. Este crédito puede ser proporcionado por empresas de diversos sectores, como industrial, comercial, financiero o proveedores de servicios. Este proceso de recuperación de créditos se lleva a cabo no solo en México sino también en varias naciones, y su objetivo principal es garantizar que las deudas pendientes sean saldadas por parte de los deudores.

Teoría de la Gestión Organizacional:

Teoría Clásica de Henri Fayol: Cuenta como enfoque: La teoría clásica se centra en la organización formal de las empresas. Y en características clave; Se destaca por su enfoque en la estructura organizacional y la eficiencia en la ejecución de tareas. También como objetivo: Busca lograr la máxima eficiencia en cada parte de la organización formal. El énfasis: Fayol abordó principios de administración, como la división del trabajo, la autoridad y la responsabilidad, y la unidad de mando.

Teoría Estructuralista de James Burnham: El enfoque: Se enfoca tanto en la estructura formal como en la informal de las organizaciones. Como características clave: Aborda la organización desde la perspectiva de sistemas abiertos, considerando tanto la estructura formal como la cultura y dinámicas informales. También proporciona una perspectiva en tres niveles: técnico, gerencial e institucional. La perspectiva de sistemas abiertos: Reconoce la interacción de la organización con su entorno. Ambas teorías ofrecen perspectivas importantes sobre la administración y la organización, cada una con énfasis en diferentes aspectos, ya sea la eficiencia y la estructura formal (teoría clásica) o la comprensión de la complejidad organizacional y su interacción con el entorno (teoría estructuralista).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se describió como "descriptiva aplicada", lo que indico que tiene un enfoque descriptivo para comprender y explicar fenómenos específicos en un contexto aplicado. La investigación descriptiva buscaba proporcionar una descripción detallada de las características y propiedades de un fenómeno, mientras que la aplicación sugiere que los resultados de la investigación tienen implicaciones prácticas o utilidad en un entorno específico. En resumen, la investigación parece centrarse en describir y aplicar conocimientos en un contexto práctico. Rodrigo, D. (Sf.). Sugiere un enfoque práctico en la aplicación de teorías generales para resolver problemas específicos. Este enfoque implicó la aplicación práctica de principios teóricos en situaciones del mundo real. Además, la mención de resolver un problema en un momento dado indica una orientación hacia la resolución de problemas actuales. También se hizo referencia a la combinación de procesos, lo que podría implicar la integración de teorías y prácticas para abordar situaciones específicas. En general, pareció estar hablando de un enfoque aplicado y práctico basado en la investigación fundamental.

El diseño de investigación mencionado fue no experimental, transversal y descriptivo. Esto significa que no se estaba manipulando variables de manera experimental, se recopilan datos en un solo punto en el tiempo y el enfoque principal fue describir y analizar fenómenos tal como se presentan en ese momento específico. Este tipo de diseño es común en estudios que buscaban comprender la relación o situación actual entre variables sin realizar intervenciones experimentales. Hernández et al., (2014) se trata de una observación que no involucra la manipulación de variables, sino que se centra en observar fenómenos circundantes para analizarlos. Además, se menciona que la investigación fue de tipo transversal, lo que implica recopilar datos en un solo momento y momento específico. En este enfoque, la atención se dirigió a entender y describió las relaciones o condiciones existentes en un momento particular sin intervenir en las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual

Variable 1: Gestión de cobranza

Díaz, I. y Flores, D. (2020). Describe los procesos y procedimientos implementados por una empresa para cobrar los servicios proporcionados a los clientes. El objetivo principal de estos procesos es restaurar la liquidez del crédito extendido mientras se mantiene una relación productiva y positiva con los clientes. En otras palabras, la empresa busca recuperar los pagos pendientes de los clientes de manera eficiente y efectiva, al mismo tiempo que valora la importancia de mantener una buena relación comercial con ellos.

Variable 2: Gestión organizacional

Rodríguez, M. (2017). la gestión organizacional tiene el poder de transformar la organización en un entorno donde las personas experimentan un crecimiento tanto personal como profesional y se sienten valoradas. En este contexto, se destaca la importancia de crear un ambiente laboral que fomente el desarrollo y el bienestar de los individuos, contribuyendo así a una cultura organizacional positiva y enriquecedora.

Dimensiones de la variable 1

Relación de clientes

Hernández, A., Dickinson, Y., Sablón, N. & Ruíz, M. (2019). La realización de las relaciones hacia los clientes es un tema central en el mundo académico y empresarial, lo que impulsa la habilidad y la ejecución de sistemas específicos para gestionar estas relaciones.

Procedimiento de cobranza

Morales, J. & Morales, A. (2014). Administra y cobra los créditos en beneficio de la unidad estructural, dirige y controla la cartera de clientes para avalar la captación adecuada y pertinente de los fondos para los que realiza dichas actividades.

Nivel de morosidad de cobros

Espinoza, D. (2018). La cartera bruta se define como la cantidad total de cuentas por cobrar propiedad de una empresa que se ocupa del

crédito de los clientes. Se divide en dos categorías: la cartera de activos improductivos y la cartera de activos improductivos.

Dimensiones de la variable 2

Ambiente laboral

Pilligua, C. Arteaga, F. (2019). Destaca la idea de que la percepción positiva del clima laboral contribuye a la confianza mutua, la retención del personal y la colaboración efectiva entre empleados y empleadores.

Organización

Velásquez, A. (Sf.). La organización se conceptualiza como un sistema socio-técnico abierto que implica entrada, proceso, salida y un ciclo de retroalimentación estructural capaz de modificar el sistema en sí mismo. Cumple con funciones y propósitos que le permiten perdurar en el tiempo, incorporando procesos internos de adaptación, construcción y auto curación para alinearse de manera adecuada con el entorno.

Control

Rojas Santoyo, F y Alba Cabañas, M. (2020). Históricamente, se ha reconocido como un componente esencial para alcanzar los objetivos organizacionales. No obstante, ha sido objeto de críticas por su capacidad limitada para adaptarse de manera oportuna a las condiciones ambientales cambiantes, lo que motiva un estudio más detenido desde una perspectiva más amplia.

3.3. Población, muestra y muestreo

El estudio de investigación se llevó a cabo una institución educativa, en el Lima Metropolitana y como población fue tomada de 100 cliente (padres de familia) que realizan pagos por el servicio de educación.

- **Criterios de inclusión:**

Clientes deudores con un tiempo atrasado de plazo.

- **Criterios de exclusión:**

Clientes que pagan a tiempo su deuda de pagos de pensiones y también que saben de las fechas de pago.

El estudio manejará una población censal puesto que se tomará al 100% de la población, es decir están compuestos por padres de familia.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada en esta investigación fue la encuesta, mediante la cual se recopilaron los resultados con el propósito de determinar la existencia de una relación entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en instituciones educativas privadas del área metropolitana de Lima. El instrumento utilizado en el estudio consistió en un cuestionario compuesto por 13 puntos diseñado por el investigador, que incluyó 5 preguntas de tipo Likert.

Para garantizar la validez del instrumento utilizado en la investigación, se sometió a la evaluación y calificación de tres expertos en el tema de estudio. Cada variable que se pretendía medir fue respaldada por el grado del instrumento correspondiente.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se realizó una prueba piloto con la participación de 15 estudios, y se utilizó el método Cronbach Alpha para medir la consistencia interna de las respuestas. Los resultados obtenidos mostraron un valor de 0.9387 para la variable 1 (consultar tabla 6 en el anexo 5), indicando una alta confiabilidad. De manera similar, la variable 2 mostró un valor de 0.9887 (consultar tabla 7 en el anexo 5), reflejando una alta confiabilidad. En conjunto, el valor medio de ambas variables fue de 0.9637, lo que confirmó una alta fiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimiento

Los datos se recopilaron mediante la cumplimentación de un cuestionario que se distribuyó de manera online a través de un enlace compartido mediante WhatsApp y correo electrónico. Se optó por este método debido a la amplia conectividad y facilidad de acceso a la información a través de estos medios de comunicación.

3.6. Método de análisis de datos

Se procedió a recopilar los datos mediante un cuestionario diseñado específicamente para evaluar la efectividad de nuestra herramienta. El

cuestionario fue elaborado utilizando el programa Excel, lo que permitió un procesamiento eficiente y preciso de la información recopilada en la encuesta.

3.7. Aspectos éticos

Este estudio se centra en analizar de manera exhaustiva los aspectos éticos relacionados con el respeto de los derechos de propiedad intelectual. Se ha considerado una amplia gama de fuentes, tanto internas como externas, con el objetivo de abordar de manera integral el tema del plagio. Además, se ha adoptado un enfoque ético al citar a cada autor en todas las referencias de texto, garantizando así la atribución adecuada de las ideas y contribuciones de cada fuente utilizada en la investigación. Es importante destacar que se obtuvo el consentimiento informado del cliente entrevistado, asegurando así la integridad ética en la realización de la investigación.

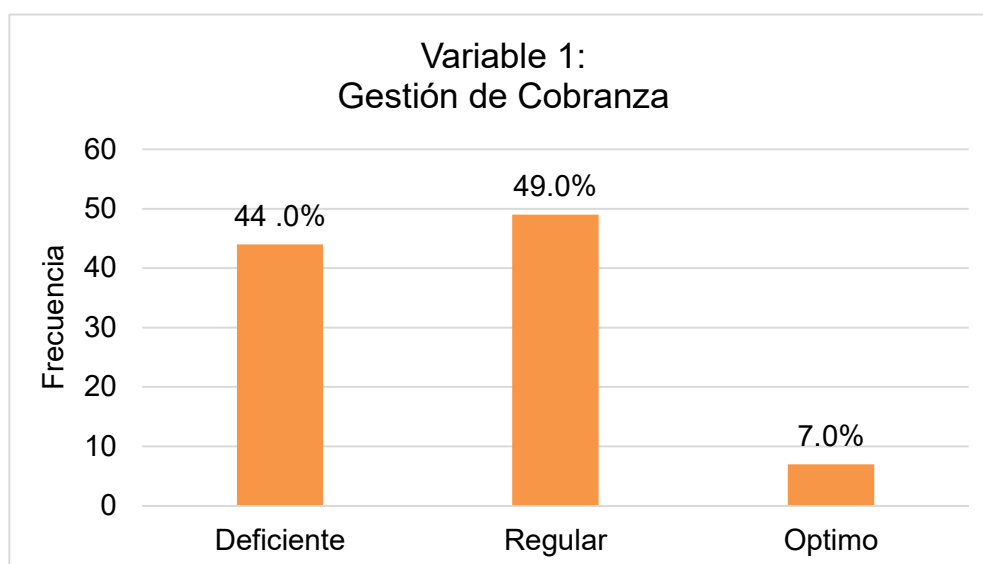
IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Los resultados obtenidos después de utilizar las herramientas de recopilación de datos se escalan, es decir, se agrupan en nuevos niveles en el sentido de que la agrupación de estos niveles incluye:

El primer nivel "Deficiente" consta de valores 1-2, que están totalmente en desacuerdo y en desacuerdo, respectivamente. El segundo nivel "Regular" consta del valor 3, que es indiferente. Finalmente, el tercer nivel "Óptimo" consta de los valores 4-5 De acuerdo y Totalmente de acuerdo.

Figura 1: Variable 1 Gestión de Cobranza

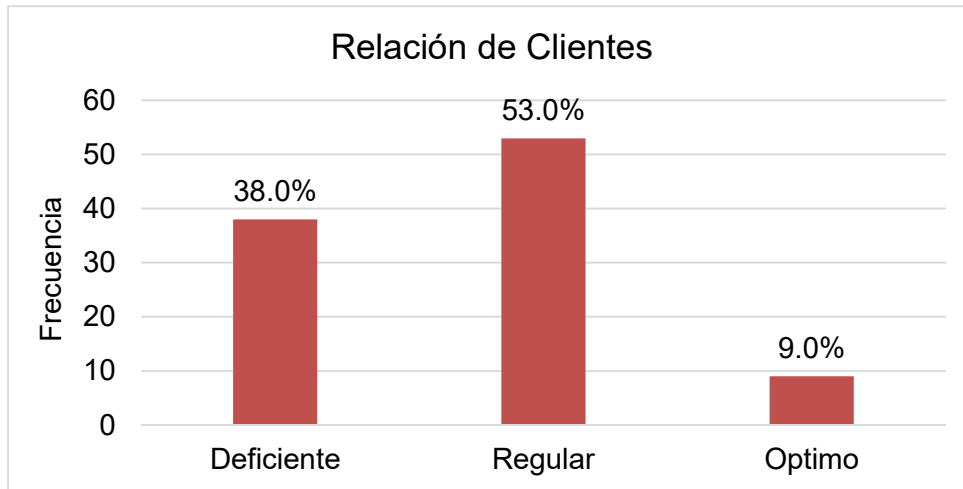


Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 8 (anexo 6) y figura 1, en el análisis que incluye al 100% de los encuestados de instituciones educativas privadas, se observa que el 49% de los participantes indicaron que existe algún inicio de ejecución en cuanto a la gestión de cobranza en la institución. Por otro lado, el 44% expresó que no hay noción clara de práctica sobre la gestión de cobranza, y el 7% afirmó que sí existe un planteamiento establecido para abordar la variable de gestión de cobranza en las instituciones. Estos resultados ofrecen una perspectiva general de cómo los encuestados perciben la implementación y práctica de la gestión de cobranza en las instituciones educativas privadas. La diversidad de respuestas proporciona información valiosa sobre los diferentes enfoques y niveles de

implementación de estrategias para gestionar eficientemente los procesos de cobranza en el contexto educativo.

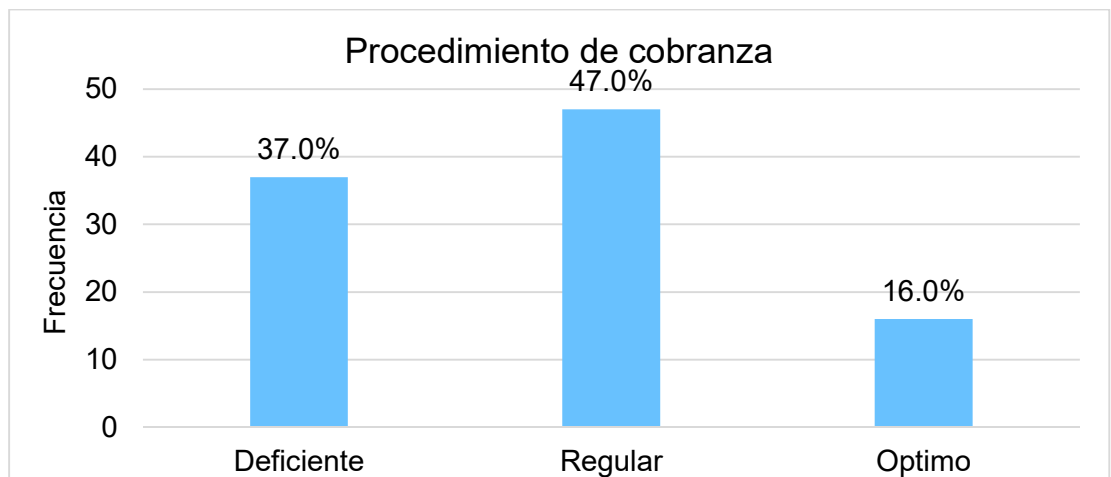
Figura 2: Dimensión de Relación de clientes.



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 9 (anexo 6) y figura 2, En el análisis que abarca al 100% de los encuestados de instituciones educativas privadas, se observa que el 53% de los participantes indicaron que existe algún inicio de ejecución en cuanto a la relación de clientes basada en la gestión de cobranza en la institución. Por otro lado, el 38% expresó que no hay noción clara de práctica sobre la relación de clientes en el contexto de la gestión de cobranza, y el 9% afirmó que sí existe un planteamiento establecido para abordar la dimensión de la relación de clientes en la variable de gestión de cobranza en las instituciones. Estos resultados ofrecen una visión general de cómo los encuestados perciben la gestión de cobranza en relación con la interacción y relación con los clientes en las instituciones educativas privadas. La diversidad de respuestas proporciona información valiosa sobre los diferentes enfoques y niveles de implementación de estrategias para mejorar la relación con los clientes en el contexto de la gestión de cobranza.

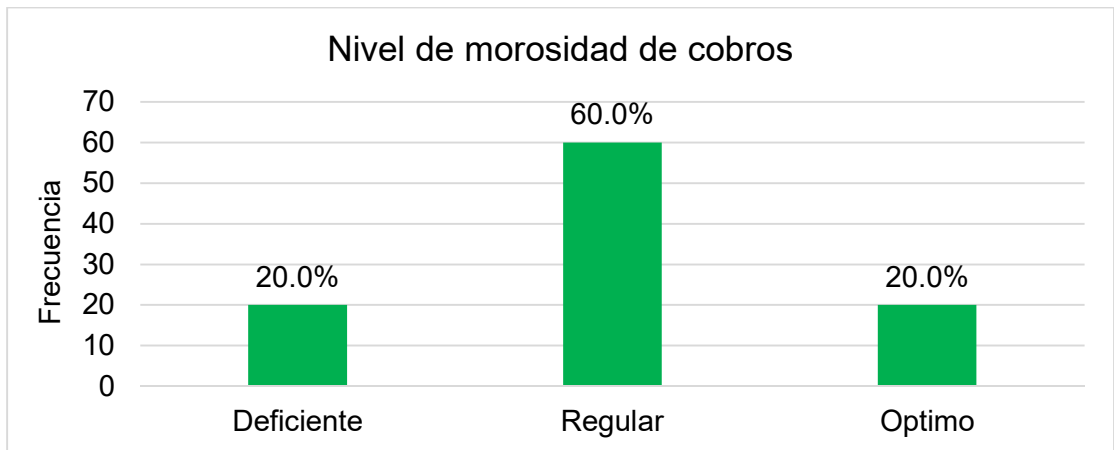
Figura 3: Dimensión de Procedimiento de cobranza



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 10 (anexo 6) y figura 3, en el análisis que abarca al 100% de los encuestados de instituciones educativas privadas, se observa que el 47% de los participantes indicaron que existe algún inicio de ejecución en cuanto al procedimiento de cobranza basado en la gestión de cobranza en la institución. Por otro lado, el 37% expresó que no hay noción clara de práctica sobre el procedimiento de cobranza, y el 16% afirmó que sí existe un planteamiento establecido para abordar la dimensión del procedimiento de cobranza en la variable de gestión de cobranza en las instituciones. Estos resultados ofrecen una visión general de cómo los encuestados perciben la gestión de cobranza en relación con los procedimientos específicos aplicados para abordarla en las instituciones educativas privadas. La diversidad de respuestas proporciona información valiosa sobre los diferentes enfoques y niveles de implementación de estrategias para mejorar los procedimientos de cobranza.

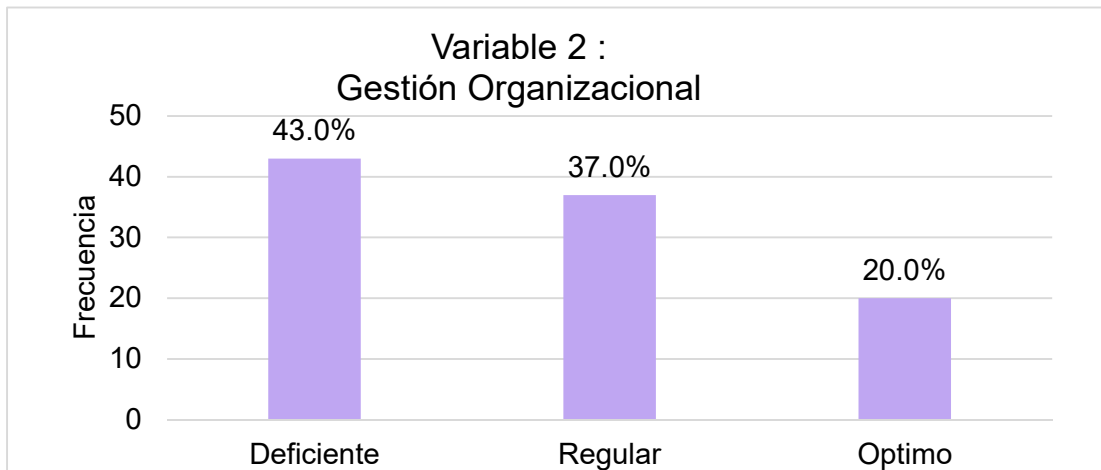
Figura 4: Dimensión de Nivel de morosidad de cobros



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 11(anexo 6) y figura 4 En el análisis completo que abarca el 100% de los encuestados de instituciones educativas privadas, se observa que el 60% de los participantes indicaron que existe algún inicio de ejecución en cuanto al nivel de morosidad de cobros basado en la gestión de cobranza en la institución. El 20% percibió un nivel deficiente, lo que sugiere que no hay una noción clara de práctica en esta dimensión, y otro 20% expresó que sí existe un planteamiento establecido para abordar el nivel de morosidad de cobros en la variable de gestión de cobranza en las instituciones. Estos resultados ofrecen una visión general de cómo los encuestados perciben la gestión de cobranza en relación con el nivel de morosidad de cobros en las instituciones educativas privadas. La diversidad de respuestas proporciona información valiosa sobre los diferentes enfoques y niveles de implementación de estrategias para gestionar la morosidad en los pagos.

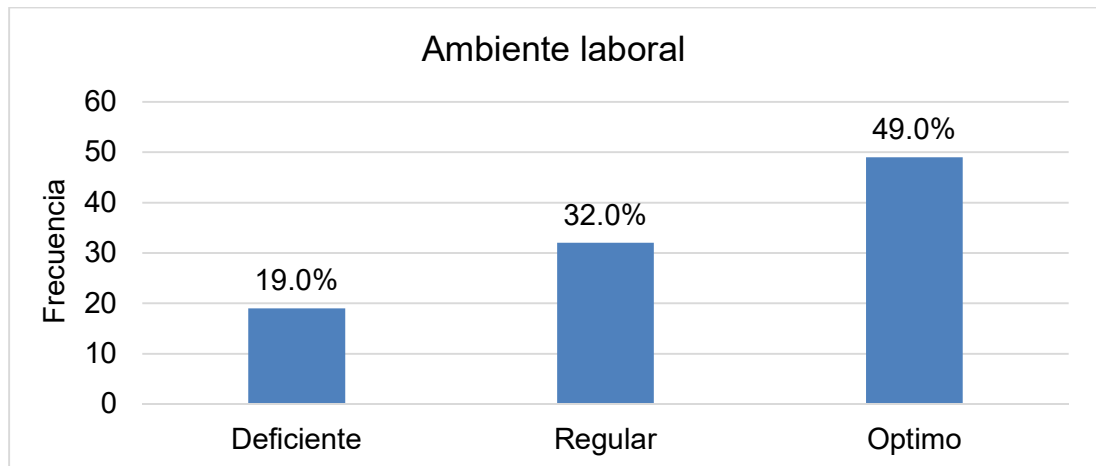
Figura 5: Variable 2 Gestión Organizacional



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 12 (anexo 6) y figura 5 En el análisis completo que abarca el 100% de los encuestados de instituciones educativas privadas, se observa que el 43% de los participantes perciben un nivel deficiente en cuanto a la gestión organizacional en la institución, lo que sugiere que no hay una noción de práctica clara en este aspecto. Por otro lado, el 37% indicó que existe algún inicio de ejecución en la gestión organizacional, y el 20% expresó que sí existe un planteamiento establecido para la gestión organizacional en las instituciones. Estos hallazgos proporcionan una visión general de la percepción de los encuestados sobre la gestión organizacional en las instituciones educativas privadas. La variedad de respuestas, que incluye la falta de prácticas claras, el inicio de ejecución y la presencia de un planteamiento, ofrece información valiosa para comprender los diferentes niveles de implementación y enfoques hacia la gestión organizacional en el contexto educativo privado.

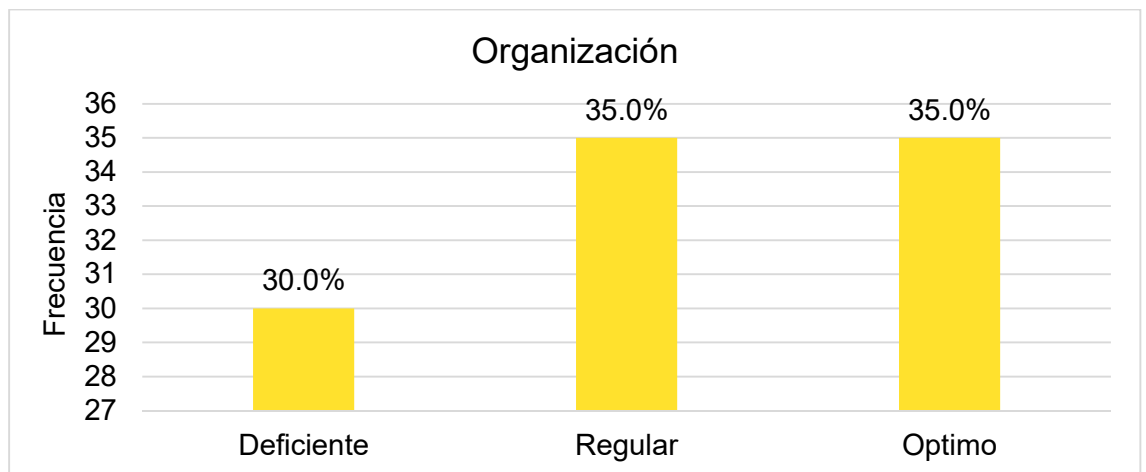
Figura 6: Dimensión de Ambiente laboral



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 13 (anexo 6) y figura 6 En la institución educativa privada, el número total de personas encuestadas revela que el 49% considera que la dimensión de ambiente laboral de la variable de gestión organizacional se encuentra en un nivel óptimo. Esto significa que existe un planteamiento establecido para esta dimensión. Además, el 32% indica que se encuentra en un nivel regular, lo que sugiere algún inicio de ejecución en el ambiente laboral. Por último, el 19% percibe que esta dimensión está en un nivel deficiente, indicando que no existe una noción de práctica en el ambiente laboral de la variable de gestión organizacional. Estos resultados proporcionan información valiosa sobre la percepción de los encuestados con respecto al ambiente laboral en el contexto de la gestión organizacional de la institución educativa. La presencia de un planteamiento, el inicio de ejecución o la ausencia de prácticas en esta dimensión específica del ambiente laboral ofrece percepción significativos para evaluar y mejorar la gestión organizacional en relación con el entorno de trabajo.

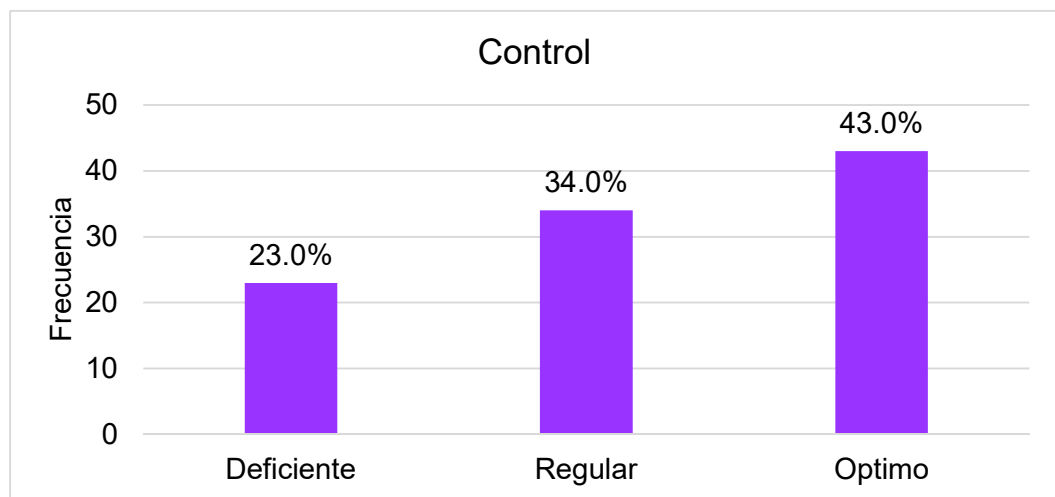
Figura 7: Dimensión de Organización



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 14 (anexo 6) y figura 7, el 35% Los resultados muestran que, en cuanto a la dimensión de organización de la variable de gestión organizacional en la institución educativa, se encuentra en un nivel óptimo. Específicamente, el 35% de los encuestados indicó que existe un planteamiento establecido en esta dimensión. Además, el 30% manifestó que hay algún inicio de ejecución en la dimensión de organización, mientras que el 30% restante señaló que no existe una noción práctica de esta dimensión de organización en la variable de gestión organizacional. Estos datos proporcionan una evaluación detallada sobre la percepción de los encuestados acerca del nivel de organización en la gestión organizacional de la institución educativa. La presencia de un planteamiento, el inicio de ejecución o la falta de prácticas en esta dimensión específica de organización ofrecen información valiosa para comprender y mejorar la eficacia de la gestión organizacional en la institución.

Figura 8: Dimensión de Control



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Interpretación: En la tabla 15 (anexo 6) y figura 8 En la institución educativa privada, se encuestó a un número total de personas, y los resultados se presentan de la siguiente manera: el 43% de los encuestados indica que en la dimensión de control de la variable de gestión organizacional existe un planteamiento establecido. Además, el 34% demostró que hay algún inicio de ejecución en esta dimensión, mientras que el 23% indicó que no existe una noción práctica de esta dimensión de control en la variable de gestión organizacional. Estos datos ofrecen una perspectiva sobre cómo perciben los encuestados la presencia y aplicación de prácticas relacionadas con el control en la gestión organizacional de la institución educativa privada. La información detallada sobre el planteamiento, la ejecución inicial o la ausencia de prácticas en esta dimensión específica de control proporciona estrategias importantes para evaluar y mejorar la gestión organizacional en la institución.

Resultados estadísticos inferenciales

Prueba de normalidad

Requisitos previos:

H0: V1 y V2 siguen una distribución normal

H0: V1 y V2 no siguen una distribución normal

Tabla 1: Prueba de Normalidad de las variables Gestión de cobranza y Gestión organizacional

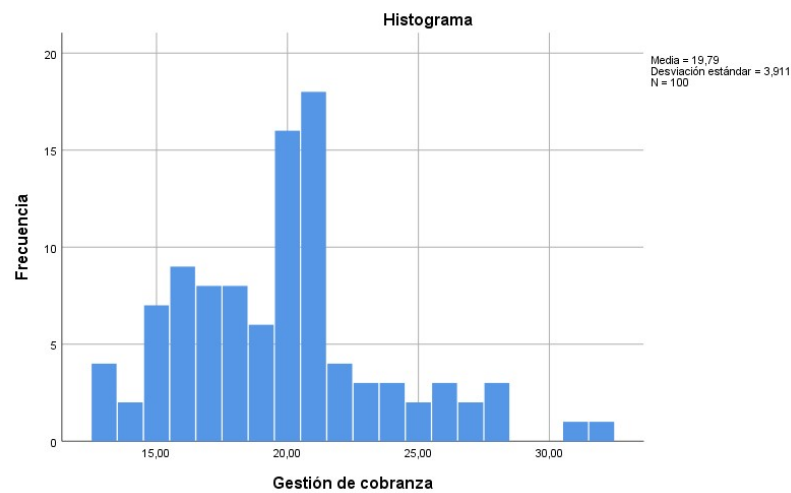
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de cobranza	,159	100	,000	,954	100	,002
Gestión organizacional	,143	100	,000	,962	100	,005

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Correcto, tu interpretación es acertada. Cuando el valor de p obtenido de la prueba de Shapiro-Wilk es menor que el nivel de significancia establecido (en este caso, $p=0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula de que los datos siguen una distribución normal. En otras palabras, se tiene evidencia estadística para afirmar que los tamaños de muestra de las variables de gestión de cobranza y gestión organizacional no siguen una distribución normal.

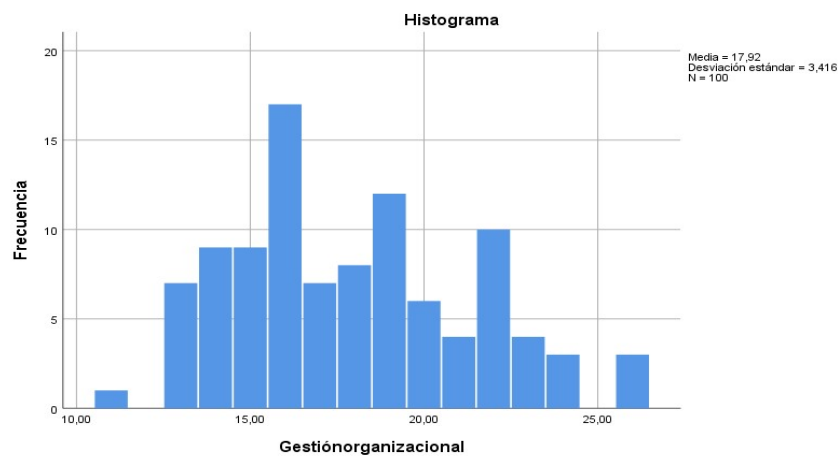
Dado que las variables no siguen una distribución normal, es apropiado utilizar estadísticas paramétricas para la prueba de hipótesis. Esto significa que puedes confiar en métodos estadísticos como la prueba t de Student (t-test) u otros procedimientos paramétricos para realizar tus análisis inferenciales en lugar de recurrir a métodos no paramétricos que se aplicarían si los datos tuvieran una distribución no normal.

Figura 9: Distribución no normal para la variable de Gestión de cobranza



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Figura 10: Distribución normal para la variable de Gestión organizacional



Fuente: IBM SPSS Statistics 25

Análisis de correlación:

Hipótesis Principal:

Hipótesis:

HO: No Existe relación entre la variable Gestión de cobranza y Gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Ha: Existe relación entre la variable Gestión de cobranza y Gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Tabla 2: Correlación entre las variables Gestión de cobranza y Gestión organizacional.

			GESTIÓN DE COBRANZA	GESTIÓN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Gestión de cobranza	Coeficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	100	100
	Gestión organizacional	Coeficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	100	100

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

Interpretación: Correcto, tu conclusión es precisa. Un coeficiente de correlación positivo de 0,322, junto con un valor de significancia (Sig) de 0,00 (donde $0,00 < p = 0,05$), indica una correlación estadísticamente significativa y positiva entre las variables de Gestión de cobranza y Gestión organizacional. Esta relación sugiere que existe una asociación entre cómo se gestiona la cobranza y la efectividad general de la gestión organizacional en el contexto de estudio.

Al aceptar la hipótesis alternativa, confirmas que hay una conexión entre estas variables y que los cambios en una variable pueden estar relacionados con cambios en la otra. Esta información es valiosa para comprender la dinámica entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en la institución educativa de Lima Metropolitana en el año 2023.

Hipótesis Especifica 1

Hipótesis:

HO: No Existe relación entre la variable relación de clientes y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Ha: Existe relación entre la variable relación de clientes y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Tabla 3: Correlación entre Relación de clientes y Gestión organizacional.

			RELACIÓN DE CLIENTES	GESTIÓN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Relación de clientes	Coefficiente de correlación	1,000	,428**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión organizacional	Coefficiente de correlación	,428**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: El análisis revela que existe una correlación positiva promedio de 0,428 entre las dos dimensiones, según el resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman. La significación alcanzada por la ley de decisión (sig.) es $< 0,001$, y con $Rho < 0,05$ se acepta la hipótesis alternativa. En otras palabras, se establece que hay una relación significativa entre la relación con el cliente y la gestión organizacional en una institución educativa privada de la metropolitana de Lima en el año 2023.

Este hallazgo indica que, en el contexto estudiado, la manera en que se gestiona la relación con los clientes está estadísticamente relacionada con la gestión organizacional de la institución educativa. Una correlación positiva promedio de 0,428 sugiere una asociación considerable entre estas dos dimensiones, indicando que un mejor manejo de la relación con los clientes podría influir positivamente en la gestión organizacional de la institución educativa.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis:

HO: No Existe relación entre la variable procedimiento de cobranza y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Ha: Existe relación entre la variable procedimiento de cobranza y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Tabla 4: *Correlación entre procedimiento de cobranza y gestión organizacional.*

			PROCEDIMIENTO DE COBRANZA	GESTIÓN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Procedimiento de cobranza	Coefficiente de correlación	1,000	,183
		Sig. (bilateral)	.	,068
		N	100	100
	Gestión organizacional	Coefficiente de correlación	,183	1,000
		Sig. (bilateral)	,068	.
		N	100	100

Interpretación: El análisis revela que, según los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman, existe una correlación positiva promedio de 0,183 entre las dos dimensiones. Sin embargo, la significancia alcanzada por la ley de decisión (sig.) es $< 0,068$. Con $Rho < 0,05$, se acepta la hipótesis nula. En otras palabras, no se encuentra evidencia de una relación significativa entre los procedimientos de cobranza y la gestión organizacional de las instituciones educativas privadas en Lima Metropolitana en 2023.

Este hallazgo sugiere que, en el contexto estudiado, no hay una conexión estadísticamente significativa entre cómo se llevan a cabo los procedimientos de cobranza y la gestión organizacional de las instituciones educativas privadas. Es importante tener en cuenta que la

falta de correlación no implica necesariamente que estas dos dimensiones no estén relacionadas, sino que, en base a los datos analizados, no se puede establecer una relación significativa entre ellas.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis:

HO: No Existe relación entre la variable nivel de morosidad de cobros y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023

Ha: Existe relación entre la variable nivel de morosidad de cobros y gestión organizacional en una institución educativa privada de Lima Metropolitana 2023.

Tabla 5: *Correlación entre nivel de morosidad de cobros y gestión organizacional.*

			NIVEL DE MOROSIDAD DE COBROS	GESTIÓN ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	Nivel de morosidad de cobros	Coefficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión organizacional	Coefficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: La observación de los resultados del coeficiente de correlación Rho de Spearman indica que hay una correlación positiva moderada de 0.366 entre las dos dimensiones. Este resultado es significativo, con un valor de < 0.001 , lo que lleva a rechazar la hipótesis nula, de acuerdo con la regla de decisión (por ejemplo, $Rho < 0.05$), y a aceptar la hipótesis alternativa. En otras palabras, se establece que existe una correlación significativa entre el nivel de morosidad de cobros

y la gestión organizacional en las instituciones educativas privadas de Lima Metropolitana en el año 2023.

Este hallazgo sugiere que, a medida que el nivel de morosidad de los cobros aumenta o disminuye, hay una correspondiente variación en la gestión organizacional de estas instituciones educativas. La correlación positiva moderada señala que ambos aspectos están relacionados de manera proporcional, lo que implica que un mayor nivel de morosidad podría influir en la gestión organizacional y viceversa. Este resultado tiene implicaciones significativas para comprender la dinámica entre estas variables en el contexto estudiado.

V. DISCUSIÓN

Se establece que el objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en una institución educativa de Lima Metropolitana para el año 2023. Se compara este objetivo con una investigación previa realizada por Mogollón, J. (2021), que se centró en diagnosticar el impacto de la gestión de cobranza en la gestión financiera de una empresa. Mogollón examina la eficacia del personal gerencial y busca identificar brechas en el logro de metas y la ejecución de estrategias de cobranza que puedan generar riesgos internos y tener un impacto negativo en la empresa. La conclusión de Mogollón es que la gestión de cobranza tiene un impacto en los indicadores económicos de la organización, afectando los balances financieros a largo plazo. En resumen, el párrafo destaca la importancia de comprender la relación entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en el contexto de instituciones educativas, basándose en las lecciones aprendidas de investigaciones previas en el ámbito empresarial.

En este fragmento se presentan los resultados de la tesis, indicando que las variables relacionadas con la gestión de cobranza en las instituciones educativas de Lima Metropolitana se encuentran mayoritariamente en un nivel de aceptación normal para los mejores clientes. Un 49% de los participantes considera que las estrategias de gestión de cobranza son adecuadas en un nivel normal de aceptación, mientras que un 7% las percibe en un nivel aceptable y un 44% las evalúa como inadecuadas.

En cuanto a las variables de gestión organizacional, se observa que el 43% de los clientes percibe que la estrategia de gestión de la organización se encuentra en un nivel deficiente, el 37% opina que está en un nivel regular y el 20% considera que está en el óptimo nivel.

La evaluación de la relación entre las variables de gestión de cobranza y gestión organizacional se realiza mediante una prueba de hipótesis que confirma una conexión directa entre ambas. La prueba de Pearson reafirma esta relación al mostrar un coeficiente de correlación de 0,322, lo que indica una correlación altamente positiva y significativa con un valor de 0,001

(Sig= 0,00 < p =0,05). En resumen, los resultados sugieren una asociación importante entre la efectividad de la gestión de cobranza y la percepción de la gestión organizacional en el contexto educativo de Lima Metropolitana.

En el estudio previo de Chiriani, J., Alegre, M. y Chung, C. (2020) titulado "Gestión de las políticas de crédito y cobranza en las micro, pequeñas y medianas empresas para lograr su sostenibilidad financiera", llevado a cabo en Asunción en el año 2017, el objetivo general fue evaluar las políticas de gestión de crédito y cobranza de las pequeñas y medianas empresas (Pymes) con el fin de promover la sostenibilidad financiera esperada.

En cuanto a la metodología, se emplearon métodos cuantitativos con un diseño no experimental, transversal y descriptivo. El método de muestreo fue probabilístico, y la recopilación de datos se llevó a cabo mediante una encuesta en línea realizada entre agosto y octubre de 2017, utilizando un cuestionario compuesto por 25 preguntas. Participaron 234 empresas catalogadas como Pymes en el estudio.

Las conclusiones principales del estudio revelaron que el 88% de las empresas participantes realiza ventas a crédito. Además, se encontró que el 56% de las empresas comerciales no utiliza políticas de crédito y cobranza, y un 70% de las empresas no conoce o no utiliza ningún tipo de política crediticia. Estos hallazgos sugieren un panorama diverso en las prácticas de gestión de crédito y cobranza en el sector de las pequeñas y medianas empresas, con un porcentaje considerable de ellas operando sin políticas definidas en este ámbito.

En el artículo mencionado de Garcia, X., Maldonado, H., Galarza, C. y Grijalva, G. (2019) titulado "Control Interno de la Gestión de Crédito y Recuperación en Empresas Minoristas Ecuatorianas", se realizó un estudio de tipo descriptivo y explicativo. La elección de un diseño descriptivo se justifica por la necesidad de detallar políticas, procedimientos y funciones específicas de las personas involucradas en el proceso. Para grupos de estudio con más de 100 personas, se estableció un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%, lo que indica una alta precisión en los

resultados. Se implementaron tasas de muestreo para empleados individuales utilizando diversas herramientas de recopilación de datos. Además, como parte del proceso de investigación, se llevaron a cabo entrevistas con gerentes, supervisores y secretarías, buscando obtener una comprensión más profunda de las dinámicas internas de las empresas minoristas. Adicionalmente, se realizaron encuestas a clientes con el objetivo de recopilar información relevante sobre franquicias y renovaciones en el contexto de empresas minoristas en Ecuador. Estos métodos combinados proporcionan una visión integral y detallada de la gestión de crédito y recuperación en este sector empresarial, permitiendo una evaluación exhaustiva de las prácticas y procesos internos.

El estudio adopta un enfoque descriptivo correlacional con el objetivo de determinar la existencia de una relación entre las variables mediante un diseño transversal no experimental. En este tipo de diseño, no se manipulan las variables para beneficiar a otra, sino que se busca comprender la relación existente entre ellas en un momento específico.

Para la recopilación de datos, se utilizaron métodos de encuesta y se diseñó un cuestionario compuesto por 13 preguntas en una escala tipo Likert. La validación del cuestionario se llevó a cabo mediante calificaciones de expertos, asegurando la calidad y pertinencia de las preguntas. Además, se realizó un análisis de confiabilidad utilizando la fórmula alfa de Cronbach sobre los datos obtenidos.

La información recopilada fue procesada utilizando la versión 25 del programa estadístico SPSS, lo que permitió un análisis más detallado y riguroso de los resultados. Este enfoque metodológico proporciona una comprensión más profunda de la relación entre las variables bajo estudio al examinarlas en un momento específico y utilizando herramientas estadísticas robustas para el análisis de datos.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo general de este estudio, se buscó establecer la relación entre la gestión de cobranza y la gestión organizacional en una institución educativa de Lima Metropolitana en el año 2023. Se confirmó que el coeficiente de correlación (0,322) es altamente positivo y significativo ($\text{Sig} = 0,00 < p = 0,05$).
2. En cuanto al objetivo específico 1, que consistió en determinar la relación entre las variables "relación de clientes" y "gestión organizacional" en una institución educativa privada de Lima Metropolitana en 2023, se observó que el coeficiente de correlación (0,428) es moderadamente positivo y significativo ($\text{Sig} = 0.00 < p = 0.05$). Se concluye que existe correlación entre las variables "relación de clientes" y "gestión organizacional laboral".
3. En relación al objetivo específico 2, centrado en determinar la relación entre las variables "procedimiento de cobranza" y "gestión organizacional" en una institución educativa privada de Lima Metropolitana en 2023, se encontró que el coeficiente de correlación (0,183) es positivo, alto y significativo ($\text{Sig} = 0.00 < p = 0.05$). La conclusión es que existe correlación entre las variables "procedimiento de cobranza" y "gestión organizacional".
4. En relación al objetivo específico 3, que buscó determinar la relación entre las variables "nivel de morosidad de cobros" y "gestión organizacional" en una institución privada de Lima Metropolitana en 2023, se evidenció que el coeficiente de correlación (0,366) es positivo, alto y significativo ($\text{Sig} = 0.00 < p = 0.05$). Se concluye que hay correlación entre las variables "nivel de morosidad de cobros" y "gestión organizacional".

VII. RECOMENDACIONES

1. En el ámbito de la gestión de personal, se aconseja a los gerentes de recursos humanos implementar estrategias coordinadas para satisfacer las expectativas de los empleados, fomentando la transparencia económica y destacando las actividades que disfrutan durante su tiempo laboral. La creación de un ambiente agradable y la inversión en la toma de decisiones son aspectos cruciales.
2. Se sugiere que los gerentes de personal establezcan sistemas de incentivos para motivar a los empleados, lo que se reflejará en su eficiencia y rendimiento laboral. Estos mecanismos pueden ser implementados sin necesidad de aprobación, contribuyendo a mantener una comunicación efectiva.
3. En el caso de algunas escuelas privadas del país, se hace necesario adoptar nuevos procedimientos y formatos de cobro para fomentar la puntualidad y precisión en los pagos, al mismo tiempo que se sensibiliza a los padres sobre la importancia de cumplir con sus obligaciones contractuales con la institución. Es crucial explorar nuevas formas de agregar valor a los servicios ofrecidos.
4. Asimismo, se recomienda establecer un departamento de cobranza encargado de monitorear de manera constante la cartera de clientes pendientes. Este departamento debe ser dirigido por una persona capacitada en procedimientos de cobranza, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la institución de manera continua.

REFERENCIAS

- Caracas, R. y Barrera, W. (2021). Propuesta de gestión de cobranza sistematizada para controlar la morosidad en Instituciones de Educación Básica. Lima. Perú. Recuperado de: <https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=dca909b9-983d-44da-b81b-5259ad18f9bd%40redis>
- Gutiérrez, K. (2018). GESTIÓN DE CRÉDITOS Y COBRANZAS, Y LA RENTABILIDAD. Revisión de la Literatura". Trujillo, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13090/Gutierrez%20Cballero%20Kelly%20Nataly%20%281%29.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Lachira, V. (2019). Gestión de cobranza y la rentabilidad de una Institución Educativa Privada de Piura: 2017-2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47533/Lachira_LVDJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2019), Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Cusco, Perú. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008#:~:text=Por%20enfoque%20cualitativo%20se%20entien de,Mej%C3%ADa%2C%20como%20se%20cit%C3%B3%20en
- Ochoa, J. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica. Lima. Recuperado de: <http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Martínez, M. (2022). La gestión hacia el cambio organizacional situación de las tiendas minoristas. Colombia. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85142674478&origin=resultslist&zone=contextBox>
- Bandes, D. (2022). Estrategias de gestión de cobranza para mejorar la liquidez del colegio 'María José Sime Barbadillo' de Jayanca, 2018-2020. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://orcid.org/0000-0001-6874-6317>
- DUVPAL. (2022). Cobranza: de la mano con servicio al cliente: Esta se asocia a la administración de cartera como parte del diseño de la experiencia y gestión del

- usuario. Portafolio, <https://www.proquest.com/trade-journals/cobranza-de-la-mano-con-servicio-al-cliente/docview/2655517460/se-2>
- Hadad, L. (2020). Experimentar las deudas morosas: emociones y practicas asociadas al endeudamiento financiero. *REVISTA COLOMBIANA DE ANTROPOLOGÍA*, volumen (56),1. Universidad Nacional de General San Martín. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7245926>
- Vigo, A. R. (2018). Modelo de gestión de cobranza para reducir los indicadores de morosidad en la empresa negocios agrícolas del sur EIRL para el año 2018. Usil Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.14005/9325>
- Coronel, M. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. Quito, 2019, 95 p. Tesis (Maestría en Finanzas y Gestión de Riesgos). Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. <http://hdl.handle.net/10644/6642>
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C. & Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, Ecuador. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=a1ebb4d5-661c-4040-b908-54912ace4e57%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=135508160&db=fua>
- Sagredo, E. (2019). Relaciones entre gestión organizacional y percepción de compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes de centros educativos de adultos de la región del Biobío Chile. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=271558>
- Díaz, L. & Flores, D. (2020). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. UPEU-Tesis. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/3540>
- Castelo, W., Molina, W. & Zambrano, Y. (2019). Control interno y mejora en los procesos de créditos-cobranzas de la empresa Compusoftnet 2017. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Santo domingo. *Espirales REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DE INVESTIGACIÓN*, volumen (3), 29–38. Ecuador. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=11&sid=a1ebb4d5-661c-4040-b908-54912ace4e57%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=135787921&db=fua>

- Zararee, A. (2021). The effect of working capital management and credit management policy on Jordanian banks 'financial performance. *Banks and bank systems*, volume 16, 4. Ucrania. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2157541>
- Binny, B. & Govind, D. (2021). Receivables management: A study of selec state. Owned power distribution utilities in India. *TURKISH ONLINE JOURNAL OF QUALITATIVE INQUIRY*, volumen (12), 8. India. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=9fdc23b9-2a9a-4dc7-97dc-03fe7a60add%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=160601163&db=eue>
- Quinto, W., Mindiolaza, L., Rosero, W. & Miranda, S. (2022). Problemas de las actividades de cobro por concepto de pensiones y matriculas en instituciones educativas. *UNIVERSIDAD CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, volumen (26), 115. Ecuador. <https://doi.org/10.47460/uct.v26i115.618>
- Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad en la empresa Martymi Campestre, Garzón, Colombia. (2022). *REVISTA MULTIDISCIPLINAR*, volumen (6), 2. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1984
- Chiriani, J., Alegre, M. & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Rev. cient. UCSA*, volumen (7), 1. Paraguay. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2020.007.01.023-030>
- Benites, A., Benites, R. & Tello, E. (2020). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – SATT. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758004/>
- Montes, C., Porras, C., Muñoz, R. & Dextre, J. (2018). Auditoria Interna y Gestión Organizacional. *Proyecciones: (La Plata)*, volumen (12), 12. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7111297>.
- Rodríguez, J., Alberto Henao, & Ríos, C. E. C. (2017). Estrategia para la evaluación, formulación y gestión organizacional de los organismos de acción comunal del municipio de Rio Negro, Antioquia. [Strategy for evaluating, formulating and organizational managing of community action groups in the municipality of Ringer, Antioquia. *Contaduría Universidad De Antioquia*, (71), 175-211.

<https://www.proquest.com/scholarly-journals/estrategia-para-la-evaluación-formulación-y/docview/2087380625/se-2>

Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, volumen (32), 5.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=c69aeba9-f6d2-4c9e-b62e-427df6530593%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=153118617&db=fua>

Gómez, P., Figueroa, R. & García, V. (2022). La perspectiva de la reactivación económica de las industrias ante la contingencia de COVID-19 desde la gestión organizacional. *Administración y Organizaciones*, volumen (25), 49. México.

<https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=4&sid=c69aeba9-f6d2-4c9e-b62e-427df6530593%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=159559117&db=fua>

Barranzuela, M. y Díaz, V. (2022). Análisis del diseño organizacional y propuesta de implementación del área de Gestión del Talento Humano en la startup piurana Manzana Verde (Tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Programa Académico de Administración de Empresas. Piura, Perú. <https://hdl.handle.net/11042/5709>

Chirinos, J. (2021). Gestión Organizacional y su influencia en el crecimiento empresarial de la cadena de Farmacias Solidaria – Piura, 2020. UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/69561>

Kipp, A. (2019). Collection management tangible and international. *ART. LIBRARIES JOURNAL*, volumen (43), 196-200. Alemania. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=c44dd030-7d7c-4e1a-8cec-13fc1f8e82dd%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=132201643&db=lih>

- Aduda, J. & Obondy, S. (2021). Credit risk management and efficiency of saving and credit cooperative societies: a review of literature. *JOURNAL OF APLIED FINANCE AND BANKING*. Volumen (11), 7. Kenia. https://EconPapers.repec.org/RePEc:spt:apfiba:v:11:y:2021:i:1:f:11_1_7
- Rosario, M. & Silvia, E. (2018). The interpretation of free tuition in the light of impairment from deficient protection: fees in public universities. La interpretación de la gratuidad de la enseñanza a la luz del cierre de la protección deficiente: la cobranza de mensualidades en universidades públicas. (2018). *REVISTA JURÍDICA CESUMAR: MESTRADO*, volumen (18), 879-907. Brasil. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=24&sid=a1ebb4d5-661c-4040-b908-54912ace4e57%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=140305665&db=a9h>
- Gonçalves, P. (2018). Water resources: the collection based on the principle of the user-payer and its federal implantation. *ORGANIZAÇÕES E SUSTENTABILIDADE*. Volumen (5), 35. Brasil. <https://web.s.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=15&sid=06e3b025-7243-4993-9efc-547cbfb63e32%40redis&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=126366456&db=bth>
- Caspers, M. (2018). Advancing collection management with the Netherlands biodiversity data services. *Biodiversity information science and standards*. <https://doi.org/10.3897/biss.2.25746>
- Espinosa Jaramillo, M. T., & Galo Arturo Villacrés Guato. (2018). Financial Management and decisionmaking in the Company: Promepel S.A. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valore, I <https://www.proquest.com/scholarly-journals/financial-management-decisionmaking-company/docview/2247181499/se-2>
- Zararee, A. (2021) .The effect of working capital management and credit management policy on jordanian banks'financial performance. *Banks and bank systems*. Volumen 16, 4. Ucrania. <https://doi.org/10.1080/23322039.2022.2157541>
- Binny, B. & Govind, D. (2021). Receivables management: A study of selec state. Owned power distribution utilities in india. *TURKISH ONLINE JOURNAL OF*

QUALITATIVE INQUIRY, volumen (12), 8. India.
<https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=9fdc23b9-2a9a-4dc7-97dc-03fe7a60add%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=160601163&db=eue>

Zapata, G. (2018). Modelo De Gestión Organizacional Basado En La Teoría Del Kaizen Para Mejorar El Desempeño Docente En La Institución Educativa N° 10828 Chiclayo. UCV-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34521>

Damián, T. (2020). Sistema De Información Para Una Efectiva Gestión De Cobranza. UNISDG-Institucional. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/277>

Ruesta, E. (2019). Influencia del control interno en la gestión de cobranza del área de facturación y cobranzas de la Universidad de Piura – Posgrados. UDEP-Institucional. Piura. <https://hdl.handle.net/11042/4467>

Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. : Purique. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*, volumen (3), 1. España. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=8097761>

Gómez, G., López, M. & Muralanda, C. (2022). Gestión del conocimiento en el programa de reconstrucción del tejido social en zonas de posconflicto en Colombia (Chocó, Sucre y Caldas). Parte 3: cultura organizacional y gestión por procesos. *Información Tecnológica*, volumen (33), 5. Colombia. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=2&sid=a8e91c32-1d72-48eb-aff1-0bbfd2e4cb67%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=159783054&db=fua>

Zavaleta, E. (2021). Diseño organizacional de la escuela de policía - San Bartolo – Perú. *Universidad Nacional del Callao. Comunicación*, volumen (12), 4. <http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.4.575>

Duarte, M. (2020). Gestión del cambio organizacional. Universidad Peruana Cayetano Heredia. UPCH-Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8962>

- Delmeza, M. (2017). Gestión Organizacional. <https://core.ac.uk/download/pdf/326423934.pdf>
- Cadena, A. & Rivera, G. (2020). Aportes teóricos de los Estudios Organizacionales para el análisis de la innovación social. Revista Gestión Y Estrategia, (57), 25-40. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2020n57/Cadena>
- Teony, S. (2020). Gestión de la cobranza. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2205539/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20cobranza%20e%20inactivos.pdf>
- Rojas Santoyo, F y Alba Cabañas, M. (2020). Control organizacional. Universidad Externado de Colombia. <https://doi.org/10.57998/bdigital.handle.001.3511>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN DE COBRANZA	Son procesos y procedimientos que una empresa puntualiza con la finalidad de cobrar sus servicios prestados a sus clientes para recuperar su liquidez del crédito concedido y al mismo tiempo mantener una buena relación productiva con el cliente. (Díaz, I. y Flores, D.,2020)	La operacionalización y la medición de la variable gestión de cobranza, se realizará en base de las dimensiones y los indicadores, también con la escala de medición de Likert Ordinal	Relación de clientes	Comunicación	La institución brinda la información general sobre las actividades de la institución	Likert Ordinal: 5. Totalmente de acuerdo 4. Deacuerdo 3. Indiferente 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
				Información de cronogramas de pagos	La institución brinda la información sobre realizar el pago de pensiones	
				Acuerdo de pagos a tiempo	Los padres de familia tienen conocimiento de las fechas de pagos	
			Procedimiento de cobranza	Seguimiento de pagos	La institución realiza seguimiento de pagos a través de la plataforma virtual	
				Cumplimiento de pago	Los padres de familia reciben comunicación de los pagos antes de su fecha de vencimiento	
			Nivel de morosidad de cobros	Causas	Los retrasos de pagos generan falta de liquidez en la institución	
				Porcentaje	Se debe establecer estrategias de cobranza para la reducción del porcentaje de morosidad	
GESTIÓN ORGANIZACIONAL	La gestión organizacional es convertir a la organización en un lugar donde la gente siente que puede desarrollarse personal y profesionalmente, y donde se siente valorada. (Rodríguez, M., 2017)	La operacionalización y la medición de la variable gestión organizacional, se realizará en base de las dimensiones y los indicadores, también con la escala de medición de Likert Ordinal	Ambiente laboral	Capacitación	La institución cuenta con programas de capacitaciones para sus docentes y personal administrativo	
				Relación del personal	Los docentes deben interactuar con sus colegas sobre temas académicos	
			Organización	Coordinación	Los docentes deben coordinar actividades curriculares y extracurriculares	
				Calidad	La institución debe implementar métodos de mejora educativa	
			Control	Auditorías	El control a través de auditorías mejora la gestión de la institución	
				Reportes	En la organización los reportes generan la retroalimentación para optimizar los procesos de la institución educativa	

Anexo 2

Instrumento de recolección de datos.

ENCUESTA DE LA VARIABLE 1: GESTIÓN DE COBRANZA						
5	4	3	2	1		
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	La institución brinda la información general sobre las actividades de la institución.					
2	La institución brinda la información sobre realizar el pago de pensiones.					
3	Los padres de familia tienen conocimiento de las fechas de pagos.					
4	La institución realiza seguimiento de pagos a través de la plataforma virtual.					
5	Los padres de familia reciben comunicación de los pagos antes de su fecha de vencimiento.					
6	Los retrasos de pagos generan falta de liquidez en la institución.					
7	Se debe establecer estrategias de cobranza para la reducción del porcentaje de morosidad.					

ENCUESTA DE LA VARIABLE 2: GESTIÓN ORGANIZACIONAL						
5	4	3	2	1		
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo		
N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La Institución cuenta con programas de capacitaciones para sus docentes y personal administrativo.					
2	Los docentes deben interactuar con su colegas sobre temas académicos.					
3	Los docentes deben coordinar actividades curriculares y extracurriculares.					
4	La institución debe implementar métodos de mejora educativa.					
5	El control a través de auditorías mejora la gestión de la institución.					
6	En la organización los reportes genera la retroalimentación para optimizar los procesos de la institución educativa.					

Anexo 3

Matriz Evaluación por juicio de expertos

Variable del instrumento: Gestión de cobranza

Primera dimensión: Relación de clientes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	1	4	4	4	
Información de cronogramas de pagos	2	4	4	4	
Acuerdo de pagos a tiempo	3	4	4	4	

• Segunda dimensión: Procedimiento de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento de pago	4	4	4	4	
Cumplimiento de pago	5	4	4	4	

• Tercera dimensión: Nivel de morosidad de cobros

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Causas	6	4	4	4	
Porcentaje	7	4	4	4	

Variable del instrumento: Gestión organizacional

• Primera dimensión: Ambiente laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitación	8	4	4	4	
Relación del personal	9	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación	10	4	4	4	
Calidad	11	4	4	4	

• Tercera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auditorías	12	4	4	4	
Reportes	13	4	4	4	



Dr. Julio Cesar Manrique Céspedes
DNI N° 06695445

Variable del instrumento: Gestión de cobranza

Primera dimensión: Relación de clientes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Confirmación	1	4	4	4	
Información de cronogramas de pagos	2	4	4	4	
Acuerdo de pagos a tiempo	3	4	4	4	

• Segunda dimensión: Procedimiento de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento de pago	4	4	4	4	
Cumplimiento de pago	5	4	4	4	

• Tercera dimensión: Nivel de morosidad de cobros

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Causas	6	4	4	4	
Porcentaje	7	4	4	4	

Variable del instrumento: Gestión organizacional

• Primera dimensión: Ambiente laboral

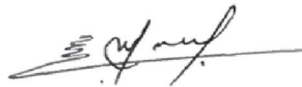
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitación	8	4	4	4	
Relación del personal	9	4	4	4	

• Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación	10	4	4	4	
Calidad	11	4	4	4	

• Tercera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auditorías	12	4	4	4	
Reportes	13	4	4	4	



.....
Dr. Edgar Laureano Lino Gamarra
DNI N° 32650876

Variable del instrumento: Gestión de cobranza

Primera dimensión: Relación de clientes

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Comunicación	1	4	4	4	
Información de cronogramas de pagos	2	4	4	4	
Acuerdo de pagos a tiempo	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Procedimiento de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Seguimiento de pago	4	4	4	4	
Cumplimiento de pago	5	4	4	4	

- Tercera dimensión: Nivel de morosidad de cobros

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Causas	6	4	4	4	
Porcentaje	7	4	4	4	

Variable del instrumento: Gestión organizacional

- Primera dimensión: Ambiente laboral

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitación	8	4	4	4	
Relación del personal	9	4	4	4	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Coordinación	10	4	4	4	
Calidad	11	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Auditorías	12	4	4	4	
Reportes	13	4	4	4	



.....
Dr. Abraham Cárdenas Saavedra
DNI N° 07424958

Anexo 4

Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad V1

Variable 1 : Gestión de Cobranza	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.9387	7

Tabla 7: Estadísticas de fiabilidad V2

Variable 2 : Gestión Organizacional	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.9887	6

Anexo 6

Graficas de la tabulación de datos SPSS

Tabla 8: Variable 1 Gestión de Cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	44	44.0	44.0
	Regular	49	49.0	93.0
	Optimo	7	7.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 9: Dimensión de Relación de clientes

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	38	38.0	38.0
	Regular	53	53.0	91.0
	Optimo	9	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 10: Dimensión de Procedimiento de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	37	37.0	37.0
	Regular	47	47.0	84.0
	Optimo	16	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 11: Dimensión de Nivel de morosidad de cobros

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	20	20.0	20.0
	Regular	60	60.0	80.0
	Optimo	20	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 12: Variable 2 Gestión Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	43	43.0	43.0
	Regular	37	37.0	80.0
	Optimo	20	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 13: Dimensión de Ambiente laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	19	19.0	19.0
	Regular	32	32.0	51.0
	Optimo	49	49.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 14: Dimensión de Organización

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	30	30.0	30.0
	Regular	35	35.0	65.0
	Optimo	35	35.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

Tabla 15: Dimensión de Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	23.0	23.0
	Regular	34	34.0	57.0
	Optimo	43	43.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

