



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS EN UNA INSTITUCIÓN
FINANCIERA EN EL ÁREA DE RECUPERACIONES SURQUILLO
2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

FELIX ARMANDO PATIÑO ARCE

ASESOR:

Mag. Teresa Gonzales Moncada

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

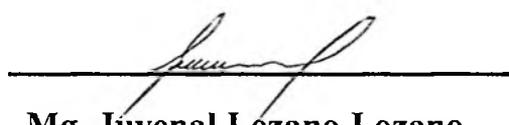
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERU

2014

I

Miembros Del Jurado



Mg. Juvenal Lozano Lozano

Presidente



Mg. Teresa Gonzales Moncada

Secretario



Cpc. Jorge Collahua Enciso

Vocal

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por motivarme y darme salud para seguir adelante y lograr mis objetivos, A mis padres por haberme apoyado en todo momento, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, a mi esposa Carmen y a mis dos hijas Rosa y Ángela gracias por su apoyo constante, por su paciencia y amor, ustedes son el motor que guían todas de mis acciones.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A toda la plana docente en especial al Área de Investigación del programa SUBE de la Universidad César Vallejo ya que han sido parte importante de mi formación como profesional, orientándome y guiándome durante toda mi carrera. A mis amigos quienes me han ofrecido su amistad y apoyo sincero, y demás personas que colaboraron con mi formación académica.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Félix Armando Patiño Arce con DNI N° 25614048, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académica Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Mayo del 2015



Félix Armando Patiño Arce

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“ADMINISTRACION POR OBJETIVOS EN UNA INSTITUCION FINANCIERA EN EL ÁREA DE RECUPERACIONES SURQUILLO – 2014”**

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Félix Armando Patiño Arce

2.4 Tipo de estudio	61
2.5 Diseño de investigación	62
2.6 Población, muestra y muestre	62
2.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	63
2.8 Confiabilidad y valides del instrumento	64
2.9 Métodos de análisis de datos	66
2.10 Aspectos éticos	66
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSIÓN	109
V. CONCLUSIONES	114
VI. RECOMENDACIONES	116
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
VIII. ANEXOS	119
8.1. Matriz de consistencia	120
8.2. Formatos de Validados de juicio de expertos	122
8.3. Instrumentos aplicados	130
8.4. Organigrama	133
8.5. Tablas de Discusión	134
8.6. Tablas y gráficos	142
8.7. Base de datos	147
8. 8 Marco Conceptual	150

INDICE DE TABLA

Tabla 1	Validación por juicio de expertos	49
Tabla 2	Criterio de confiabilidad valores	51
Tabla 3	Estadísticos de fiabilidad	52
Tabla 4	Los colaboradores del área de recuperaciones participamos en el establecimiento de los objetivos a alcanzar para limitar la resistencia	53
Tabla 5	Nuestras opiniones siempre son consideradas y tomadas en cuenta por nuestra Gerencia	54
Tabla 6	Nuestro sistema de trabajo es el que mejor se adapta al logro de las metas	55
Tabla 7	El sistema de trabajo que tenemos es flexible y se adapta a la realidad de cada región.	56
Tabla 8	Las metas organizacionales son alcanzables y están acorde a la cartera morosa que tenemos.	57
Tabla 9	Las metas organizacionales nos motivan a dar lo mejor de cada colaborador.	58
Tabla 10	Los plazos establecidos para el recupero de la cartera son los más adecuados según las políticas.	59
Tabla 11	La cartera es asignada desde el 1er día en forma oportuna y eso nos permite cumplir con los plazos establecidos para el recupero.	60
Tabla 12	Los objetivos por equipo de trabajo están claros y definidos y generan participación equitativa.	61
Tabla 13	Los colaboradores saben cuál es su posición y que se espera de ellos.	62
Tabla 14	Se cumple con los objetivos comerciales y esto nos lleva a reducir la mora de manera constante.	63
Tabla 15	Los objetivos comerciales están alineados con todas las áreas.	64
Tabla 16	Los objetivos de recuperaciones están acorde a la calidad de cartera de nuestra institución.	65

Tabla 17	Los objetivos mensuales del área de recuperaciones son alcanzados	66
Tabla 18	Los objetivos del área comercial (ventas) y de recuperaciones están debidamente alineados.	67
Tabla 19	Existe un clima de cordialidad y armonía entre el área comercial y el área de recuperaciones.	68
Tabla 20	Los colaboradores participan activamente con nuestra gerencia en la elaboración de los planes tácticos en forma mensual.	69
Tabla 21	Las opiniones son tomadas en cuenta para la elaboración de campañas de recuperaciones.	70
Tabla 22	Los planes tácticos se desarrollan con todas las herramientas necesarias lo que garantiza su éxito.	71
Tabla 23	Todos en el área de recuperaciones asumimos la responsabilidad y participamos de los planes operativos	72
Tabla 24	Los planes operativos son diseñados tomando las sugerencias de todos los colaboradores lo que nos lleva a conseguir el éxito deseado.	73
Tabla 25	Todos los colaboradores tienen clara cuáles son sus responsabilidades y estas se cumplen a cabalidad	74
Tabla 26	La medición de los objetivos se realiza de manera adecuada pues quienes la ejecutan poseen las competencias.	75
Tabla 27	Los controles son realizados de tal manera que contribuyen al logro de los objetivos.	76
Tabla 28	Los objetivos son definidos en forma técnica y basados en el recupero histórico de cada región.	77
Tabla 29	Al cierre de cada periodo se realizan reajustes a los objetivos de manera consensuada con los colaboradores	78
Tabla 30	Los procesos de condonación son ágiles y permiten ofrecer alternativas de solución en forma rápida y oportuna	79
Tabla 31	El proceso de cierre permite que todas las condonaciones sean procesadas, lo cual refleja todo el esfuerzo desplegado por alcanzar los objetivos.	80

Tabla 32	Ante cualquier eventualidad que podría ocurrir a un colaborador, inmediatamente el equipo asume la gestión y no permite que la recuperación se detenga.	81
Tabla 33	Se cuenta con suficiente stock de personal para cubrir las vacaciones de los colaboradores	82
Tabla 34	La gerencia participa activamente en la recuperación de la cartera morosa, no solo en la planificación sino también prestando apoyo en operativos de cobranza.	83
Tabla 35	La gerencia realiza reuniones periódicas a fin de analizar los avances de recupero.	84
Tabla 36	La relación entre la gerencia y los subordinados es oportuna.	85
Tabla 37	La gerencia siempre toma en cuenta las recomendaciones de los subordinados.	86
Tabla 38	Recibimos entrenamiento en forma continua, lo que nos permite alcanzar altos índices de desempeño.	87
Tabla 39	Todo el personal nuevo primero pasa por un riguroso programa de entrenamiento antes de desempeñar sus funciones	88
Tabla 40	El área comercial facilita la información necesaria, lo que agiliza la recuperación de la cartera	89
Tabla 41	El área de informática facilita toda la información necesaria en forma oportuna lo que beneficia el desempeño de los colaboradores	90
Tabla 42	Todos los colaboradores están comprometidos con los objetivos del equipo	91
Tabla 43	Se fomenta el trabajo en equipo y la colaboración entre los colaboradores	92

RESUMEN

“Administración por objetivos en una institución financiera, en el área de recuperaciones Surquillo 2014”, es el título de la investigación presentada, propuso como finalidad Identificar la administración por objetivos. Según Chiavenato define administración por objetivos en un enfoque basado en el “proceso” y la preocupación mayor en las actividades (medios) se sustituyo por un enfoque en los resultados y objetivos alcanzados (fines). El enfoque en el “como” administrar paso a un “por que” o “para que” administrar. Del énfasis en hacer correctamente el trabajo para alcanzar eficiencia se pasó a enfatizar el trabajo más relevante a los objetivos de la organización para alcanzar eficacia. El tipo de estudio correspondió a una investigación descriptiva pura, así también el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 50 trabajadores de la empresa estudiada. Para la muestra se consideró el total de la población formada por 50 colaboradores, por ser una muestra probabilística. La técnica utilizada para la elaboración del instrumento, fue la encuesta, cuyos ítems del instrumento fueron con escala tipo Likert de 5 categorías, dichos instrumentos fueron validados a criterio de metodólogos expertos y determinando su confiabilidad con el Alpha de Crombach del paquete estadístico SPSS Versión 22. Con los resultados se comprobó la finalidad de la administración por objetivos del área de recuperaciones, llegando así a las conclusiones y recomendaciones referidas en la presente.

Palabras claves: Administración por objetivos

ABSTRACT

"Management by Objectives in a financial institution in the area of recoveries Surquillo 2014" is the title of the research presented, aimed Identify proposed management by objectives. According Chiavenato administration defined objectives based on the "process" and the biggest concern in the activities (media) was replaced by a focus on results and objectives achieved (end) approach. The focus on the "how to" manage way to a "why" or "to" manage. The emphasis on doing the work correctly to achieve efficiency was passed to emphasize the most relevant to the objectives of the organization to achieve effective work. The type of study corresponded to basic research, so the research design is not experimental cross section. The population consisted of 50 workers of the company studied. To sample the total population consists of 50 employees, to be considered a probability sample. The technique used to prepare the instrument was a survey whose instrument items were with Likert scale of 5 categories, such instruments were validated by expert judgment methodologists and determining its reliability with Alpha Cronbach of SPSS version 22 . The results for the purpose of management by objectives in the area of recoveries was checked, reaching conclusions and recommendations referred to herein.

Keywords: Management by Objectives