

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ÁREA DE
COBRANZAS DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DE
CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN LA CIUDAD DE
LIMA, EN EL AÑO 2021.”

Tesis para optar el título profesional de:
Licenciada en Administración

Autor:

Angella Hernandez Arenaza

Asesor:

Mg. Rossmery Albarran Taype

<https://orcid.org/0000-0002-5189-8522>

Lima – Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Giovanna Mendiolaza Castillo	07624993
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	María Isabel Flores Bazan	45659048
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	Lester Obispo Sotomayor	44343244
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

TABLA DE CONTENIDOS

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad problemática	11
1.2. Justificación	16
1.2.1. Justificación Teórica	16
1.2.2. Justificación Práctica	16
1.3. Antecedentes de la Investigación.....	16
1.3.1. Antecedentes internacionales.....	16
1.3.2. Antecedentes nacionales	19
1.4. Marco teórico.....	21
1.4.1. Gestión Administrativa	21
1.5. Dimensiones de la gestión administrativa	25
1.5.1. Planificación	25
1.5.2. Organización.....	26
1.5.3. Dirección	27
1.5.4. Control	28
1.6. Indicadores de la gestión administrativa	29
1.6.1. Indicadores de la dimensión planificación.....	29
1.6.1.1. Planificación estratégica	29
1.6.1.2. Planificación funcional	29
1.6.1.3. Planificación operativa.....	29
1.6.2. Indicadores de la dimensión organización	30
1.6.2.1. Estructura de la organización.....	30
1.6.2.2. Estructura de los procesos.....	30
1.6.2.3. Asignación de recursos	31
1.6.2.4. Diseño de puestos	31
1.6.3. Indicadores de la dimensión dirección.....	32
1.6.3.1. Delegación de autoridad	32
1.6.3.2. Estrategia comunicacional	32
1.6.3.3. Liderazgo	32
1.6.4. Indicadores de la dimensión control	33
1.6.4.1. Evaluación de desempeño.....	33
1.6.4.2. Retroalimentación.....	33
1.6.4.3. Supervisión de actividades realizadas en la cuenta por cobrar	34
1.7. Formulación del problema.....	34

1.7.1.	Problema general	34
1.7.2.	Problemas específicos.....	34
1.8.	Objetivos	35
1.8.1.	Objetivo general.....	35
1.8.2.	Objetivos específicos	35
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA		36
2.1.	Tipo de investigación.....	36
2.1.1	Estudio descriptivo	36
2.1.2	Enfoque cuantitativo	37
2.1.3	Corte transversal.	37
2.2.	Población y muestra	39
2.2.1.	Población	39
2.2.2.	Muestra	39
2.2.3.	Muestreo por conveniencia.....	39
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	40
2.3.1.	La Encuesta.....	40
2.3.2.	El cuestionario	40
2.3.3.	Escala de Likert	41
2.4.	Validación	41
2.5.	Confiabilidad	41
2.6.	Procedimiento y análisis de datos	42
2.7.	Aspectos Éticos	44
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....		45
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		61
4.1.	Discusión	61
4.2.	Implicancias	66
4.3.	Limitaciones	67
4.4.	Conclusiones	67
4.5.	Recomendaciones - Plan de acción.....	70
REFERENCIAS.....		72
ANEXOS.....		78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de la variable. _____	38
Tabla 2 Resultados más relevante por dimensión de la variable gestión administrativa _____	45
Tabla 3 Frecuencia porcentaje de la dimensión Planificación. _____	47
Tabla 4 Se establecen metas periódicas (por ejemplo: mensuales, trimestrales) al área de cobranzas y éstas son comunicadas oportunamente a los colaboradores de dicha área. _____	48
Tabla 5 Los colaboradores del área de cobranzas asumen eficientemente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones. _____	49
Tabla 6 Los gestores de cobranzas conocen la política corporativa de créditos y cobranzas. ____	50
Tabla 7 Se da ejecución al reglamento interno respecto a las funciones del personal en el área de cobranzas. _____	51
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Organización. _____	52
Tabla 9 Los ejecutivos comerciales están involucrados en el cumplimiento de la política de créditos y cobranzas. _____	53
Tabla 10 Se llevan a cabo las actividades de cierre mensual en los plazos establecidos. _____	54
Tabla 11 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Dirección. _____	55
Tabla 12 Se recibe respuesta de ayuda por los ejecutivos comerciales dentro de los plazos oportunos. _____	56
Tabla 13 El sistema de control interno relacionado a las acciones y funciones de cobranzas resulta eficiente y oportuno. _____	57
Tabla 15 Frecuencia y porcentaje de la dimensión Control. _____	59
Tabla 16 Resumen de resultados _____	60
Tabla 17 Matriz de Consistencia _____	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Flujograma general del proceso cobranzas. _____	15
Figura 2 Resumen de resultados de la gestión administrativa _____	46
Figura 3 Disponibilidad de políticas claras sobre las acciones y funciones del área de cobranzas. _____	47
Figura 4 Metas periódicas comunicadas oportunamente a los colaboradores del área _____	48
Figura 5 Los colaboradores del área de cobranzas que asumen de manera eficiente sus labores y tareas vinculadas con sus funciones _____	49
Figura 6 Conocimiento de los gestores de cobranzas acerca de la política corporativa de créditos y cobranzas. _____	50
Figura 7 Ejecución al reglamento interno en relación con las funciones del personal en el área de cobranzas _____	51
Figura 8 Las funciones designadas del área de cobranzas están acorde al perfil del trabajador. _____	52
Figura 9 ejecutivos comerciales involucrados con el cumplimiento de la política de créditos y cobranzas _____	53
Figura 10 Actividades de cierre mensual en los plazos establecidos _____	54
Figura 11 El coordinador toma en cuenta las expectativas de sus colaboradores. _____	55
Figura 12 Respuesta de ayuda por parte de los ejecutivos comerciales dentro de los plazos oportunos. _____	56
Figura 13 Efectividad del sistema de control interno relacionado a las acciones y funciones de cobranzas. _____	57

Figura 14 Disponibilidad permanente de acciones de capacitación que permitan retroalimentar a los colaboradores sobre asuntos que necesitan ser reforzados en el área de cobranzas. _____ 58

Figura 15 Indicador de morosidad afectación por observaciones externas. _____ 59

Figura 16 Resultados de confiabilidad alfa de CRONBACH _____ 79

RESUMEN

El objetivo de la presente investigación es describir cómo se realiza la gestión administrativa en el área de cobranzas de una empresa de servicios de certificación de calidad en la ciudad de Lima, en el año 2021.

En lo que refiere a la metodología el diseño de la investigación es descriptiva, transversal y de carácter no experimental. Se manejó una muestra no probabilística por conveniencia accedida por 35 colaboradores. Se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario fue aprobado por tres expertos de la UPN.

En los resultados se encontró que la dimensión planificación, adquirió una valoración muy alta, con un 95.24%; la dimensión organización consiguió una valoración muy alta, con un 91.43%; la dimensión dirección, alcanzó una valoración alta con un 60.71%, y la dimensión control logró una valoración media, con un 49.52%.

Las conclusiones determinaron que existe una aceptable gestión administrativa en el área de cobranzas, y que en la dimensión control, en el indicador de supervisión de actividades realizadas en la cuenta por cobrar está afectada por el débil compromiso de la parte ejecutiva de ventas, esto no repercute en las otras dimensiones y en sus actividades; si afecta el capital de trabajo y la actividad financiera de la compañía.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección, control

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Alegría, S. (2019). *Gestión Administrativa en las Empresas de Transporte de Carga y Depósito Temporal, Lima 2019*. Lima Perú: Universidad Norbert Wiener.
- Alles, M. (2017). *Desarrollo por competencias. Estrategia. Desarrollo de personas. Evaluación de 360*. Buenos Aires Argentina: Granica.
- Álvarez, R. (2017). *Modelo de gestión administrativo para la “Distribuidora Álvarez” y la rentabilidad*. Ambato Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Antonio, C. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión administrativo, operativo para El Agro Parque Sabio Mutis – Jardín Botánico de Uniminuto*. Bogotá, Colombia: Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Arana, B. & Et Al. (2020). Estudio de la estrategia feedback a través de la medición del rendimiento laboral en las PYMES. *Digital Publisher* , 360 376.
- Arguello, A. & Et Al. (2020). *Administración de empresas Elementos básicos*. Guayas Ecuador: Pons Publishing House.
- Arguello, A. & Et Al. (2020). *Administración de Empresas Elementos Básicos*. Pons Publishing House.
- Ávalos, J. & Et Al. (2017). *Elementos de ingeniería administrativa*. Riobamba Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo Dirección de Publicaciones.
- Bezaleel, N. (2018). *Manual de procedimientos y procesos del POA*. Universidad Autónoma Juan Manuel Saracho: Secretaría de Desarrollo Institucional.
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Barranquilla Colombia: Editorial ITSA.

- Cardenas, E. (2021). *Modelo de gestión administrativa y financiera para la compañía de transporte pesado Jiménez & Cárdenas Transmollocanas S.A en la Ciudad La Joya De Los Sachas, provincia de Orellana, periodo 2019 – 2022*. Riobamba Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Carranza, M. (2021). *Gestión administrativa y responsabilidad social empresarial de la Universidad Peruana Unión sede Tarapoto - 2020* . Tarapoto Perú: Universidad Peruana Unión.
- Carrasco, S. (2010). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú: Editorial San Marcos.
- Carrera, S. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Guayaquil Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.
- Chavez, M. Et Al. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC (núm. 18) Vol. 5, Año 5*. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i18.198>
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos : El capital humano de las organizaciones (10a. ed.)*. Ciudad de México México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chipana, H. (2018). *La gestión administrativa y los niveles de producción en la Empresa Industria Panificadora del Sur S.A.C, Villa El Salvador - 2017*. Lima Perú: Universidad Autónoma del Perú.
- Del Castillo. C. & Olivares, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F, México: Grupo Editorial Patria.

- Egas, E. & Yance, K. (2018). Estrategias de comunicación interna para fortalecer la identidad corporativa de una empresa de seguridad ubicada en la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Revista ESPACIOS Vol. 39 (Nº 24) A*.
- Ena, B.; Delgado, S. & Ena, T. (2008). *Gestión administrativa del Personal*. Madrid España: Editores Paraninfo S.A.
- Falconí, J. & Et Al. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital Vol. 3, N°2*, 155-169.
- Fernández, M. (2020). *Análisis y descripción de puestos de trabajo Teoría, métodos y ejercicios*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Ferreya, A. (2014). *Metodología de la investigación I*. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.
- Fresno, C. (2019). *Metodología de la investigación : Así de fácil*. Córdoba Argentina: El Cid Editor.
- Frías, D. (2022). *Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida*. Obtenido de Universidad de Valencia: <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- García E. (2020). *Empresa y administración*. Madrid España: Ediciones Paraninfo.
- Gonzales, J. (2018). *Gestión Administrativa en una Empresa Industrial y Retail, Lima 2018*. Lima Perú: Unoversidad Norbert Wiener.
- Gónzales, J. & Rodríguez, M. (2019). *Manual práctico de planeación estratégica*. Madrid España: Ediciones Díaz de Santos.
- Grove, S. & Gray, J. (2019). *Investigación en enfermería*. Barcelona España: Elsevier.

- Hernandez, M. (2014). *Administración de empresas*. Madrid España: Ediciones Pirámide.
- Hernandez, S. & Fernandez. (2014). *Metodología de la investigación (6d. ed)*. México D.F. México: Mc Graw Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, T. (2018). *Metodología de la investigación : Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México México: McGraw Hill.
- Huamán, E. (2018). *La gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018*. Cajamarca Perú: Universidad Privada del Norte.
- Josue, L. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz*. Veracruz, Mexico: Universidad Veracruzana.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *REDIE vol.20 no.1*.
- Münch, G. (2018). *Administración : Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo (3a. ed.)*. Ciudad de México México: Pearson Educación.
- Ñañez, Paula & Et Al. (2021). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos en la empresa Tasty Planet S.A.S*. Bogotá Colombia: Universidad EAN.
- Ospina, N. (2021). *Adminsitración fundamentos como iniciarse en el estudio de la administración*. Bogotá Colombia: Ediciones de u.
- Parramóm, J. (2015). *Una alternativa al capitalismo neoliberal*. Alicante España: Editorial Club Universitario.
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas Su aplicacion y efectividad*. Ciudad De Mexico Mexico: Instituto Mexicano de Contadores Publicos.

- Perez E. (2021). *Dirección de empresas* . Madrid España: Universitaria Ramón Areces.
- Prieto, H., & Therán, B. (2018). *Administración, teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Prieto, J. & Therán, I. (2018). *Administracion Teoria, auotres, fases y reflexiones*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Prieto, J. & Theran, I. (2018). *Adminsitracion. Teorías, autores, fases y reflexiones*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. México D.F. México:: PEARSON.
- Rojas, C.; Hernandez, H. & Niebles, W. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *ESPACIOS Vol. 41 (Nº 01)*.
- Rojas, M. (2012). *Planificacion estrategica. Fundamentos y casos*. Bogotá Colombia: Ediciones de la U.
- Rubió, T. (2016). *Recursos Humanos Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Barcelona España: Ediciones Octaedro.
- Salgado, J. Guerrero, L. & Salgado, N. (2016). *Fundamentos de Administración*. Ciudad de México México: Grupo Editorial Éxodo.
- Tomalá, F. (2017). *La gestión administrativa del gerente educativo y propuesta de reingeniería de proceso administrativo en el Colegio Fiscal Compensatorio 31 de octubre, cantón Samborondón, provincia del Guayas*. Quito Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar

Vargas, C. (2021). *Gestión administrativa en la subgerencia de administración y finanzas de una empresa del sector outsourcing en el distrito de San Isidro, Lima en el año 2020*. Lima

Perú: Universidad Privada del Norte.

Ventrus, M. (2020). *Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. Digital Publisher.*

doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>

Zerda, E. (2018). *La gestión administrativa en el mundo actual, y la necesidad de contar con los conocimientos en la administración moderna empresarial*. Machala Ecuador: Universidad

Tecnica de Machala.