



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**La gestión de cobranza telefónica y su influencia en el nivel de
productividad del Banco Falabella S.A.C. en el distrito de Lima
Metropolitana, año 2016.**

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

AUTORA:

YOVERA CHORRES MARÍA LIZETTE

ASESOR:

DRA. NÉRIDA REY CÓRDOVA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO

LIMA – PERÚ

Año 2016

PÁGINA DE JURADO

Dr. Antonio Díaz Saucedo.

Presidente

Dra. Nérida Rey Córdova.

Secretario

Dr. Narciso Fernández Saucedo

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi hija quien es mi orgullo y gran motivación, por ayudarme a encontrar el lado dulce y no amargo de la vida, a mis padres y hermana por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, tanto académica, como de la vida y a mi pareja por su incondicional apoyo y por su gran ayuda que ha sido fundamental para lograr culminar esta tesis.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

AGRADECIMIENTO

Debo agradecer de manera muy especial a mis familiares quienes son gran parte de este nuevo logro en mi vida y a mis maestros por haberme facilitado siempre los medios suficientes para llevar a cabo todas las actividades propuestas durante el desarrollo de esta tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo María Lizette Yovera Chorres con DNI N° 44702711, 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 César Vallejo.

Lima, noviembre de 2016

María Lizette Yovera Chorres

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 TELEFÓNICA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL BANCO FALABELLA S.A.C. EN EL DISTRITO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Administración.

María Lizette Yovera Chorres

ÍNDICE

CARÁTULA.....	I
PÁGINA DE JURADO	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS	2
1.2.1. INTERNACIONALES.....	2
1.2.2. NACIONALES.....	3
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	5
1.3.1. Variable X: Gestión de Cobranza Telefónica.....	5
1.3.2. Variable Y: Productividad	7
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.4.1. Problema General.....	8
1.4.2. Problemas Específicos	9
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	9
1.5.1. Justificación teórica.	9
1.5.2. Justificación práctica.....	9
1.5.3. Justificación metodológica.....	10
1.6. HIPÓTESIS	10
1.6.1. Hipótesis General	10
1.6.2. Hipótesis Específicos.....	10
1.7. OBJETIVOS	11
1.7.1. Objetivo General.....	11
1.7.2. Objetivos Específicos	11
II. MÉTODO	11
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	11

2.1.1.	Tipo de investigación	12
2.1.2.	Nivel de investigación	12
2.2.	VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	12
2.2.1.	Definición de Variables	12
2.2.2.	Operacionalización de variables.....	14
2.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA	15
2.3.1.	Población.....	15
2.3.2.	Muestra.....	15
2.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	15
2.4.1.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
2.4.2.	Validez y confiabilidad del instrumento	16
2.5.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	17
2.6.	ASPECTOS ÉTICOS	17
III.	RESULTADOS	18
	Tratamiento estadístico	18
3.1.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	21
	Hipótesis General.....	21
IV.	DISCUSIÓN.....	26
V.	CONCLUSIONES	28
VI.	RECOMENDACIONES	29
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
VIII.	ANEXOS	33
8.1.	CUESTIONARIO	33
8.2.	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES VARIABLE X:.....	35
8.3.	CERTIFICADO DE VALIDEZ.....	37
8.4.	MATRIZ DE CONSISTENCIA	39
8.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	41
8.6.	ALFA DE CRONBACH.....	42
8.7.	PRUEBA DE NORMALIDAD.....	42

RESUMEN

La presente Tesis titulada: “LA GESTIÓN DE COBRANZA TELEFÓNICA Y SU INFLUENCIA EN EL NIVEL DE PRODUCTIVIDAD DEL BANCO FALABELLA S.A.C. EN EL DISTRITO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2016”, se desarrolló con el objetivo de determinar la influencia de la gestión de cobranza en la productividad del Banco Falabella S.A.C en el distrito de Lima Metropolitana, año 2016; para su desarrollo de la presente Tesis se tomó una población de 26 trabajadores del área de cobranza realizándose una muestra censal; la técnica que se empleó fue la encuesta y se utilizó el programa SPSS 21 para el procesamiento de datos de la encuestas a los trabajadores del área de cobranza de la empresa Banco Falabella S.A.C.

Palabras claves: gestión, cobranza, productividad, calidad.

ABSTRACT

This thesis entitled "TELEPHONE BILLING MANAGEMENT AND ITS INFLUENCE ON PRODUCTIVITY FALABELLA BANK S.A.C. IN THE DISTRICT OF LIMA, 2016 ", it was developed with the objective of determining the influence of collection management at Banco Falabella productivity S.A.C in the district of Lima, 2016; for development of this thesis a population of 26 collection area workers census carried one sample was taken; The technique used was the survey and SPSS 21 software was used for data processing of surveys collection area workers of the company Banco Falabella S.A.C.

Keywords: management, billing, productivity, quality.