



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE
COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES,
LIMA - 2018”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

TANIA ROXANNA ROLDAN CALDERON

ASESOR

Dr. PEDRO CONSTANTE, COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

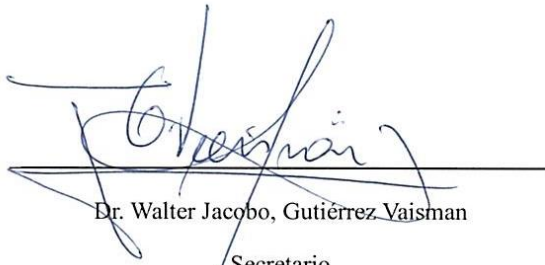
2018

Página del Jurado



Dr. Rosel Cesar, Alva Arce

Presidente



Dr. Walter Jacobo, Gutiérrez Vaisman

Secretario



Dr. Pedro Constante, Costilla Castillo

Vocal

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a Dios por permitirme estar aquí, seguir avanzando y no rendirme. A mi mami que aunque no esté conmigo siempre me acompaña desde el cielo y quiso que hiciera una carrera y que cumpla mis sueños personales y profesionales. A mi papá que siempre me empuja a seguir sobresaliendo y no rendirme. A mi hermanita Mónica que siempre me apoya y es mi mejor amiga. A mis profesores por sus aportes profesionales para llevar a cabo con mi investigación y seguir impulsándome a que continúe con mi tesis. A todos muchas gracias porque sin ustedes sé que no hubiera sido posible todo esto.

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por ser quien guía mis pasos y me brinda el soporte necesario para salir adelante. A mis padres que me han apoyado en este camino, a esta institución y a mis profesores por haber abierto las puertas al éxito, a Servicios, Cobranzas e Inversiones por haber confiado en mí y hacer uso de su información.

Declaración de Autenticidad

Yo Tania Roxanna Roldan Calderon con DNI N° 46075222, 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 de la Escuela 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, 17 de octubre de 2018



Tania Roxanna Roldan Calderon

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración

Tania Roxanna Roldan Calderon

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.3.1. Gestión Administrativa:	18
1.3.2. Proceso de Cobranza:	25
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación del estudio	29
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	32
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables	34
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	39
2.6. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	40
3.1. Estadística descriptiva	40
3.2. Prueba de Normalidad	50
3.3. Estadística inferencial	51

3.3.1.	Prueba de hipótesis general	52
3.3.2.	Prueba de hipótesis específica 1	53
3.3.3.	Prueba de hipótesis específica 2	54
3.3.4.	Prueba de hipótesis específica 3	55
3.3.5.	Prueba de hipótesis específica 4	56
IV.	DISCUSIÓN	59
V.	CONCLUSIONES	63
VI.	RECOMENDACIONES	65
VII.	REFERENCIAS	66
VIII.	ANEXOS	70

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variables	34
Tabla 2: Validación de Expertos	37
Tabla 3: Confiabilidad del instrumento	38
Tabla 4: Fiabilidad General	39
Tabla 5: Estadísticos de Fiabilidad	39
Tabla 6: Gestión Administrativa (agrupado)	41
Tabla 7: Planificación (agrupado)	42
Tabla 8: Organización (agrupado)	43
Tabla 9: Dirección (agrupado)	44
Tabla 10: Control (agrupado)	45
Tabla 11: Proceso de cobranzas (agrupado)	46
Tabla 12: Cobranzas preventivas (agrupado)	47
Tabla 13: Cobranzas administrativa (agrupado)	48
Tabla 14: Cobranzas extrajudicial (agrupado)	49
Tabla 15: Cobranzas judicial (agrupado)	50
Tabla 16: Prueba normalidad	51
Tabla 17: Rango de interpretación de correlación de Rho de Spearman	52
Tabla 18: Prueba de correlación de variables - hipótesis general	53
Tabla 19: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 1	54
Tabla 20: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 2	56
Tabla 21: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 3	57
Tabla 22: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 4	58

Índice de Figuras

Figura 1: Gestión Administrativa (agrupado)	41
Figura 2: Planificación (agrupado)	42
Figura 3: Organización (agrupado)	43
Figura 4: Dirección (agrupado)	44
Figura 5: Control (agrupado)	45
Figura 6: Proceso de cobranzas (agrupado)	46
Figura 7: Cobranzas preventivas (agrupado)	47
Figura 8: Cobranzas administrativa (agrupado)	48
Figura 9: Cobranzas extrajudicial (agrupado)	49
Figura 10: Cobranzas judicial (agrupado)	50

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Proceso de Cobranzas en los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, del distrito de Lima del año 2018, en ese contexto se tuvo como población un total de 100 personas, de la cual el tamaño de la muestra estuvo compuesto por 79 colaboradores de la oficina principal de Colmena – Lima. Para la recolección de los datos se ha usado la técnica de la encuesta y como instrumento al cuestionario, en la cual se hicieron 20 preguntas. La validación del instrumento se realizó mediante juicios de expertos y la fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Luego de haber sido recolectado los datos estos se procesaron en el programa estadístico SPSS, el que por medio de tablas de distribución de frecuencias y gráficos nos proporcionó resultados interesantes. Finalmente se demostró gracias a los resultados en la Prueba de Rho Spearman, cuyo coeficiente de correlación es 0.799 positivo muy fuerte, que la variable Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el proceso de Cobranza de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Palabras clave: Gestión Administrativa y el Proceso de Cobranzas

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between Administrative Management and the Collection Process in the employees of the company Servicios Cobranzas Inversiones, in the district of Lima in 2018, in this context the total population was 100. People, of which the sample size was composed of 79 collaborators from the main office of Colmena - Lima. To collect the data, the survey technique was used and as a tool to the questionnaire, in which 20 questions were asked. The validation of the instrument was carried out by expert judgments and its reliability was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient. After having been collected the data were processed in the SPSS statistical program, which, through tables of frequency distribution and graphics, gave us interesting results. Finally it was demonstrated thanks to the results in the Rho Spearman Test, whose coefficient of correlation is 0.799 positive very strong, that the variable Administrative Management is significantly related to the Collection process of the company Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Keywords: Administrative Management and the Collection Process

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Uno de los mayores sustos a la hora de tomar un crédito es no tener con qué pagarlo en algún momento. Esta situación no es ajena a nadie y, muchas personas, en algún momento de su vida, han tenido que enfrentar algún proceso de cobranza por alguna cuota atrasada o mora excesiva. En la actualidad se observa cada día más personas acceder a créditos, sin embargo, existen distintos factores por los que muchos de los beneficiados con créditos han incumplido con sus cronogramas de pagos. De acuerdo con un documento la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (Colcob), las cobranzas son un conjunto de actividades, “que desarrollan las entidades vigiladas con el fin de recuperar la cartera u obtener el pago de las acreencias por parte de sus clientes”, para lo cual está desarrollada toda una industria detrás de sus deudas.

En caso de que usted tenga dificultades con el cumplimiento de sus compromisos financieros, lo primero que debe hacer es plantear la situación ante la entidad financiera donde tiene problemas, porque lo ideal no es dejar que la deuda se venza, sino decirle a la entidad que hay dificultades y reestructure su situación. Si este es su caso, su entidad podrá dar nuevos plazos y aliviar un poco sus obligaciones acordes con su situación actual. Sin embargo, si usted está ‘colgado’ con sus pagos, deberá tener en cuenta los siguientes puntos. Según el más reciente reporte del sistema financiero, elaborado por la Superintendencia Financiera, el país arroja buenos resultados en términos de pago, pues 95,1% de la cartera total de créditos de las entidades financieras está al día. Pero, si ya comenzó el proceso de cobranza, usted debe ser notificado por la entidad que inicia el proceso de cobro. Este debe incluir, al menos, el monto de la deuda, el tiempo de mora y los mecanismos para quejas o reclamos por cobro indebido.

En la actualidad los diversos métodos de cobranza han opacado el “Proceso de Cobranza” que anteriormente se tenía, ya que en algunas organizaciones han adoptado técnicas poco favorables para acelerar los cobros y controlar en forma estrecha los pagos, este proceso hace que algunos agentes de cobranza realicen la gestión con maltrato, ofensas y amenazas.

Partiendo de un concepto axiológico, es el peso valorativo que las personas le asignan para determinar cuál pago es más importante o cual puede esperar, todo este esquema es generado por el buen o mal trato recibido.

Es importante abordar el tema del proceso de cobranza, partiendo desde un enfoque axiológico para tratar de concientizar a los gestores de cobranza de la mala actitud que tienen para cobrar, ya que esto ocasiona molestias ante los clientes, que en algunos casos quieren tratar de negociar una buena reestructura de pagos y quieren realizar su pago de buena manera. Esta mala cobranza solo da pie a más atrasos y procesos judiciales tardíos, en vez de tratar de negociar con el cliente y llegar a un buen arreglo económico.

A nivel nacional la gestión administrativa influye de manera amplia en la organización ya que permitirá un buen servicio por parte de los colaboradores con los clientes a la hora de realizar sus pagos por sus créditos obtenidos, esto se verá reflejado en cuanto productivo es el colaborador si cumple con los estándares establecidos.

La gestión Administrativa está en toda organización y es uno de los principales factores, que involucra el desarrollo de la empresa para crecer internacionalmente y lograr un reconocimiento a nivel mundial con la ayuda de diferentes medios.

Por consiguiente, en el aspecto local lo que busca la Empresa Servicios Cobranzas Inversiones es la recuperación de los créditos a fin de reducir los niveles de cartera vencida cumpliendo con los presupuestos de provisión, a través de modelos eficientes que nos permiten lograr las metas trazadas. Por lo tanto la siguiente investigación se realizará en su sede Principal de Lima a los colaboradores del Área de Servicios Compartidos para conocer si se está cumpliendo con una buena gestión administrativa y que esta trascienda en la recuperación de la cartera vencida.

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Flores (2015) Señala en su tesis “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabas, en la ciudad de Jinotega”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, en donde planteó como objetivo determinar el desempeño de gestión administrativa por parte del personal en la cooperativa. Por lo que se utilizó la metodología de tipo descriptivo, porque se puede registrar; analizar e interpretar, y no experimental ya que se basa en una observación de manera natural, según su amplitud en el tiempo es una

investigación de corte transversal, de enfoque exploratorio –cualitativo. Llegando a la conclusión de que el desempeño en aquel centro laboral cuenta con una gestión Administrativa de los colaboradores contribuye al trabajo en equipo e individual, también se utilizó la encuesta y se observó que no hay un sistema de motivación para los que conforman la empresa, de modo que se trabaje de manera adecuada, ordenada y eficiente para lograr el cumplimiento de funciones y labores.

Vinueza (2014) señala en su tesis “Gestión por procesos para el área de cobranzas de Pacificard Quito de la universidad de Ecuador, está enfocada en la mejora de los procesos actuales de los oficiales recaudadores, ya que es necesario que el departamento se alinee a los objetivos estratégicos de la organización teniendo como objetivo principal, desarrollar un modelo de Gestión por Procesos que permita mejorar el servicio al cliente y la recuperación de cartera vencida del área de cobranzas de la empresa Pacificard S.A. Quito utilizando una metodología descriptiva porque se desarrollará por etapas comenzando por declarativa, analítica para finalmente pasar a la ejecución de tipo correlacional . Para llegar a la conclusión que la directiva se encuentra en una postura más que estable aceptando su reciente rol regional oportuno a los recursos financieros que tiene, el incremento del seguimiento dado por la directiva principal y el conjunto de nuevos soportes informáticas y el fortalecimiento del área.

Navarro (2013) señala en su tesis titulada “Análisis de los Factores Motivacionales que Afectan la Productividad en una Constructora de Quito”, de la Universidad de las Américas en el país de Ecuador. En donde planteo como objetivo general que es de determinar qué factores extrínsecos e intrínsecos motivacionales estarían afectando la productividad en el grupo administrativo de Constructora de Quito, Para ello se realizó un diseño de tipo cuantitativo de un enfoque descriptivo en el cual se hacía referencia a una descripción punto por punto de lo que afecta en la motivación además que influyen directamente en la productividad de la organización. Para lo que se tomó en cuenta a todos los colaboradores de la Constructora. Se llegó a la conclusión que la empresa tiene un problema real, el 100% de los colaboradores están de acuerdo con que los sueldos eran bajos en relación a las responsabilidades y la carga de trabajo asignado generaba una rotación excesiva, el área administrativa fue la que más énfasis puso a este aspecto, ya no reciben comisiones como el área de ventas y tampoco bonos e incentivos, aunque sin

embargo un 33% después de dar a conocer su incomodidad señaló que los salarios eran justos.

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

Antecedentes nacionales:

Huamán (2015) señala en su tesis “Estrategias de Cobranza y su Relación con la Morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco- Jaén, teniendo como objetivo principal determinar la relación de las estrategias de cobranza en la reducción de la morosidad en la entidad financiera Mi Banco - Jaén. Es por ello que utilizo una metodología descriptiva correlacional, porque requiere establecer el grado de correlación entre una variable dependiente y una variable independiente básica, es decir, describe una realidad y la hipótesis se adapta a los hechos. Finalizando con su investigación logra determinar que es necesario implementar las estrategias de cobranzas para reducir la morosidad en la Entidad Financiera Mi Banco, presentando una correlación de Spearman que si existe un grado de incidencia entre las estrategias de cobranza y la Morosidad al 0,823 de manera positiva.

Calero (2015) señala en su tesis “Gestión Administrativa y Calidad de Los Servicios en La Municipalidad Provincial De Huaral” su objetivo principal demostrar que la Gestión Administrativa influye en la Calidad de los Servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral. Su investigación fue desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Su diseño de la investigación fue no experimental y transversal. Debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida

para que haya otras investigaciones al respecto. Mencionando que la gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

Paredes (2015) se refirió en su tesis “Gestión Administrativa y Productividad laboral en la empresa Amauta Impresiones comerciales S.A.C. Cercado de Lima, 2014”, de la Universidad Cesar Vallejo. Su objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la productividad laboral en la Empresa Amauta Impresiones Comerciales, Cercado de Lima 2014; Teniendo en cuenta una metodología descriptiva básica porque busca especificar las propiedades importantes del objeto de estudio, teniendo un diseño correlacional, concluyendo que la gestión administrativa y la productividad en la Empresa Amauta Impresiones Comerciales del Cercado de Lima-2014, presenta una correlación positiva de Spearman de 0,627 presentando este contenido como estable y aceptado de manera con su conformidad, con una significancia estadística de $p = 0,000$.

Alva (2014) señala en su tesis “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” de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, en donde planteó como objetivo determinar el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuario S.A Trujillo , Para lo cual se aplicó el método analítico para efectuar análisis de la información así mismo el método sintético y comparativo tomando también el diseño descriptivo de corte transversal, por tener una variable independiente y otra dependiente. Para llegar al desenlace de que si hay una existencia en la nivelación de medición de la productividad, pues por lo tanto no hay existencia de una clara información o comunicación a los logros, el nivel de oportunidades en la adquisición de bienes no es la más requerida para el desarrollo de funciones, además de que el personal necesita un entrenamiento que se de modo claro y eficiente.

Domínguez (2013) señala en su tesis sobre la “Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A.-Planta Trujillo 2013” de la Universidad Privada Antenor Orrego de la ciudad de Trujillo, en donde planteó como objetivo principal investigar sobre los factores que perjudican en la

productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Trujillo. Por lo que se utilizó la metodología descriptiva de diseño de contrastación correlacional entre variables. Para concluir que los factores que perjudican en la productividad de los colaboradores es no cumplir con los estándares de calidad y constante mejora, ya que estas variables guardan relación de manera que las dos se benefician de forma proporcional con el cumplimiento de la productividad. Ya que al dañar estas variables se daña de manera directa a la productividad de los obreros que influyen con la rotación y la labor en conjunto. Por consiguiente, para los colaboradores como para obreros, si estas dos variables se siguen en rangos bajos que no beneficien a la empresa, la productividad disminuye y si disminuye, la productividad se verá afectada considerablemente.

Mollo, (2017) señala en su tesis “La Gestión Administrativa percibida por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima, 2017” de la Universidad Cesar Vallejo. Cuyo objetivo fundamental fue describir el nivel de la gestión administrativa del área logística, según la percepción del personal que labora en el área; relacionado con la gestión de planificación, organización, dirección y control del proceso de la gestión administrativa de compras de bienes y servicios que generan lentitud en las compras y adquisiciones oportunas. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo y básico, de nivel descriptivo, y diseño no experimental de corte transversal. Se realizó el análisis de los datos mediante estadística descriptiva de la gestión administrativa desde la percepción de los trabajadores de abastecimiento en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, y se obtuvo que el 59% califico de nivel regular. Concluyendo que la gestión administrativa es importante y debe fortalecerse para la buena gestión de procesos del área de abastecimiento y suministrar de bienes a las áreas del Ministerio de Trabajo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Gestión Administrativa:

Según Chiavenato (2009) indica que “El proceso administrativo es un proceso abierto y cíclico de planificación, organización, dirección y control. Dado que todas estas competencias administrativas están interiormente relacionadas entre ellas. Son independientes y trabajan en conjunto” Por consiguiente con el autor, la gestión administrativa está ligada directamente hacia la colaboración y apoyo de un grupo de

personas ya que funciona como un sistema abierto en donde los competentes funcionan de manera individual y también en conjunto, así se podrán lograr las metas y objetivos planteados de la compañía (p.345).

Por lo que menciona Chiavenato, las funciones básicas de la Administración son 4 funciones que se están relacionan con la Gestión Administrativa, ya que sin ellos es imposible señalar sobre la gestión administrativa

Robbins (2002) Definió:

[...] se describió que absolutamente en su totalidad los jefes deben llevar a cabo cinco principales funciones administrativas, que si bien he cierto ya se conocen como el proceso organizar, dirigir, coordinar y controlar. [...] aunque normalmente se administrativo. Por consiguiente, las mencionamos a continuación: planificar, centran en cuatro actividades básicas: planificar, organizar, dirigir, y controlar. [...], los líderes deben estar capacitados para desempeñar las 4 al mismo tiempo y necesitan darse cuenta de que cada una influye en las demás. Por ellos se dice que, estos procesos están interrelaciones uno con los otros y se dan de forma son interdependiente (p.6).

Por consiguiente, el proceso administrativo es de relevante importancia para el buen funcionamiento de las organizaciones y del personar interno ya que es necesario tener claro las secciones o áreas a donde se pertenece para poder plantear de manera clara sus funciones específicamente para tener un buen desarrollo individual o también por equipos, por ello se señala que los gerentes deben tener la capacidad de saber el manejo de las diferentes actividades para que el trabajo se relacione entre sí (p.6).

Much (2014) Definió:

La administración es una acción fundamental en cualquier fuera esa entidad, de hecho, es la forma más eficiente para garantizar su competitividad ante otras empresas. Por lo que existen diversas definiciones de administración, coloquialmente se dice “administración es hacer algo a través de otros”, otra excepción es lo que se conoce como la “ley de oro de la administración”, entendida como realizar menos y tener mayores beneficios (p.21).

Por lo tanto, como bien se sabe la administración es el arte de saber dirigir un grupo humano en este caso hacer que otros trabajen para ti sintiéndose parte indispensable de la organización e identificándose con ella, ya que será una gestión en conjunto con la ayuda de los recursos materiales, por ello es necesario tener una buena coordinación entre todo el personal para brindar un servicio competitivo (p.21).

Hurtado (2008)Definió:

La administración realizada por medio de la gestión Administrativa va la podemos plantear como una ciencia importante, universal e importante, conceptualizada en el desarrollo de sus procesos cuya ciencia incluye conocimientos que influyen principales principios científicos, teorías, conceptos, entre muchos otros elementos que finalmente dependen del contexto de la capacidad y de destreza de los profesionales o tecnológicos en gestión administrativa para implicarlos en las organizaciones. La administración, como parte del proceso, comprende tareas y funciones que los administradores y líderes de las entidades deben llevar acabo para poder lograr alcanzar los objetivos de su organización (p.31).

Por consiguiente, se sabe que para aplicar la administración se debe desarrollar una gestión dentro de una organización la cual la deben realizar los expertos como los administradores o gerentes que tengan claras las funciones y procesos para llevar a cabo las metas y objetivos establecidos de la empresa (p.31).

Dimensiones de la Gestión Administrativa

Planificación

Gonzáles y Cipriano (2015) Definieron

Planificación implica el afianzamiento de los objetivos, estratégicas, políticas sociales y legales, plataformas de informática, procesos y presupuestos; desprendiendo de una previsión, para que el órgano social cuente con los propósitos que se establecen en un funcionamiento correcto de las otras fases del proceso administrativo (p.58).

Por consiguiente, la planificación involucra establecer los objetivos, que parten de una observación ya que es el primer paso del proceso administrativo, en donde se

puede desarrollar un patrón en las empresas teniendo una consecución de los mismos (p.58).

Indicadores:

Misión

Munch (2010). “Nos indica que la misión de una empresa es su razón de ser, es el propósito o motivo por el cual existe. Debe ser amplia, motivadora, permanente y congruente”. (pag.44)

Visión

Munch (2010).Nos menciona: ¿Qué queremos ser? La visión es la expresión de las aspiraciones de la organización, de lo que desea ser en el futuro. Se alcanza cuando se logran los objetivos de largo plazo, los cuales describen la posición futura que la organización pretende obtener. (pag.44)

Valores corporativos

Munch (2010). “Nos indica Son los principios que guían la actividad gerencial de la organización. Deben ser conocidos, aceptados, y seguidos por todos. Las políticas deben estar alineadas con los valores de la organización. (pag.45)

Objetivos

Munch (2010). Definió:

Son los resultados futuros que la organización espera alcanzar para lograr su visión. Su determinación dependerá del sector industrial, de la organización, y del momento. Estos objetivos permiten: Proveer un rumbo a la organización hacia la visión establecida. Facilitar el sistema de evaluación y control. Crear sinergias al interior de la organización. Revelar prioridades en la asignación de recursos.

Facilitar la base para una coordinación eficaz y eficiente. Los objetivos de largo plazo serán alcanzados con el cumplimiento conjunto de los objetivos de corto plazo. (pag.46)

Organización

Hurtado D. (2008) Definió “Es la restructuración de las empresas donde fundamente intervienen tareas para la distribución de funciones y delimitación de sus obligaciones mediante las funciones que se otorgan, con la finalidad de lograr alcanzar objetivos.” Por lo tanto, la organización es la parte del proceso administrativo en donde se asignan las funciones de manera clara también dando prioridad a las responsabilidades de cada personal en la empresa, acorde con los objetivos (p.48).

Indicadores

Diseño Organizacional

Se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una organización. Es un elemento administrativo que se encarga de estructurar ordenada y sinérgicamente las diversas unidades orgánicas de una institución. (pag. 67)

Manuales

Los Manuales, de acuerdo con su contenido, pueden ser de políticas, departamentales, organizacionales, de procedimientos, específicos, de técnicas y de puestos. Las ventajas de los manuales es que son un medio para lograr que se observen y se respeten la estructura formal y los procesos. Promueven la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que debe hacerse y como debe hacerse. Sirve como una fuente de información y capacitación. Evitan la duplicidad y las fugas de responsabilidad. Son una base para el mejoramiento de sistemas, procesos y operaciones. (pag.72)

Funciones

La descripción de funciones se realiza, primordialmente, a través de las técnicas de análisis de puestos y de la carta de distribución del trabajo o cuadro de distribución de actividades. (pag.62)

Dirección

Reyes P. (2004) Definió:

El concepto de Dirección es tener el impulso para tener una coordinación y vigilancia las estrategias de cada miembro del grupo de un órgano sociable, con la finalidad de que el grupo de todas ellas realce de modo más eficaz estrategias establecidas lo que establece, por lo tanto, las siguientes fases: mando o autoridad, comunicaciones y supervisiones (p.63).

Es decir, la dirección es tratar de tener en cuenta las acciones que se van a tomar en un grupo de trabajo con la finalidad de que se realice de manera eficaz lo planteado, ya que se desarrolla a través de etapas que permitan una mayor comunicación entre el equipo de colaboradores (p.63).

Indicadores

Motivación

Peiro (2013, p. 219) “Implica la selección de realizar un esfuerzo, la decisión del nivel de esfuerzo a realizar y la persistencia de ese esfuerzo.”

Según (Robbins, 2008), la motivación “Es la disposición para hacer algo, en donde la habilidad de la persona para satisfacer alguna necesidad condicionada de ese algo” (p.100).

Con respeto del autor citado, la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal.

Es la capacidad de asumir responsabilidades, de dirigir el comportamiento hacia los objetivos de la empresa, son factores inherentes a las personas, y no son creados por la administración. Es responsabilidad de la administración proporcionar condiciones para que las personas reconozcan y desarrollen por sí mismas estas características. (p.288)

Liderazgo

El Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en determinada situación, para la consecución de uno o más objetivos específicos mediante el proceso de la comunicación humana. (p.315)

Comunicación

La comunicación Implica intercambio de hechos, ideas, opiniones y emociones entre dos o más personas; también se define como interrelaciones mediante palabras, letras, símbolos o mensajes y como medio para que los miembros de una organización compartan significados y comprensión con los demás. (p.324)

Control

Jara (2009) Definió:

En general el control se define como un sistema que ejerce a través de distintos métodos que no solo evalúan resultado alcanzado, sino que consecuentemente tratan de brindar orientación además de su influencia en que la conducta individual y organizada sea el más apto para lograr los objetivos de la entidad (p.6).

Es decir, que el control está en todo lo que es medible ya que se manifiesta a través de un sistema que ayuda a monitorear a los trabajadores de las organizaciones desde diversos puntos verificando si se cumple con lo establecido y con el compromiso planeado (p.6).

Indicadores

Pre control

Munch (2010). Es aquel que se efectúa antes de realizar las actividades. (pag.127)

Concurrente

Munch (2010). Se ejerce de manera simultánea a la realización de actividades, como un proceso continuo. (pag.127)

Post control

Munch (2010). Se aplica después de haber realizado las actividades. (pag. 127)

1.3.2. Proceso de Cobranza:

El autor nos menciona dos tipos de enfoque del comportamiento que las empresas adoptan para hacer efectivo el cobro de los créditos otorgados a los solicitantes. Ambos enfoque dependen de la postura que tome la empresa en relación a los cobros.

De acuerdo con Ramos P. (2011)

Define que cobranza es un proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como Facturas, Pagares, Letras de cambio, Otros títulos valores Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración. Por ello una gestión de cobranza mal definida o que no es bien entendida puede llevar a la toma de estrategias equivocadas, costosas y a la desnaturalización de la misma.

Ochoa (2012) afirma: “Los procedimientos de cobranza deben de ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas en forma regular y ordenada” (pág.2)

Muñoz (2010). “Gestión de cobranza son acciones coordinadas que se aplican pertinentemente a los clientes para recuperar los créditos para que los activos de la empresa sean activos líquidos, a través de un proceso de una buena relación con los clientes para futuros negocios”. (p.3)

Del Valle (2012). “La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte pagare, letras de cambio u otro título valor.”. (p.60).

Gitman y Zutter (2012). “Consiste en cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas. El logro de esta meta comprende tres temas. Estándares de crédito, y selección para su otorgamiento, términos de crédito y supervisión de crédito”. (p.558).

Del Valle (2012). “La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte pagare, letras de cambio u otro título valor.”. (p.60).

Morales (2014) “Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. (p.90)

Dimensiones del Proceso de Cobranza

Existen los siguientes tipos de cobranza:

Cobranza preventiva

Morales (2014) indicó que: Se realiza un recordatorio a los clientes de las fechas de vencimiento de los créditos próximos a vencer primeramente a través de llamadas telefónicas, correo. En caso no se haya podido establecer contacto se debe visitar en su domicilio por el gestor de cobranza de la zona.

Indicadores

Llamadas Telefónicas

Gitman y Zutter (2012) manifestó:

Después de haber enviado cartas y no se tienen éxito, se realizan llamadas telefónicas para solicitarle al cliente el pago inmediato de su deuda. En caso, el cliente indica una excusa razonable indicando el retraso de su pago, es posible extender el periodo de pago. Igualmente se puede realizar una llamada por el abogado del vendedor.

Estados de cuenta

Vidales (2008) Define como:

Documento que registra la situación en que se encuentra una partida, inversión o crédito en un periodo determinado y en el cual se indican con detalles los movimientos realizados, los importes de cada operación, tasas aplicadas, comisiones cobradas, saldos, intereses ordinarios y moratorios.

Cobranza administrativa

Morales (2014) indicó que:

Se refiere a la cartera de clientes que sus deudas se encuentran por vencer y que no tienen una gestión anterior. Por lo que, se debe realizar acciones de cobranza preventiva, se considera importante calendarizar y poder determinar el adecuado seguimiento para cada

caso, así como la emisión y el envío de cartas, reportes y oficios con el fin de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

Indicadores

Promesa de Pago

Vidales (2008) Define como:

Una promesa de pago es un documento escrito mediante el cual un prestatario se compromete formalmente a afrontar la devolución de una determinada cantidad de dinero en un periodo de tiempo en concreto.

Refinanciamiento

Vidales (2008) Define como:

La modificación de un crédito existente, desembolsado por la institución crediticia, en respuesta a la incapacidad de pago de un cliente en el largo plazo; generalmente involucra ajustes en las condiciones iniciales del crédito y podría incluir también la ampliación del monto del crédito; clientes son requeridos a cumplir algunas condiciones previas. Generalmente el crédito esta vencido, y se genera una sola operación en el caso que el cliente tenga varios créditos con la institución

Cobranza extrajudicial

Morales (2014) indicó que:

Es un tipo de cobranza donde se ha ejercido un tipo de gestión de cobranza y sin resultados. En este caso se procede del siguiente modo. Verificación de la presencia de la persona natural o jurídica. Ubicación de antecedentes, domicilio comercial o particular. Contacto con el deudor de forma personal, para negociar la deuda no pagada.

Indicadores

Cartas

Gitman y Zutter (2012) manifestó:

Consiste en enviar una carta formal y recortes, manifestando al cliente que tiene una cuenta vencida. Asimismo, indicando que, si la cuenta no se cancela en un determinado periodo de

tiempo después de que se envió la carta, se vuelve a reenviar una segunda carta en tono más severo.

Visitas personales

Gitman y Zutter (2012) manifestó:

Es una de las técnicas más usadas en el crédito de consumo, pero también es empleada por los proveedores industriales. Consiste en enviar una persona de cobranza para confrontar al cliente y el cobro puede realizarse en el lugar es eficaz.

Cobranza judicial

Morales (2014) indicó que:

Es un tipo de cobranza donde se evidencia que el deudor no cumplió con sus obligaciones de crédito por lo que el acreedor procede a protestar los pagarés, letras u otros documentos sean garantías. El acreedor empieza el trámite ante los tribunales de justicia que corresponden para que por medio de un juicio se dictamine la sentencia correspondiente para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza.

Indicadores

Protesto de Pagaré

Vidales (2008) Define como:

Documento que registra la promesa incondicional de pago por parte del emisor o suscriptor, respecto de una determinada suma, con o sin intereses y en un plazo estipulado en el documento, en favor del beneficiario o tenedor.

Embargo judicial

Vidales (2008) Define como:

El embargo es la retención de bienes como un método de seguridad para pagar deudas en las que se haya podido incurrir. Es decir, puede embargarse el bien de un sujeto o compañía para asegurar que se cumpla el pago de una obligación que haya contraído el sujeto con anterioridad y no haya pagado y existan dudas sobre la satisfacción futura de la deuda.

Ciclo del capital-dinero – Karl Marx

Karl Heinrich Marx, en su obra "El capital", donde realiza una crítica de la economía política, esta obra además de ser tratada por los economistas, también es leída por los filósofos, y como un tratado político de las dominaciones de las clases sociales.

Hernández, Espinosa y Salazar (2014, cita a Marx) describió el ciclo del Capital-Dinero, que está desarrollado en 3 ciclos: Ciclo de Pago, Ciclo de Inventarios y el ciclo de Cobro. Siendo así el punto de partida y el punto final de cada uno de estos ciclos, el dinero. Los 3 ciclos que conforman el modelo de Marx, es aplicable en las empresas hasta la actualidad, dando importancia a la obtención de dinero, para que fluya la empresa.

Hernández, Espinosa y Salazar (2014, cita a Marx, 1973, p. 43) definió al ciclo de cobro, como el capital que ha retornado a su forma de dinero, y mediante la operación, se realiza tanto el valor del capital desembolsado como la plusvalía. Por lo tanto, se puede definir al ciclo de cobro, es el momento de la cobranza de todos los productos vendidos, ya sea al crédito.

1.4. Formulación del problema

Problema general:

¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa en los Procesos de Cobranzas en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018?

Problemas específicos:

¿Cómo se relaciona la Planificación con la Cobranza Preventiva en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona la Organización con la Cobranza Administrativa en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona la Dirección con la Cobranza Extrajudicial en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018?

¿Cómo se relaciona el Control con la Cobranza Judicial en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica:

De acuerdo con el punto de vista teórico, el contenido está basado en conocimientos y teorías de autores que sustentan los conceptos relacionados con las variables gestión Administrativa y Proceso de Cobranza. Por consiguiente, la investigación está basada en teorías existentes que sirven como antecedentes para el desarrollo de la investigación y también para el desarrollo del marco teórico.

De acuerdo con Bernal (2006)

Se determina a las investigaciones de argumento teórico cuando tienen la finalidad del análisis generando una reflexión y planteamiento de un debate académico en base al conocimiento que surge, cuando se requiere afrontar una teoría, para poder contrastar resultados o hacer un análisis sobre las investigaciones. Ya sea una investigación que busque dar soluciones a una estructuración o situación, y se proponga nuevos paradigmas o se haga un contexto de las teorías, aunque toda investigación se vuelva práctica, ya que todas serán medidas, tienden sobre implicación, teórica y práctica (p.20).

Finalmente, podemos decir que toda investigación tiene que ver con las teorías y conceptos, además de que cada investigación tiene su razón de ser ya sea por situaciones que se observaron en un entorno, por ello como teoría primordial se ha tomado en cuenta lo escrito por el autor Chiavenato que tiene un lenguaje claro, conciso además de encajar con el contexto de la situación problemática de las variables en este caso Gestión Administrativa y Proceso de Cobranza.

Justificación práctica:

De acuerdo con el punto de vista práctico, realizar investigaciones es necesario porque la gestión Administrativa a través de la medición de los colaboradores de la empresa será evaluada para analizar los puntos débiles de esta, y así desarrollar una ventaja frente a la competencia. Es esencial que toda organización tenga una Proceso de Cobranza que a su vez esté relacionada con los procesos administrativos para una decisión que logre los objetivos y metas planteadas.

Según Saenz Q. y Gorjón D. (2012)

Se considera justificación practica cuando su uso aporta a dar una solución y resolver algún problema, o por lo menos plantee estrategias que contribuyan a dar una

solución, o bien describan y analicen un problema para llevar a cabo lo establecido (p.20).

Por consiguiente, la práctica establece la realización de una estrategia o de algún plan de mejora que este en relación a una situación problemática que se ha observado (p.20).

Justificación metodológica:

De acuerdo al punto de vista metodológico, está basado en un diseño correlacional, el cual nos dará a conocer a través de situaciones que ocurren ya que se describirán las actividades, procesos y personas que laboran en un área en particular, utilizaremos como instrumento de medida la encuesta para conocer la validez y confiabilidad en la empresa SCI SAC.

Según Ñaupas H. (2013).

La justificación metodológica, nos indica el uso de determinadas técnicas e instrumentos de investigación, como test, cuestionarios o cualquier instrumento novedoso, sirve para investigaciones similares, y ayuda al investigador, va obtener, un óptimo resultado.

Con lo que se da el proceso de validación y técnica de resolver el cuestionario de manera clara y óptima para tener las respuestas adecuadas en el sistema, tomando en cuenta nuestras variables en este caso Gestión Administrativa y Proceso de Cobranza. Asimismo, los resultados de la investigación serán el apoyo del investigador.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general:

La Gestión Administrativa se relaciona con los Procesos de Cobranzas en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

Hipótesis específicas:

La Planificación se relaciona con la Cobranza Preventiva en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

La Organización se relaciona con la Cobranza Administrativa en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

La Dirección se relaciona con la Cobranza Extrajudicial en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018.

El Control se relaciona con la Cobranza Judicial en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general:

Demostrar la relación de la Gestión Administrativa y los Procesos de cobranzas en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018.

Objetivos específicos:

Determinar la relación de la Planificación se relaciona con la Cobranza Preventiva en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

Determinar la relación de la Organización se relaciona con la Cobranza Administrativa en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

Determinar la relación de la Dirección se relaciona con la Cobranza Extrajudicial en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018.

Determinar la relación del Control se relaciona con la Cobranza Judicial en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima - 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Método

El método de este estudio es hipotético-deductivo con enfoque cuantitativo. Sobre el método hipotético-deductivo, Bernal (2010) indica que: “este tipo de método parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca rebatir dichas hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que tienen que compararse con los sucesos” (p.60).

Enfoque cuantitativo Hernandez, Fernandez y Baptista (2010) Definieron “dado que se usa la medición de componentes para validar las hipótesis, con base el

cálculo estadístico y/o numérico”, además de que plantea el diseño de la hipótesis como ver si está acorde es decir si se acepta o se rechaza (p.98).

Nivel de estudio

El nivel de estudio que se tomará será descriptivo-correlacional, ya que en este estudio se describirá las características de los elementos de estudio y se buscará evidenciar la relación que existe entre sus variables o del resultado de los mismos.

Para Bernal (2010) la investigación descriptiva “es la competencia para elegir las características esenciales de las variables de estudio y de su descripción detallada de sus componentes de esa variable” (p.113).

Con respecto a la investigación correlacional, Bernal (2010) afirma que: “la importancia de este tipo de investigación es de examinar entre variables o sus resultados, sin embargo, esto no implica que una variable sea causa de la otra” (p.114).

Tipo de estudio

El tipo de investigación a realizar es aplicado, puesto que busca la utilización o aplicación de los conocimientos que se van adquiriendo a lo largo del trabajo, donde dependerá de los resultados y progresos, asimismo se recurrirá de un marco amplio marco teórico.

Autores como Ortiz y Bernal (2001) afirman que la investigación aplicada “también se le conoce como práctica o empírica (...) donde el interés del investigador se basa directamente en las consecuencias prácticas” (p. 111).

Diseño

El diseño de la presente investigación es no experimental con corte transversal, ya que el estudio se realiza sin manipular deliberadamente las variables.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) nos indica que “en una investigación no experimental se visualizan situaciones ya predeterminados, sin ser provocados por quien

realiza la investigación (...) donde las variables independientes existen y no es posible manipularlas ni influir sobre ellas” (p.149).

Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2010) se refiere acerca del diseño transversal: “este tipo de diseño se recaudan datos en un tiempo único, siendo su finalidad la descripción de las variables y estudiar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.151).

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2009) indica que “El proceso administrativo es un proceso abierto y cíclico de planificación, organización, dirección y control. Dado que todas estas competencias administrativas están interiormente relacionadas entre ellas.	Planificación	Misión y Visión	1	O R D I N A L
			Valores Corporativos	2	
			Objetivos y Metas	3	
		Organización	Diseño Organizacional	4	
			Manuales	5	
			Funciones	6	
		Dirección	Motivación	7	
			Liderazgo	8	
			Comunicación	9	

			Pre control	10
		Control	Concurrente	11
			Post control	12
Procesos de Cobranza	Morales (2014) “Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. Existen los siguientes tipos de cobranza: Cobranza Preventiva, Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y Cobranza Judicial	Cobranza Preventiva	Llamadas Telefónicas	13
			Estados de cuenta	14
		Cobranza Administrativa	Promesa de Pago	15
			Refinanciamiento	16
		Cobranza Extrajudicial	Cartas	17
			Visitas personales	18
		Cobranza Judicial	Protesto de Pagaré	19
			Embargo Judicial	20

2.3. Población y muestra

Población

La presente investigación tiene un total de población de 100 personas, los cuales son colaboradores de la oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima.

Según Bernal (2010) nos indica que la población es “la agrupación de todos los elementos con los cuales se realizará la investigación, estos elementos o individuos tienen algunas características similares y sobre las que se desea hacer inferencia” (p. 160).

Muestra

Bernal (2010) manifiesta que la muestra “es la parte de la población que se elige, de la cual realmente se consigue la información para el desarrollo del estudio, además de que se efectuará la medición y observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

El tamaño de la muestra estaría compuesto por 79 colaboradores de la oficina Principal de Colmena - Lima.

$$n = \frac{Z^2(p * q)}{e^2 + \left(\frac{Z^2(p * q)}{N}\right)}$$

$$n = \frac{1.96^2(0.5*0.5)}{0.05^2 + \left(\frac{1.96^2(0.5*0.5)}{100}\right)} = 79$$

$$n= 79$$

Muestreo

En esta investigación se utilizará el muestreo probabilístico, aleatorio simple de tal forma que se escogerá a cada individuo o elemento al azar de la población total hasta completar el tamaño de muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

La técnica que se utilizará en la investigación será la encuesta, la cual será dirigida a los colaboradores de la oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima.

Según Bernal (2010) manifiesta que la encuesta “es una de las técnicas de recolección de datos más utilizadas [...] la encuesta se fundamenta en un cuestionario o grupo de preguntas que se elaboran con la intención de obtener información de las personas (p. 194).

Instrumento

El instrumento que se utilizará para la recolección de los datos será el cuestionario el cual consta de 26 preguntas. Por lo cual para la variable 1 Gestión Administrativa está conformada por 12 ítems y para la variable 2 Proceso de Cobranzas se desarrollaron 14 ítems.

Según Garcia (2004)

Un cuestionario sigue un patrón uniforme, que permite la obtención e investigación de las respuestas, lo que brinda una ayuda para lograr contabilidad y la validez de los resultados obtenidos, por ende el cuestionario es el instrumento que guarda relación con el planeamiento del problema y sus respuestas que se obtuvieron por parte de la población, es por ello que el estudiante debe conceptualizar el problema del proyecto (p.30).

El instrumento está dirigido a los colaboradores de la Empresa de Servicios, Cobranzas e Inversiones SAC distrito de Lima, 2018.

Validación

Según Silva (1997)

La validación de juicio de expertos comprende al hecho de si un instrumento parece medir lo que quiere es decir, las tareas no son otras que las de examinar la lógica de la teoría por medio de una fabricación teórica y el marco conceptual, además de apreciar el margen en que este ha establecido lo aprendido de forma que tal fruto sea el adecuado con su noción frecuente prevaleciente el entorno científico y socializado en el cual se debe realizar la validación (p.68).

Es por ello que se requiere de la validación y verificación del instrumento el cual estuvo a cargo de los profesores de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, se detalla a continuación:

Tabla 2: Validación de Expertos

Docentes	Instrumento
Dr. Pedro Constante Costilla Castillo	Aplicable
Dr. Edwin Arce Álvarez	Aplicable
Dr. David Fernando Aliaga Correa	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Luego de que el instrumento fue aprobado por los docentes se deberá realizar la prueba piloto y con ello ver si cuenta con la aceptación de la estadística.

Confiabilidad:

De acuerdo con Garcia (2004) la confiabilidad

Se da en contribución con la exactitud y la precisión logradas para tener resultados semejantes cuando se da la aplicación del cuestionario en continuas situaciones a los mismos individuos, poblaciones parecidas. Ya que conceptualiza la confiabilidad que el instrumento tiene para logara medir resultados parecidos aplicando las mismas preguntas respeto al mismo hecho o fenómeno (p.34).

Prueba piloto:

De acuerdo con Idealfonso y Abascal (2015)

En la prueba piloto se mide la concordancia interna del cuestionario, por interrelación del coeficiente (alfa) α de Cronbach o el coeficiente (theta) θ . Las pruebas piloto se pueden repetir si se desea necesario hasta lograr la validez del cuestionario. Cuando esto se logre conseguir quiere decir que ya puede estar apto para la realización del estudio es decir su reproducción y distribución de manera óptima (p.41).

Además, de ello es importante acotar que esta prueba permite saber la confiabilidad del instrumento a utilizar para el estudio y la realización de la siguiente fase que es la estadística para posteriormente pasar al análisis de ellas (p.41).

De acuerdo con Morales (2008) el alfa de Cronbach:

Estudia correctamente los estándares internos de escala. Por lo que el alfa de Cronbach puede estimarse como coeficiente de correlación, sus desenlaces indicarían que si las preguntas son diferentes se está midiendo una realidad común ya que si no existiera baja relación señalaría que algunos ítems no son medidas fiables del instrumento (p.73).

Tabla 3: Confiabilidad del instrumento

Coeficiente	Relación
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.2 a 0.40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: *Hernandez, S.2010, p208*

Tabla 4: Fiabilidad General

Resumen de procesamiento de casos	N	%
Validos	25	100
Excluido ^a	0	0
Total	25	100

a). La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: *Elaboración propia*

Tabla 5: Estadísticos de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.878	20

Fuente: *Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla de resultados de análisis de fiabilidad señala que la comprobación es confiable ya que salió 0.878 es decir el margen de fiabilidad del instrumento y los ítems son aceptados.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para la presente investigación, se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial. Para analizar los datos se aplicaron tablas, cuadros y gráficos estadísticos ingresados en la herramienta y programas estadísticos SPSS 24, “El SPSS es un programa estadístico para las ciencias sociales, que sirve para analizar los datos” (Fernández, Hernández y Baptista, 2006, p.410). Para la contratación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman.

2.6. Aspectos éticos

Principios de la verdad

Los principios son muy importantes para el desarrollo de un proyecto de investigación ya que es mantener los estándares de veracidad:

Según Hartmain (2004) “La verdad es conciencia objetiva del pensamiento o de una convicción que presenta una libre voluntad del hombre” por lo tanto es de suma

importancia tener siempre presente la verdad ante cualquier situación como al realizar la investigación (p.497).

Veracidad

De acuerdo con Hartmain (2004) “Es la conformidad del discurso con el pensamiento ya que se encarga de producir una carga de responsabilidad de ella además de ser un valor moral”, ya que es la razón de que el investigador tenga un integro procedimiento del proyecto por ello es de suma importancia este principio implicando la veracidad como primer principio fundamental (p.498).

En la presente investigación está basado por la veracidad de los datos a recopilar por los distintos teóricos del mundo educativo ya que, en el aspecto de los antecedentes y teorías conceptuales, se plantea diversas sugerencias con la principal finalidad de indicar la relación entre la gestión Administrativa con la Mejora del Procesos de Cobranzas de los colaboradores de la Empresa Servicios, Cobranzas e Inversiones SAC Lima - 2018 en el área de Servicios de Gestión.

También es necesario hablar del respeto ya que es un valor que brindara una mayor coordinación y ayuda en la labor de la investigación.

Por último, se tomó en cuenta también el valor de la integridad ya que para hacer una investigación se considera apropiado tener en cuenta las normas legales y personales tales como se establecen en manuales de investigación como en este caso el Apa, para respetar el origen de teorías, conceptos e investigaciones anteriores.

III. RESULTADOS

3.1 Estadística descriptiva

Variable: **Gestión Administrativa**

Tabla 6: Gestión Administrativa (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi Nunca	13	16,5	16,5	17,7
Válidos A veces	16	20,3	20,3	38,0
Casi Siempre	29	36,7	36,7	74,7
Siempre	20	25,3	25,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Gestión Administrativa (agrupado)

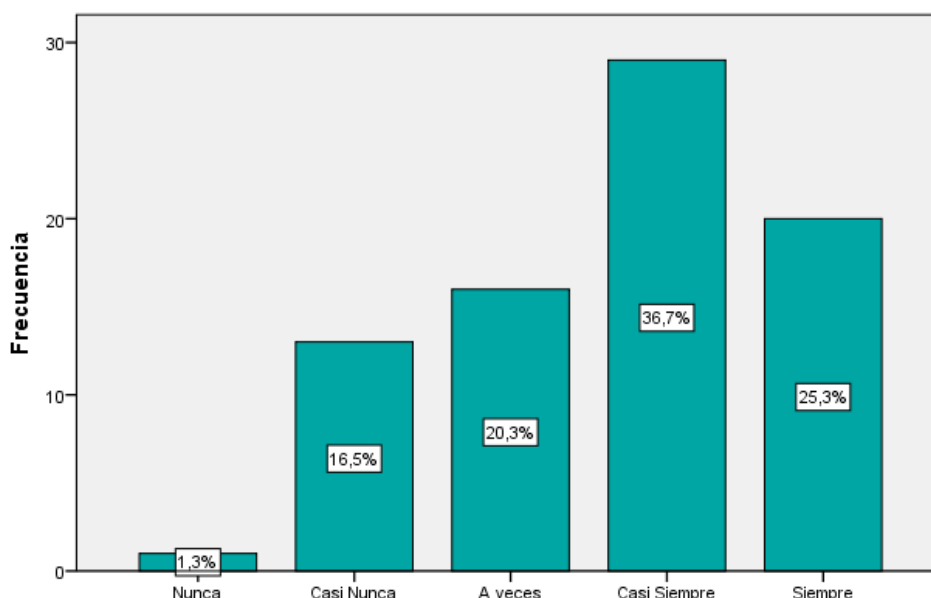


Figura 1: Gestión Administrativa (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 1, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la variable “**Gestión administrativa**” de la siguiente forma: se observa que 36.7% que representa 29 colaboradores, quienes opinaron que casi siempre se debe tener en cuenta la Gestión Administrativa para poder optimizar el proceso de cobranza. El 20.3% de los encuestados menciona que a veces es importante tener en cuenta la gestión administrativa para dar fluidez al proceso de cobranza.

Finalmente, el 1.3% que representa 1 trabajador encuestado, quien manifiesta que nunca la Gestión administrativa es imprescindible para optimizar los procesos de cobranza.

Tabla 7: Planificación (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Casi Nunca	12	15,2	15,2	15,2
A veces	12	15,2	15,2	30,4
Casi Siempre	39	49,4	49,4	79,7
Siempre	16	20,3	20,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

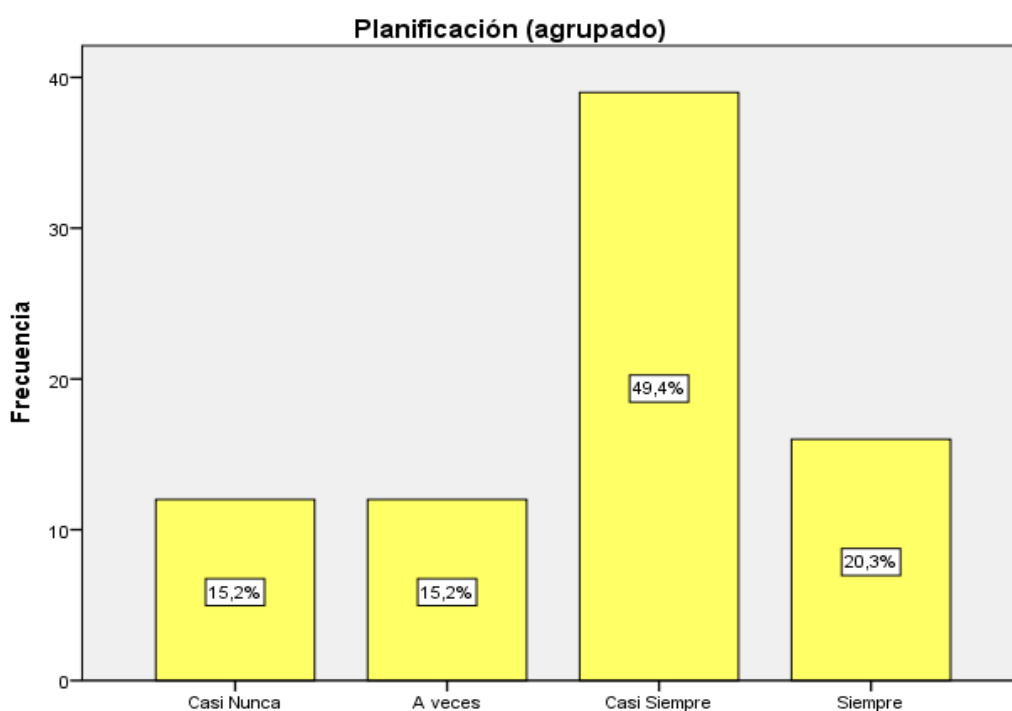


Figura 2: Planificación (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 7 y Figura 2, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Planificación**” de la siguiente forma: se observa que 49.4% que representa 39 colaboradores, quienes opinaron que casi siempre se debe tener en cuenta la Planificación para poder optimizar el proceso de cobranza. El 20.3% de los encuestados menciona que siempre es importante tener en cuenta la planificación para dar fluidez al proceso de cobranza. Finalmente, el 15.2% que

representa 12 trabajadores encuestados, quienes manifiestan que casi nunca la Planificación es imprescindible para optimizar los procesos de cobranza.

Tabla 8: Organización (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi Nunca	12	15,2	15,2	16,5
Válidos A veces	29	36,7	36,7	53,2
Casi Siempre	24	30,4	30,4	83,5
Siempre	13	16,5	16,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

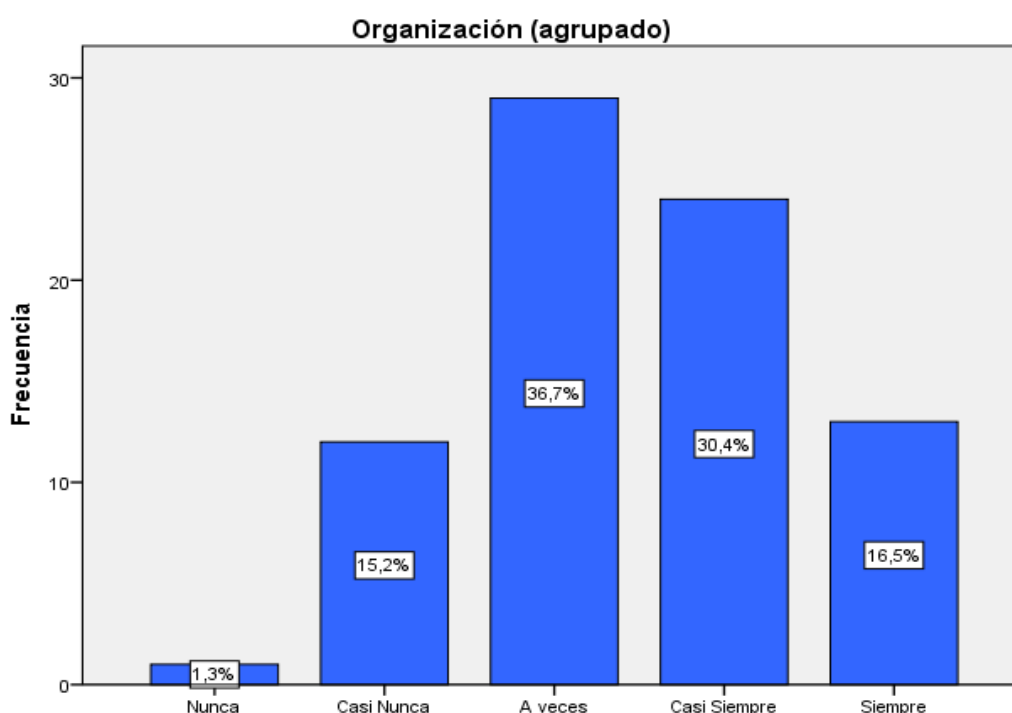


Figura 3: Organización (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 8 y Figura 3, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Organización**” de la siguiente forma: se observa que 36.7% que representa 29 colaboradores, quienes opinaron que a veces se debe tener en cuenta la Organización para poder optimizar el proceso de cobranza. El 16.5% de los encuestados menciona que siempre es importante tener en cuenta la organización para dar fluidez al proceso de cobranza. Finalmente, el 1.3% que representa 1

trabajador encuestado, quien manifiesta que nunca la organización es imprescindible para optimizar los procesos de cobranza.

Tabla 9: Dirección (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,8	3,8	3,8
Casi Nunca	6	7,6	7,6	11,4
Válidos A veces	32	40,5	40,5	51,9
Casi Siempre	35	44,3	44,3	96,2
Siempre	3	3,8	3,8	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

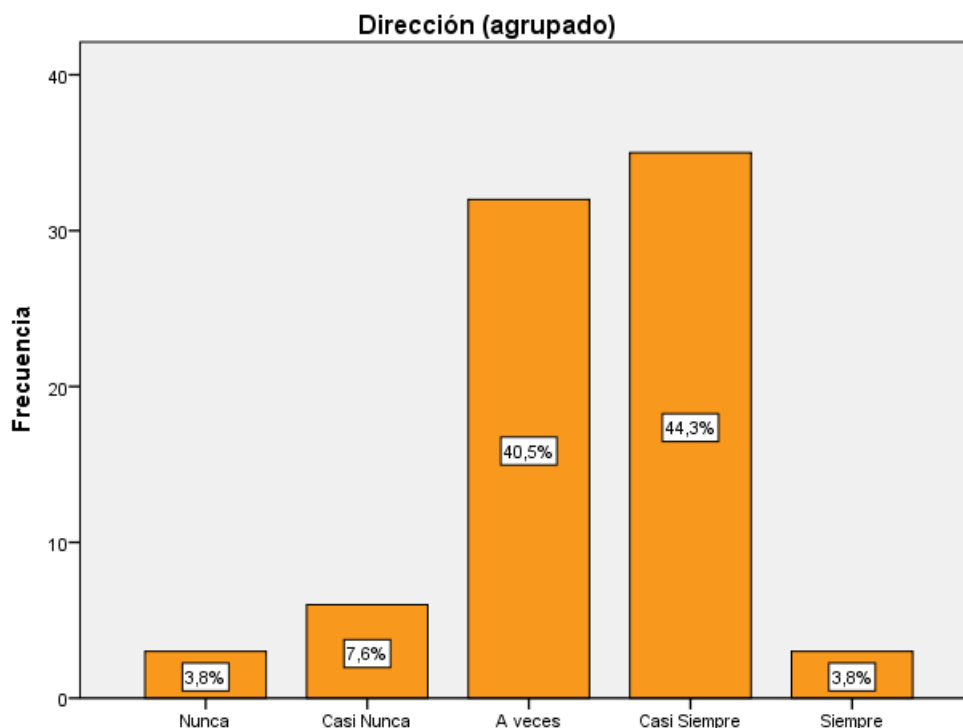


Figura 4: Dirección (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 9 y Figura 4, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Dirección**” de la siguiente forma: se observa que 44.3% que representa 35 colaboradores, quienes opinaron que casi siempre se debe tener en cuenta la Dirección para poder optimizar el proceso de cobranza. El 7.6% de los encuestados menciona que casi nunca es importante tener en cuenta la dirección para

dar fluidez al proceso de cobranza. Finalmente, el 3.8% que representa 3 trabajadores encuestados, quienes manifiestan que nunca la dirección es imprescindible para optimizar los procesos de cobranza.

Tabla 10: Control (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	6,3	6,3	6,3
Casi Nunca	12	15,2	15,2	21,5
Válidos A veces	15	19,0	19,0	40,5
Casi Siempre	40	50,6	50,6	91,1
Siempre	7	8,9	8,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

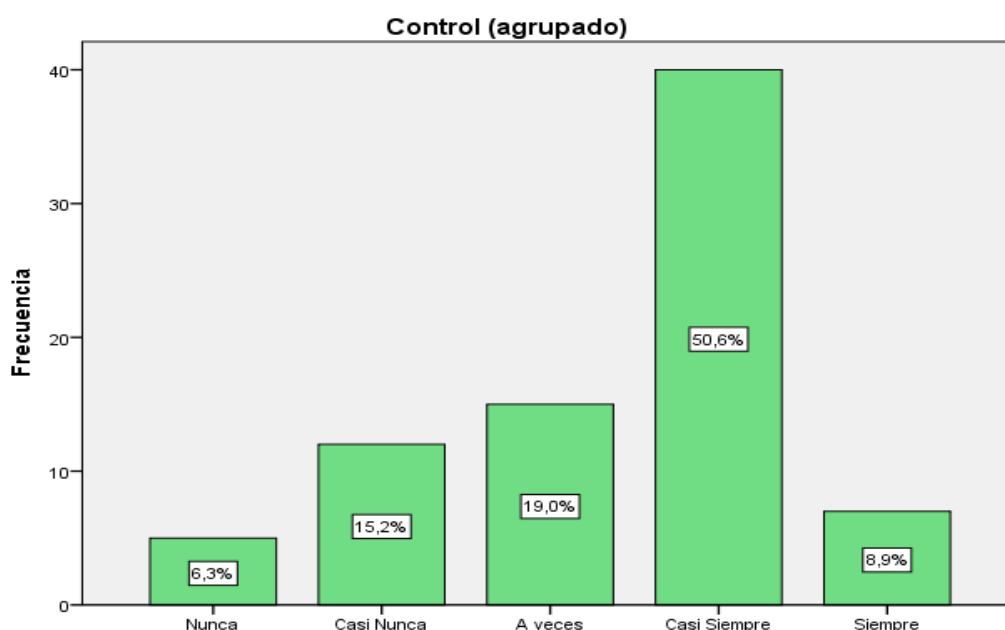


Figura 5: Control (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 10 y Figura 5, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Control**” de la siguiente forma: se observa que 50.6% que representa 40 colaboradores, quienes opinaron que casi siempre se debe tener en cuenta el control en la gestión administrativa para optimizar el proceso de cobranza. El 15.2% de los encuestados menciona que casi nunca es importante tener en cuenta el control para dar fluidez al proceso de cobranza. Finalmente, el 6.3% que

representa 5 trabajadores encuestados, quienes manifiestan que nunca el control es imprescindible para optimizar los procesos de cobranza.

Variable: Proceso de cobranzas

Tabla 11: Proceso de cobranzas (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi Nunca	15	19,0	19,0	20,3
Válidos A veces	18	22,8	22,8	43,0
Casi Siempre	30	38,0	38,0	81,0
Siempre	15	19,0	19,0	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

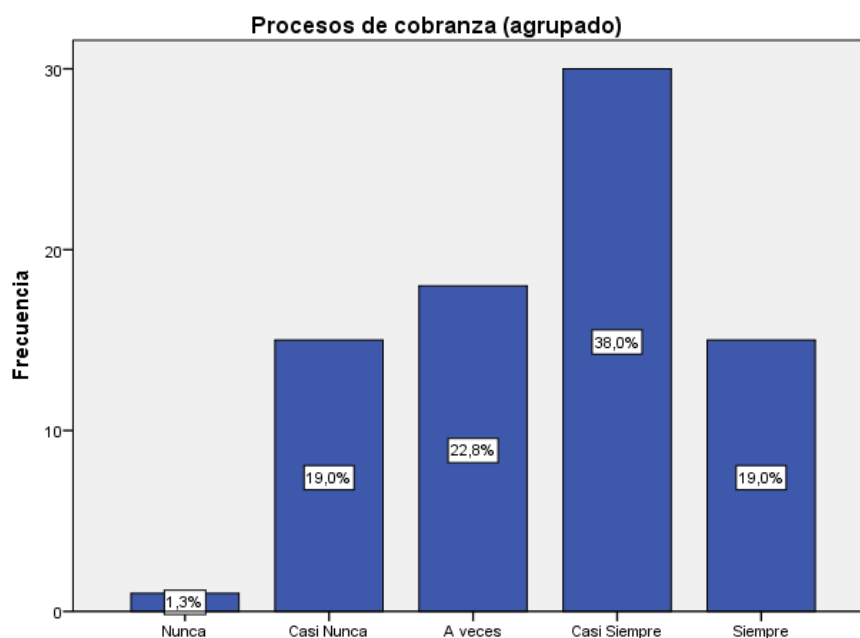


Figura 6: Proceso de cobranzas (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 11 y Figura 6, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la variable “**Procesos de cobranza**” de la siguiente forma: se observa que 38% que representa 30 colaboradores, quienes opinaron que casi siempre se debe tener en cuenta los procesos de cobranza para dar retorno rápido a los créditos establecidos. El 19% de los encuestados menciona que siempre es importante tener en cuenta los procesos de cobranza para recuperar rápidamente los créditos emitidos

a los clientes. Finalmente, el 1.3% que representa 1 trabajador encuestado, quien manifiesta que nunca el proceso de cobranza es imprescindible para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

Tabla 12: Cobranzas preventivas (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,8	3,8	3,8
Casi Nunca	16	20,3	20,3	24,1
Válidos A veces	29	36,7	36,7	60,8
Casi Siempre	25	31,6	31,6	92,4
Siempre	6	7,6	7,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

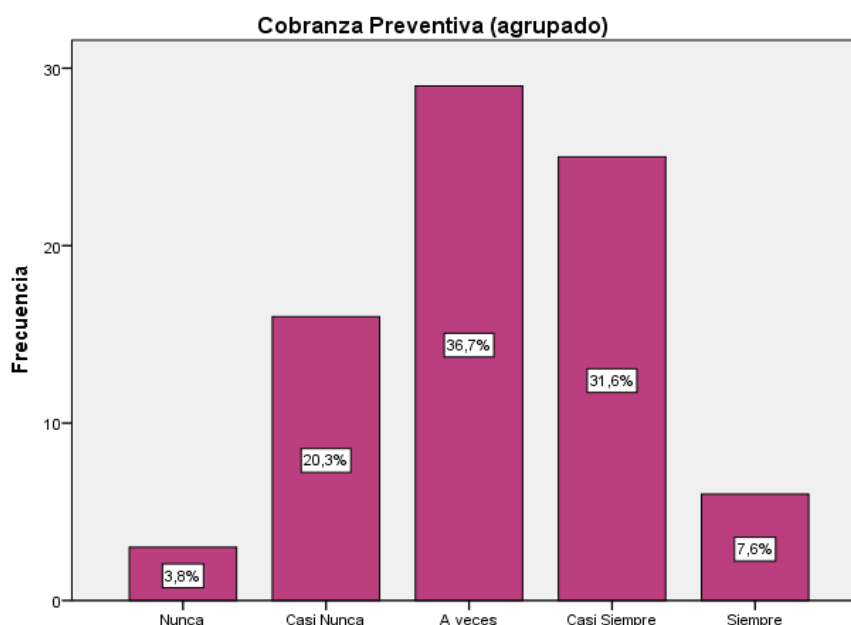


Figura 7: Cobranzas preventivas (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 12 y Figura 7, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Cobranzas preventivas**” de la siguiente forma: se observa que 36.7% que representa 29 colaboradores, quienes opinaron que a veces es efectivo realizar estrategias de llamadas telefónicas y enviar estados de cuenta para dar retorno rápido a los créditos establecidos. El 20.3% de los encuestados menciona que casi nunca es importante tener en cuenta las cobranzas preventivas para

recuperar rápidamente los créditos emitidos a los clientes. Finalmente, el 3.8% que representa 3 trabajadores encuestados, quienes manifestaron que nunca las cobranzas preventivas son imprescindibles para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

Tabla 13: Cobranzas administrativa (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	7,6	7,6	7,6
Casi Nunca	14	17,7	17,7	25,3
Válidos A veces	32	40,5	40,5	65,8
Casi Siempre	21	26,6	26,6	92,4
Siempre	6	7,6	7,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

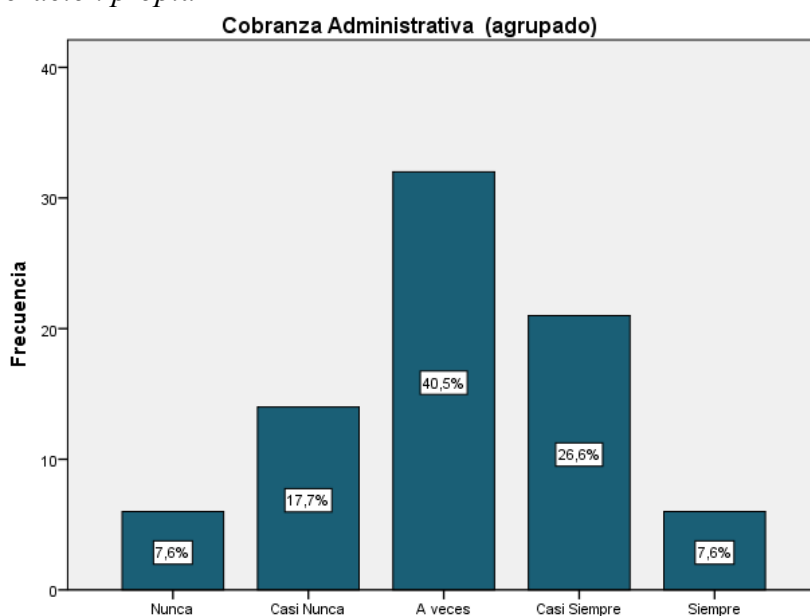


Figura 8: Cobranzas administrativa (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 13 y Figura 8, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Cobranzas administrativa**” de la siguiente forma: se observa que 40.5% que representa 32 colaboradores, quienes opinaron que a veces es efectivo realizar estrategias de refinanciamiento para dar efectividad al retorno de los créditos establecidos. El 17.7% de los encuestados menciona que casi nunca es importante tener en cuenta las cobranzas administrativas para recuperar rápidamente los

créditos emitidos a los clientes. Finalmente, el 7.6% que representa 3 trabajadores encuestados, quienes manifestaron que casi siempre las cobranzas administrativas son imprescindibles para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

Tabla 14: Cobranzas extrajudicial (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi Nunca	3	3,8	3,8	5,1
Válidos A veces	30	38,0	38,0	43,0
Casi Siempre	28	35,4	35,4	78,5
Siempre	17	21,5	21,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

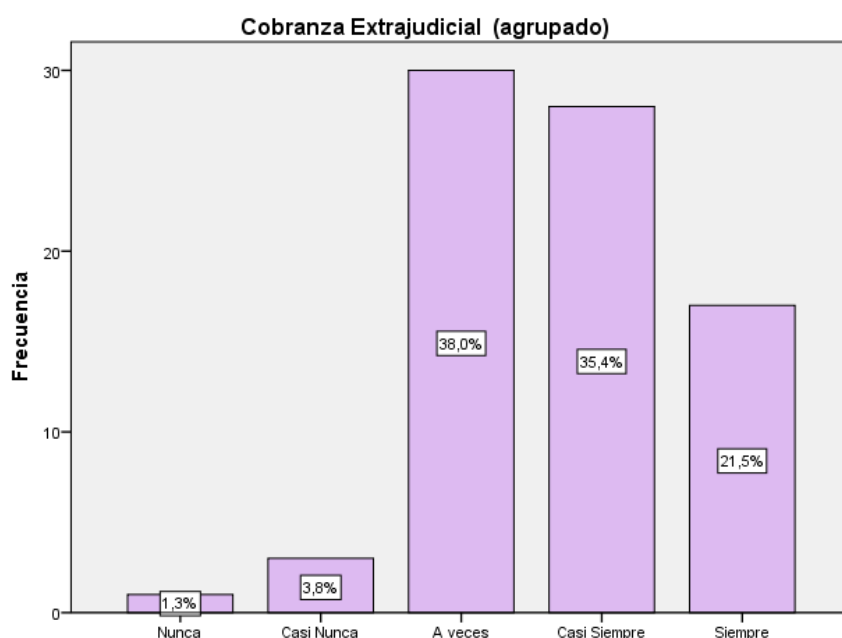


Figura 9: Cobranzas extrajudicial (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 14 y Figura 9, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Cobranzas extrajudicial**” de la siguiente forma: se observa que 38% que representa 30 colaboradores, quienes opinaron que a veces es efectivo realizar estrategias de enviar cartas y realizar visitas preventivas ocasionan efectividad al retorno de los créditos establecidos. El 21.5% de los encuestados

menciona que siempre es importante tener en cuenta las cobranzas extrajudiciales para recuperar rápidamente los créditos emitidos a los clientes. Finalmente, el 1.3% que representa 1 trabajador encuestado, quienes manifestó que nunca las cobranzas extrajudiciales son imprescindibles para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

Tabla 15: Cobranzas judicial (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,3	1,3	1,3
Casi Nunca	16	20,3	20,3	21,5
Válidos A veces	21	26,6	26,6	48,1
Casi Siempre	15	19,0	19,0	67,1
Siempre	26	32,9	32,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

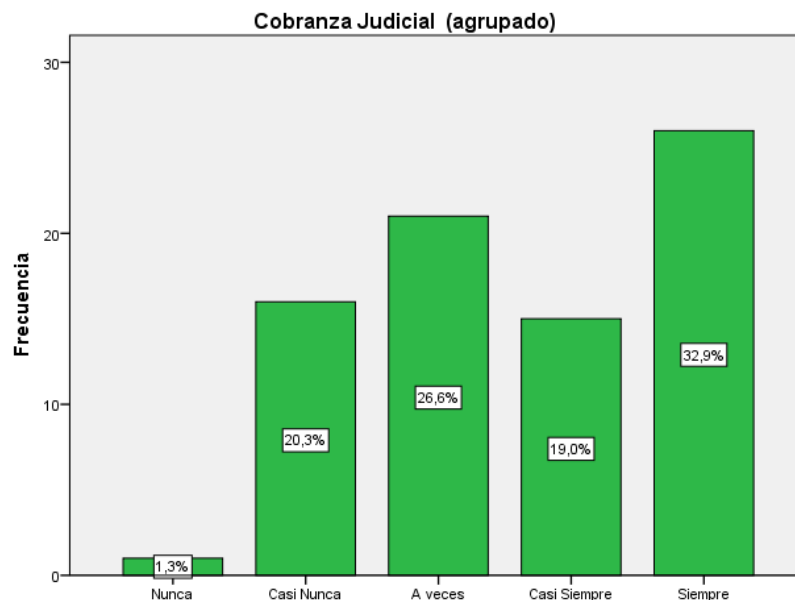


Figura 10: Cobranzas judicial (agrupado)

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Según los resultados mostrados en la Tabla 14 y Figura 9, los 79 colaboradores encuestados de la Oficina Principal de Colmena - Cercado de Lima, 2018; contestaron a las preguntas referentes a la dimensión “**Cobranzas judicial**” de la siguiente forma: se observa que 32.9% que representa 26 colaboradores, quienes opinaron que siempre es efectivo realizar protesto del pagaré y llegar al punto de embargó judicial que ocasionarían efectividad al retorno de los créditos establecidos. El 20.3% de los

encuestados menciona que casi nunca es importante tener en cuenta las cobranzas judiciales para recuperar rápidamente los créditos emitidos a los clientes. Finalmente, el 1.3% que representa 1 trabajador encuestado, quienes manifestó que nunca las cobranzas judiciales son imprescindibles para recuperar el capital que la empresa ha invertido en los créditos otorgados.

3.2 Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad

Para determinar el tipo de estadístico (paramétrico o no paramétrico) a emplear se realizó la prueba de normalidad.

Prueba normalidad para la variable

Hipótesis de normalidad:

Ho: La distribución de la muestra sigue una distribución normal

Ha: La distribución de la muestra no sigue una distribución normal.

Significación:

a. Sig. = 0.05 o 5%

b. Nivel de aceptación= 95%

Regla de decisión:

Sig. $E < Sig.$ (0.05) entonces se rechaza Ho.

Sig. $E > Sig.$ (0.05) entonces se acepta Ho

Condición:

Tamaño de muestra $N < 50$ se aplicará el estadístico Shapiro-Wilk

Tamaño de muestra $N \geq 50$ se aplicará el estadístico Kolmogorov-Smirnov

Tabla 16: Prueba normalidad

Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Gestión Administrativa (agrupado)	,118	79	,008	,959	79	,012
Procesos de cobranza (agrupado)	,111	79	,018	,955	79	,007

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: Observando la Tabla 15 se decidió usar el estadístico Kolmogorov-Smirnov, porque los sujetos a estudiar para las variables “Gestión Administrativa” y “Procesos de cobranza” estuvieron conformada por 79 colaboradores, en donde se identifica un nivel de significancia encontrado menor que el nivel de significancia asumido para la presente investigación, es decir ($0.008 < 0.05$ y $0.018 < 0.05$), entonces según la regla de decisión se rechaza la H_0 y en consecuencia se acepta la H_a , por lo tanto, el presente estudio, no tiene distribución normal.

3.3 Estadística inferencial

Para esta investigación se aplicarán pruebas no paramétricas, mediante la Prueba de Rho de Spearman, debido a que se empleó como instrumento el cuestionario tipo Likert.

Según Hernández et al. (2014, p. 305), indica que el coeficiente de correlación de Spearman, “es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón”, la cual se detalla a continuación:

Tabla 17: Rango de interpretación de correlación de Rho de Spearman

Valor de Rho Spearman	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,70 a - 0,99	Correlación negativa muy fuerte
-0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada

-0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,40 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,70 a 0,99	Correlación positiva muy fuerte
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: *Hernández et al. (2014, p. 305)*

3.3.1 Prueba de hipótesis general

HG: La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con el proceso de cobranza de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y el proceso de cobranza de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ha: Si existe relación entre la gestión administrativa y el proceso de cobranza de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Condición:

Significancia $T=0,05$ Nivel de aceptación=95% $Z=1,96$

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

Tabla 18: Prueba de correlación de variables - hipótesis general

Correlaciones				
		Gestión Administrativa (agrupado)		Procesos de cobranza (agrupado)
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,799**

Spearman	Administrativa (agrupado)	Sig. (bilateral)		,000
		N	79	79
	Procesos de cobranza (agrupado)	Coefficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	79	79

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la Tabla 17 se muestra el resultado obtenido de la Prueba Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación es 0,799** positivo muy fuerte, según, la Tabla 16 Rango de interpretación de correlaciones de Hernández et al. (2014, p. 323). Además, la significancia Sig E=0,000 es menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E < Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis general. En conclusión, la gestión administrativa se relaciona significativamente con el proceso de cobranza de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

3.3.2 Prueba de hipótesis específica 1

HE1: La planificación se relaciona significativamente con la cobranza preventiva de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre la planificación y la cobranza preventiva de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ha: Si existe relación entre la planificación y la cobranza preventiva de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Condición:

Significancia T=0,05 Nivel de aceptación=95% Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

Tabla 19: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 1

Correlaciones

			La planificación (agrupado)	La cobranza preventiva (agrupado)
Rho de Spearman	La planificación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	79	79
	La cobranza preventiva (agrupado)	Coeficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	79	79

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la Tabla 18 se muestra el resultado obtenido de la Prueba Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación es 0,419** positivo moderada, según, la Tabla 16 Rango de interpretación de correlaciones de Hernández et al. (2014, p. 323). Además, la significancia Sig E=0,000 es menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E < Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis específica 1. En conclusión, la planificación se relaciona significativamente con la cobranza preventiva de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018

3.3.3 Prueba de hipótesis específica 2

HE2: La organización se relaciona significativamente con la cobranza administrativa de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre la organización y con la cobranza administrativa en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ha: Si existe relación entre la organización y con la cobranza administrativa en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Condición:

Significancia T=0,05 Nivel de aceptación=95% Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

Tabla 20: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 2

Correlaciones				
			La organización (agrupado)	La cobranza administrativa (agrupado)
Rho de Spearman	La organización (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	79	79
	La cobranza administrativa (agrupado)	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	79	79

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la Tabla 19 se muestra el resultado obtenido de la Prueba Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación es 0,587** positivo moderada, según, la Tabla 16 Rango de interpretación de correlaciones de Hernández et al. (2014, p. 323). Además, la significancia Sig E=0,000 es menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E < Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis específica 2. En conclusión, la organización se relaciona significativamente con la cobranza administrativa de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

3.3.4 Prueba de hipótesis específica 3

HE3: La dirección se relaciona significativamente con la cobranza extrajudicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre la dirección y la cobranza extrajudicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ha: Si existe relación entre la dirección y la cobranza extrajudicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Condición:

Significancia T=0,05 Nivel de aceptación=95% Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

Tabla 21: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 3

Correlaciones				
			La dirección (agrupado)	La cobranza extrajudicial (agrupado)
Rho de Spearman	La dirección (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	79	79
	La cobranza extrajudicial (agrupado)	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	79	79

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la Tabla 20 se muestra el resultado obtenido de la Prueba Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación es 0,539** positivo moderada, según, la Tabla 16 Rango de interpretación de correlaciones de Hernández et al. (2014, p. 323). Además, la significancia Sig E=0,000 es menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E < Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis específica 3. En conclusión, la dirección se relaciona significativamente con la cobranza extrajudicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

3.3.5 Prueba de hipótesis específica 4

HE4: El control se relaciona significativamente con la cobranza judicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ho: No existe relación entre el control y la cobranza judicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Ha: Si existe relación entre el control y la cobranza judicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Condición:

Significancia T=0,05 Nivel de aceptación=95% Z=1,96

Regla de decisión:

Si la Sig E < Sig T entonces se rechaza la Ho.

Si la Sig E > Sig T entonces se acepta la Ho.

Tabla 22: Prueba de correlación de variables - hipótesis específica 4

Correlaciones				
			El control (agrupado)	La cobranza judicial (agrupado)
Rho de Spearman	El control (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000	,503**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	79	79
	La cobranza judicial (agrupado)	Coeficiente de correlación	,503**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	79	79

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

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: En la Tabla 21 se muestra el resultado obtenido de la Prueba Rho de Spearman, cuyo coeficiente de correlación es 0, 503** positivo moderada, según, la Tabla 16 Rango de interpretación de correlaciones de Hernández et al. (2014, p. 323). Además, la significancia Sig E=0,000 es menor al valor de Sig T= 0,05 (Sig E < Sig T) y teniendo en cuenta la regla de decisión, rechazamos la Hipótesis nula (Ho) e inmediatamente aceptamos la Hipótesis alterna (Ha), la cual es equivalente a la hipótesis específica 4. En conclusión, el control se relaciona significativamente con la cobranza judicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

IV. DISCUSIÓN

Discusión por objetivos

Se estableció como objetivo general en esta investigación demostrar la relación entre la gestión administrativa con los procesos de cobranzas de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018; así como también se estableció como objetivo específico 1 determinar la relación de la planificación con la cobranza preventiva de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018; en tanto para objetivo específico 2 se planteó determinar la relación de la organización con la cobranza administrativa de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018; como objetivo específico 3 se propuso determinar la relación de la dirección con la cobranza extrajudicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018; y finalmente como objetivo específico 4 determinar la relación entre el control y la cobranza judicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018.

Estos resultados objetivos tienen similitud con lo planteado por Vinueza (2014) en su tesis denominada “Gestión por procesos para el área de cobranzas de Pacificard, Quito”, la autora propone como objetivo principal desarrollar un modelo de gestión por procesos que permita mejorar el servicio al cliente y la recuperación de cartera del área de cobranzas de la empresa PACIFICARD S.A., Quito. Los resultados encontrados por Vinueza y en la presente investigación, demuestran que existe una relación entre ambas variables de estudio, por lo cual se concluye que la mayoría de las dimensiones de la gestión administrativa presentan una positiva e importante interacción con los procesos de cobranzas, destacándose aquellas correspondientes como: la planificación para establecer las metas alcanzar respecto a la carta deudores que se deba cobrar, organización para entablar la comunicación entre áreas de la empresa y determinar que estrategias emplear encada tipo de cliente a cobrar, dirección para entablar motivación en el personal para lograr alcanzar las metas planteadas en cada área en función a un liderazgo adecuada para controlar e incentivar al personal y control para dar seguimiento a cada cliente en función a las promesas de pago que deba realizar o las programaciones de pago que se hayan acordado.

Discusión por hipótesis

Se planteó para este trabajo de investigación como hipótesis general que “La gestión administrativa se relaciona significativamente con el proceso de cobranza de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018”; como hipótesis específica 1 “La planificación se relaciona significativamente con la cobranza preventiva de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018”; para la hipótesis específica 2 “La organización se relaciona significativamente con la cobranza administrativa de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018”; como hipótesis específica 3 “La dirección se relaciona significativamente con la cobranza extrajudicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018”; y para la hipótesis específica 4 “El control se relaciona significativamente con la cobranza judicial de la empresa Servicios Cobranzas Inversiones Lima, 2018”. Al someter estas hipótesis mencionadas mediante la prueba de correlación de Rho de Spearman se determina que, si existe relación entre la gestión administrativa y sus dimensiones respecto al proceso de cobranza. En tal sentido, el implantar objetivos y metas optimizará en un área de cobranza la eficacia y la eficiencia en retornar el crédito emitido a un grupo de clientes morosos, además brindando al personal capacitaciones para el control sobre clientes difíciles y conociendo adecuadamente un manual de procedimiento de cobranzas, se podrá llegar a recaudar de manera más precisa los créditos emitidos, también la dirección como pilar de motivación y liderazgo que debe impactar sobre un equipo de trabajo aportara al cumplimiento de objetivos por áreas en una empresa y teniendo en cuenta el control para dar seguimiento a los clientes, pues de esta forma se podrá comprender el comportamiento de pago que tengan y a partir de ello a futuro tomar decisiones de emisión de crédito en menor tiempo o quizá dejar de otorgarles crédito. Esta investigación tiene similitud con la tesis de Huamán (2016) denominada “Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la entidad financiera Mi Banco-Jaén 2015”, el autor estableció como objetivo general determinar la relación de las estrategias de cobranza con la reducción de la morosidad, quien concluye que las estrategias permitirían tomar decisiones que mejoren la calidad de cartera de una empresa, la cual se contara con disminución de morosidad y mayor rentabilidad, a su vez mayor liquidez en sus transacciones, operaciones e intermediación monetaria rubro al que se dedica. Ambas conclusiones detalladas anteriormente explican que la gestión administrativa en función a la planificación dará mayor precisión en las cobranzas preventivas, la organización determinará las políticas de la empresa para negociar un

refinanciamiento de deuda de un cliente, en tanto la dirección determinará la motivación del personal para llegar al cliente y acordar fechas de pago a las deudas que tenga.

Discusión por metodología

Como se detalló en el segundo capítulo, la presente tesis se utilizó un método hipotético-deductivo, con un diseño no experimental de corte transeccional, con un nivel de investigación descriptiva para detallar el comportamiento de la variable y correlacional para determinar la relación entre ellas, y además se empleó enfoque cuantitativo. Estas características de investigación que se evidencia en el presente trabajo son cercanas a la investigación de Mollo (2017), en su tesis titulada “La gestión administrativa percibida por el personal en el área logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, Lima 2017”, el cual uso un tipo de estudio básico con un diseño no investigación no experimental de corte transversal con un método hipotético deductivo y un nivel de investigación descriptiva correlacional. Ambas investigaciones son muy cercanas en la metodología empleada sin embargo, Mollo (2017) uso el tipo de investigación básica, la cual está orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y nuevos campos de investigación sin un fin práctico específico e inmediato. De ambas investigaciones se puede rescatar que la metodología empleada apoya a determinar el rendimiento del trabajador para realizar funciones como las cobranzas que están relacionados a la gestión administrativa.

Discusión por Teoría

En la presente investigación se establecieron dos variables, de las cuales la primera es la Gestión Administrativa y la segunda la Procesos de cobranza, para el resultado se usó distintos autores de las cuales se resaltan en las siguientes teorías:

Para la variable gestión administrativa se decidió enfocarse en lo que propone Chiavenato (2009), quien indicó que el proceso administrativo es un proceso abierto y cíclico de planificación, organización, dirección y control. Dado que todas estas competencias administrativas están interiormente relacionadas entre ellas. Son independientes y trabajan en conjunto (p.345). Por lo que menciona Chiavenato, las funciones básicas de la

Administración son 4 funciones que se están relacionan con la Gestión Administrativa, y que dependen de la colaboración y apoyo de un grupo de personas ya que funciona como un sistema abierto en donde los competentes funcionan de manera individual y también en conjunto, así se podrán lograr las metas y objetivos planteados de la compañía

En tanto para la variable proceso de cobranza se tomó como referencia a lo mencionado por Hernández, Espinosa y Salazar (2014, cita a Marx, 1973, p. 43) el cual propone el Ciclo Capital del Dinero, que se conforma por 3 ciclos: Ciclo de pago, Ciclo de Inventarios y el Ciclo de Cobro, siendo el tercero mencionado como el tiempo transcurrido desde las operaciones económicas: venta a crédito de productos terminados y el cobro de la venta a crédito. Es decir, Karl Max nos menciona que este ciclo presupone la concurrencia al mercado para la venta de la nueva mercancía producida por la organización y el cobro de esta venta; y por tanto, cuando se produce la entrada de efectivo a la organización termina este ciclo.

Discusión por conclusión

La conclusión más resaltante en la presente investigación muestran que la Gestión Administrativa y sus dimensiones se relacionan de manera positiva muy fuerte con los procesos de cobranza, lo cual de indicar que la planificación, la organización y la dirección deben enfocarse en los objetivos que desea alcanzar una empresa, tales como reducir la cartera castigada, dar mayor fluidez en las cobranzas, los cuales deben ser supervisados y guiados por Lideres que los motiven al logro de los objetivos planteado, sin dejar de lado de brindarle más mejores condiciones físicas laborales para que puedan realizar eficientemente sus labores.

V. CONCLUSIONES

Conclusiones:

Al analizar los resultados de la presente investigación, los objetivos trazados y la variación de las hipótesis se llegaron a obtener las siguientes conclusiones:

Primera: Se logró alcanzar el objetivo general, el cual fue demostrar la relación de la gestión administrativa en los procesos de cobranzas; lo cual se demuestra con la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.799**) corroborando que existe una correlación positiva muy fuerte entre las dos variables. Por lo tanto se demostró que realizando una buena gestión administrativa considerando los elementos de planificación, organización, dirección y control se podrá gestionar un proceso de cobranza eficiente.

Segundo: Se logró alcanzar el objetivo específico 1, el cual fue demostrar la relación de la planificación con la cobranza preventiva; lo cual se demuestra con la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.419**) corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables. Se concluye que para realizar una adecuada planificación debe plantearse objetivos y metas al personal, de esta manera se estaría ejecutando una cobranza de manera anticipada.

Tercera: Se logró alcanzar el objetivo específico 2, el cual fue demostrar la relación de la organización y la cobranza administrativa; lo cual se demuestra con la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.587**) corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables. Se concluye que la organización debe plantear manual de procedimientos para la cobranza administrativa como promesa de pago y refinanciamiento.

Cuarto: Se logró alcanzar el objetivo específico 3, el cual fue demostrar la relación de la dirección con la cobranza extrajudicial; lo cual se demuestra con la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.539**) corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables.

Quinto: Se logró alcanzar el objetivo específico 4, el cual fue demostrar la relación del control con la cobranza judicial; lo cual se demuestra con la regla de decisión donde se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, ya que la significancia encontrada es 0.000 es menor a la significancia asumida de 0.05. Además, se determinó mediante la prueba de Rho de Spearman un coeficiente de (0.503**) corroborando que existe una correlación positiva moderada entre las dos variables. Se recomienda permanentemente controlar la cobranza judicial, a efectos de hacer seguimiento a la cartera morosa y evitar que siga aumentando los saldos capitales por retraso de pagos.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que para realizar una buena Gestión Administrativa se debe realizar un seguimiento a la cartera morosa desde que el cliente se encuentra con 15 días de retraso en sus pagos. Pues de presentarse dichos retrasos de deberá tomar estrategias de refinanciamiento que se ajusten a las políticas de la empresa y además estén asociadas al poder financiero del cliente para poder cumplir con la obligación de la deuda.

Se sugiere que las llamadas telefónicas se deben realizar antes de que la cuota del cliente venza, hacerle unas llamadas como recordatorio y que los estados de cuenta se envíe con 15 días antes de que se venza

Se recomienda que la empresa realice un manual de procedimientos como alternativa para que el cliente pueda tener opciones de pago entre ellas el refinanciamiento ofreciéndole la ampliación de sus cuotas, para que no sea reportado y quede mal calificado en el sistema financiero.

Se sugiere que el personal administrativo debe encontrarse motivado y en constante comunicación con los clientes, para realizar eficientemente sus funciones tales como visita domiciliarias o envío de cartas para notificarles los retrasos presentados en el cumplimiento de sus pagos.

Se recomienda que el control debe ser desde el momento que al cliente se le otorga el crédito, esto con la facilidad de conocer que realice sus pagos oportunamente y evitar que tengas problemas de cobranza judicial ya sea por intermedio del protesto de Pagaré, el cual quedaría reportado antes la Cámara de Comercio o peor aún que caiga en un embargo judicial.

VII. REFERENCIAS

- Alva. (2014). *RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA AGROPECUARIA S.A DEL DISTRITO DE TRUJILLO-2014*. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCION%20DE%20PERSONAL_PRODUC%20TIVIDAD.pdf
- Bernal. (2006). *Metodología de Investigación*. Pearson. Obtenido de file:///C:/Users/User%2001/Downloads/metodo_bernal.PDF
- Cespedes. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacifico. Obtenido de <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%20A9spedesNikita2016.pdf?sequence=4>
- Chiavenato. (2009). *Administración-Proceso Administrativo* (6a.Ed. ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8 Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Cortez, F. (2008). *Metodo científico y política social*. México: El colegio de México.
- Domínguez. (2013). *RELACIÓN ENTRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL Y LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA COTTON TEXTIL S.A.A. – PLANTA TRUJILLO 2013*. Trujillo, Perú. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUC%20TIVIDAD.pdf
- Fernandez Sánchez, E. (2010). *Administración de Empresas: Un enfoque interdisciplinar*. Madrid, España: Paraninfo. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=HgnZlxbpJY0C&pg=PA79&dq=eficiencia+>

empresas&hl=es-

419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=eficiencia%20empresas&f=false

Flores. (2015). *PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTION EMPRESARIAL EN COPROABAS, JINOTEGA*. Managua, Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>

García, F. (2004). *El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. España: Limusa Noriega Editores. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=-JPW5SWuWOUC&printsec=frontcover&dq=cuestionario&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi32pqTjb_XAhVDYyYKHZrODc0Q6AEIJTAA#v=onepage&q=cuestionario&f=false

González, L., & Cipriano, A. (2015). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false

LORES+ETICOS&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwi6gpHGxb_XAhUG4iYKHeldAPwQ6AEIUTAJ#v=onepage&q=VALORES%20ETICOS&f=false

Guevara, R. (1995). *Planificación y Gerencia de la Investigación Forestal Volumen II*. Bib. Orton IICA / CATIE. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=oNAOAQAIAAJ&pg=RA1-PA72&dq=tipo+de+investigaci%C3%B3n+aplicada&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tipo%20de%20investigaci%C3%B3n%20aplicada&f=false

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de Investigación*. México: Mac:Graw Hill.

Herrera. (2013). *+Productividad*. Estados Unidos: Copyright. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjK4IbyocHWAhWBVCYKHbDVBukQ6AEIJTAA#v=onepage&q=productividad&f=false

Hornngren, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Contabilidad Administrativa*. México: Pearson Educación. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=fRi9LKlr03UC&pg=PA200&dq=relevancia+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiouKvzu9rWAhVEkpAKHTnNCUsQ6AEINDAD#v=onepage&q=relevancia%20concepto&f=false>

Hurtado. (2008). *Principios de Administración*. Colombia: ITM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&printsec=frontcover&dq=gestion+administrativa+libro+concepto&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiApN35qcHWAhUBfyYKHQQYAJk4MhDoAQgvMAI#v=onepage&q=gestion%20administrativa%20libro%20concepto&f=false>

Hurtado, D. (2008). *Principios de Administración*. Editorial ITM. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=1Fp55-1oXv8C&pg=PA47&dq=proceso+administrativo+chiavenato&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20administrativo%20chiavenato&f=false

Idealfonso, G., & Abascal, E. (2015). *Análisis de Encuestas*. Madrid. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qFczOOiWRSgC&pg=PA11&dq=ENCUESTA CONCEPTO&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiRzoz4vbzXAhWEMyYKHbCQCcu8Q6AEIJzAA#v=onepage&q=ENCUESTA CONCEPTO&f=false>

Much. (2014). *Administración: gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2. Edición, Ed.) PEARSON.

Navarro. (2013). *Análisis de los Factores Motivacionales que Afectan la Productividad en una Constructora de Quito*. Quito, Ecuador: Universidad las Americas.

Núñez.B. (2007). *Material de Apoyo del Seminario de Gestión de la Productividad*. Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio Jose de Sucre", Barquisimeto.

- Ochoa. (2014). *Motivación y Productividad Laboral en la Empresa Aguas de Xelaju EMAX*. Quetzaltenango, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/05/43/Ochoa-Katleen.pdf>
- Ochoa. (s.f.). *Motivación y Productividad Laboral en la empresa Municipal aguas de x.*
- Paredes. (2014). *Gestión Administrativa y Productividad Laboral en la Empresa Amauta Impresiones Comerciales S.A.C.Cercado de Lima, 2014*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de Empresas :Teoría y práctica*. México: Editorial Limusa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=92MVGpDDqn0C&pg=PA57&dq=proceso+administrativo&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false
- Rivera. (2016). *Diseño de un Sistema de Control de Gestion para la Gerencia de Operaciones y sistemas de Vajes Falabella*. Chile. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140429/Diseno-de-un-sistema-de-control-de-gestion-para-la-gerencia-de-operaciones-y-sistemas-de-viajes-Falabella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=r4yrEW9Jhe0C&pg=PA23&dq=tipo+de+investigaci%C3%B3n+aplicada&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=tipo%20de%20investigaci%C3%B3n%20aplicada&f=false

VIII. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Escala	METODOLOGIA
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2009) indica que “El proceso administrativo es un proceso abierto y cíclico de planificación, organización, dirección y control. Dado que todas estas competencias administrativas están interiormente relacionadas entre ellas.	Planificación	Misión y Visión	1	O R D I N A L	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: Aplicada</p> <p>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptivo - correlacional</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: No experimental - transversal.</p> <p>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN: Hipotético-deductivo</p> <p>POBLACIÓN: Representada por todos los colaboradores de la empresa Servicios Cobranzas e Inversiones, Lima, los cuales se constituyen de 100 trabajadores</p> <p>MUESTRA: La muestra está representada por 79 colaboradores de la empresa</p> <p>MUESTREO: Aleatorio Simple</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: El cuestionario</p>
			Valores Corporativos	2		
			Objetivos y Metas	3		
		Organización	Diseño Organizacional	4		
			Manuales	5		
			Funciones	6		
		Dirección	Motivacion	7		
			Liderazgo	8		
			Comunicación	9		
		Control	Precontrol	10		
			Concurrente	11		
			Postcontrol	12		
Procesos de Cobranza	Morales (2014) “Gestionar y hacer el cobro de los créditos otorgados a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de cliente que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. Existen los siguientes tipos de cobranza Cobranza Preventiva, Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y Cobranza Judicial	Cobranza Preventiva	Llamadas Telefónicas	13		
			Estados de cuenta	14		
		Cobranza Administrativa	Promesa de Pago	15		
			Refinanciamiento	16		
		Cobranza Extrajudicial	Cartas	17		
			Visitas personales	18		
		Cobranza Judicial	Protesto de Pagaré	19		
Embargo Judicial	20					

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018”

OBJETIVO: Demostrar la relación de la Gestión Administrativa y los Procesos de cobranzas en la empresa Servicios Cobranzas Inversiones, Lima – 2018

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
N	CN	R	CS	S

ITEM	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		N	CN	R	CS	S
1	¿Cree Ud. que se siente identificado con la misión y visión de la empresa SCI?					
2	¿Cree Ud. que se siente identificado con los valores de la empresa SCI?					
3	¿Cuán identificado se siente con los objetivos de la empresa SCI?					
4	¿Considera Ud. que la empresa tiene una buena estructura organizacional?					
5	¿Cuándo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa SCI?					
6	¿Cree Ud. que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?					
7	¿Cree Ud. que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?					
8	¿Cree Ud. que en la empresa existe el liderazgo?					
9	¿Cree Ud. que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?					
10	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento antes de cada					

	proceso?					
11	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento durante los procesos?					
12	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento después de haber culminado los procesos?					
13	¿Siente Ud. que es eficiente realizar la llamada telefónica al cliente como recordatorio de pago un día antes de la fecha de vencimiento?					
14	¿Considera Ud. que es de forma adecuada enviar los estados de cuenta para facilitar las cobranzas?					
15	¿Cree Ud. viable concretar una promesa de pago con el cliente para agilizar el proceso de cobranza?					
16	¿Cree Ud. que es una alternativa refinanciar la deuda para que el cliente no se ve afectado en el sistema financiero?					
17	¿Considera eficaz enviar una carta formal al cliente indicándole su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza?					
18	¿Cree Ud. que la visita que realiza el gestor domiciliario permite una adecuada negociación de la deuda?					
19	¿Cree Ud. que para recuperar la cartera vencida se deba proceder con el protesto del Pagaré?					
20	¿Considera Ud. que realizar un embargo judicial sería una última opción para retornar la deuda que tenga el cliente?					

Gracias por su colaboración

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE EMPRESAS SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2011"		ASPECTO POR EVALUAR		ESCALA	OBSERVACIONES EXPLICACIONES	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA			
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Misión y Visión	¿Cree Ud. que se viene identificando con la misión y visión de la empresa SCT?			
		Valores Corporativos	¿Cree Ud. que se viene identificando con los valores de la empresa SCT?			
	Organización	Objetivos y Metas	¿Cuan identificado se siente con los objetivos de la empresa SCT?			
		Diseño organizacional	¿Considera Ud. que la empresa tiene una buena estructura organizacional?			
		Mensajes	¿Cualdo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa SCT?			
	Dirección	Funciones	¿Cree Ud. que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?			
		Motivación	¿Cree Ud. que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno de trabajo?			
		Liderazgo	¿Cree Ud. que en la empresa existe el liderazgo?			
	Control	Comunicación	¿Cree Ud. que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?			
		Presupuesto	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento antes de cada proceso?			
	Proceso de Cobranza	Control	Concurrencia	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento después de haber cobrado los procesos?		
			Productivo	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento después de haber cobrado los procesos?		
		Cobranza Preventiva	Llamadas Telefónicas	¿Siente Ud. que es eficiente realizar la llamada telefónica al cliente como recordatorio de pago un día antes de la fecha de vencimiento?		
			Estados de cuenta	¿Considera Ud. que es de forma adecuada enviar los estados de cuenta para facilitar las cobranzas?		
Cobranza Administrativa		Propuesta de Pago	¿Cree Ud. viable concretar una propuesta de pago con el cliente para agilizar el proceso de cobranza?			
		Refinanciamiento	¿Cree Ud. que es una alternativa refinanciar la deuda para que el cliente no se ve afectado en el sistema financiero?			
Cobranza Extrajudicial		Cartas	¿Considera eficaz enviar una carta formal al cliente indicando la deuda vencida para agilizar el proceso de cobranza?			
		Visitas personales	¿Considera eficaz enviar una carta formal al cliente indicando la deuda vencida para agilizar el proceso de cobranza?			
Cobranza Judicial		Protesta de Pagars	¿Cree Ud. que la visita que realiza el gerente financiero permite una adecuada negociación de la deuda?			
		Embargo Judicial	¿Cree Ud. que para recuperar la cartera vencida se deba proceder con el protesto de Pagars?			
Firma del experto:						
Fecha: 21/11/13						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo el proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Lima, 09 de enero del 2018

Estimado Dr.: Pedro Costilla Castillo

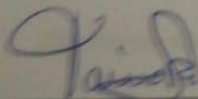
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted.

Atentamente,



Tania Roxanna Roldan Calderon
DNI: 46075222

Lima, 09 de Noviembre del 2018

Estimado Dr.: EDWIN ARLE ALVAREZ

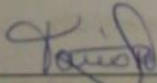
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Tania Roxanna Roldan Calderon
DNI: 46075222

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS EN EMPRESAS INVERSIÓNES, LIMA - 2011"
 Apellidos y nombres del investigador: Tania Rosanna Roldán Colón
 Apellidos y nombres del experto: DR. EDUARDO ALVAREZ

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
					SI CUMPLE	NO CUMPLE / OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Prestación	Misión y Visión	¿Cree Ud. que se siente identificado con la misión y visión de la empresa SOT?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre		
		Valores Corporativos	¿Cree Ud. que se siente identificado con los valores de la empresa SOT?			
		Objetivos y Metas	¿Cree Ud. que se siente identificado con los objetivos de la empresa SOT?			
	Organización	Diseño organizacional	¿Considera Ud. que la empresa tiene una buena estructura organizacional?			
		Manuales	¿Cuándo realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa SOT?			
		Funciones	¿Cree Ud. que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?			
	Dirección	Motivación	¿Cree Ud. que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?			
		Liderazgo	¿Cree Ud. que en la empresa existe el liderazgo?			
		Comunicaciones	¿Cree Ud. que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?			
		Presupuesto	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento antes de cada proceso?			
Control	Concursos	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento durante los procesos?				
	Presupuesto	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento después de haber culminado los procesos?				
	Estados de Cuenta	¿Siente Ud. que es eficiente realizar la llamada telefónica al cliente como recordatorio de pago un día antes de la fecha de vencimiento?				
Proceso de Cobranza	Cobranza Preventiva	Estados de cuenta	¿Considera Ud. que es de forma adecuada enviar los estados de cuenta para facilitar las cobranzas?			
		Promesa de Pago	¿Cree Ud. viable concretar una promesa de pago con el cliente para agilizar el proceso de cobranza?			
	Cobranza Administrativa	Refinanciamiento	¿Cree Ud. que es una alternativa refinanciar la deuda para que el cliente no se vea afectado en el sistema financiero?			
		Cartas	¿Considera eficaz enviar una carta formal al cliente indicando su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza?			
	Cobranza Ejecutiva	Visitas personales	¿Cree Ud. que la visita que realiza el gestor domiciliario permite una adecuada negociación de la deuda?			
		Protesto de Pagars	¿Cree Ud. que para recuperar la cartera vencida se deba proceder con el protesto del Pagars?			
	Cobranza Judicial	Embargo Judicial	¿Considera Ud. que realizar un embargo judicial sería una última opción para retornar la deuda que tenga el cliente?			

Fecha: / /

Firma del experto: *[Firma]*

Mesa: Las Dimensiones **EDUARDO ALVAREZ**, dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.
 Dr. Edn. Reg. CEC 404

Lima, 09 de NOVIEMBRE del 2018

Estimado Dr.: DAVID ALIAGA CORREA

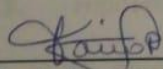
Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada: "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018". Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación.
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente,



Tania Roxanna Roldan Calderon
DNI: 46075222

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018"		Aguilón y nombres del investigador: Tania Roxanna Roldán Calderón		Aguilón y nombres del experto: <u>Dr. ALIASA CORREP DAVID FERNANDO</u>			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO		
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación	Misión y Visión	¿Cree Ud. que se siente identificado con la misión y visión de la empresa SCI?	N = Nunca CN = Casi Nunca AV = A veces CS = Casi Siempre S = Siempre	/		
		Valores Corporativos	¿Cree Ud. que se sienta identificado con los valores de la empresa SCI?				
	Objetivos y Metas	¿Cuan identificado se siente con los objetivos de la empresa SCI?					
		Diseño organizacional	¿Considera Ud. que la empresa tiene una buena estructura organizacional?				
	Organización	Manuales	¿Cualado realiza actividades no frecuentes recurre al manual de la empresa SCI?				
		Funciones	¿Cree Ud. que sus funciones están de acuerdo con el puesto que desempeña?				
	Dirección	Motivación	¿Cree Ud. que la empresa fomenta la motivación dentro del entorno del trabajo?				
		Liderazgo	¿Cree Ud. que en la empresa existe el liderazgo?				
	Control	Comunicación	¿Cree Ud. que la empresa comunica oportunamente los cambios que se realizan?				
		Prescontrol	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento antes de cada proceso?				
	Cobranza Preventiva	Concurrente	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento durante los procesos?				
		Postcontrol	¿Cree Ud. que la empresa realiza un seguimiento después de haber culminado los procesos?				
	Proceso de Cobranza	Cobranza Preventiva	Llamadas Telefónicas				¿Buente Ud. que es eficiente realizar la llamada telefónica al cliente como recordatorio de pago un día antes de la fecha de vencimiento?
			Estados de cuenta				¿Considera Ud. que es de forma adecuada enviar los estados de cuenta para facilitar las cobranzas?
Cobranza Administrativa		Promesa de Pago	¿Cree Ud. viable concretar una promesa de pago con el cliente para agilizar el proceso de cobranza?				
		Refinanciamiento	¿Cree Ud. que es una alternativa refinanciar la deuda para que el cliente no se ve afectado en el sistema financiero?				
Cobranza Extrajudicial		Cartas	¿Considera eficaz enviar una carta formal al cliente indicando su cuenta vencida para agilizar el proceso de cobranza?				
		Visitas personales	¿Cree Ud. que la visita que realiza el gestor domiciliario permite una adecuada negociación de la deuda?				
Cobranza Judicial	Protesto de Pagare	¿Cree Ud. que para recuperar la cartera vencida se deba proceder con el protesto del Pagare?					
	Embargo Judicial	¿Considera Ud. que realizar un embargo judicial sería una ultima opción para reclamar la deuda que tenga el cliente?					

Fecha: 09-11-2018

Firma del experto: *[Firma manuscrita]*

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

Anexo: Base de datos

Sin titulo1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 40 de 40 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	2	4	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	2	1	3
3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	4	1	2	1
4	2	3	1	4	2	3	3	2	1	3	1	1	2	2	3
5	4	1	4	2	2	3	1	3	2	1	1	2	1	2	3
6	2	2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	1	2	1	2
7	1	2	3	1	2	4	1	1	1	1	3	1	3	3	1
8	2	2	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3
9	2	4	4	3	3	4	2	3	1	1	3	1	1	3	1
10	4	4	3	3	4	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1
11	3	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1
12	1	1	2	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	1	2
13	5	3	4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2
14	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1
15	1	2	2	1	1	4	2	2	3	3	3	3	1	1	2
16	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2
17	3	4	3	4	4	4	3	3	1	1	1	2	4	3	2
18	3	1	1	4	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	1
19	3	4	3	4	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2
20	3	1	1	2	2	5	3	3	3	1	1	1	1	3	1
21	5	4	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	3
22	4	2	3	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2
23	1	1	2	2	2	2	1	1	3	1	1	1	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ES 20:55 29/11/2018

Sin título1.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	0	P1	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	0	P2	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	0	P3	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	0	P4	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	0	P5	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	0	P6	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	0	P7	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	0	P8	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	0	P9	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0	P10	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0	P11	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0	P12	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0	P13	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0	P14	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0	P15	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0	P16	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0	P17	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0	P18	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0	P19	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0	P20	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	D1V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
22	D2V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
23	D3V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
24	D4V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada
25	V1	Numérico	8	2		Ninguna	Ninguna	10	Derecha	Escala	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ES 20:56 29/11/2018

Yo, Pedro Constante Costilla Castillo docente de la Facultad Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Los Olivos (precisar filial o sede), revisor(a) de la tesis titulada

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES LIMA – 2018”

De la estudiante Tania Roxanna Roldan Calderon, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **25 %** verificable en el reporte de originalidad del programa **Turnitin**.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de noviembre de 2018



.....

Firma

Dr. Pedro Constante Costilla Castillo

DNI: 09925834

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE
COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA -
2018"

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

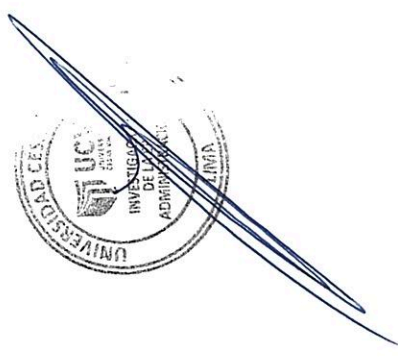
AUTORA:
TANIA ROXANNA ROLDAN CALDERON

ASESOR
DR. PEDRO CONSTANTE COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

2018



Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	5 %
2	docplayer.es	Fuente de Internet	4 %
3	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	1 %
5	www.gestiopolis.com	Fuente de Internet	1 %
6	cybertesis.unimsm.edu...	Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.uladéch.ed...	Fuente de Internet	1 %
8	dipace.upl.edu.ec	Fuente de Internet	1 %
9	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	1 %
10	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	1 %
11	documents.mx	Fuente de Internet	1 %
12	Entregado a Universidad...	Trabajo del estudiante	1 %
13	repositorioqueamagic...		1 %



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, Tania Roxanna Roldan Calderon, identificado con DNI N° 46075222

egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES LIMA – 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derechos de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



FIRMA

DNI: 46075222.....

FECHA: 10 de DICIEMBRE..... del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE
COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES,
LIMA - 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

TANIA ROXANNA ROLDAN CALDERON

ASESOR

Dr. PEDRO CONSTANTE, COSTILLA CASTILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA - PERU

2018



El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Tania Roxanna Roldan Calderon cuyo título es:

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018”

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número) QUINCE (letras).

Lima, 30 de noviembre de 2018



PRESIDENTE

Dr. Rosel Cesar, Alva Arce



SECRETARIO

Dr. Walter Jacobo, Gutiérrez Vaisman



VOCAL

Dr. Pedro Constante, Costilla Castillo

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN – SEDE LIMA NORTE, A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA EL:

Srta. TANIA ROXANNA ROLDAN CALDERON

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TÍTULADO:

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO Y/O TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA : 30/11/2018

NOTA O MENCIÓN : 15



IVÁN ORLANDO TANTALEAN TAPIA

Coordinador de Investigación de la EP de Administración