



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**GESTION DEL SISTEMA DE ENVIO DE BOLETAS DE PAGO POR  
CORREO ELECTRONICO Y LA OPTIMIZACION DE LOS  
RECURSOS DE LA EMPRESA GLORIA S.A.**

**PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

**AUTOR**

**Br. RICARDO TEDD SANCHEZ PASSARA**

**ASESOR:**

**Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR**

**LINEA DE INVESTIGACION**

**Gerencia Empresarial**

**LIMA – PERU**

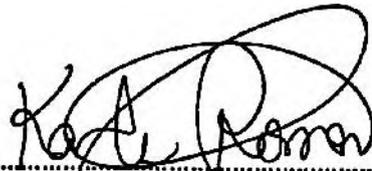
**2014**



.....  
Dr. BERNARDO COJAL LOLI  
Presidente



.....  
Dra. TERESA NARVAEZ ARANIBAR  
Secretaria



.....  
LIC. KARLA BOLO ROMERO  
Vocal

## DEDICATORIA

A Dios, a mi esposa e hijas que son la motivación y apoyo para mi formación profesional, a mi madre por todo el apoyo brindado en estos años, a los maestros que tuve en cada época de mi educación y a mis amistades que siempre estuvimos para apoyarnos y cumplir nuestras metas.

## **AGRADECIMIENTO**

**A mi Esposa e hijas porque son el motor que me ha llevado a querer seguir adelante y asumen el tiempo que dejo de estar con ellas para lograr ser un profesional y cumplir juntos nuestros objetivos.**

**A mi querida Madre por su apoyo incansable para llegar a mi meta y por valorarme como hijo.**

**MI agradecimiento a los docentes que con mucho respeto y admiración compartieron su conocimiento y experiencia para desarrollarnos como futuros profesionales.**

## **DECLARACION DE AUTENTICIDAD**

Yo Ricardo Tedd Sánchez Pássara con DNI N° 07510013, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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, 28 de febrero de 2014

.....  
Ricardo Tedd Sánchez Pássara

## **PRESENTACION**

**Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada GESTION DEL SISTEMA DE ENVIO DE BOLETAS DE PAGO POR CORREO ELECTRONICO Y LA OPTIMIZACION DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA GLORIA S.A., con la finalidad de demostrar como un sistema de envío de boletas de pago por correo electrónico contribuye con la optimización de los recurso de la empresa Gloria S.A. En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título Profesional de licenciado en Administración.**

**Esperando cumplir con sus requisitos de aprobación.**

**Ricardo Tedd Sánchez Pássara**

## INDICE

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>12</b>
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística (marco teórico)	
Justificación	
1.1 Problema	34
1.2 Hipótesis	34
1.3 Objetivos	35
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>35</b>
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipos de estudio	37
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	38
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Métodos de análisis de datos	40
2.9. Aspectos éticos	40
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>58</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>61</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>62</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.</b>	<b>63</b>

## **INDICE DE TABLAS**

<b>Tabla 01: La información enviada para efectos de remuneración es confiable.</b>	<b>42</b>
<b>Tabla 02: La base de datos de la asistencia de los trabajadores garantiza un control efectivo.</b>	<b>43</b>
<b>Tabla 03: El programa del sistema de envío de boleta de pago por correo.</b>	<b>44</b>
<b>Tabla 04: El personal de Recursos Humano hace seguimiento a los procesos del sistema de envío de boletas de pago.</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 05: El personal de Recursos Humanos esté preparado y presto a evaluar sus requerimientos.</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 06: La capacitación por parte de Recursos Humanos es constante sobre el uso adecuado del sistema de boletas de pago por correo electrónico.</b>	<b>47</b>
<b>Tabla 07: Percibo que la empresa se preocupa por realizar mejoras en la organización.</b>	<b>48</b>
<b>Tabla 08: Está conforme con el proceso del sistema de envío de boleta de pago por correo electrónico.</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 09: El área de Recursos Humanos busca mejorar sus tiempos de servicios.</b>	<b>50</b>
<b>Tabla 10: El envío de boletas de pago por correo electrónico reduce considerablemente sus tiempos de espera.</b>	<b>51</b>
<b>Tabla 11. La información recibida es adecuada y fácil de entender.</b>	<b>52</b>

## **INDICE DE GRAFICOS**

<b>Grafico 01: La información enviada para efectos de remuneración es confiable.</b>	<b>42</b>
<b>Grafico 02: La base de datos de la asistencia de los trabajadores garantiza un control efectivo.</b>	<b>43</b>
<b>Grafico 03: El programa del sistema de envío de boleta de pago por correo.</b>	<b>44</b>
<b>Grafico 04: El personal de Recursos Humano hace seguimiento a los procesos del sistema de envío de boletas de pago.</b>	<b>45</b>
<b>Grafico 05: El personal de Recursos Humanos esté preparado y presto a evaluar sus requerimientos.</b>	<b>46</b>
<b>Grafico 06: La capacitación por parte de Recursos Humanos es constante sobre el uso adecuado del sistema de boletas de pago por correo electrónico.</b>	<b>47</b>
<b>Grafico 07: Percibo que la empresa se preocupa por realizar mejoras en la organización.</b>	<b>48</b>
<b>Grafico 08: Está conforme con el proceso del sistema de envío de boleta de pago por correo electrónico.</b>	<b>49</b>
<b>Grafico 09: El área de Recursos Humanos busca mejorar sus tiempos de servicios.</b>	<b>50</b>
<b>Grafico 10: El envío de boletas de pago por correo electrónico reduce considerablemente sus tiempos de espera.</b>	<b>51</b>
<b>Grafico 11. La información recibida es adecuada y fácil de entender.</b>	<b>52</b>

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación "Gestión del Sistema de Envío de boletas de pago por correo electrónico y la optimización de los recursos en la empresa GLORIA S.A." que permite determinar la relación que existe entre la gestión del sistema de envío de boleta de pago por correo electrónico y la optimización de los recursos de la empresa Gloria S.A.

Se estableció como objetivo general determinar la relación que existe entre el sistema de envío de boletas de pago por correo electrónico y la optimización de los recursos de la empresa Gloria S.A. Para lograr alcanzar el objetivo planteado se utilizó la metodología de investigación descriptiva correlacional, ya que se medirán dos variables de estudio, así mismo el diseño utilizado es no experimental por cuanto no se modifica las variables de investigación.

La población de estudio estuvo conformada por 205 trabajadores, distribuidos en 87 Funcionarios y 118 Empleados que tienen la necesidad de obtener su Boleta de Pago, quedando como muestra final 134 trabajadores del edificio corporativo de Gloria S.A., la técnica que se aplicaran en la presente investigación será el cuestionario de tipo Likert.

Para dar validez a los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach, así se evaluó la confiabilidad de la investigación, también se utilizó la validación de contenido mediante el juicio de expertos.

El método de análisis de datos que se utilizó fue el software estadístico SPSS en su versión 21 y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba chi cuadrado, por medio de la cual se realizó la contrastación de la hipótesis. Los resultados de la investigación nos muestra que existe una relación significativa entre la Gestión de envío de boletas de pago por correo electrónico y la optimización de recursos en la empresa Gloria S.A.

**Palabras claves:** Gestión, optimización, recursos.

## **ABSTRACT**

The research report "Electronic mailing delivery system management of pay stubs and optimization of resources in GLORIA S.A. company" allows us to establish our purpose which is to determinate the existing nexus between one another.

It was established as a general objective to determine the relationship between the system payslips sent by email and optimizing company resources Gloria SA In order to reach the stated objective of the correlational descriptive research methodology was used because two study variables measured, also the design used is not experimental because the research variables does not change.

The sample for this research included 205 workers, distributed in 87 officials and 118 staff members. All of them have the need to receive their pay stubs. The final sample was formed by 134 employees from the Gloria S.A. corporate building. The technique applied in this research is the Likert questionnaire.

To validate the instruments, the Cronbach Alfa was used. This is how the research reliability was scored. The content evaluation was done by the experts' judgment.

The method of data analysis used was the Statistic Software SPSS version 21 and for the test of hypothesis the chi square was used, through which the testing of the hypothesis was done. The results show that there is a significant relationship between the management of pay stubs sent by email and the optimization of resources in Gloria SA. company.

**Keywords:** Management, optimization, resources.