



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**GESTIÓN DE COBRANZA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL EN
LA EMPRESA ROCHEM BIOCARE PERU S.A.C MAGDALENA DEL
MAR - LIMA 2014**

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

AUTOR

GISELLA DEL ROSARIO DIOSES CORDOVA

ASESOR

MG. YRMA NEYRA CARBAJAL

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

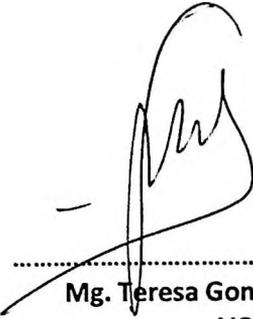
LIMA- PERÚ

2015

Página del Jurado

.....
Mg. Juvenal Lozano Lozano
PRESIDENTE


.....
Eco. Cesar Cifuentes La Rosa
SECRETARIO


.....
Mg. Teresa Gonzales Moncada
VOCAL

DEDICATORIA

A mis amores, mi esposo Walter que toda mi carrera me apoyo y a mi hijo Alejandro que en algunos momentos que me necesitaba no estaba a su lado.

A mis padres, porque son muy importantes en mi vida y me enseñaron muchos valores que me han servido en mi vida personal.

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a la INSTITUCION y al PROGRAMA SUBE, que gracias a sus aportes brindados, podre asumir nuevos retos y mejoras profesionales.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Gisella del Rosario Dioses Córdova con DNI N° 10642340, 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 Ciencias Administrativas, 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, Febrero del 2015

Gisella del Rosario Dioses Córdova.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada "Gestión de Cobranza y Comunicación Organizacional en la empresa Rochem Biocare Perú S.A.C Magdalena del Mar Lima - 2014" con la finalidad de identificar la relación de Gestión de Cobranza y Comunicación Organizacional, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Ciencias Administrativas.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Gisella del Rosario Dioses Córdova.

ÍNDICE

CARATULA.	i
PAGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado.	ii
Dedicatoria.	iii
Agradecimiento.	iv
Declaratoria de la autenticidad.	v
Presentación.	vi
Indicé.	vii
RESUMEN.	xviii
ABSTRACT.	xix
I. INTRODUCCION.	
1.1 Problema.	60
1.2 Objetivo.	60
II. MARCO METODOLOGICO:	
2.1 Hipótesis.	61
2.2 Variable.	61
2.3 Operacionalizacion de variables.	62
2.4 Metodología.	63
2.5 Tipo de estudio.	65
2.6 Diseño.	65
2.7 Población, muestra y muestreo.	66
2.8 Técnicas e instrumento de recolección de datos.	67
2.9 Métodos de análisis de datos.	68
2.10 Aspectos éticos (si corresponde).	69

III.	RESULTADOS.	70
IV.	DISCUSION.	77
V.	CONCLUSIONES.	80
VI.	RECOMENDACIONES.	81
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	83
	ANEXOS.	

INDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Resumen de procesamiento de datos.	71
Tabla N°02: Prueba de Confiabilidad.	71
Tabla N°03: Resumen de procesamiento de datos.	71
Tabla N°04: Prueba de Confiabilidad.	72
Tabla N°05: Resumen de procesamiento de datos.	72
Tabla N°06: Prueba de Confiabilidad.	72
Tabla N°07: Pruebas chi cuadrado.	73
Tabla N°08: Pruebas chi cuadrado.	74
Tabla N°09: Pruebas chi cuadrado.	75
Tabla N°10: Pruebas chi cuadrado.	76
Tabla N°11: Los asesores de ventas efectúan programación de visitas adecuadas y oportunas.	92
Tabla N°12: El estado de cuentas por cobrar ingresado por sistema de la cartera de clientes de la empresa es confiable.	93
Tabla N°13: De acuerdo al rubro de la empresa la cantidad de clientes es positiva	94
Tabla N°14: El área de ventas coordina visitas a sus clientes la finalidad aumentar sus ventas y no desligarse con sus clientes actuales.	95
Tabla N°15: El procedimiento de atención con los clientes actuales es efectivo pues los colaboradores conocen cada paso a seguir.	96
Tabla N°16: Los clientes actuales se mantiene identificados con nuestros productos	97
Tabla N°17: La empresa maneja estrategias con respecto a la captación de clientes potenciales	98
Tabla N°18: Se efectúa publicidad con respecto a nuestros productos con la finalidad de captar más clientes potenciales.	99

Tabla N°19: El área de cobranza informa a sus clientes su estado de cuenta en forma oportuna.	100
Tabla N°20: En el área de créditos realiza una efectiva calificación para el otorgamiento de línea de crédito a los nuevos clientes	101
Tabla N°21: Se efectúa calificación a los colaboradores para verificar su capacidad con respecto a sus funciones.	102
Tabla N°22: El personal se encuentra capacitada para la calificación de los clientes.	103
Tabla N°23: Esta de acuerdo con la línea de crédito que se otorga a los clientes.	104
Tabla N°24: La línea de crédito se evalúa de acuerdo al nivel de endeudamiento que tiene el cliente.	105
Tabla N°25: La empresa considera las referencias como una modalidad para el otorgamiento de línea de crédito.	106
Tabla N°26: En el área de cuentas por cobrar se realiza una buena gestión acerca de la morosa.	107
Tabla N°27: Se establecen políticas dentro de la empresa para gestionar cobranza morosa.	108
Tabla N°28: Se tiene en cuenta vía legal para la recuperación de la cartera morosa.	109
Tabla N°29: Los procedimientos de ventas que establece la empresa son ideales y pertinentes.	110
Tabla N°30: Se cumple con los objetivos de ventas de acuerdo al planeamiento estratégico.	111
Tabla N°31: Se realizan campañas en la empresa para captar más clientes respetando los procedimientos.	112
Tabla N°32: El área de cobranza efectúa un adecuado análisis de sus cuentas por cobrar para que esta sea efectiva.	113
Tabla N°33: El otorgamiento de un crédito se efectúa siempre y cuando se realice un adecuado análisis crediticio.	114
Tabla N°34: La gestión de cobranza efectúa un adecuado análisis de los estados de cuenta.	115
Tabla N°35: El sistema que maneja la empresa, permite que la información sea procesada correctamente.	116

Tabla N°36: La comunicación horizontal es recomendable para que la información sea procesada correctamente y en la empresa se ejercita.	117
Tabla N°37: El área de créditos solicita información antes de otorgar créditos a clientes.	118
Tabla N°38: El cliente efectúa sus transacciones dentro de la fecha de pago de facturas.	119
Tabla N°39: Se considera la transacción como para más trascendente la gestión de cobranzas.	120
Tabla N°40: Las transacciones que se realizan con el banco con respecto a letras ingresadas es favorable para la empresa.	121
Tabla N°41: La gestión de cobranza con respecto al capital de trabajo es satisfactoria.	122
Tabla N°42: El capital de trabajo es un elemento fundamental dentro de la institución para generar mejores condiciones crediticias a los clientes.	123
Tabla N°43: La empresa maneja un capital de trabajo para nuevos proyectos y los informa oportunamente al cliente interno y externo.	124
Tabla N°44: La empresa maneja el organigrama estructural con respecto a las áreas de los colaboradores.	125
Tabla N°45: Dentro del área donde labora existe una buena comunicación y agradable ambiente laboral.	126
Tabla N°46: La comunicación con gerentes o jefes es limitada pues es complicado acceder a ella.	127
Tabla N°47: La comunicación fluye correctamente con los colaboradores.	128
Tabla N°48: La buena comunicación con los colaboradores para tener un agradable ambiente laboral es constante en la empresa.	129
Tabla N°49: Los mensajes de las autoridades son claras y precisas con los colaboradores.	130
Tabla N°50: La comunicación con las demás áreas permite efectuar adecuadamente los procedimientos establecidos en la empresa.	131
Tabla N°51: Están establecidas dentro de la empresa los procedimientos acerca de las funciones de los colaboradores.	132

Tabla N°52: Los colaboradores conocen y aplican los manuales de procedimientos acerca de las tareas asignadas.	133
Tabla N°53: En el área donde labora evalúa el desempeño laboral acerca de sus funciones.	134
Tabla N°54: La empresa capacita a su personal constantemente para un buen desempeño de sus funciones.	135
Tabla N°55: La empresa motiva a sus colaboradores acerca de sus desempeños en funciones para la óptima gestión de cobranza.	136
Tabla N°56: Se maneja información pasada acerca de las ventas, para poder tener como referencias.	137
Tabla N°57: El proceso de retroalimentación es adecuado.	138
Tabla N°58: Existe problemas dentro de su área con respecto a las coordinaciones con las demás áreas.	139
Tabla N°59: Las coordinaciones de los despachos de nuestros productos se realizan de forma oportuna.	140
Tabla N°60: La política de la empresa es efectuar reuniones constantes para asumir los problemas que se presentan en la empresa.	141
Tabla N°61: La mejora de los procedimientos administrativos es el resultado del buen controles que ejercen los jefes.	142
Tabla N°62: Se mantiene un buen control de cobranzas con respecto a nuestra cartera pues el monitoreo es constante.	143
Tabla N°63: La empresa controla los procedimientos de marketing con respecto a las estrategias de ventas.	144
Tabla N°64: Se establece las instrucciones de trabajo a cada colaborador dentro de la empresa.	145
Tabla N°65: La comunicación descendente que se les brinda en la empresa es favorable.	146
Tabla N°66: Están establecidas las instrucciones de nuestras funciones por escrito.	147
Tabla N°67: La falta de comunicación motiva a que exista problemas con respecto al clima laboral.	148
Tabla N°68: Los problemas que se presentan en la empresa son atendidas a la brevedad.	149
Tabla N°69: Se efectúan reuniones con todas las áreas para dar solución a sus problemas.	150

Tabla N°70: Existe políticas dentro de su empresa donde labora.	151
Tabla N°71: Hay establecidas dentro de las funciones de cobranza políticas establecidas.	152
Tabla N°72: Los colaboradores conocen las políticas de la empresa los dirigentes dan a conocer las políticas de la empresa.	153
Tabla N°73: El personal cumple con todas normas establecidas por la empresa.	154
Tabla N°74: Se establecen las normas de convivencia en el área y se monitorea su ejercicio.	155
Tabla N°75: Las normas se establecen del consenso entre jefes y colaboradores.	156
Tabla N°76: Existe un agradable ambiente laboral con todos los colaboradores de las distintas áreas que laboran en la empresa.	157
Tabla N°77: Efectuar actividades con los colaboradores es fundamental para que exista una buena comunicación entre áreas.	158
Tabla N°78: Existe coordinación con las demás áreas para verificar se esta cumpliendo con los objetivos de la empresa.	159

INDICE DE GRAFICOS.

Gráfico N°01: Los asesores de ventas efectúan programación de visitas adecuadas y oportunas.	92
Gráfico N°02: El estado de cuentas por cobrar ingresado por sistema de la cartera de clientes de la empresa es confiable.	93
Gráfico N°03: De acuerdo al rubro de la empresa la cantidad de clientes es positiva	94
Gráfico N°04: El área de ventas coordina visitas a sus clientes la finalidad aumentar sus ventas y no desligarse con sus clientes actuales.	95
Gráfico N°05: El procedimiento de atención con los clientes actuales es efectivo pues los colaboradores conocen cada paso a seguir.	96
Gráfico N°06: Los clientes actuales se mantiene identificados con nuestros productos	97
Gráfico N°07: La empresa maneja estrategias con respecto a la captación de clientes potenciales	98
Gráfico N°08: Se efectúa publicidad con respecto a nuestros productos con la finalidad de captar más clientes potenciales.	99
Gráfico N°09: El área de cobranza informa a sus clientes su estado de cuenta en forma oportuna.	100
Gráfico N°10: En el área de créditos realiza una efectiva calificación para el otorgamiento de línea de crédito a los nuevos clientes	101
Gráfico N°11: Se efectúa calificación a los colaboradores para verificar su capacidad con respecto a sus funciones.	102
Gráfico N°12: El personal se encuentra capacitada para la calificación de los clientes.	103
Gráfico N°13: Esta de acuerdo con la línea de crédito que se otorga a los clientes.	104
Gráfico N°14: La línea de crédito se evalúa de acuerdo al nivel de endeudamiento que tiene el cliente.	105
Gráfico N°15: La empresa considera las referencias como una modalidad para el otorgamiento de línea de crédito.	106
Gráfico N°16: En el área de cuentas por cobrar se realiza una buena gestión acerca de la morosa.	107
Gráfico N°17: Se establecen políticas dentro de la empresa para gestionar cobranza morosa.	108

Gráfico N°18: Se tiene en cuenta vía legal para la recuperación de la cartera morosa.	109
Gráfico N°19: Los procedimientos de ventas que establece la empresa son ideales y pertinentes.	110
Gráfico N°20: Se cumple con los objetivos de ventas de acuerdo al planeamiento estratégico.	111
Gráfico N°21: Se realizan campañas en la empresa para captar más clientes respetando los procedimientos.	112
Gráfico N°22: El área de cobranza efectúa un adecuado análisis de sus cuentas por cobrar para que esta sea efectiva.	113
Gráfico N°23: El otorgamiento de un crédito se efectúa siempre y cuando se realice un adecuado análisis crediticio.	114
Gráfico N°24: La gestión de cobranza efectúa un adecuado análisis de los estados de cuenta.	115
Gráfico N°25: El sistema que maneja la empresa, permite que la información sea procesada correctamente.	116
Gráfico N°26: La comunicación horizontal es recomendable para que la información sea procesada correctamente y en la empresa se ejercita.	117
Gráfico N°27: El área de créditos solicita información antes de otorgar créditos a sus clientes.	118
Gráfico N°28: El cliente efectúa sus transacciones dentro de la fecha de pago de sus facturas.	119
Gráfico N°29: Se considera la transacción como para más trascendente la gestión de cobranzas.	120
Gráfico N°30: Las transacciones que se realizan con el banco con respecto a letras ingresadas es favorable para la empresa.	121
Gráfico N°31: La gestión de cobranza con respecto al capital de trabajo es satisfactoria.	122
Gráfico N°32: El capital de trabajo es un elemento fundamental dentro de la institución para generar mejores condiciones crediticias a los clientes.	123
Gráfico N°33: La empresa maneja un capital de trabajo para nuevos proyectos y los informa oportunamente al cliente interno y externo.	124

Gráfico N°34: La empresa maneja el organigrama estructural con respecto a las áreas de los colaboradores.	125
Gráfico N°35: Dentro del área donde labora existe una buena comunicación y agradable ambiente laboral.	126
Gráfico N°36: La comunicación con gerentes o jefes es limitada pues es complicado acceder a ella.	127
Gráfico N°37: La comunicación fluye correctamente con los colaboradores.	128
Gráfico N°38: La buena comunicación con los colaboradores para tener un agradable ambiente laboral es constante en la empresa.	129
Gráfico N°39: Los mensajes de las autoridades son claras y precisas con los colaboradores.	130
Gráfico N°40: La comunicación con las demás áreas permite efectuar adecuadamente los procedimientos establecidos en la empresa.	131
Gráfico N°41: Están establecidas dentro de la empresa los procedimientos acerca de las funciones de los colaboradores.	132
Gráfico N°42: Los colaboradores conocen y aplican los manuales de procedimientos acerca de las tareas asignadas.	133
Gráfico N°43: En el área donde labora evalúa el desempeño laboral acerca de sus funciones.	134
Gráfico N°44: La empresa capacita a su personal constantemente para un buen desempeño de sus funciones.	135
Gráfico N°45: La empresa motiva a sus colaboradores acerca de sus desempeños en funciones para la óptima gestión de cobranza.	136
Gráfico N°46: Se maneja información pasada acerca de las ventas, para poder tener como referencias.	137
Gráfico N°47: El proceso de retroalimentación es adecuado.	138
Gráfico N°48: Existe problemas dentro de su área con respecto a las coordinaciones con las demás áreas.	139
Gráfico N°49: Las coordinaciones de los despachos de nuestros productos se realizan de forma oportuna.	140
Gráfico N°50: La política de la empresa es efectuar reuniones constantes para asumir los problemas que se presentan en la empresa.	141

Gráfico N°51: La mejora de los procedimientos administrativos es el resultado del buen controles que ejercen los jefes.	142
Gráfico N°52: Se mantiene un buen control de cobranzas con respecto a nuestra cartera pues el monitoreo es constante.	143
Gráfico N°53: La empresa controla los procedimientos de marketing con respecto a las estrategias de ventas.	144
Gráfico N°54: Se establece las instrucciones de trabajo a cada colaborador dentro de la empresa	145
Gráfico N°55: La comunicación descendente que se les brinda en la empresa es favorable.	146
Gráfico N°56: Están establecidas las instrucciones de nuestras funciones por escrito.	147
Gráfico N°57: La falta de comunicación motiva a que exista problemas con respecto al clima laboral.	148
Gráfico N°58: Los problemas que se presentan en la empresa son atendidas a la brevedad.	149
Gráfico N°59: Se efectúan reuniones con todas las áreas para dar solución a sus problemas.	150
Gráfico N°60: Existe políticas dentro de su empresa donde labora.	151
Gráfico N°61: Hay establecidas dentro de las funciones de cobranza políticas establecidas.	152
Gráfico N°62: Los colaboradores conocen las políticas de la empresa los dirigentes dan a conocer las políticas de la empresa.	153
Gráfico N°63: El personal cumple con todas normas establecidas por la empresa.	154
Gráfico N°64: Se establecen las normas de convivencia en el área y se monitorea su ejercicio.	155
Gráfico N°65: Las normas se establecen del consenso entre jefes y colaboradores.	156
Gráfico N°66: Existe un agradable ambiente laboral con todos los colaboradores de las distintas áreas que laboran en la empresa.	157
Gráfico N°67: Efectuar actividades con los colaboradores es fundamental para que exista una buena comunicación entre áreas.	158
Gráfico N°68: Existe coordinación con las áreas para verificar si se esta cumpliendo con los objetivos de la empresa.	159

RESUMEN

La Gestión de Cobranza y Comunicación Organizacional en la Empresa Rochem Biocare Perú S.A.C, es el tipo de estudio , cuyo objetivo principal fue identificar la relación entre la gestión de cobranza y la comunicación organizacional, con respecto a la primera el autor Córdoba Padilla, Marcial afirma que una adecuada gestión se debe considerar el Nivel de Ventas, Tipos de clientes, Riesgos crediticios, Políticas de cobro y Plazos de cobranza ,la finalidad hacer respetar los términos con los clientes y cumplir con los objetivos establecidos dentro de la empresa y la segunda variable el autor Collado Fernández, Carlos en su Libro La Comunicación en las Organizaciones , considera que existe dos tipos de comunicación , la formal e informal, la comunicación descendente(jerarquías más altas hacia las más bajas) ,comunicación ascendente (jerarquías más bajas hacia más altas) y comunicación horizontal (posiciones de mismo rango), la finalidad de efectuar las funciones de todos los colaboradores en forma adecuada.

Es de tipo descriptiva correlacional , diseño no experimental, transversal , población de 28 colaboradores ,se considerada la misma cantidad para la toma de muestra , para la recolección de datos se utilizó una técnica llamada encuestas y instrumentos para poder medir se realizaron un cuestionario tipo likert , van a hacer validadas por juicio de expertos , el resultado de confiabilidad se dio a través de Alfa de Cronbach, para procesamiento y análisis de los datos de cada una de las variables se utilizó el paquete estadístico SPS versión 21.

Palabras claves: Gestión de cobranza, Comunicación Organizacional.

ABSTRACT

Collection Management and Organizational Communication in Business Rochem Biocare Peru SAC
The main objective was to identify the relationship between collection management and organizational communication, with respect to the first author Cordoba Padilla, Marcial says that proper management should consider the level of sales, types of customers, credit risk, management billing and collection periods, in order to enforce the terms with customers and meet the targets set within the company and the second variable the author Collado Fernandez, Carlos in his book *The Communication in Organizations*, believes there are two types of communication, formal and informal, downward communication (highest to the lowest hierarchy), upward communication (lowest to highest levels) and horizontal communication (same rank positions), in order to perform the functions of all employees properly

It is correlational descriptive, not experimental, transversal population of 28 employees design, the same amount for sampling were considered for data collection technique called surveys and instruments to measure we used a standard questionnaire were made likert They are going to make validated by expert opinion, the result of reliability came through Cronbach's alpha, for processing and analysis of data from each of the variables the statistical package SPS version 21. correlational descriptive used not experimental, transversal, population of 28 employees, the same amount for sampling is considered, for data collection technique called surveys and instruments for measuring was used a questionnaire Likert were made, will you make validated by expert judgment, the result gave reliability through Cronbach's alpha, for processing and analysis of data from each of the variables the SPS version 21 statistical package was used.