



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión de cobranza y toma de decisiones en la empresa Comdata Group S.A.C.

Santiago de Surco

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Br. Carlos Giuliano Tomasto Miranda (ORCID: 0000-0003-0775-0288)

ASESORA:

Mgr. Diana Lucila Huamani Cajaleón (ORCID: 0000-0001-8879-3575)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada Dios mi protector y guía, a mis padres Julián y Marta por los valores, amor y dedicación en mi formación como persona, a mi ángel Matilda, mi hijo Aarón, y mi esposa Melissa, quienes son el soporte anímico y emocional que impulsa mis deseos de mejora continua, desarrollo personal y profesional.

Agradecimiento

A Dios por iluminarme en el camino, a la Escuela de Pregrado de la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la posibilidad de crecer en el aspecto profesional y a mi asesor a cargo Mgtr. Diana Lucila Huamaní Cajaleón, por su paciencia y apoyo para compartir sus conocimientos.

Página del Jurado

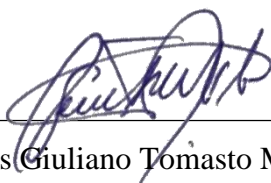
Declaratoria de Autenticidad

Yo, Carlos Giuliano Tomasto Miranda, identificado con DNI: 10860927, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este; manifiesto que el producto académico que lleva como título: Gestión de cobranza y toma de decisiones en la empresa Comdata Group S.A.C. Santiago de Surco, es para alcanzar el título profesional de licenciado en administración.

Por ende, paso a informar:

1. He referenciado todas las fuentes utilizadas en la presente tesis, además he procedido adecuadamente en la transcripción de las citas textuales y parafraseo, en el marco de los preceptos de redacción preestablecidas.
2. No empleé ninguna fuente diferente a aquellas que se evidencian en el presente trabajo intelectual.
3. El trabajo de investigación mencionado no me ha servido de precedente de manera completa ni parcial para obtener otro grado académico o título profesional.
4. Tengo conocimiento de que mi investigación puede ser inspeccionada de manera electrónica para rastrear plagios.
5. De hallar el empleo de información ajeno sin la adecuada identificación de su origen o autor, me sujeto a las penas que decretan el proceder disciplinario.

Lima, 11 de diciembre de 2019



Carlos Giuliano Tomasto Miranda

D.N.I.N° 10860927

Índice

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO.....	23
2.1 Tipo y diseño de la investigación	24
2.2 Operacionalización de variables.....	25
2.3 Población y muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5 Procedimiento.....	30
2.6 Métodos de análisis de datos	30
2.7 Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS.....	31
IV. DISCUSIÓN.....	42
V. CONCLUSIONES	47
VI. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	53
ANEXOS	59

Lista de tablas

	Página
Tabla 1 . Operacionalización de la variable gestión de cobranza.....	25
Tabla 2. Operacionalización de la variable toma de decisiones	26
Tabla 3. Población de los colaboradores de la empresa mencionada	27
Tabla 4. Validación de juicio de expertos	28
Tabla 5. Niveles de confiabilidad	28
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de gestión de cobranzas.....	29
Tabla 7. Estadística de fiabilidad de toma de decisiones.....	29
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las variables gestión de cobranza y toma de decisiones.....	32
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al objetivo específico 1	33
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al objetivo específico 2.....	34
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto al objetivo específico 3.....	35
Tabla 12. Prueba de normalidad.....	36
Tabla 13. Escala de valores niveles de correlación de Pearson.....	37
Tabla 14. Relación de la muestra paramétricas, según R. Pearson entre la gestión de cobranza y la toma de decisiones.....	38
Tabla 15. Relación de la muestra paramétricas, según R. Pearson entre el diseño de sistema de cobranza y la toma de decisiones.....	39
Tabla 16. Relación de la muestra paramétricas, según R. Pearson entre la prevención de riesgo de crédito y la toma de decisiones	40
Tabla 17. Relación de la muestra paramétricas, según R. Pearson entre el control de otorgamiento de crédito y la toma de decisiones	41

Lista de figuras

Página

Figura 1. Gestión de cobranza y toma de decisiones.....	32
Figura 2. Diseño del sistema de cobranza y toma de decisiones.....	33
Figura 3. Prevención de riesgo de crédito y toma de decisiones.....	34
Figura 4. Control de otorgamiento de crédito y toma de decisiones.....	35

RESUMEN

Las decisiones de inversión son agenda en toda empresa, y un indicador de análisis para tomar una decisión correcta es el de las cuentas por cobrar, para que este indicador se optimice es necesario el respaldo del área de créditos y cobranza. La gestión de cobranza eficiente otorga a muchas empresas una buena salud financiera, sirviendo de soporte para una óptima toma de decisiones, sobre todo, de carácter inversionista, ello debe facilitar el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos según la planificación considerando que todo negocio busca su desarrollo, mejora continua y una sólida presencia en el mercado preparándose para afrontar el dinamismo del mundo empresarial, El presente trabajo tiene por objetivo el estudio y determinación relacional entre la gestión de cobranza y la toma de decisiones en la empresa Comdata Group S.A.C. Santiago de Surco. El tipo de investigación fue aplicada, del nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población es censo constituido 40 colaboradores. La técnica empleada para recolectar información fue una encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de tipo cuestionario que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad mediante Alfa de Cronbach los resultados son de alta confiabilidad. Finalmente, se realizó la prueba de hipótesis donde se concluyó, usando la prueba de R. Pearson, cuyo valor es ($r = 0,834$) y el Sig. (Bilateral) = 0.000, que existe correlación positiva considerable entre la gestión de cobranza y la toma de decisiones.

Palabras clave: Gestión, decisiones, inversión, crédito, control.

ABSTRACT

Investment decisions are an agenda in every company, and an analysis indicator to make a correct decision is the accounts receivable, so that this indicator is optimized is necessary to support the area of credit and collection. The efficient collection management gives many companies a good financial health, serving as support for optimal decision making, especially investment, this should facilitate the fulfillment of the goals and strategic objectives as planned considering that every business seeks its development, continuous improvement and a strong market presence in preparing to face the dynamism of the business world, This paper aims to study and determine the relationship between collection management and decision making in the company Comdata Group S.A.C. Santiago de Surco. The type of research was applied, of the descriptive correlational level, of quantitative approach; of non-experimental design. The population is constituted census 40 collaborators. The technique used to collect information was a survey and the data collection instruments were of the questionnaire type which were duly validated through expert judgments and determining their reliability through Alfa de Cronbach the results are of high reliability. Finally, the hypothesis test was performed where it was concluded, using R. Pearson's test, whose value is ($r = 0.834$) and Sig. (Bilateral) = 0.000, that there is considerable positive correlation between collections management and decision making.

Keywords: Management, decisions, investment, credit, control.