



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**“LA GESTIÓN DE COBRANZA Y SU RELACIÓN EN LA  
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA CENTRO DE  
CONTACTO S.A. – DISTRITO LOS OLIVOS, AÑO 2015”**

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

**AUTOR:**

**LÓPEZ OLÓRTEGUI, JHON ALEX**

**ASESORA:**

**MAG. ROSALES DOMÍNGUEZ, EDITH GEOBANA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO**

**LIMA – PERÚ**

**2015**

Página del jurado

-----  
Dr. Rodríguez Figueroa Jorge  
Presidente

-----  
Dr. Díaz Saucedo Antonio  
Secretario

-----  
Mag. Rosales Domínguez Edith Geobana  
Vocal

#### Dedicatoria:

Este trabajo está dedicado a mis padres, quienes me brindaron su apoyo en todo momento, a mi novia Angélica quien estuvo conmigo en todo momento de la elaboración de mi trabajo, a mis docentes y asesores que nunca desistieron el enseñarme a lograr este propósito.

#### Agradecimiento:

Quiero agradecer a mis padres, mi novia, familiares y a todos mis docentes quienes confiaron en mí en todo momento. Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, mi cabeza con la que puedo pensar muy bien y la destreza para lograr todo mis objetivos.

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Jhon Alex López Olórtegui, con DNI N° 45753900, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela 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 Cesar Vallejo.

Lima, 21 de Diciembre del 2015

---

Jhon Alex López Olórtegui

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "La Gestión de Cobranza y su Relación en la Rentabilidad de la Empresa Conecta Centro de Contacto S.A. - Distrito Los Olivos, Año 2015", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Jhon Alex López Olórtegui

# ÍNDICE

## PAGINAS PRELIMINARES

Página del jurado.....	<i>ii</i>
Dedicatoria.....	<i>iii</i>
Agradecimiento.....	<i>iv</i>
Declaratoria de autenticidad.....	<i>v</i>
Presentación.....	<i>vi</i>
Índice.....	<i>vii</i>
<b>RESUMEN</b> .....	<i>ix</i>
<b>ABSTRACT</b> .....	<i>ix</i>

## I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática.....	pág. 11
1.2 Trabajos previos.....	pág. 12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	pág. 15
1.4 Formulación del problema.....	pág. 18
1.5 Justificación del estudio.....	pág. 18
1.6 Hipótesis.....	pág. 18
1.7 Objetivos.....	pág. 19

## II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.....	pág. 21
2.2 Variables, operacionalización.....	pág. 21
2.3 Población y muestra.....	pág. 23
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	pág. 23
2.5 Métodos de análisis de datos.....	pág. 25
2.6 Aspectos éticos.....	pág. 25

<b>III. RESULTADOS</b> .....	pág. 26
------------------------------	---------

<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	pág. 32
----------------------------	---------

<b>V. CONCLUSIÓN</b> .....	pág. 37
----------------------------	---------

<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	pág. 39
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	pág. 41
<b>ANEXOS:</b> .....	pág. 44
Instrumentos	
Validación de los instrumentos	
Matriz de consistencia	

## **RESUMEN**

Este trabajo de tesis se realizó con el objetivo de identificar métodos de Gestión de Cobranza que ayuden a incrementar la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. La población estuvo conformada por 50 colaboradores y la muestra fue igual que la población. La técnica usada fue la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario con escala tipo Likert, conformado por 16 preguntas. El Alfa de Cronbach fue de 0.822, lo que significa que el instrumento es confiable. Para el procesamiento y análisis de datos se trabajó con el programa SPSS versión 22. Los resultados del estadístico de Spearman, fue de un coeficiente de correlación  $Rho = 0.784'$  y un valor de significancia de 0.000 que es menor a ( $\alpha = 0.05$ ), concluyendo que la Gestión de Cobranza se relaciona significativamente en la Rentabilidad de la Empresa Conecta Centro de Contacto S.A. – Distrito Los Olivos, Año 2015.

**Palabras Claves:** Gestión de cobranza, Rentabilidad, Capacitación, Motivación

## **ABSTRACT**

This thesis was conducted in order to identify methods of Collection Management to help increase the profitability Connect Contact Center SA The population consisted of 50 employees and the sample was equal to the population. The technique used was the survey instrument and as the Likert scale questionnaire , consisting of 16 questions was used. Cronbach 's alpha was 0.822 , meaning that the instrument is reliable. For processing and data analysis worked with SPSS version 22. The results of the statistical Spearman was a correlation coefficient  $Rho = 0.784$  "and a value of significance is less than 0.000 ( $\alpha = 0.05$ ) concluding that collection management it is significantly related to the profitability Connect Contact Center SA - Los Olivos District , 2015.

**Palabras Claves:** Collection management , profitability , Training , Motivation