



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los
profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas**

AUTORES:

Bazan Palomino, Carlos Ernesto (orcid.org/0000-0001-6979-4740)

Cayetano Mendez, Anabela Noemi (orcid.org/0000-0002-7686-1080)

ASESORES:

Mg. Cardenas del Castillo, Carol Jhanyna (orcid.org/0009-0001-4043-1695)

MBA. Pinglo Bazan, Miguel Elias (orcid.org/0000-0001-7130-0156)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por mantenernos con salud
y guiarnos por un camino
correcto, brindándonos las fuerzas
necesarias para salir adelante.

A nuestra familia por la
motivación y
comprensión constante y
sobre todo brindarnos su
apoyo incondicional para
el cumplimiento de
nuestros estudios
profesionales.

A nuestros docentes que nos
brindaron sus conocimientos
y experiencias para lograr
con éxito nuestra
investigación.

Agradecimiento

A Dios, por darnos la vida y estar con nosotros en cada momento de aprendizaje, fortaleciendo nuestra sabiduría iluminando nuestras mentes y corazones

A nuestras familias quienes han realizado un gran esfuerzo para brindarnos nuestros estudios, salir adelante y cumplir nuestras metas.

A nuestros asesores Pinglo Bazán, Miguel Elías y Cárdenas del Castillo, Carol Jhanyna, por brindarnos conocimientos previos y por el apoyo motivacional incondicional en cada clase para la culminación de esta investigación.

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO:	4
III. METODOLOGÍA:	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS:.....	23
V. DISCUSIÓN:.....	29
VI. CONCLUSIONES:	33
VII. RECOMENDACIONES:.....	34
REFERENCIAS:.....	35
ANEXOS	43

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	23
Tabla 2: Nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	24
Tabla 3: Correlación entre la dimensión políticas de gestión de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	25
Tabla 4: Correlación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	26
Tabla 5: Correlación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	27
Tabla 6: Correlación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	28

Resumen

El objetivo que tuvo la presente investigación fue determinar la relación entre la Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del Centro educativo Virgen de la Puerta 2023. La investigación se llevó a cabo a través de un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con corte transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 27 profesores del centro educativo Virgen de la Puerta. La técnica de recolección de datos empleada en este estudio fue por medio de la encuesta aplicando como instrumento el cuestionario, validados juiciosamente por expertos precisando a la vez una confiabilidad por el alfa de Cronbach se obtuvo un resultado 0.790. Los resultados esenciales evidencian una correlación alta, altamente significativa con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.872, y un valor de significancia de 0,000. Esta prueba permitió rechazar la hipótesis nula y aprobar la hipótesis alterna en las 3 dimensiones de gestión de cobranza, por lo que se ha concluido que mientras más mayor sea la gestión de cobranza mejor desempeño laboral mostraran los profesores del colegio Virgen de la Puerta.

Palabras clave: Gestión de cobranza, satisfacción laboral, docentes.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between Collection Management and impact on the work performance of teachers at the Virgen de la Puerta 2023 Educational Center. The research was carried out through a quantitative approach, non-experimental design., with cross-sectional and correlational section. The sample was made up of 27 teachers from the Virgen de la Puerta educational center. The data collection technique used in this study was through the survey, applying the questionnaire as an instrument, judiciously validated by experts, while specifying reliability through Cronbach's alpha, a result of 0.790 was obtained. The essential results show a high, highly significant correlation with a Pearson correlation coefficient of 0.872, and a significance value of 0.000. This test allowed us to reject the null hypothesis and approve the alternative hypothesis in the 3 dimensions of collection management, so it has been concluded that the greater the collection management, the better job performance the teachers of the Virgen de la Puerta school showed.

Keywords: Collection management, job satisfaction, teachers.

I. INTRODUCCIÓN:

La gestión de cobranza es una actividad crucial para las instituciones educativas, especialmente para los colegios de nivel primario, donde la gran parte de escolares son parte de hogares con restricciones financieras significativas. Una gestión adecuada de la cobranza puede mejorar la situación financiera del colegio, permitiendo una inversión en recursos con la intención de elevar el nivel de la enseñanza, además puede tener un efecto en el rendimiento profesional de los docentes. En esta tesis se investigará la incidencia de la gestión de cobranza en el desempeño laboral de los profesores del Centro Educativo Virgen de la Puerta Trujillo en el año 2023.

La gestión de cobranza es una tarea vital en todo negocio empresarial o institución, y en el ámbito educativo no es la excepción. La falta de recursos económicos puede generar una serie de problemas en la diligencia educativa, y, por consiguiente, en el performance de los profesores.

En este sentido, el aspecto central de esta investigación consiste en revisar la repercusión de la gestión de cobranza en el desempeño laboral en profesores del Centro Educativo Virgen de la Puerta Trujillo en el año 2023. La elección de esta institución se debe a la importancia que tiene en la educación de la región y a su larga trayectoria en el ámbito educativo.

Estudios previos han destacado la relevancia de la gestión de cobranza en el ámbito educativo. Por ejemplo, según Canales y Martínez (2015), la gestión de cobranza es un factor clave para la supervivencia económica de las instituciones educativas. Además, según Barajas (2016), una gestión adecuada de la cobranza puede generar un impacto positivo en el ánimo y desempeño laboral de los profesores.

Además, en la literatura se ha resaltado la relevancia del rendimiento laboral de los docentes para alcanzar los propósitos educativos. Por ejemplo, según Alves, Sousa, y Fernández (2018), el desempeño laboral de los profesores tiene un significado en la calidad educativa y en el crecimiento tanto personal como académico de los estudiantes.

Además, en la literatura se ha resaltado la relevancia del rendimiento laboral de los docentes para alcanzar los propósitos educativos. Por ejemplo, según Alves, Sousa, y Fernández (2018), el desempeño laboral de los profesores tiene un significado en la calidad educativa y en el crecimiento tanto personal como académico de los estudiantes.

Por lo tanto, se hace la siguiente pregunta de investigación:

¿Qué relación existe entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023? Se menciona los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023? ¿Cuál es la relación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?

La fundamentación de esta investigación se respalda en los siguientes criterios: por conveniencia, Los resultados de esta investigación permitirán generar recomendaciones y propuestas que contribuyan a mejorar la gestión de cobranza en el Centro Educativo Virgen de la Puerta Trujillo y, por consiguiente, a mejorar el desempeño laboral de sus profesores. En cuanto a la relevancia social, porque beneficiara a los docentes de los centros educativos. Con respecto a las implicaciones prácticas, los resultados de esta investigación harán que el centro educativo Virgen de la Puerta tome acciones prácticas para su implantación de una buena gestión de cobranza de esta manera mejore el desempeño laboral de los docentes. Respectivamente a la metodología, destacamos que el tipo de investigación, el diseño, los métodos y los instrumentos cuantitativamente adecuados serán utilizados posteriormente en otros estudios similares.

Así mismo se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. A partir de este, se ha propuesto objetivos específicos

los cuales son: Evaluar el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Analizar cuál es la relación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Determinar la relación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

De esta forma, la hipótesis de investigación (Hi): Existe relación directa entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. La hipótesis nula (Ho) No existe relación directa entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

En conclusión, la investigación presenta la relación entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del Centro Educativo Virgen de la Puerta, Trujillo 2023. Los resultados obtenidos tienen implicaciones para la gestión de cobranza y el mejoramiento del desempeño laboral de los docentes, lo que a su vez puede contribuir al logro de los objetivos educativos.

II. MARCO TEÓRICO:

Por otro lado, los datos relacionados con las variables de investigación de diferentes investigadores están representados a nivel internacional:

Zorrilla (2017), En el presente estudio, se examina la empresa DISAN ECUADOR SA en relación con la supervisión de los deudores. Durante la investigación, se identificaron deficiencias en el departamento de cobranza, como la falta de procedimientos y políticas formales para salvar la integridad de las cobranzas. Estas deficiencias han generado problemas de liquidez para la empresa, eliminando el flujo de efectivo utilizado para llevar a cabo las actividades propias de la industria. La propuesta consiste en implementar un plan estratégico para la gestión de cobranzas, el cual establece objetivos específicos para el departamento, define funciones concretas y establece políticas para los procesos clave con el fin de mejorar la eficiencia en la recuperación de valores y garantizar la liquidez de la empresa.

Velastegui, E. y Sánchez, C. (2017), estudio destinado a aumentar la importancia de la cobranza de los individuos que utilizan Los servicios proporcionados a través de la entidad financiera cooperativa Innovación Andina de ahorro y crédito en relación a la gestión de recuperación de pagos. Se analiza de manera rentable la relevancia de los datos recopilados a través del sistema de recopilación de información. Lograr una gestión más efectiva de los recursos para manejar de manera óptima cada caso y dar soporte a las operaciones durante todo el proceso, así como obtener el control de cada cliente adeudado. Esto le proporcionara un respaldo a las decisiones recogidas en el transcurso con el objetivo de lograr el objetivo deseado, que es la recuperación de las deudas pendientes.

Shabir y Hasan (2020), Un estudio de la industria de la confección en Dhaka, Bangladesh. Para lograr estos objetivos se utilizaron métodos cuantitativos no experimentales involucrando una muestra de 170 contribuyentes y se aplicó una encuesta tipo cuestionario. Los resultados muestran que los socios realizan capacitaciones una vez al año, el 31,76% opina que es muy buena, el 42,94% opina que es eficaz y el 45% opina que los socios realizan un buen trabajo. Se concluye que existe una interrelación entre la capacitación y el rendimiento de los empleados,

con un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.672. Esto indica que es fundamental para una empresa ser competitiva proporcionando a sus empleados una formación que facilite y mejore su desempeño laboral.

Siriwardena y Morais (2019), Se realizó una encuesta a altos ejecutivos en con el fin de examinar el campo de la industria textil y de confección ciertos aspectos. Para alcanzar estos objetivos, se emplearon métodos cuantitativos de tipo descriptivo, causal y transversal, utilizando un enfoque no experimental. La muestra utilizada en el estudio estuvo compuesta por 104 colaboradores, a quienes se les administró un cuestionario. Los resultados revelaron que el nivel de capacitación de los colaboradores fue bajo en un 45%, mientras que su desempeño fue considerado normal en un 65%. En general, los hallazgos de esta investigación revelan una conexión considerable entre capacitación y el trabajo de los empleados. El coeficiente de Pearson de 0,667 confirma esta relación, con un nivel de confianza de 0,01. Esto demuestra una buena interacción entre las variables analizadas.

Cross (2018), Se llevó un enfoque cuantitativo no experimental relacionado en este estudio, en el cual se seleccionaron 319 contribuyentes como muestra y se empleó el cuestionario utilizado como trabajo de recolección de información. Los efectos obtenidos revelaron que el 65% de los asociados no contaban con una capacitación adecuada, y el 72% presentó un desempeño deficiente. Las conclusiones obtenidas en esta investigación respaldan de que la capacitación tiene una impresión notoria en el trabajo de los empleados, respaldado por un índice de correlación de Pearson de 0,716 y un grado de significancia bilateral de 0,000. Estos hallazgos denotan que proporcionar una capacitación adecuada impacta positivamente en el desempeño de empleados en el contexto específico analizado.

Lawan, & Bature (2018) Para lograr estos objetivos se empleó un enfoque cuantitativo con un nivel adecuado de análisis descriptivo, causal, transversal y no experimental. La muestra utilizada incluyó a 233 cooperantes, a quienes se les administró un formulario. Las conclusiones obtenidas revelaron que el 80% de los participantes consideraron que había una falta de capacitación, y el 69% de los colaboradores informaron un nivel bajo de formación. En general, es claro que la

capacitación afecta el desempeño y la productividad de los asociados, que es la r de Pearson igual a 0,000 y su valor p . 0000.

Al-Mzary, Al-rifai & AlMomany (2015) El caso de la Universidad de Yarmouk. Para lograr estos objetivos, se utilizó un enfoque cuantitativo no experimental relacionado con una muestra de 40 contribuyentes y utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que la sesión de capacitación aumentó la productividad del asociado en un 38,5 %, y el desempeño del asociado se calificó como un 65 % más alto. Es posible inferir que hay una relación significativa entre la preparación y el trabajo de los colaboradores, dado que el valor de significación es extremadamente bajo 0,000. Además, el coeficiente de rho de 0,897 indica una conexión real entre la capacitación y el desempeño de los empleados.

Widyantari, Sugiarta y Hudiananingsih (2019) Se realizó este estudio con el fin de distinguir y analizar la actividad y eficiencia de los deudores y el proceso de cobranza de deudas. Los datos utilizados en el estudio descriptivo incluyen el calendario de puntos otorgados, los registros de ventas de puntos y los formularios de solicitud. Para analizar las necesidades de crédito, se emplea el análisis 5C, en el cual la administración evalúa las cuentas pendientes en función del porcentaje de rotación, la tasa de liquidación diaria promedio, la tasa de incumplimiento y la tasa de liquidación. Los hallazgos de esta investigación revelan que la gestión hotelera presenta ineficiencias, ya que solo considera dos de los tres principios del análisis 5C. Esto se puede observar al analizar el flujo de las cuentas pendientes por cobrar y la duración promedio que transcurre hasta el cobro de cuentas no calificadas. Estas deficiencias tienen un impacto negativo en las tasas de incumplimiento y en el rendimiento de los pagos, lo que sugiere que es necesario implementar acciones para mejorar la situación de la gestión de cobranza y considerar el tercer principio del análisis 5C en el proceso.

Namerian (2018), La finalidad principal de esta indagación fue estudiar la magnitud de las estrategias de crédito, gestión de la liquidez, cobranza y rotación de el impacto de las cuentas pendientes de pago en la rentabilidad de las compañías manufactureras, centrándose en la industria del cemento en Kenia. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un diseño específico que desempeñó un

papel necesario en el estudio de los datos. El grupo objetivo del estudio estuvo compuesto por seis fabricantes de cemento en Kenia. Para recopilar la información necesaria, se utilizaron fuentes de datos secundarios, específicamente las referencias anuales difundidos por estas empresas. Los hallazgos logrados revelaron una vinculación relevante entre la rentabilidad de las empresas y la gestión del flujo de efectivo. Esto indica que una administración eficiente del flujo de efectivo puede tener un impacto positivo en la rentabilidad de las compañías manufactureras en la industria del cemento en Kenia.

Olabisi, Oladejo, Adegoke y Abioro. (2019), El propósito de este estudio fue analizar la conexión entre las estrategias de gestión de crédito y cobranza y la ganancia en una compañía involucrada en la fabricación de artículos infantiles situada en el suroeste de Nigeria. Para llevar a cabo la investigación, se utilizó un enfoque descriptivo y se aplicó un método de muestreo por conveniencia. El grupo de casos escogido para el análisis comprendió en 10 empresas manufactureras emergentes. Se recopiló información secundaria de los informes anuales de estas compañías a lo largo de un período de 10 años, desde 2009 hasta 2018. Los análisis realizados se basaron en métodos de estadística descriptiva e inferencial. Los resultados obtenidos revelaron que contar con un plazo de cobro favorable por parte de los deudores resulta fundamental para el mejorar la rentabilidad de la empresa estudiada. Esto indica que establecer estrategias y procedimientos de recuperación más rigurosos puede tener un impacto de manera positiva en la productividad del negocio.

León y Corozo (2017), La finalidad de esta investigación es exhibir una proposición de mejora para la gestión comercial que integre de manera adecuada los procesos de compra, venta, planificación, gestión y manejo de registros con el fin de optimizar el desempeño de la gestión. Este es un estudio exploratorio y de campo que recopila información de 20 expertos guayaquileños que se especializan en el campo de la gestión comercial y gerentes de empresas similares a las estudiadas, utilizando como método la investigación y se utilizó un cuestionario. El estudio concluye con una propuesta para automatizar todos los procesos realizados manualmente en las áreas de finanzas, contabilidad e inventario para brindar un servicio al cliente oportuno y de calidad.

Por otro lado, Rodríguez (2019), En una empresa hotelera ubicada en Riobamba, Ecuador, se ha emprendido un proyecto para mejorar el rendimiento empresarial a través del enfoque en la calidad del servicio. Para ello, se analizó un diagnóstico de la coherencia entre la calidad del servicio y el rendimiento empresarial. Este estudio se basó en un enfoque transversal exploratorio, correlativo, documental y cuantitativo, utilizando métodos científicos y deductivos. Se examinaron un total de 94 individuos de una población de 200 durante el mes de estudio, y se utilizaron preguntas y observaciones directas en cuanto a las estrategias utilizadas para adquirir información cuestionarios se emplearon como instrumentos de investigación.

También, Salazar, Bejarano y Núñez (2018), La investigación descriptiva, junto con la revisión bibliográfica, emprendió un enfoque relacional, disciplinar y mixto para identificar las competencias necesarias para las autoridades educativas. Para llevar a cabo el, se obtuvo el cuestionario Wheel Test para evaluar las habilidades directivas y la evaluación de 360 grados de estudio para medir el desempeño laboral. La muestra consistió en 267 directivos universitarios estatales, de los cuales se seleccionaron 89 para participar en la investigación. Los resultados revelaron que aproximadamente el 75% al 80% de los gerentes analizados exhibieron habilidades gerenciales destacadas. Sin embargo, solo el 15% al 20% se destaca un alto nivel de desempeño laboral. Al examinar las correlaciones entre las variables, se identificó una correlación significativa entre las destrezas de liderazgo y el desempeño laboral de los gerentes ($r=0.945$). En consecuencia, se llegó a la conclusión de que contar con mayores habilidades de liderazgo se traduce en un mejor rendimiento en el trabajo.

Finalmente, Buenaño (2018). Realiza fundamentos teóricos y aplicaciones de métodos inductivo-deductivo, analítico-sintético y sistemático dentro de enfoques mixtos y teorías basadas en evidencia. La investigación cualitativa se basó en observaciones de comportamiento presentadas al interior de las empresas, utilizando como herramienta una guía de observación. Por otro lado, en el dominio cuantitativo, utilizamos métodos de investigación y cuestionarios como herramientas de recolección de información en una muestra de la misma población (18 empleados de nuestra empresa). Como resultado, encontramos que la mayoría

de los empleados sienten que la organización interna es superior. Sin embargo, 44 no conocen los objetivos de la organización. Dado que la empresa carece de una configuración administrativa concreta y desconoce las tareas y responsabilidades de cada empleado, se considera necesario mejorar el rendimiento de los empleados mediante la implementación de condiciones adecuadas proporcionadas por la empresa. Por lo tanto, este propone un modelo para mejorar la estructura interna, teniendo en cuenta los factores de estudio mencionados, con el objetivo de facilitar un mejor desempeño por parte de los empleados.

Flores (2015) Tiene como finalidad identificar el potencial de control de gestión por parte de los empleados de la organización Coproabas de la ciudad de Ginotega. Este estudio se empleó un enfoque metodológico descriptivo, no experimental y de tipo transversal con un enfoque exploratorio-cualitativo. Como herramientas para la recopilación de información utilizó el análisis de documentos y la observación directa y las entrevistas. Conclusión: La gestión de la empresa se ve limitada por el escaso conocimiento de gestión de los órganos de dirección que trabajan en cualquiera de estas organizaciones debido a su experiencia y bajo nivel de compromiso. De manera similar, los autores investigaron la falta de un sistema de motivación para que los empleados hicieran su trabajo de manera efectiva. (p.146).

Rivera (2016), Un estudio fue llevado con el propósito principal de diseñar una la sugerencia de implementar un sistema de supervisión de rendimiento en gestionar los sistemas de negocios y viajes de Falabella Chile. Esto permite integrar la ejecución empresarial en la estrategia empresarial y contribuye a la medición del desempeño de la empresa. actuación. Este estudio fue una metodología descriptiva. Los investigadores analizaron las capacidades y debilidades de los controles de gestión en la administración de operaciones y sistemas de la empresa chilena en cuestión. Los autores concluyeron que el Consejo ha encontrado una tendencia ascendente constante, lo que respalda su papel territorial moderno. Propuso 19 proyectos de acuerdo con las necesidades financieras para intensificar las direcciones principales del innovador sistema de soporte informático y mejorar el entorno de trabajo. (pág. 38).

Antecedentes Nivel Nacional

Rodríguez. (2022), La meta central de esta investigación fue examinar la conexión entre las pruebas de desempeño y la administración de cobro de deudas en una Caja Municipal de Ahorro y Préstamo del Perú en el año 2022. La encuesta utilizada fue básica y diseñada para identificar correlaciones. La población consistió en 143 empleados, mientras que la muestra estuvo compuesta por 52 colaboradores. Se empleó un método de encuesta para crear dos cuestionarios estructurados y estandarizados usando escalas tipo Likert. La información recopilada a través de la encuesta indicó que tanto la evaluación del desempeño como la gestión de cobranza obtuvieron calificaciones regulares, con un 73,1% y un 71,2% respectivamente. Los descubrimientos de este estudio sugieren hallarse una correlación moderadamente positiva entre las variables analizadas. Esta relación ha sido demostrada como significativa a un nivel de confianza del 0,01, lo cual significa que se observa una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas.

Cornejo (2020), Para lograr sus objetivos, se realizó la investigación en un enfoque aplicado, a nivel relacional, utilizando un diseño cuantitativo y no experimental, la muestra estuvo conformada por 43 participantes y el instrumento utilizado fue un cuestionario. Los resultados clave mostraron que el 65% de la capacitación brindada dentro de la empresa fue inadecuada. Las razones son la mala selección de actividades, la mala motivación de los empleados, la mala adquisición de conocimientos y el bajo rendimiento de los empleados. El 72% se considera bajo. Se concluye que la relación entre capacitación y desempeño es importante, y que de igual forma implementar un programa de capacitación puede beneficiar el desempeño de los empleados.

Ruiz (2017) Se empleó una metodología cuantitativa a nivel de relación y un diseño no experimental para lograr el objetivo. Se consideró de forma continua una muestra de 60 empleados para la aplicación de cuestionarios como método de recolección de datos. El estudio concluyó que existe una conexión positiva entre las dos variables, estando correlacionado el 81,77% del desempeño laboral y la formación de los funcionarios. Esto demuestra que la preparación continua de los

empleados tiene un impacto directo en el descargo laboral de los empleados. El coeficiente de correlación también es 0,904.

Cabel (2017), Con el propósito de lograr sus metas, se realizó una investigación de nivel básico, relacional, cuantitativo y no experimental. El conjunto de participantes en la investigación estuvo conformado por 60 empleados. y se emplearon dos cuestionarios como herramientas para recopilar datos. Los resultados principales indicaron que la capacitación fue evaluada como regular por el 88,36% de los participantes, mientras que el desempeño laboral obtuvo una calificación regular del 50,00%. Como conclusión, se encontró una relación significativa entre la capacitación y el rendimiento de los empleados, con un coeficiente de resultados de 0,636. Además, se demostró una clara conexión entre las actualizaciones de conocimiento y el desempeño, con un coeficiente de consecuencias (r) de 0,662 y un nivel de significancia de 0,000.

Montano (2016) Para lograr sus objetivos, el estudio se desarrolló a nivel básico, relacional, cuantitativo y no experimental, la muestra estuvo conformada por 123 colaboradores y Se empleó un formulario como instrumento para recopilar información. Los efectos clave mostraron que el proceso de capacitación fue 76% positivo y el desempeño de los empleados fue 55% superior. Con un valor r de 0.760 y una significación de 0.000, concluimos que el proceso de capacitación muestra una concordancia significativa y positiva con el rendimiento laboral de los empleados.

Godoy (2018), La intención central de este análisis fue estudiar la correlación entre la gestión de cobro de deudas y la incidencia delictiva en la sociedad Inversiones JC y Asociados SAC en Lima durante el año 2018. La investigación se realizó utilizando una perspectiva descriptiva y un diseño no experimental. La muestra consistió en 32 colaboradores de los departamentos de las estrategias de crédito y cobranza implementadas en la empresa., y se produjo un formulario con escala tipo Likert para recopilar los datos. Los resultados obtenidos en Inversiones JC y Asociados SAC en Lima durante el año 2018 revelaron una asociación positiva entre la gestión de cobro de deudas y la morosidad. Estas pruebas respaldaron la hipótesis propuesta en el estudio, Lo que sugiere una conexión relevante entre la ejecución de la gestión y cobro de deudas y los niveles de delincuencia en la

empresa. Estos resultados destacan la importancia de implementar estrategias efectivas de gestión de cobro de deudas para mitigar la morosidad y prevenir problemas relacionados con el delito en el ámbito empresarial.

Guevara y Upiachichua (2019) Investigación y Desarrollo: Gestión de cobranza y su impacto en la criminalidad en el SAC de Televisión de Mayo. Tarapoto, 2017. El diseño del estudio fue no experimental y tuvo como objetivo un rango de correlación descriptivo. La muestra para este estudio consistió en un patrimonio documental que contiene información sobre los responsables de la creación de la colección y el nivel de criminalidad en el SAC de Televisión Mayo. Se utilizaron como herramientas listas de verificación y guías para el análisis de documentos. 6 hemos concluido que las deficiencias en la gestión de cobro de deudas han afectado negativamente la quiebra de Mayo Televisión SAC Tarapoto en 2017.

Zurita (2021), En esta exploración se abordó el tema de la gestión de cobranza con el objetivo de reducir la tardanza de pagos en la empresa Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC en Chiclayo. El propósito fue proponer una estrategia viable de gestión de cobro de deudas específicamente para esta empresa, Con el propósito de reducir los niveles de morosidad. La investigación fue realizada utilizando una metodología descriptiva y un diseño no experimental, con una muestra compuesta por ocho individuos de interés. Con el fin de recabar la información necesarios se emplearon cuestionarios y análisis de documentos como herramientas de investigación. Como resultado de este estudio, se arribó al epílogo de que la realización de estrategias relacionadas con la gestión de cobranza, tales como enfoques específicos para diferentes tipos de deudas y el uso de formatos adecuados de cobranza, pueden colaborar de manera considerable en la disminución de morosidad en el designio. Estos descubrimientos resaltan la importancia de una gestión efectiva de cobranza y ofrecen recomendaciones prácticas para abordar este desafío específico en Constructora e Inmobiliaria Titanio SAC.

Finalmente, Reyna (2020) Fue propuesto llevar a cabo un dictamen de las operaciones comerciales de la empresa SEDALIB de Trujillo, utilizando investigación aplicada, enfoques cuantitativos, diseño preexperimental y aplicando

análisis para ver si el sistema de información puede subsanar las deficiencias existentes. Se envió un cuestionario a 15 de los 19 gerentes y funcionarios de las empresas encuestadas. La gestión comercial variable se midió utilizando aspectos de planificación comercial, gestión catastral, gestión de medición, facturación y cobro de deudas. Como resultado, las pruebas preliminares mostraron que el 87% de los encuestados tenían una mala gestión comercial de sus empresas. El 100 % de las respuestas posteriores a la prueba se encontraban dentro del rango de 'Good Business 10', pero el sistema de información integrado mejoró la calificación reprobatoria. Sin embargo, la operación comercial del SEDALIB de Trujillo opera bajo un constante cambio económico, político, sanitario, social y ambiental, y para posibilitar la adaptación a ese entorno y la mejora de los procesos, se tuvo que mejorar un sistema de información mayor que necesitaba optimización. Nivel operativo de la gestión comercial.

Roldan (2018), El propósito principal de la exploración fue demostrar el vínculo entre la gestión empresarial y el beneficio en la recaudación. El diseño del estudio fue de tipo no experimental y transversal, y la muestra analítica consistió en 79 colaboradores de la sede en Colmena-Lima. Se utilizaron cuestionarios como herramienta de recolección de información. Como resultado, se encontró que la prueba de confirmación de Spearman mostró un coeficiente de (0,539), confirmando la existencia de una confirmación moderadamente positiva entre las dos variables. Además, los investigadores observaron un aumento del 15% en los pagos atrasados de un año a otro, a pesar de que la eficiencia en la recuperación de cobros fue del 81% (p. 64).

Antecedentes a nivel local

Quevedo San Martín (2015), El sentido de la investigación consistió en determinar la relación que existe entre la cultura empresarial de la compañía Molinera Inca SA - Planta Galletas y el rendimiento laboral de sus empleados. La investigación agregó una muestra estratificada de 115 empleados, seleccionados al azar entre gerentes y operadores de diferentes departamentos en una organización que contaba con aproximadamente 163 empleados en total. Fue llevada a cabo una evaluación exhaustiva de consecuencias para examinar la relación entre estas variables. En el año 2014, el 44% de los empleados percibieron

una cultura organizacional sólida, aunque aspectos como la estabilidad y la atención al detalle adquirieron más bajas. Sin embargo, se demostró un buen nivel de desempeño en 41 empleados. Al correlacionar la cultura organizacional con el rendimiento laboral, Se identificó una sólida correlación entre ambas variables, con valores significativos menores a 0.01 ($p=0.000$). Esto indica un efecto directo muy fuerte, garantizado por un coeficiente de correlación de 0.843.

Arroyo Calderón (2016), Se plantea que, aunque una empresa haya logrado avances tecnológicos importantes y cuente con el capital financiero necesario, si carece de una política de personal adecuada, se enfrentará a una alta rotación de empleados y dificultades para aumentar las ventas. Se sostiene que los recursos humanos son esenciales para todas las organizaciones y representan el aspecto más complejo en el ámbito laboral debido a sus diversas necesidades, aspiraciones profesionales o económicas, y el entorno laboral en el que se desenvuelven. Además, se destaca que la insatisfacción laboral comienza a tener efectos negativos. Por tanto, la finalidad de este aprendizaje es examinar la relación entre la satisfacción laboral y la rotación a través de un enfoque no experimental, utilizando un diseño transversal y un estudio cualitativo con un enfoque descriptivo.

Según la autora Ocola (2008), Es importante realizar investigaciones para identificar formas de lograr niveles más altos de eficiencia operativa y determinar cómo se pueden utilizar las herramientas científicas clave de la contabilidad, como el control interno y la auditoría, para lograrlo. necesita mejorar. Toma el control del proceso para obtener mejores resultados en tu centro de entrenamiento. El objetivo principal es descubrir cómo los controles internos inciden en el perfeccionamiento y evolución de los protocolos de operación y gestión del centro de formación, contribuyen a incrementar la rentabilidad y así contribuir al logro de las metas del centro de formación. El objetivo específico es identificar los procesos más críticos del ciclo operativo y de gestión e identificar las características y riesgos de cada unidad de análisis. Nos enfocamos en los procesos más importantes y proponemos acciones correctivas para implementar mejoras y procesos mejorados. Realizamos previsiones económicas y financieras sobre el impacto de la mejora de procesos en la rentabilidad esperada de la empresa y desarrollamos sistemas de control interno para fomentar la mejora constante de los procesos empresariales. La conclusión es

esta: los controles internos son herramientas que incluyen recursos humanos, métodos y procedimientos que se coordinan en toda la organización. Te permite revisar procesos y registros. De esta forma, se mejora el proceso para asegurar la efectividad y eficiencia de las actividades y tareas realizadas, al mismo tiempo que se previenen futuros incidentes que puedan representar un riesgo para lograr los propósitos de la entidad. Además, salvaguarda los elementos disponibles para la organización y contribuye a mejorar la gestión empresarial.

Silva (2014). Define la estabilidad de una empresa como su capacidad para mantener una buena posición financiera durante un período de tiempo. Esta cualidad es importante. Porque si no sabe cuánto durará la situación financiera actual de la empresa, no tiene sentido saber que está en buena forma financiera. En el sistema propuesto para Librerías Rincón Andino, todos estos procesos que antes se realizaban de forma manual en las librerías, requerían automatizar la facturación, compras, gestión de inventarios, cuentas por pagar y morosidad, y gestión de clientes y proveedores. La implantación de este sistema ha mejorado la gestión de la empresa porque nos permite conocer de forma inmediata los movimientos diarios y mensuales. El objetivo principal fue desarrollar un sistema de facturación y cobro con la ayuda de la Librería Rincón Andino. El objetivo específico es diagnosticar el estado actual de los trámites que se realizan en la Librería Rincón Andino, recopilar los datos requeridos para la elaboración del sistema y verificar previamente si el sistema funcionará correctamente, consistió en realizar las pruebas necesarias en el caso. A ser implementado. Su principal conclusión es que el sistema de gestión contable y de inventarios de Librería Rincón Andino puede registrar ventas, registrar compras, gestionar cobros mensuales, recordar pagos vencidos y próximos, contabilizar efectivo y gestionar pagos, estaba destinado a ayudar a gestionar el negocio. Pague cuentas por pagar, seleccione métodos de pago y vea informes para mejorar las operaciones, atender a los clientes de manera más eficiente y obtener una ventaja competitiva. Teniendo esto en cuenta, se analiza cómo diagnosticar la condición actual de la compañía y dónde proceder con la implantación de este sistema. Este es un caso similar al buscado en este estudio. Con el fin de potenciar la rivalidad de la sociedad en el mercado de Trujillo y tenga más liquidez y rentabilidad para mantenerse allí.

Cueva (2013), Mencionó que las microempresas suelen gestionar sus cobranzas de manera manual, lo que resulta en una menor inversión en dicha área. Esto conduce a la pérdida de información, deudas estancadas y retrasos en la finalización de las actividades. Debido a esta situación, los préstamos accesibles no siempre son exitosos, ya que los bancos pueden rechazar el monto acordado, determinar un desequilibrio en las cuentas y causar problemas significativos para las microempresas. El objetivo principal de este estudio fue analizar, concebir y poner en funcionamiento un sistema de información destinado a mejorar la liquidez de la empresa de servicios "El Señorial". Como objetivo específico, se buscó desarrollar un prototipo de sistema intuitivo que pudiera ser ampliado en el futuro, y se implementó un método de La categorización de los créditos pendientes conforme a su dificultad, es decir, su antigüedad. Los resultados de estas actividades se resumieron y se actualizaron la información que resultó la efectividad del proceso de cobranza. Como conclusión, se encontró que el sistema fue capaz de generar diferentes tipos de informes de manera más rápida, reflejando información valiosa que apenas a los administradores se identificará rápidamente a los deudores. Esta investigación resalta la importancia de obtener un préstamo de una institución bancaria, para lo cual se requiere una empresa sólida, bien establecida y con información confiable. El sistema implementado ha mejorado tanto la condición financiera de la empresa de servicios. se encontró que el sistema fue capaz de generar diferentes tipos de informes de manera más rápida, reflejando información valiosa que permitió a los administradores identificarse rápidamente a los deudores. Esta investigación resalta la importancia de obtener un préstamo de una institución bancaria, para lo cual se requiere una empresa sólida, bien establecida y con información confiable. El sistema implementado ha mejorado tanto el entorno económico como financiera de la empresa de servicios. se encontró que el sistema fue capaz de generar diferentes tipos de informes de manera más rápida, reflejando información valiosa que permitió a los administradores identificarse rápidamente a los deudores. Esta investigación resalta la importancia de obtener un préstamo de una institución bancaria, para lo cual se requiere una empresa sólida, bien establecida y con información confiable. La implementación del sistema ha generado mejoras significativas tanto en la condición financiera

como económica de la empresa de servicios, proporciona una base sólida y brinda información confiable.

Alva (2014) En el estudio realizado, cuyo objetivo primordial fue implantar la relación entre la satisfacción profesional trabajadora y los niveles de productividad en Chimú Agropecuaria S.A. en Trujillo, utilizó como método de análisis un diseño transversal descriptivo. Su muestra de análisis incluyó a 80 empleados de la empresa en cuestión. Los investigadores concluyen que hay un encadenamiento directo entre las variables de estudio. Además de la existencia de niveles medios de satisfacción laboral, también encontramos que la comunicación interna no era del todo efectiva para conectar con los empleados. (pág. 75).

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este tipo de investigación se aplica con el objetivo de resolver problemas organizacionales. En cuanto a la investigación aplicada, Álvarez (2020) señaló que "La investigación aplicada tiene como objetivo adquirir nuevos conocimientos para dar solución a problemas reales".

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio de la investigación será no experimental, transversal, correlacional. Hernández (2013), menciona las siguientes definiciones sobre:

Los métodos de investigación fueron cuantitativos, la recolección de datos se utilizó para confirmar hipótesis utilizando técnicas numéricas y análisis estadístico para identificar comportamientos y desarrollar modelos que permitieran probar teorías. Los estudios cuantitativos siguen patrones estructurales predecibles y requieren que se tomen importantes decisiones metodológicas antes de la recopilación de datos.

El diseño fue no experimental y se pudo sintetizar analíticamente después del desarrollo, ya que los aspectos se observaron primero sin cambiar las variables.

Este corte fue transversal, por lo que se agrupa el contexto para detallar las variables que se dan en un momento determinado.

El tipo fue correlacional, ya que se basó en establecer la existencia de similitudes o conexiones entre variables con el objetivo de producir resultados efectivos para la investigación.

3.2. Variables y operacionalización

Debido a que el estudio fue correlacional, se determinaron dos variables.

Variable 1: Gestión de cobranza

- Definición conceptual: Romero (2018), La acción emprendida por la empresa luego de que haya vencido el plazo de pago acordado entre

el deudor y el acreedor, teniendo en cuenta que una de las partes no cumplió con el compromiso establecido.

- Definición operacional: Los Gestores de cobranza desarrollan su trabajo de manera eficiente, pero creen que identificar las deficiencias puede mejorar la gestión.
- Dimensiones: políticas de gestión de cobranza, procedimientos de cobranza y cobranza efectiva.
- Indicadores: Plazos de cobro, cronograma de pagos, reconocimientos de pagos puntuales (descuentos), medios de cobranza, canales de comunicación satisfactorios y pagos administrativos satisfactorios.
- Escala de medición: Nominal

Variable 2: Desempeño Laboral

- Definición conceptual: Chiavenato (2007, p. 236), El rendimiento en el trabajo implica que el empleado cumpla con los requisitos de su puesto, demostrando sus habilidades de acuerdo con los objetivos de la organización.
- Definición operacional: Chiavenato (2000), El desempeño laboral se define como el comportamiento del empleado en la búsqueda de las metas establecidas en el mismo.
- Dimensiones: Habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo y habilidades sociales.
- Indicadores: Habilidades Psicológicas, habilidades cognitivas, colaborar en grupo, saber liderar el trabajo en grupo y comunicación.
- Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Chaudhuri (2018), lo interpreta como un grupo de estados que comparten una secuencia particular de puntos y existen en un espacio particular. Es por ello que la población está conformada por los 27 profesores del centro educativo Virgen de la Puerta.

3.3.2. Muestra

López (2004), Se concluyó que el modelo designado es representativo del poblamiento en estudio. porque la muestra que se investiga es parte de la población. Hay técnicas que utilizan fórmulas estadísticas para fundamentar la investigación. También es un modelo para la población. En consecuencia, la muestra está compuesta por los 27 profesores que laboran el centro educativo Virgen de la Puerta.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue por conveniencia, no se utilizó ninguna técnica

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis para este estudio son cada uno de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En este plan de estudio, se emplea la encuesta como un enfoque para evaluar ambas variables. La destreza se determina como una agrupación de directrices que guían Cada fase del procedimiento de investigación, desde su comienzo hasta su conclusión (Sánchez, 2022, p. 38).

Los instrumentos se refieren a elementos conceptuales o materiales que se utilizan con el propósito de recopilar información o datos. Estos instrumentos involucran preguntas y elementos que requieren respuestas por parte de las personas que serán objeto de investigación (Hernández y Duana, 2020, p. 51). Para este plan de estudio, se utiliza el cuestionario como instrumento principal.

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se realizó una descripción detallada del problema y se seguirán los objetivos a alcanzar. A continuación, se llevó a cabo una revisión teórica exhaustiva para enriquecer el estudio. Se realizaron búsquedas de instrumentos de recopilación de datos que conservan válidos y confiables, y que permitieran recopilar datos de la muestra designada.

Posteriormente, se llevó a cabo la aplicación los instrumentos a la muestra seleccionada y se recopilaron los datos correspondientes. Estos datos fueron organizados utilizando el programa Microsoft Excel para su posterior exportación al software SPSS. En este último, se llevará a cabo el análisis y contraste de las hipótesis previamente establecidas.

3.6. Método de análisis de datos

En el análisis descriptivo, se llevará a cabo una explicación detallada de las variables y sus dimensiones mediante el uso de tablas y gráficos. El objetivo de esto es proporcionar una explicación del comportamiento de la muestra en estudio. A través de esta descripción, se obtendrá una visión general de los datos recopilados y se podrán identificar patrones, tendencias o características relevantes de las variables analizadas.

Por otro lado, en el análisis inferencial, se llevará a cabo una prueba de normalidad utilizando los datos obtenidos a través de la prueba de Shapiro-Wilk. Esta prueba se utiliza para determinar si los datos siguen una distribución normal. A partir de los resultados obtenidos en esta prueba, se seleccionará el estadístico apropiado que se reforzará para contrastar las hipótesis establecidas en el estudio.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación fue realizada a cabo con el conocimiento y consentimiento del representante del centro educativo Virgen de la Puerta. Dicho representante autorizado que los autores realizaran la investigación en las instalaciones del centro.

Además, durante el desarrollo de esta investigación, se ha respetado y seguido el código de ética de investigación de la Universidad César Vallejo, establecido en la "RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0470-2022/UCV CÓDIGO DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO". Se han presentado los antecedentes de acuerdo a sus resultados correspondientes, sin realizar ninguna modificación a los trabajos referenciados.

En esta investigación, se ha seguido el formato de citas y referencias de acuerdo a las normas APA, asegurándose de dar crédito a los autores y fuentes utilizadas. Además, el trabajo ha sido sometido regularmente a Turnitin para garantizar la calidad y originalidad de la investigación, en línea con las buenas prácticas de investigación. Se han seguido principios éticos fundamentales, que incluyen la independencia, integridad y confidencialidad de la identidad de los participantes. Se ha mantenido un enfoque basado en procesos que respetan la veracidad y autenticidad del desarrollo y los resultados obtenidos. Estos éticos son prioritarios en la realización de la investigación:

Autonomía: Se respeta la autonomía de los participantes de la investigación, quienes tienen la libertad de decidir si desean formar parte del estudio o retirarse en cualquier momento que lo consideren necesario.

Beneficencia: La investigación debe procurar el bienestar o procurar beneficios a los participantes del estudio.

Justicia: Se garantiza un trato equitativo a todos los participantes de la investigación, sin ningún tipo de exclusión, con el objetivo de promover un desarrollo óptimo del estudio.

Integridad: Nos comprometemos a no manipular ni distorsionar los datos recopilados con el fin de asegurar la confiabilidad de los resultados obtenidos.

Objetividad: comprometemos a abordar cualquier conflicto de interés y fundamentar nuestros resultados en evidencia científica sólida, garantizando así la transparencia y confiabilidad de nuestros hallazgos.

Confidencialidad: protegeremos y mantendremos la privacidad de la información recopilada, garantizando la confidencialidad de los datos obtenidos.

IV. RESULTADOS:

Considerando la información recopilada mediante las herramientas diseñadas para abordar los objetivos establecidos, se logró obtener en el presente estudio lo siguiente:

Según el objetivo específico 1: Evaluar el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Tabla 1

Nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Variable	Nivel	fi	%
Gestión de cobranza	Bueno	14	51.9
	Regular	13	48.1
	Deficiente	0	0.0
	Total	27	100

Nota: Información recolectada a través del cuestionario gestión de cobranza.

Interpretación: En la tabla 1, indican que para el 51.9% de los encuestados, la gestión de cobranza es buena y dando un nivel regular con un 48.1%.

Según el objetivo específico 2: Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Tabla 2

Nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Variable	Nivel	fi	%
Desempeño laboral	Bueno	14	55.6
	Regular	13	44.4
	Deficiente	0	0.0
Total		27	100

Nota: Información recolectada a través del cuestionario desempeño laboral.

Interpretación: En la tabla 2, indican que para el 55.6% de los encuestados, el desempeño laboral es bueno y los demás que es regular con 44.4%.

Según el objetivo específico 3: identificar la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023

Tabla 3

Correlación entre la dimensión políticas de gestión de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

			Políticas de gestión de cobranza	Desempeño laboral
Rho de Pearson	Políticas de gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,679
		Sig. (bilateral)		,000
		N	27	27
	Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,679	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	27	27

Nota: Información recolectada por medio del programa SPSS v25.

Interpretación:

De acuerdo al análisis de la correlación de Pearson, se ha determinado que el coeficiente es de 0.679, lo que señala una asociación positiva de intensidad moderada. Además, se observa que el valor de significancia bilateral es de 0.00, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa entre políticas de gestión de cobranza y desempeño laboral

Según el objetivo específico 4: Analizar cuál es la relación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Tabla 4

Correlación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

		Procedimientos de cobranza	Desempeño laboral
Rho de Pearson	Procedimientos de cobranza	1	,763
		Sig. (bilateral)	,000
		N	27
	Desempeño laboral	,763	1
		Sig. (bilateral)	,000
		N	27

Nota: Información recolectada por medio del programa SPSS v25.

Interpretación: Con base en el análisis de correlación de Pearson, se ha obtenido un coeficiente de 0.763, lo que indica una correlación positiva de considerable magnitud. Además, se observa que el valor de significancia bilateral es 0.00, lo que confirma que la relación es estadísticamente significativa entre procedimientos de cobranza y el desempeño laboral.

Según el objetivo específico 5: Determinar la relación entre dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Tabla 5

Correlación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

			Cobranza efectiva	Desempeño laboral
Rho de Pearson	Cobranza efectiva	Correlación de Pearson	1	,721
		Sig. (bilateral)		,000
		N	27	27
	Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,721	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	27	27

Nota: Información recolectada por medio del programa SPSS v25.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Pearson, se ha encontrado que el valor es de 0.721, resultado que revela que hay una correlación positiva alta y se visualiza que la significancia bilateral es 0,00 esto muestra que la relación es significativa y directa entre cobranza efectiva y el desempeño laboral.

Según el objetivo general se tiene: Determinar la relación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

Tabla 6

Correlación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.

			Gestión de cobranza	Desempeño laboral
Rho de Pearson	Gestión de cobranza	Correlación de Pearson	1	,872
		Sig. (bilateral)		,000
		N	27	27
	Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,872	1
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	27	27

Nota: Información recolectada por medio del programa SPSS v25.

Interpretación: Según el análisis de correlación de Pearson, se ha encontrado que el valor es de 0.872, resultado que revela que hay una correlación positiva alta y se visualiza que la significancia bilateral es 0,00. Esto muestra que la relación es significativa y que existe una relación directa entre las variables gestión de cobranza y desempeño laboral.

Contrastación de hipótesis de investigación:

Se propuso la siguiente hipótesis: Existe relación directa entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. De acuerdo a los resultados, se acepta la hipótesis de la investigación.

V. DISCUSIÓN:

De acuerdo a los resultados del objetivo específico 1, evaluar el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Se evidencia en la tabla 1, que la gestión de cobranza se encuentra en un nivel bueno del 51.9%, por lo que se evidencia que los profesores reciben su remuneración a tiempo, pero también muestra un nivel regular de 48.1%, que hay cierta morosidad en los pagos por parte de los padres de familia la cual perjudica en ocasiones el cronograma de pagos. Esto se corrobora con la investigación de Castro (2022), donde tuvo como hallazgos que el 37.5% del total de trabajadores afirmaron que la gestión de cobranza es buena y la morosidad es baja, ante esto indican que se debe de mejorar las estrategias de cobranza y los mecanismos de comunicación para que funcione correctamente dichas gestiones en la empresa. Por otro lado, para Chucchu y Montes (2021) en su estudio muestran lo contrario que el 52% de encuestados ubican a la gestión de cobranza en el nivel malo, seguido del 43% que la ubica en el nivel regular, y un 5% refieren que es buena. Para Días y Flores (2019) como aporte teórico, menciona que La gestión de recuperación de pagos implica la ejecución de acciones y tácticas destinadas a obtener el pago de deudas, con el fin de que se obtenga resultados positivos, se debe considerar el entorno empresarial y la comunicación, estos permiten que la información sea bien gestionada y transmitida rápidamente, generando así beneficios y brindando a la institución diversos beneficios.

En cuanto al objetivo específico 2, Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta Trujillo, 2023. En la tabla 3, se obtuvo como hallazgos que el 55.6% de los profesores demuestran un desempeño laboral bueno, mientras que el 44.4% se encuentra en un nivel regular. Se infiere que los compañeros de trabajo asumen con responsabilidad sus compromisos, pero hay poca regularidad que los compañeros de trabajo compartan sus conocimientos con los nuevos colaboradores. Estos resultados son respaldados por Chiroque (2019) en su investigación “desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo, 2018”. a través del análisis, se determinó que el desempeño laboral es alto con un 53.9%, manifestando que los gestores de cobranza usan de forma apropiada los recursos de la empresa, pero no cumplen con las metas señaladas. Además, Rodríguez-

Marulanda y Lechuga-Cardozo (2019), acotan que el nivel de desempeño laboral está relacionado con la actitud del trabajador hacia las responsabilidades, acciones y tareas diarias; también incluye la satisfacción de las personas con las expectativas de las actividades realizadas y las recompensas recibidas como resultado de los resultados esperados. Por lo tanto, el nivel de desempeño laboral debe iniciar con el gerente, quien es el líder de su organización quien planifica, dirige, organiza, gestiona y establece un clima organizacional adecuado para lograr y alcanzar la satisfacción laboral hacia los objetivos planificados.

Con respecto al objetivo específico 3, Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. La correlación entre la dimensión de políticas de gestión de cobranza desempeño laboral a través de la prueba paramétrica del estadístico R de Pearson mostró un valor de 0.679, resultado que refleja una correlación positiva moderada, además de una significancia menor a $p=0.05$, demostrando una relación directa entre la dimensión políticas de gestión de cobranza y la variable desempeño laboral. Para Acuña (2020). El éxito del trabajo realizado a la hora de poner en práctica la gestión de cobranza siempre está relacionado con la aplicación efectiva de la política utilizada y si la política se aplica correctamente, tendrá un impacto inmediato sobre el estado financiero de la institución, cumpliendo y afectando directamente con el desempeño de los docentes. Entonces, las políticas de gestión de cobranza tienen que basarse y evaluarse según los casos que se presenten.

La correlación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral a través de la prueba paramétrica del estadístico R de Pearson manifestó un valor de 0.763, resultado que refleja una correlación positiva alta, además de una significancia $p=0.00$, corroborando una relación directa entre la dimensión procedimientos de cobranza y la variable desempeño laboral. Entonces, Pizzán-Tomanguillo et al., (2022) indican que la aplicación de los distintos procedimientos de gestión de cobros deberá estar determinada por la política general de la empresa. Por lo tanto, los procedimientos diseñados para realizar las cobranzas deben estructurarse de acuerdo a la situación real y al negocio que

realiza la empresa, y estos procedimientos deben ser monitoreados continuamente y evaluados permanentemente para demostrar que se obtienen buenos resultados.

La correlación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral a través de la prueba paramétrica del estadístico R de Pearson reveló un valor de 0.721, resultado que manifiesta una correlación positiva alta, además de una significancia de $p=0.00$, demostrando una relación directa entre la dimensión cobranza efectiva y la variable desempeño laboral. Para Muñoz-Tuárez y Mendoza-Saltos (2023) mencionan para que la cobranza sea efectiva se tiene que tener claro las políticas, procedimientos y las estrategias de cobranza, por lo que una gestión mal definida o mal comprendida puede llevar a la adopción de estrategias incorrectas, costosas y a su incertidumbre. Entonces, una cobranza efectiva mejorara la salud de toda institución y cumplir con los pagos o gastos que esta misma este en obligaciones de efectuar.

Además del objetivo general, los resultados revelaron un coeficiente de correlación de Pearson de 0.872, lo que indica una fuerte correlación positiva entre las variables. Además, dado que p es igual a 0.00, podemos concluir que la relación es estadísticamente significativa, lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación. En consecuencia, se confirma la existencia de una relación directa entre la gestión de cobranza y el desempeño laboral. de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Este resultado es corroborado por la investigación de Rodríguez (2022), Se encontró una correlación positiva moderada, representada por un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.473, al evaluar la relación entre la auditoría del desempeño laboral y la gestión de cobranza en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito en Perú en el año 2022. y una significancia bilateral de 0.01. Los mismos autores afirman que esto se debe porque los trabajadores encuestados demuestran la importancia que le dan a las auditorías de desempeño laboral y su conciencia de que ésta es un mecanismo importante para mejorar su desempeño laboral y hacer más efectivo el proceso de gestión de cobranzas. Asimismo, Acuña (2020) en su investigación recalca que la gestión de cobranza en una de institución educativa, es el proceso de comunicación con los padres, la cual se basa en analizar la situación personal de cada familia, contactar al apoderado de manera oportuna y frecuente, y proponer alternativas adecuadas

para cada caso durante el proceso de negociación y registrar las acciones tomadas para monitorear y controlar continuamente el cumplimiento de los acuerdos pactados. Entonces si la gestión de cobranza se realiza de manera efectiva, beneficia a los profesores para que puedan recibir sus pagos y beneficios correspondientes en las fechas ya establecidas, repercutiendo de manera favorable en el cumplimiento de las actividades, responsabilidades y trabajo en equipo, Por ende, mientras mejor sea la gestión de cobranza mejor será el desempeño laboral de los profesores en el centro educativo Virgen de la Puerta.

VI. CONCLUSIONES:

- 1 Los resultados del objetivo específico 1: se concluye que el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta Trujillo, 2023, es del 51.9%, por lo que se evidencia que los profesores reciben su remuneración a tiempo, pero también muestra un nivel regular de 48.1%, que hay cierta morosidad en los pagos por parte de los padres de familia la cual perjudica en ocasiones el cronograma de pagos.
- 2 En cuanto al objetivo específico 2: se concluye que el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta Trujillo, 2023. Se obtuvo como hallazgos que el 55.6% de los profesores muestran un nivel bueno de desempeño laboral. mientras que el 44.4% se encuentra en un nivel regular. Se infiere que los compañeros de trabajo asumen con responsabilidad sus compromisos, pero hay poca regularidad que los compañeros de trabajo compartan sus conocimientos con los nuevos colaboradores.
- 3 Con respecto al objetivo específico 3, la correlación entre políticas de gestión de cobranza y el desempeño laboral a través de la prueba no paramétrica del estadístico R de Pearson mostró un valor de 0.679, resultado que refleja una correlación positiva moderada, además de una significancia $p=0.00$, demostrando una relación directa entre la dimensión y la variable. En cuanto a la correlación entre procedimiento de cobranza y el desempeño laboral, manifestó un valor de 0.763, resultado que refleja una correlación positiva alta, además de una significancia $p=0.00$, corroborando una relación directa. Por último, la correlación entre la cobranza efectiva y el desempeño laboral, reveló un valor de 0.721, resultado que manifiesta una correlación positiva alta, además de una significancia de $p=0.00$, demostrando una relación directa.
- 4 En relación al objetivo general: Determinar la relación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta Trujillo, 2023. Se concluye, que los resultados mostraron una correlación de R de Pearson de 0.871, equivalente a una correlación positiva alta entre las variables. Además, siendo $p =0.00$, podemos concluir que la relación es significativa, por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.

VII. RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al director del centro educativo Virgen de la Puerta, para que pueda mejorar la gestión de cobranza tienen que replantear las políticas de cobranza empleando estrategias personalizadas según la condición o situación del apoderado y de igual forma se recomienda brindar capacitaciones y dinámicas continuas a los profesores para mejorar sus habilidades personales, trabajo en equipo y fortalecer las habilidades sociales, lo que permitirá un mejor desempeño laboral en el colegio.
- Se sugiere a futuros inquisidores realizar un análisis donde puedan implementar estrategias para mejorar la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores, con la intención de optimizar el transcurso de cobranza y cumplir con los pagos en el tiempo establecido.
- Se recomienda a la Universidad César Vallejo, implementar un conversatorio de los recientes egresados para que puedan exponer sus trabajos y contar sus experiencias al realizar sus investigaciones a los estudiantes de 7º y 8º ciclo. Asimismo, a la escuela de Administración y a los asesores, que incentiven a los futuros investigadores a realizar estudios experimentales para darle solución o alternativas a los diferentes trabajos o variables ya existentes.
- Se recomienda que las variables de gestión de cobranza y desempeño laboral, se planteen a través de investigaciones innovadoras con un enfoque experimental y que las investigaciones futuras eviten temas repetidos. Además, para la recolección de datos se recomienda realizar encuestas presenciales en los objetos de estudio para obtener información confiable y así evitar resultados erróneos.

REFERENCIAS:

- Abdullahi, M., Lawan, Z., & Bature, B. (2018). Efecto de la formación y el desarrollo en la productividad de los empleados entre el personal académico de la Politécnica Estatal de Kano, Nigeria. *revista de gente asiática*,1(2),264-186. <https://journal.uniswa.edu.my/api/index.php/api/article/view/89>
- Acuña, V. (2020) *Estrategia de gestión en cobranza para reducir el índice de morosidad de los padres de familia de la Institución Educativa Privada Algarrobos de Chiclayo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7445/Acu%C3%B1a%20Vallejos%20Victoriano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Al-Mzary, M., Al-rifai, A., & AlMomany, M. (2015). La formación y su impacto en el rendimiento de los empleados en las universidades jordanas desde la perspectiva de los empleados: el caso de la Universidad de Yarmouk. *Revista de educación y práctica*, 6(23), 128-140. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1083504.pdf>
- Alva Zapata, José y Juárez Morales, Junior. (2015). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. del distrito de Trujillo – 2014. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/716>
- Bach. Zurita García Víctor David y Bach. Zavaleta Caro Joel. (2021) gestión de cobranza para disminuir la morosidad en la empresa constructora e inmobiliaria titanio s.a.c., Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/8132>
- Baque-Cantos, M. & Cañarte-Quimis, L. (2023). Gestión del talento humano en el desempeño laboral docente. *Revista Ciencia & Sociedad*, 3(2), 99–111. <https://cienciaysociedaduatf.com/index.php/ciesocieuatf/article/view/73>
- Begum, M., Shabir, R., & Hasan, Z. (2020). La influencia de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de los empleados: un estudio sobre el sector de la confección, Dhaka, Bangladesh *Revista de Economía, Gestión y Comercio*. 26(5), 44-58. <https://www.journaljemt.com/index.php/JEMT/article/view/30255/56748>

- Br. Nataly María Berenice Arroyo Calderón. (2016). "satisfacción laboral y rotación del personal que labora en el área de servicios de las agencias del scotiabank en el distrito de Trujillo entre 2015 - 2016.". <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9781/Arroyo%20Calder%20Mar%20Nataly%20Berenice.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Cabel, J. (2017). *La capacitación y el desempeño laboral de los empleados del programa trabaja Perú, Jesús María, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21478/Cabel_TJ_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Campi, M. (2020) *Gestión educativa y desempeño docente de la institución educativa, Guayaquil, Ecuador, 2018*. [Tesis De Maestría, Universidad Cesar Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51869/Campi_SMDR-SD.pdf
- Castro, E. J. (2022) *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda ZONGSHEN de Pucallpa, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Ucayali] http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5535/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_EDWIN_CASTRO.pdf?sequence=3
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Editorial McGraw Hill. <https://www.redalyc.org/journal/206/20663246005/20663246005.pdf>
- Concha, N. (2022). *Gestión educativa y desempeño laboral del personal docente y administrativo de la institución educativa emblemática "Inca Garcilaso De La Vega", Cusco – 2019*. [Tesis De Maestría, Universidad Nacional De San Antonio Abad Del Cusco] https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/6478/253T20221032_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cornejo, L. (2020). Propuesta de un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral en la empresa Cablemax, Piura 2021. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47573/Cornejo_MML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cross, D. (2018). Efectos de la capacitación en el desempeño 7 organizacional. *Revista asiática de negocios y gestión*, 6(5), 58-67. <https://www.ajouronline.com/index.php/AJBM/article/view/5489>
- De la Torre, V. (2024). Trabajo en Equipo y su Incidencia en el Desempeño Laboral en Docentes de una Institución Educativa Pública de Moquegua 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 7251-7273. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11920
- Díaz, L. & Flores, D. (2019) Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya*. 1(1), 56-68. <https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Escribano, E. (2018). El desempeño del docente como factor asociado a la calidad educativa en América Latina. *Revista Educación*, 42(2), 738–752. <https://doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Godoy Y. (2018). Gestión de cobranzas y morosidad en la Empresa Inversiones JC & Asociados S.A.C., Lima, 2018. Trabajo de grado, Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25925>
- Guevara Mori, Militza y Upiachichua Pérez, Mariela. (2019) Gestión de cobranza y su incidencia en la morosidad de la empresa Mayo Televisión SAC. Tarapoto, año 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35263>
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79606/Avila_LNN-Condor_VIM-SD.pdf?sequence=1
- Huancapaza, S. (2022). *Gestión de cobranza y su liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Román Andina LTDA. Juliaca, Puno 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91835/Huancapaza_LSM-SD.pdf?sequence=1

Jara. G. (2023). *La gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez en una institución educativa particular, Trujillo, 2022*. [Tesis De Licenciatura, Universidad Privada Del Norte] <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/36424/Jara%20Lopez%20Giovanna%20Araceli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Jaramillo, C. (2023). *Análisis de la gestión de cobranzas en el instituto ASEDU Ecuador*. [Tesis De Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/26476/1/UPS-GT004842.pdf>

Julio Alfonso león López, Dincy pamelacorozo chancay. (2017) “mejora al proceso de gestión comercial en la empresa fomentcorp s.a”. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/reduq/19730/1/Tesis%20Mejora%20al%20proceso%20de%20gesti%C3%B3n%20comercial%20en%20la%20empresa%20fomentcorp%20S.pd>

Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M. & Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *Revista de Investigación y Cultura “UCV HACER”*. 10(2), 53-58. <https://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/572/561>

Llontop, M. & Morales, R. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir el índice de morosidad en el centro educativo particular parroquial Augusta López Arenas, 2019*. [Tesis De Licenciatura, Universidad Señor De Sipán] <https://repositorio.uss.edu.pe//handle/20.500.12802/9068>

Luna Mansilla, C., Gómez Sucasaca, I., & Mamani Rivera, L. (2024). Estrategias de cobranza y el nivel de morosidad en una Institución Educativa Privada de la Región Puno, 2021. *Revista Científica Empresarial Debe-Haber*, 2, 25. <https://doi.org/10.62939/debehaber202425>

- Mamani, E. (2023). Gestión administrativa y morosidad en las instituciones educativas pertenecientes a una organización confesional de la zona sur del Perú. *Revista Investigación y Negocios*, 16(27), 41-50. <https://doi.org/10.38147/invneg.v16i27.197>
- Montano, L. (2016). El proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. el proceso de capacitación y su impacto en el desempeño laboral en la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva. <http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1020/ADM2016003.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muñoz-Tuárez, G., & Mendoza-Saltos, M. (2023). Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Fundación Centro de Apoyo y Solidaridad “Alianza”, cantón Portoviejo, año 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(2), 172-181. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.2.1681>
- Namerian, L. B. (2018). efecto de la gestión crediticia en la rentabilidad de las empresas cementeras que cotizan en bolsa en Kenia. (Doctoral dissertation, University of Nairobi). <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/105970>
- Olabisi, Oladejo, Adegoke y Abioro. (2018). ¿política de gestión de crédito y empresas? rentabilidad: evidencia de empresas fabricantes infantiles en el suroeste de Nigeria.
- Parrales, M. & Puero, P. (2021). La Satisfacción de los Docentes y su Incidencia en el Desempeño Profesional Educativo. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(1), 283-302. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.1.416>
- Parrilla Huanca, Y., Apaza Calla, L., Huaquisto Luque, D., & Cusilayme Barrantes, H. (2022). Liquidez y estrategias de cobranza en una Institución Educativa Privada, en contexto de Pandemia por COVID19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4464-4477. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2949

- Pisco, L., Estofanero, C., Aquisé, E., & Lupaca, Y. (2021). Gestión financiera y morosidad en el sector educativo privado en tiempos de COVID-19. Caso: Institución educativa Ben Carson Science School E.I.R.L., Perú. *Revista Visión Gerencial*, 20(2), 256-267. <http://erevistas.saber.ula.ve/visiongerencial>
- Pizzán-Tomanguillo, N., García Delgado, E., Rosales Bardalez, C. D. & Pizzán-Tomanguillo, S. L. (2022). Collection and delinquency processes in a marketing services company. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 462-477. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.237>
- Quevedo San Martín Y Patricia Mariana. (2015) Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa Molinera Inca S.A - Planta Galletas en el año 2015. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/180>
- Quintanilla-Ayala, L., Quintanilla-Aldeán, C. & Prieto-López, Y. (2022). Incidencia del clima laboral en el desempeño docente de la carrera de Licenciatura en Educación Básica en la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE. 593 *Digital Publisher CEIT*, 7(1-1), 116-135. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.987>
- Quiroz, D., Barrios, R., y Villafuerte, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *Revista de investigación Balances del Departamento Académico de Ciencias Contables-UNAS*. 7(10), 49-56. <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183>
- Ramírez, K. & Yaguache, D. (2024). Políticas de cobranzas en pensiones de Unidades Educativas privadas. *RECIAMUC*, 8(1), 39-53. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.\(1\).ene.2024.39-53](https://doi.org/10.26820/reciamuc/8.(1).ene.2024.39-53)
- Rodríguez, K. (2022) *Auditoría del desempeño laboral y gestión de cobranza en una Caja Municipal de Ahorro y Crédito, Perú – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95062/Rodriguez_CK-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Rodríguez-Marulanda, K. P.; Lechuga-Cardozo, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>

Romero, J. (2018). Gestión de cobranzas y la satisfacción del cliente en la empresa Presto Services S.A.C. Lima – 2016. Lima: Universidad Autónoma del Perú. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5535/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_EDWIN_CASTRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero-Carazas, R., Vásquez-Campos, S., Bernedo-Moreira, D., Rodríguez Llave, C. & Belleza Chavez, A. (2022). Estrategias de cobranza y morosidad en la Asociación Educativa Adventista Centro Oeste del Perú. *Economía & Negocios*, 4(2), 232–248. <https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1467>

Ruiz, S. (2017). La capacitación de personal y el desempeño laboral de los colaboradores del restaurante la Glorieta Tacneña. periodo 2016. Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/124>

Salto, M. & Cendón, A. (2019). Incidencia del desempeño profesional del docente de educación Inicial. *Revista Scientific*, 4(13), 160-181. <https://www.redalyc.org/journal/5636/563659492009/html/>

Siriwardena, P., & Morais, N. (2019), Impacto de la capacitación y el desarrollo en el desempeño de los empleados: un estudio de empleados de nivel gerencial en la industria de la confección. *Revista Colombo de Investigación Avanzada*, 1(2), 76-83. https://cjaracademy.org/wp-content/uploads/2019/09/Prasadi_Siriwardena_76-83.pdf

- Villavicencio, Y., Soto, S. & Calvanapón, F. (2022). Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo. *SCIÉND*O, 25(1), 49-52. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2022.006>
- Widyantari, P., Sugiarta, I., y Hudiananingsih, P. (2019). estudio de la eficacia de la gestión de cuentas por cobrar sobre el riesgo de cuentas incobrables en Four Seasons Resort Bali en la bahía de Jimbaran. [10.31940/jasafint.v2i2.1546.http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASAFINT/article/view/1546](http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JASAFINT/article/view/1546)

ANEXOS

ANEXO 01: Matriz operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p>GESTIÓN DE COBRANZA</p>	<p>Parrales, C. (2013), La gestión de cobranza es el proceso en el cual se llevan a cabo diversas acciones de manera coordinada y oportuna hacia los clientes, con el fin de lograr el pago de las deudas pendientes. Es fundamental mantener un contacto y comunicación constante con los clientes, brindando opciones de solución adecuadas para cada situación. Además, se registra detalladamente cada acción realizada para poder dar seguimiento continuo y controlar el cumplimiento de los acuerdos negociados</p>	<p>Los Gestores de cobranza desarrollan su trabajo de manera eficiente, pero creen que identificar las deficiencias puede mejorar la gestión.</p>	<p>Políticas de gestión de cobranza</p>	<p>Plazos de cobro</p>	<p>ordinal</p>
			<p>Procedimiento de Cobranza</p>	<p>Cronograma de pagos</p>	<p>ordinal</p>
				<p>Reconocimientos de pagos puntuales (descuentos)</p>	
				<p>Medios de cobranza</p>	
<p>Cobranza efectiva</p>	<p>canales de comunicación satisfactorias.</p>				
<p>Pagos administrativos satisfactorios.</p>					
<p>La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el</p>		<p>Chiavenato (2000), El desempeño laboral se</p>	<p>Habilidades Personales</p>	<p>Habilidades Psicológicas</p>	
			<p>Capacidad de trabajo en equipo</p>	<p>Habilidades Cognitivas</p>	
				<p>Colaborar en grupo</p>	

DESEMPEÑO LABORAL	funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto generara grandes beneficios ya sea a corto, mediano o largo plazo (Chiavenato, 2015, p. 201- 207).	define como el comportamiento del empleado en la búsqueda de las metas establecidas en el mismo.			ordinal
				Saber liderar el trabajo en grupo	
			Habilidad social	comunicación	

ANEXO 02: Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES
¿Qué relación existe entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?	Determinar la relación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	Existe relación directa entre gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	<p align="center">Independiente</p> <p align="center">Gestión de cobranza</p> <ul style="list-style-type: none"> ● políticas de gestión de cobranza. ● Procedimiento de cobranza. ● Cobranza efectiva.
problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dependiente
¿Cuál es el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?	Evaluar el nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	El nivel de gestión de cobranza de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023 es medio.	<p align="center">Desempeño Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Habilidades Personales. ● Capacidad de trabajo en equipo. ● Habilidades Sociales.
¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?	Identificar el nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	El nivel de desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.	

<p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?</p>	<p>Establecer la relación entre las dimensiones de la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación entre las dimensiones de la gestión de cobranza y el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?</p>	<p>Analizar cuál es la relación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación entre la dimensión procedimientos de cobranza y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.</p>	<p>Existe una relación entre la dimensión cobranza efectiva y desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023.</p>	

ANEXO 03. Carta de autorización de la empresa
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20397936105
Centro de Servicios Educativos Inmaculada Virgen de la Puerta	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Carlos Nilo, Bazán Díaz	DNI: 17947002

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor:	
Nombres y Apellidos: Bazán Paolomino, Carlos Ernesto	DNI: 73084613
Nombres y Apellidos: Cayetano Mendez, Anabela Noemi	DNI: 73931405

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Trujillo - 01 de junio del 2023

Firma y sello:



(Carlos Nilo, Bazan Díaz)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal “c” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 04. Consentimiento informado e instrumento de recolección de datos

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023

Investigador (a) (es):

Cayetano Mendez, Anabela Noemi.

Bazán Palomino, Carlos Ernesto.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023”, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre gestión de cobranza y el desempeño laboral del centro educativo Virgen de la Puerta, Trujillo, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Institución Centro De Servicios Educativos Inmaculada Virgen De La Puerta.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se evalúa el nivel de gestión de cobranza de los profesores del Centro Educativo Inmaculada Virgen De La Puerta, Trujillo 2023

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de primaria de la institución inmaculada Virgen de la Puerta. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) [Bazan palomino Carlos Ernesto, Cayetano mendez, Anabela Noemi] email cbazanpal@ucvvirtual.edu.pe, acayetanomendez@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor [Pinglo Bazan, Miguel Elias] email mpinglo@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google].

* Obligatorio a partir de los 18 años

Instrumento de Investigación

Cuestionario

El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio: “Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo Virgen de la Puerta 2023”. Toda la información será confidencial y anónima y

es preciso mencionar que esta actividad corresponde a netamente a fines académicos,

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. Gestión de cobranza				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	Nº	Ítems	1	2	3	4	5
Políticas de gestión de cobranza	Plazos de cobro	1	¿Considera que recibe su pago de remuneración a tiempo?					
		2	¿Considera que una de las causas principales de la morosidad de pagos son los problemas financieros del padre de familia?					
		3	¿La empresa le pide que espere unos días para recibir su remuneración?					
		4	¿Considera usted que los plazos de cobro son los mismos para todos?					
Procedimientos de cobranza	Cronograma de pagos	5	¿Considera usted que los cronogramas de pagos establecidos por la empresa son los mejores para usted?					
		6	¿Consideraría que la empresa pague en una fecha más próxima a la establecida?					
	Reconocimie	7	¿Considera usted que el pago puntual en la empresa afecta a su desempeño laboral?					

	nto de pagos puntuales	8	¿Recibe cts y gratificación a tiempo?					
	Medios de cobranza	9	¿Cree que el método de cobranza por medio de depósito es más seguro que en físico?					
cobranza efectiva	Canales de comunicación satisfactorios	10	¿Los mecanismos de comunicación que usa la empresa, funcionan correctamente?					
		11	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo están satisfechos con los canales de comunicación de la empresa?					
	Pagos administrativos satisfactorios	12	¿Considera usted que recibe sus pagos completos correspondientes a su boleta?					

V2. Desempeño Laboral				OPCIÓN DE RESPUESTA				
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	1	2	3	4	5
Habilidades Personales	Habilidades Psicológicas	13	¿considera usted que sus compañeros asumen sus responsabilidades con compromiso?					
		14	¿considera usted que es reconocido(a) por sus compañeros como líder de grupo en su área de trabajo?					
	Habilidades Cognitivas	15	¿considera usted que sus compañeros asimilan la información de manera oportuna?					
		16	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo cuentan con el conocimiento oportuno de los posibles					

			acontecimientos que se presentan en su área de trabajo?					
Capacidad de trabajo en Equipo	Colaborar en grupo	17	¿considera usted que sus compañeros de trabajo saben compartir sus conocimientos con los nuevos colaboradores?					
		18	¿Considera usted que sus compañeros de trabajo logran resolver los problemas que se suscitan en el ámbito laboral como un equipo de trabajo?					
		19	¿considera usted que se cuenta con grupos de trabajo que le ayudan a planificar mejor la consecución de sus actividades?					
Habilidades Sociales	Saber liderar el trabajo en grupo	20	¿considera usted que sus compañeros de trabajo tienen la capacidad de emprendimiento a la hora de realizar sus actividades laborales de cada día?					
	Comunicación	21	¿considera usted que sus compañeros de trabajo tienen fluidez al momento de conversar?					
		22	¿considera usted que sus compañeros de trabajo se comunican de manera adecuada?					

ANEXO 05: Fichas de validación

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral del centro educativo Virgen de la Puerta 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	CARLOS A. CEDRÓN MEDINA
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Mendez, Anabela Noemi
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro educativo Virgen de la Puerta

Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de Cobranza

Parrales, C. (2013), La gestión de cobranza es el proceso en el cual se llevan a cabo diversas acciones de manera coordinada y oportuna hacia los clientes, con el fin de lograr el pago de las deudas pendientes. Es fundamental mantener un contacto y comunicación constante con los clientes, brindando opciones de solución adecuadas para cada situación. Además, se registra detalladamente cada acción realizada para poder dar seguimiento continuo y controlar el cumplimiento de los acuerdos negociados.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Chiavenato (2015, p. 201- 207), La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto genera grandes beneficios ya sea a corto, mediano o largo plazo

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Cobranza	Políticas de gestión de cobranza	Higuerey (2007), las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables
	Procedimiento de cobranza	Ettinger (2000), define que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes
	Cobranza efectiva	Haime (2008), La cobranza se refieren a los procedimientos que se sigue para recuperar la cartera de crédito vigente y vencida, una política de cobranza debe abarcar análisis estadístico, periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde los usuarios tengan facilidad de comprensión del mismo.
Desempeño Laboral	Habilidades Personales	Chiavenato (2016, p. 163), Las habilidades personales se refieren a un conjunto de capacidades adquiridas que se enfocan en resolver desafíos particulares y buscan ofrecer respuestas efectivas y eficientes para lograr metas específicas. Estas habilidades son el resultado de aprendizajes a lo largo del desarrollo de un colaborador y tienen en cuenta factores personales como capacidades, comportamientos o atributos en los que destacan.

	Capacidad de trabajo en equipo	Catillo (2020), La eficiencia organizativa se ve reforzada por medio del trabajo en equipo, el cual es considerado una de las herramientas más significativas. Aunque se reconoce su importancia, no todos son conscientes del impacto que tiene en una empresa. Este tipo de colaboración se produce cuando un grupo de personas trabaja de manera efectiva y conjunta hacia un objetivo común.
	Habilidades Sociales	Roca, (2014), Las Habilidades Sociales comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día en una forma competente, contribuyendo al desarrollo del ser humano, abarcando cinco componentes: autoestima, asertividad, toma de decisiones, empatía y manejo de emociones.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral del centro educativo Virgen de la Puerta 2023” elaborado por Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Mendez, Anabela Noemi. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.

o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de Cobranza

● Primera dimensión: Políticas de gestión de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazos de cobro	1	3	3	3	
	2	3	3	3	
	3	3	3	3	
	4	3	3	3	

● Segunda dimensión: Procedimientos de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cronograma de pagos	5	3	3	3	
	6	3	3	3	
Reconocimiento de pagos puntuales (descuentos)	7	3	3	3	
	8	3	3	3	
Medios de cobranza	9	3	3	3	

● Tercera dimensión: Cobranza Efectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canales de comunicación satisfactorios	10	3	3	3	
	11	3	3	3	
Pagos administrativos satisfactorios	12	3	3	3	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

● Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidades Psicológicas	13	3	3	3	
	14	3	3	3	
Habilidades Cognitivas	15	3	3	3	
	16	3	3	3	

● Segunda dimensión: Capacidad de trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

			enci a	anci a	
Colaborar en grupo	17	3	3	3	
	18	3	3	3	
	19	3	3	3	

- Tercera dimensión: Habilidad Social

Indicadores	Íte m	Cla rid ad	Coh er enc ia	Rel ev anc ia	Observaciones
Saber liderar el trabajo en grupo	20	3	3	3	
Comunicación	21	3	3	3	
	22	3	3	3	

.....
Mg. Carlos A. Cedrón Medina
DNI N° 18070929

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral del centro educativo Virgen de la Puerta 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Hugo Manuel Cervantes Mendoza
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Mendez, Anabela Noemi
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro educativo Virgen de la Puerta
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 10 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de Cobranza

Parrales, C. (2013), La gestión de cobranza es el proceso en el cual se llevan a cabo diversas acciones de manera coordinada y oportuna hacia los clientes, con el fin de lograr el pago de las deudas pendientes. Es fundamental mantener un contacto y comunicación constante con los clientes, brindando opciones de solución adecuadas para cada situación. Además, se registra detalladamente cada acción realizada para poder dar seguimiento continuo y controlar el cumplimiento de los acuerdos negociados.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Chiavenato (2015, p. 201- 207), La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto genera grandes beneficios ya sea a corto, mediano o largo plazo

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Cobranza	Políticas de gestión de cobranza	Higuerey (2007), las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables
	Procedimiento de cobranza	Ettinger (2000), define que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes
	Cobranza efectiva	Haime (2008), La cobranza se refieren a los procedimientos que se sigue para recuperar la cartera de crédito vigente y vencida, una política de cobranza debe abarcar análisis estadístico, periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde los usuarios tengan facilidad de comprensión del mismo.
Desempeño Laboral	Habilidades Personales	Chiavenato (2016, p. 163), Las habilidades personales se refieren a un conjunto de capacidades adquiridas que se enfocan en resolver desafíos particulares y buscan ofrecer respuestas efectivas y eficientes para lograr metas específicas. Estas habilidades son el resultado de aprendizajes a lo largo del desarrollo de un colaborador y tienen en cuenta factores personales como capacidades, comportamientos o atributos en los que destacan.
	Capacidad de trabajo en equipo	Catillo (2020), La eficiencia organizativa se ve reforzada por medio del trabajo en equipo, el cual es considerado una de las herramientas más significativas. Aunque se reconoce su importancia, no todos son conscientes del impacto que tiene en una empresa. Este tipo de colaboración se produce cuando un grupo de personas trabaja de manera efectiva y conjunta hacia un objetivo común.

	Habilidades Sociales	Roca, (2014), Las Habilidades Sociales comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día en una forma competente, contribuyendo al desarrollo del ser humano, abarcando cinco componentes: autoestima, asertividad, toma de decisiones, empatía y manejo de emociones.
--	----------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral del centro educativo Virgen de la Puerta 2023" elaborado por Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Méndez, Anabela Noemi. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de Cobranza

● Primera dimensión: Políticas de gestión de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazos de cobro	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

● Segunda dimensión: Procedimientos de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cronograma de pagos	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Reconocimiento de pagos puntuales(descuentos)	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Medios de cobranza	9	4	4	4	

● Tercera dimensión: Cobranza Efectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canales de comunicación satisfactorios	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Pagos administrativos satisfactorios	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

● Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidades Psicológicas	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Habilidades Cognitivas	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

● Segunda dimensión: Capacidad de trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

			enci a	anci a	
Colaborar en grupo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidad Social

Indicadores	Íte m	Cla rid ad	Coh er enc ia	Rel ev anc ia	Observaciones
Saber liderar el trabajo en grupo	20	4	4	4	
Comunicación	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



.....
(Mg, Hugo Manuel Cervantes Mendoza)
DNI N° 41034487

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral del centro Educativo Virgen de la Puerta 2023" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	José A. Guevara Ramírez
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Mendez, Anabela Noemi
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro educativo Virgen de la Puerta
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 3 dimensiones, de 6 indicadores y 12 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 5 indicadores y 10 Ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión de Cobranza

Parrales, C. (2013), La gestión de cobranza es el proceso en el cual se llevan a cabo diversas acciones de manera coordinada y oportuna hacia los clientes, con el fin de lograr el pago de las deudas pendientes. Es fundamental mantener un contacto y comunicación constante con los clientes, brindando opciones de solución adecuadas para cada situación. Además, se registra detalladamente cada acción realizada para poder dar seguimiento continuo y controlar el cumplimiento de los acuerdos negociados.

- **Variable 2:** Desempeño Laboral

Chiavenato (2015, p. 201- 207), La evaluación de desempeño tiene como finalidad adquirir ventajas que ayuden a mejorar el funcionamiento de la organización y del personal que labora en ella. Por ello es fundamental que la evaluación del desempeño se desarrolle adecuadamente, ya que esto genera grandes beneficios ya sea a corto, mediano o largo plazo

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de Cobranza	Políticas de gestión de cobranza	Higuerey (2007), las políticas de cobranza no son más que los distintos procesos que utilizará el departamento de crédito y cobranza con la finalidad de agilizar el período promedio de cobro, así como la disminución en el periodo de morosidad y las pérdidas por incobrables. Por lo tanto, a mayor esfuerzo por parte del departamento de cobranza menor son las pérdidas en cuentas incobrables
	Procedimiento de cobranza	Ettinger (2000), define que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes
	Cobranza efectiva	Haime (2008), La cobranza se refieren a los procedimientos que se sigue para recuperar la cartera de crédito vigente y vencida, una política de cobranza debe abarcar análisis estadístico, periódico y sencillo de las cuentas por cobrar vencidas, donde los usuarios tengan facilidad de comprensión del mismo.
Desempeño Laboral	Habilidades Personales	Chiavenato (2016, p. 163), Las habilidades personales se refieren a un conjunto de capacidades adquiridas que se enfocan en resolver desafíos particulares y buscan ofrecer respuestas efectivas y eficientes para lograr metas específicas. Estas habilidades son el resultado de aprendizajes a lo largo del desarrollo de un colaborador y tienen en cuenta factores personales como capacidades, comportamientos o atributos en los que destacan.
	Capacidad de trabajo en equipo	Catillo (2020), La eficiencia organizativa se ve reforzada por medio del trabajo en equipo, el cual es considerado una de las herramientas más significativas. Aunque se reconoce su importancia, no todos son conscientes del impacto que tiene en una empresa. Este tipo de colaboración se produce cuando un grupo de personas trabaja de manera efectiva y conjunta hacia un objetivo común.

	Habilidades Sociales	Roca, (2014), Las Habilidades Sociales comprenden al conjunto de capacidades y destrezas que implican una conjunción del entorno socio-afectivo de una persona; capacidades que son de suma importancia para enfrentar los requerimientos del día en una forma competente, contribuyendo al desarrollo del ser humano, abarcando cinco componentes: autoestima, asertividad, toma de decisiones, empatía y manejo de emociones.
--	----------------------	---

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral del centro educativo Virgen de la Puerta 2023" elaborado por Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Méndez, Anabela Noemi. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio

2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Gestión de Cobranza

● Primera dimensión: Políticas de gestión de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Plazos de cobro	1	4	4	4	
	2	4	4	4	
	3	4	4	4	
	4	4	4	4	

● Segunda dimensión: Procedimientos de cobranza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Cronograma de pagos	5	4	4	4	
	6	4	4	4	
Reconocimiento de pagos puntuales(descuentos)	7	4	4	4	
	8	4	4	4	
Medios de cobranza	9	4	4	4	

● Tercera dimensión: Cobranza Efectiva

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canales de comunicación satisfactorios	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Pagos administrativos satisfactorios	12	4	4	4	

Variable del instrumento: Desempeño Laboral

● Primera dimensión: Habilidades personales

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Habilidades Psicológicas	13	4	4	4	
	14	4	4	4	
Habilidades Cognitivas	15	4	4	4	
	16	4	4	4	

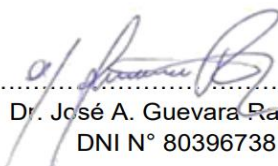
● Segunda dimensión: Capacidad de trabajo en equipo

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
-------------	------	----------	------------	------------	---------------

			enci a	anci a	
Colaborar en grupo	17	4	4	4	
	18	4	4	4	
	19	4	4	4	

- Tercera dimensión: Habilidad Social

Indicadores	Íte m	Cl arid ad	Coh er enc ia	Rel ev anc ia	Observaciones
Saber liderar el trabajo en grupo	20	4	4	4	
Comunicación	21	4	4	4	
	22	4	4	4	



 Dr. José A. Guevara-Ramírez
 DNI N° 80396738

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

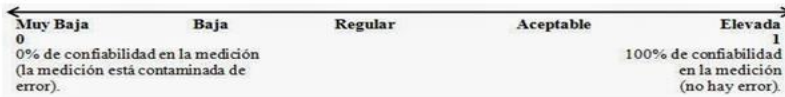
ANEXO 06: Confiabilidad del instrumento.

N° Encuestas Piloto	Preguntas/ítems																						Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Sum fila (t)
1	3	5	3	4	5	3	5	1	5	5	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5	93
2	4	3	2	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	93
3	4	4	5	3	3	4	5	1	3	5	4	4	5	3	4	3	4	4	4	3	3	5	83
4	4	4	3	3	5	1	1	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	90	
5	5	5	2	2	5	3	1	5	5	4	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	77	
6	4	5	2	2	5	3	1	5	5	4	5	5	3	1	3	3	3	3	3	3	4	76	
7	3	4	3	3	5	5	3	2	5	4	3	2	3	3	2	3	4	4	2	3	3	72	
8	5	4	1	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	4	84	
9	4	5	4	5	5	5	2	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	86	
10	3	5	2	3	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	79	
11	3	4	2	4	4	4	1	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	83	
12	3	4	2	4	4	4	1	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	83	
13	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	3	2	3	4	3	2	3	3	3	70	
14	5	5	2	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	97	
15	3	4	2	5	3	3	1	3	3	4	3	5	3	3	4	4	3	4	2	3	3	71	
16	5	3	3	3	5	3	1	4	5	1	3	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	74	
17	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	3	2	5	4	5	4	96	
18	5	2	3	3	5	3	4	4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	78	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	102	
20	5	4	3	5	4	3	1	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	95	
21	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	96	
22	5	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	88	
23	5	5	2	5	3	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	2	3	4	84	
24	4	5	2	2	5	3	4	5	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	3	3	4	83	
25	4	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	77	
26	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	76	
27	3	4	2	5	5	4	1	5	3	4	4	5	3	1	4	3	2	3	2	3	4	75	
PROMEDIO	4.11	4.15	2.74	3.81	4.22	3.52	2.70	4.15	4.22	4.26	4.00	4.59	3.70	3.26	3.63	3.85	3.63	3.63	3.52	3.96		4.11	Varianza Total
DESV EST S _i	0.85	0.86	1.10	1.04	0.93	1.05	1.59	1.26	0.89	0.90	0.88	0.80	0.82	1.29	0.69	0.82	0.93	0.74	0.94	0.85		0.70	Columnas
VARIANZA por ítem	0.72	0.75	1.20	1.08	0.87	1.11	2.52	1.59	0.79	0.81	0.77	0.64	0.68	1.66	0.47	0.67	0.86	0.55	0.87	0.73		0.49	Varianzas total de ítems
SUMA DE VARIANZAS de los ítems S ²	19.83																					80.74	

N° ítems: K= 22
Reemplazando:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

α= 0.790



interpretación: con el instrumento de alfa de Cronbach se obtuvo un resultado 0.790 determinamos es altamente confiable

ANEXO 07: Evidencia de aplicación de cuestionario



ANEXO 08: Ficha Técnica de los Instrumentos

Ficha Técnica de instrumento de Gestión de cobranza

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Autores: Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Mendez, Anabela Noemi (2023).

Ámbito de aplicación: centro educativo Virgen de la Puerta

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 15 minutos.

Administración: Directa e individual.

Significación: Evalúa el nivel de la gestión cobranza

Dimensiones: política de gestión de cobranza, procedimiento de cobranza y cobranza efectiva.

Evaluación: Con escala de Likert: A.-Nunca = (1); B.-Casi nunca = (2); C.- A veces = (3); D.- Casi siempre = (4); E.- Siempre = (5).

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE COBRANZA

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTORES	BAZAN PALOMINO, CARLOS ERNESTO CAYETANO MENDEZ, ANABELA NOEMI
ADAPTADO POR	-
ÁMBITO DE APLICACIÓN	CENTRO EDUCATIVO VIRGEN DE LA PUERTA
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 MINUTOS
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	DIRECTA E INDIVIDUAL
SIGNIFICACIÓN	EVALÚA EL NIVEL DE LA GESTIÓN DE COBRANZA
DIMENSIONES	POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y COBRANZA EFECTIVA
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca = (1); B.-Casi nunca = (2); C.- A veces = (3); D.- Casi siempre = (4); E.- Siempre = (5).

Ficha Técnica de instrumento de desempeño laboral

Técnica: Encuesta.

Instrumento: Cuestionario.

Autores: Bazán Palomino, Carlos Ernesto y Cayetano Mendez, Anabela Noemi (2023).

Ámbito de aplicación: centro educativo Virgen de la Puerta

Tiempo de aplicación: Aproximadamente 15 minutos.

Administración: Directa e individual.

Significación: Evalúa el nivel del Desempeño Laboral.

Dimensiones: habilidades personales, capacidad de trabajo en equipo y habilidades sociales

Evaluación: Con escala de Likert: A.-Nunca = (1); B.-Casi nunca = (2); C.- A veces = (3); D.- Casi siempre = (4); E.- Siempre = (5).

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

TÉCNICA	ENCUESTA
INSTRUMENTO	CUESTIONARIO
AUTORES	BAZAN PALOMINO, CARLOS ERNESTO CAYETANO MENDEZ, ANABELA NOEMI
ADAPTADO POR	-
ÁMBITO DE APLICACIÓN	CENTRO EDUCATIVO VIRGEN DE LA PUERTA
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 MINUTOS
ADMINISTRACIÓN O APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	DIRECTA E INDIVIDUAL
SIGNIFICACIÓN	EVALÚA EL NIVEL DEL DESEMPEÑO LABORAL
DIMENSIONES	HABILIDADES PERSONALES, CAPACIDAD DE TRABAJO EN EQUIPO Y HABILIDADES SOCIALES
EVALUACIÓN	Con escala de Likert: A.-Nunca = (1); B.-Casi nunca = (2); C.- A veces = (3); D.- Casi siempre = (4); E.- Siempre = (5).

ANEXO 09: Base De Datos

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8
4	14	17	15	46	17	13	14	44
5	14	19	14	47	10	9	11	30
6	13	19	14	46	10	9	11	30
7	13	20	9	42	11	10	9	30
8	13	18	13	44	16	11	13	40
9	18	20	15	53	12	9	12	33
10	13	15	11	39	15	13	12	40
11	13	18	14	45	15	11	12	38
12	13	18	14	45	15	11	12	38
13	13	17	11	41	12	8	9	29
14	17	17	15	49	18	15	15	48
15	14	13	12	39	14	9	9	32
16	14	18	9	41	14	10	9	33
17	19	24	12	55	16	11	14	41
18	13	21	10	44	12	10	12	34
19	20	25	14	59	16	13	14	43
20	17	18	13	48	20	13	14	47
21	19	22	12	53	17	13	13	43
22	13	22	15	50	16	10	12	38
23	17	20	13	50	16	8	10	34

1

Vista de datos Vista de variables



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS , CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -TRUJILLO, asesores de Tesis Completa titulada: "Gestión de cobranza e incidencia en el desempeño laboral de los profesores del centro educativo virgen de la puerta 2023", cuyos autores son CAYETANO MENDEZ ANABELA NOEMI, BAZAN PALOMINO CARLOS ERNESTO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 23 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS DEL CASTILLO CAROL JHANYNA DNI: 45253069 ORCID: 0009-0001-4043-1695	Firmado electrónicamente por: CJCARDENAS el 12- 12-2023 18:03:07
PINGLO BAZAN MIGUEL ELIAS DNI: 40717454 ORCID: 0000-0001-7130-0156	Firmado electrónicamente por: MPINGLO el 09-12- 2023 17:18:59

Código documento Trilce: TRI - 0663741