



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE
COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C.,
CHICLAYO 2018”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL
DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Chiroque Montalván Gabriela Margarita

Asesor:

MBA. Ricardo Rivera Tantachuco

Línea de Investigación:

Talento Humano y comportamiento organizacional

Pimentel – Perú

2019

**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA
EMPRESA VLASA S.A.C., CHICLAYO 2018.
LABOR PERFORMANCE OF THE COLLECTION MANAGERS OF VLASA
S.A.C., CHICLAYO 2018.**

Chiroque Montalván, Gabriela Margarita¹

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Resumen

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la empresa VLASA S.A.C. en el distrito de Chiclayo, la cual, fue de tipo no experimental, transversal, en dónde se determinó como objetivo general analizar el desempeño laboral de la empresa VLASA S.A.C. en el distrito de Chiclayo, la misma que se evaluó por medio de dos dimensiones: Eficacia y Eficiencia.

Para obtener la información se aplicó la encuesta, por medio del cuestionario, la que constó de 13 preguntas, empleándose la escala de Likert (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, desacuerdo y totalmente desacuerdo) aplicadas a una muestra de 15 gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C.

Del mismo modo, la confiabilidad del instrumento del Desempeño Laboral fue de 0.557, por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, demostrando la fiabilidad del instrumento. Por otro lado, a través del análisis de los resultados de cada variable, se determinó que el desempeño laboral es alto con un 53.85%, la eficacia es baja y la eficiencia es alta; demostrando que los gestores de cobranza usan correctamente los recursos ofrecidos por la empresa VLASA S.A.C., pero no logran los objetivos planteados.

Finalmente, el desempeño laboral está conforme, pero, se debe actuar de forma inmediata, y evitar que aquellos puntos críticos no afecten el desempeño de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C.

Palabras Claves: *Desempeño Laboral, Eficacia y Eficiencia.*

¹ Adscrito a la Escuela Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo-Perú.
CMONTALVANGABRI@CRECE.USS.EDU.PE

Abstract

The present research work was developed in the company VLASA S.A.C. in the district of Chiclayo, which, was of an experimental type, transverse, where it was determined as a general objective to analyze the work performance of the company VLASA S.A.C. in the district of Chiclayo, which was evaluated by means of two dimensions: Effectiveness and Efficiency.

In order to obtain the information, the survey was applied, through the questionnaire, which consisted of 13 questions, using the Likert scale (totally agreed, agreed, indifferent, disagreeable and totally disagreeable) applied to a sample of 15 collection managers of VLASA S.A.C.

Similarly, the reliability of the Labor Performance instrument was 0.557, using the Cronbach Alpha coefficient, demonstrating the reliability of the instrument.

On the other hand, through the analysis of the results of each variable, it was determined that the work performance is high with 53.85%, the efficiency is low and the efficiency is high; demonstrating that the collection managers correctly use the resources offered by the company VLASA S.A.C., but do not achieve the stated objectives.

Finally, work performance is satisfied, but it must act immediately, and avoid that those critical points do not affect the performance of the collection managers of the company VLASA S.A.C.

Key words: *Labor Performance, Effectiveness and Efficiency.*

ÍNDICE

Resumen	2
Abstract	3
I. INTRODUCCIÓN	7
1.1. El problema de investigación.....	8
1.2. Antecedentes.....	8
1.3. Formulación del problema.....	9
Problema general.....	9
Problemas específicos.....	9
1.4. Aspectos teóricos	10
1.5. Objetivos.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	11
1.6. Hipótesis	11
1.7. Justificación	12
II. MATERIAL Y MÉTODOS.....	12
2.1. Tipo y diseño de la investigación.....	12
2.2. Población y muestra	13
2.3. Variables.....	13
2.4. Operacionalización de variables	14
III. RESULTADOS	16
3.1. Tablas y gráficos	16
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	38
VI. REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Desempeño Laboral.....	14
Tabla 2 Estadístico de fiabilidad.....	15
Tabla 3 Sexo del gestor	16
Tabla 4 Edad del gestor.....	17
Tabla 5 ¿Crees que la meta establecida es alcanzable?.....	18
Tabla 6 ¿Has logrado alcanzar la meta asignada?	19
Tabla 7 ¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?	20
Tabla 8 ¿Le das un buen uso a los recursos de la empresa?.....	21
Tabla 9 ¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?.....	22
Tabla 10 ¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?	23
Tabla 11 ¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?	24
Tabla 12 ¿Crees que recibes un sueldo acorde a tus funciones?	25
Tabla 13 ¿Recibes comisiones por llegar a tu meta?	26
Tabla 14 ¿Crees que las comisiones son razonables?.....	27
Tabla 15 ¿Cumples con las funciones de forma adecuada?	28
Tabla 16 ¿Alguna vez has recibido una felicitación por el cumplimiento de tus funciones? ..	29
Tabla 17 ¿Terminas el trabajo a tiempo?	30
Tabla 18 Nivel de eficacia de los gestores de cobranza.....	31
Tabla 19 Nivel de eficiencia de los gestores de cobranza	32
Tabla 20 Cuadro Resumen del cuestionario dirigido a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.....	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Sexo del gestor	16
Figura 2: Edad del gestor..	17
Figura 3: ¿Crees que la meta establecida es alcanzable?.....	18
Figura 4: ¿Has logrado alcanzar la meta asignada?.....	19
Figura 5: ¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?..	20
Figura 6: ¿Le das un buen uso a los recursos de la empresa?..	21
Figura 7: ¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?	22
Figura 8: ¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?.....	23
Figura 9: ¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?.	24
Figura 10: ¿Crees que recibes un sueldo acorde a tus funciones?.....	25
Figura 11: ¿Recibes comisiones por llegar a tu meta?.....	26
Figura 12: ¿Crees que las comisiones son razonables?.	27
Figura 13: ¿Cumples con las funciones de forma adecuada?.	28
Figura 14: ¿Alguna vez has recibido una felicitación por el cumplimiento de tus funciones?. ..	29
Figura 15 ¿Terminas el trabajo a tiempo?..	30
Figura 16 : Nivel de eficacia de los gestores de cobranza.	31
Figura 17: Nivel de eficiencia de los gestores de cobranza.	33
Figura 18: Resumen del cuestionario dirigido a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.....	35

I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es pieza clave para sacar adelante una empresa. De este modo se sabrá si cada trabajador realiza un buen trabajo; en donde los resultados influirán directamente con el negocio.

Por medio del desempeño laboral la empresa sabrá que estrategias o decisiones se tomarán en cuenta por el bien de la organización.; así como la hipótesis y la justificación del trabajo de investigación.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal analizar el desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

En cuanto a la estructura, este trabajo está compuesto por VI capítulos que se explicarán brevemente:

En el capítulo I se abordó el problema de investigación de la empresa VLASA S.A.C.; además de antecedentes internacional, nacional y local. Asimismo se establecieron el problema general y los específicos; se explicaron aspectos teóricos, se determinaron el objetivo general y los objetivos específicos; así como la hipótesis y la justificación del trabajo de investigación.

En el capítulo II se indicó el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra; las variables de estudio, asimismo la operacionalización de variables y las técnicas e instrumentos de recolección de la información.

En el capítulo III se explicaron los resultados de los gráficos y las tablas elaborados en el Startical Product and Service Solutions (SPSS) versión 22.

En el capítulo IV se realizó la discusión de los resultados hallados en el capítulo anterior del trabajo de investigación.

En el capítulo V se establecieron las conclusiones del presente trabajo.

En el capítulo VI se indicó las referencias para conocimiento de todos sus lectores.

1.1.El problema de investigación

La empresa de cobranzas está dedicada a la recuperación de los importes de las deudas por créditos otorgados de entidades como Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán, Financiera Efectiva y Banco de Comercio, a través de la cobranza telefónica, gestión alternativa con IVR, SMS, Email, Etc.

Cuenta con sedes en Lima, Trujillo y Chiclayo, ubicada en Av. Mariscal Nieto 480 CC Boulevard Ofic. K2 – 2do Piso.

Esta empresa, en la sede de Chiclayo, cuenta con un total de 15 gestores de cobranza, en donde se presenta un problema que afecta a toda la organización.

El desempeño de los gestores no es el adecuado, lo cual genera pérdidas y fastidio a los supervisores, debido a que los gestores no logran la meta esperada, perjudicando a toda la organización.

1.2.Antecedentes

Esta investigación, se basa también, por estudios realizados, entre ellos está el de Coello (2014), en Guayaquil, denominado “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, cuyo objetivo es “identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento”, cuya población y muestra fue de 20 asesores, aplicándose la encuesta y la entrevista; la cual es de tipo cuantitativo, transeccional, descriptivo y explicativo, en donde se llegó a la conclusión de que “queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales”.

Además, Chávez (2017) elaborado en Lima, titulado “El Desempeño Laboral en la Empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017”; tuvo como objetivo “determinar cuál es el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2017”, con

una población y muestra de 45 trabajadores, en donde se aplicó la encuesta, cuya investigación fue de tipo descriptivo simple, no experimental, transversal, se llegó a la conclusión de que “el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; se manifiesta en los siguientes resultados: bajo 15.6%; medio 33.3% y alto 51.1%”.

El estudio elaborado por Curay & Oliva (2016) desarrollado en Chiclayo, titulado “Influencia del proceso de mejora continua en el desempeño laboral. Caso: Oficina Digital S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014”, tuvo como objetivo “determinar el nivel de Desempeño Laboral, Evaluar un proceso de mejora continua al que pertenecen los empleados”, con una población y muestra de 12 colaboradores, en donde se aplicó la encuesta, la cual fue de tipo descriptiva, se pudo concluir que la mejor manera es “aplicando una evaluación periódicamente del desempeño valorando los resultados de su comportamiento y los objetivos que se desean alcanzar y en el proceso de mejora continua en el desempeño laboral, que realiza la empresa Oficina Digital S.A.C.”.

1.3. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es el nivel de desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de eficacia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018?

¿Cuál es el nivel de eficiencia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018?

1.4.Aspectos teóricos

Teórico. La presente investigación se fundamentó en diversas teorías sobre el desempeño laboral, en donde se nombró a Chiavenato (2000) indicando que “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

Asimismo, se habla de las Dimensiones del Desempeño Laboral, por Robbins y Coulter (2005). Ellos mencionaron que “para lograr un mejor desempeño laboral se debe culminar de manera eficiente y eficaz las actividades de la organización” (p.7-8).

Eficacia. “Capacidad de tomar las decisiones necesarias y adecuadas para cumplir con las metas trazadas. La delegación acertada, inversión precisa, tiempos acordes, satisfacción del cliente; llevará a la empresa al cumplimiento de sus metas” (p. 8).

Eficiencia. “Capacidad de una empresa de obtener los mejores resultados posibles con la menor utilización de recursos: humanos, materiales y financieros. Cumplimiento de funciones y metas sin que su gestión se vea traducida en un derroche o agotamiento de los recursos” (p.7).

Del mismo modo se mencionan a los Responsables en la Evaluación del Desempeño, en donde Chiavenato (2007) manifiesta que “la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño” (p. 244 – 246).

El gerente. “El gerente de línea asume la responsabilidad del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Esta forma de trabajar ha proporcionado mayor libertad y flexibilidad para que cada gerente sea, en realidad, el administrador de su personal” (p.244).

La propia persona. “En las organizaciones más democráticas, cada persona evalúa el propio cumplimiento de su puesto, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta determinados indicadores que le proporcionan el gerente o la organización” (p.244).

El individuo y el gerente. “En este caso, resurge la vieja administración por objetivos (APO), pero ahora con una nueva presentación. Es, en esencia, democrática, participativa, incluyente y muy motivadora” (p.244).

El equipo de trabajo. “Se pide apoyo al propio equipo de trabajo que evalúe el desempeño de sus miembros y que, con cada uno de ellos, tome las medidas necesarias para irlo mejorando más y más. El equipo también define sus objetivos y metas” (p.245).

El área encargada de la administración de recursos humanos. “Es la responsable de evaluar el desempeño de todas las personas de la organización” (p.245).

La comisión de evaluación. “Se trata de una evaluación colectiva hecha por un grupo de personas. La comisión generalmente incluye a personas que pertenecen a diversas áreas o departamentos y está formada por miembros permanentes y transitorios” (p.245).

Evaluación de 360°. “Es una evaluación hecha, en forma circular, por todos los elementos que tienen algún tipo de interacción con el evaluado” (p.246).

1.5.Objetivos

Objetivo general.

Determinar el nivel de desempeño laboral en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

Objetivos específicos.

Medir el nivel de eficacia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

Medir el nivel de eficiencia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

1.6.Hipótesis

El desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018 es medio.

1.7. Justificación

Este trabajo de investigación se justifica en el ámbito teórico en donde se menciona a Chiavenato (2000) indicando el concepto principal del desempeño laboral, además de las dimensiones de la misma citadas Robbins y Coulter (2005).

Esta investigación se justifica metodológicamente, pues es no experimental y transversal, en donde se analizará la variable de estudio a través de información de diversas fuentes.

Finalmente, se justifica en lo práctico porque se analizó el desempeño laboral de la empresa de cobranzas y los puntos que aún faltan mejorar.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Investigación Cuantitativa. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “es secuencial y probatorio. El orden es riguroso, aunque, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose. Se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica” (p. 4).

Investigación no experimental. Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indicaron que “la investigación no experimental es la que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables.” (p. 152).

Investigación Transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2014) indicaron que “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 154).

2.2.Población y muestra

Población. Hernández, Fernández y Baptista (2014) Indicaron que la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.” (p. 174).

La población está constituida por los 15 gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

En el presente trabajo de investigación no se estableció muestra porque el número de gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., es pequeño y menor a 100.

2.3. Variables

Chiavenato (2000) Indicó que “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).

Los indicadores para medir el desempeño laboral fueron:

- a.1. Alto (Totalmente de acuerdo y de acuerdo).
- a.2. Medio (Indiferente).
- a.3. Bajo (Desacuerdo y totalmente desacuerdo).

2.4.Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable Desempeño Laboral

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	Categorías
Desempeño laboral	Eficacia	Logro de objetivos	¿Crees que la meta establecida es alcanzable?	Encuesta / cuestionario	Escala Ordinal
			¿Has logrado alcanzar la meta asignada? ¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?		1 Totalmente desacuerdo
	Recursos materiales	Recursos materiales	¿Le das un buen uso a los recursos de la empresa? ¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?		2 Desacuerdo
			¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?		3 Indiferente
	Recursos humanos	Recursos humanos	¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?		
			Eficiencia		Recursos financieros
	Cumplimiento de funciones	Cumplimiento de funciones			

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnica de recolección de datos.

Encuesta. Fidias (2006) Definió a la encuesta como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular” (p. 72).

Esta técnica se aplicó a través de una encuesta con 13 preguntas, las que se aplicaron a los 15 gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., a través del cuestionario con escala de Likert.

Investigación documental. Finol & Nava (1993) indicaron que es el “proceso sistemático de búsqueda y tratamiento de la información generada a partir de los estudios hechos sobre un particular, que se presenta bajo las diversas modalidades, que la hacen aún más interesante”. (p. 133).

Se analizó información teórica de diversos libros para profundizar la investigación realizada y pueda ser utilizada por futuras generaciones.

Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario. Hernández, Fernández y Baptista (2014) afirmaron que “Es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir.” (p. 217).

El cuestionario ayudó a obtener la información necesaria para analizar el desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

Tabla 2

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,557	13

Fuente: SPSS Statistics Base

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 3

<i>Sexo del gestor de cobranza</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	7	46,7
	Femenino	8	53,3
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

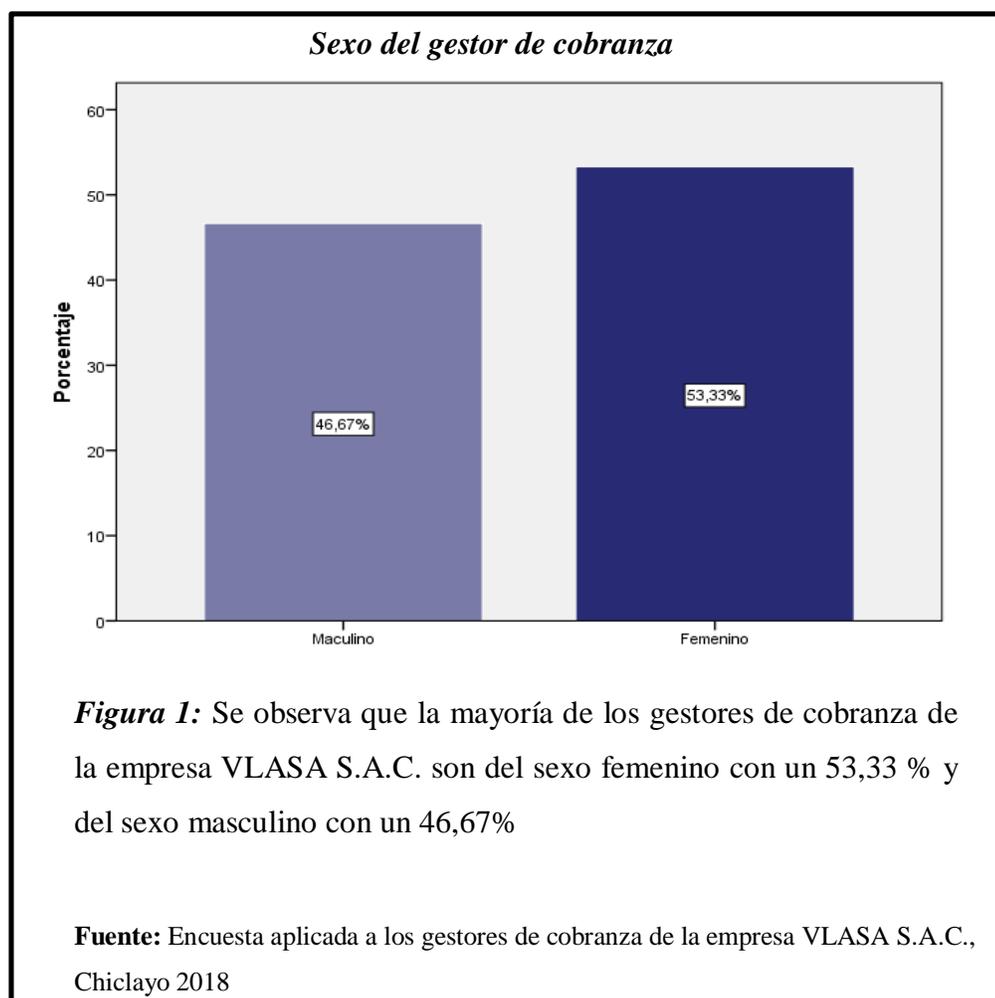


Tabla 4

<i>Edad del gestor de cobranza</i>			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18 - 25	8	53,3
	26 - 34	5	33,3
	35 - 45	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

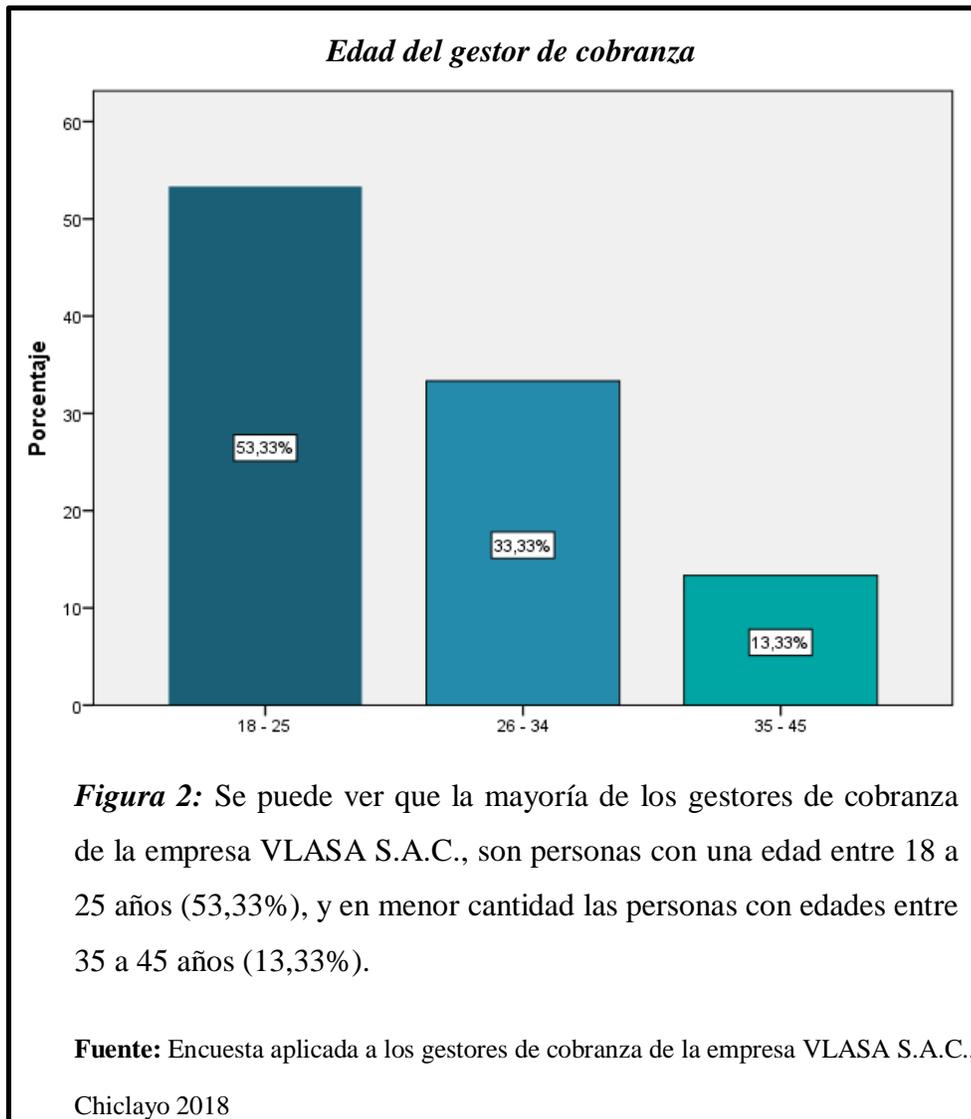


Tabla 5

¿Crees que la meta establecida es alcanzable?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	13,3
	Desacuerdo	5	33,3
	Indiferente	1	6,7
	De acuerdo	7	46,7
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

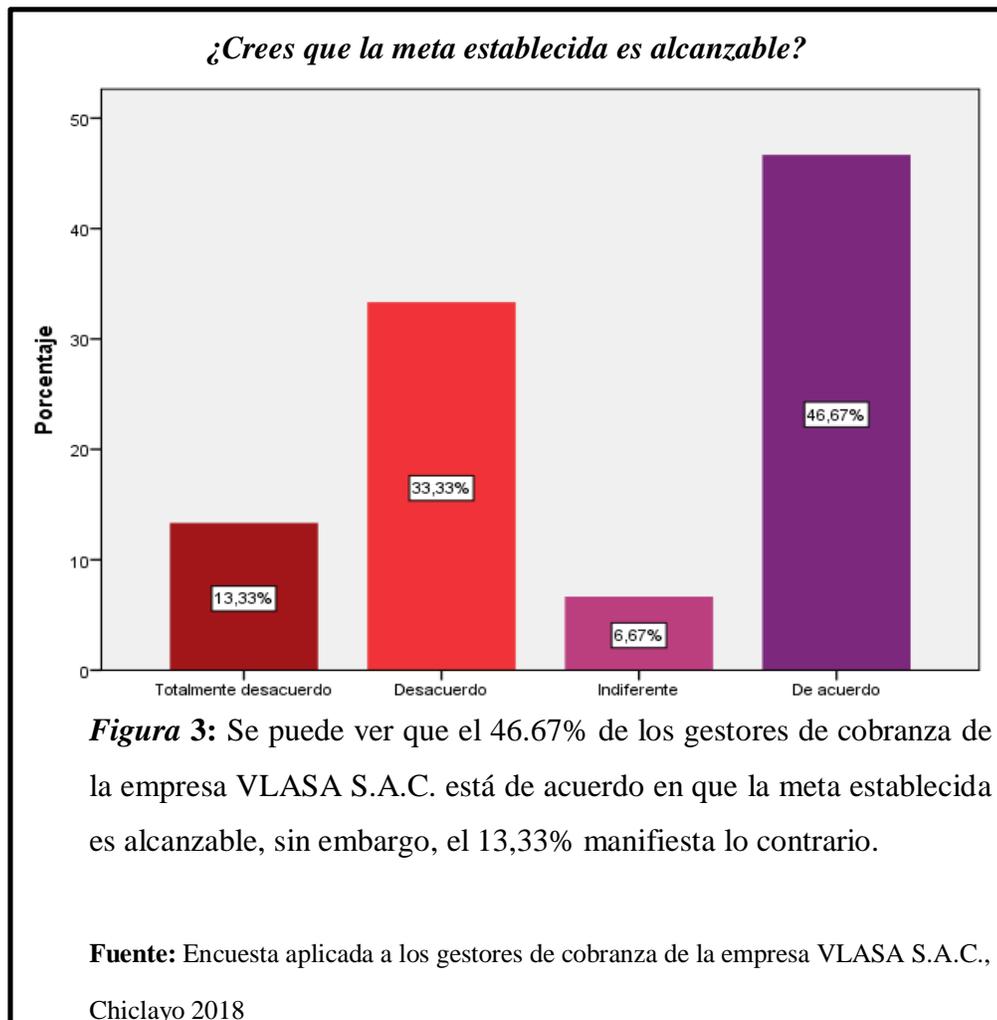


Tabla 6

¿Has logrado alcanzar la meta asignada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	10	66,7
	Indiferente	1	6,7
	De acuerdo	4	26,7
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

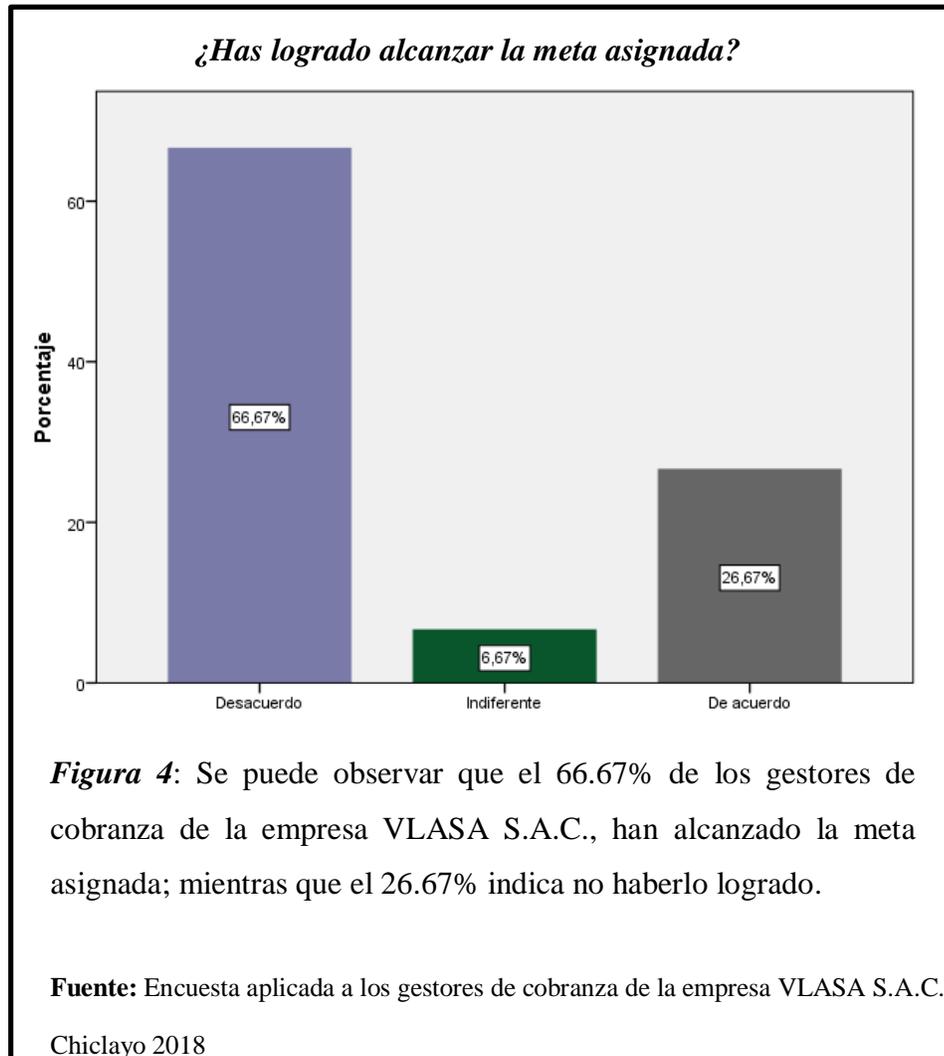


Tabla 7

¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	3	20,0
	Desacuerdo	3	20,0
	Indiferente	1	6,7
	De acuerdo	7	46,7
	Totalmente de acuerdo	1	6,7
	Total		15

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

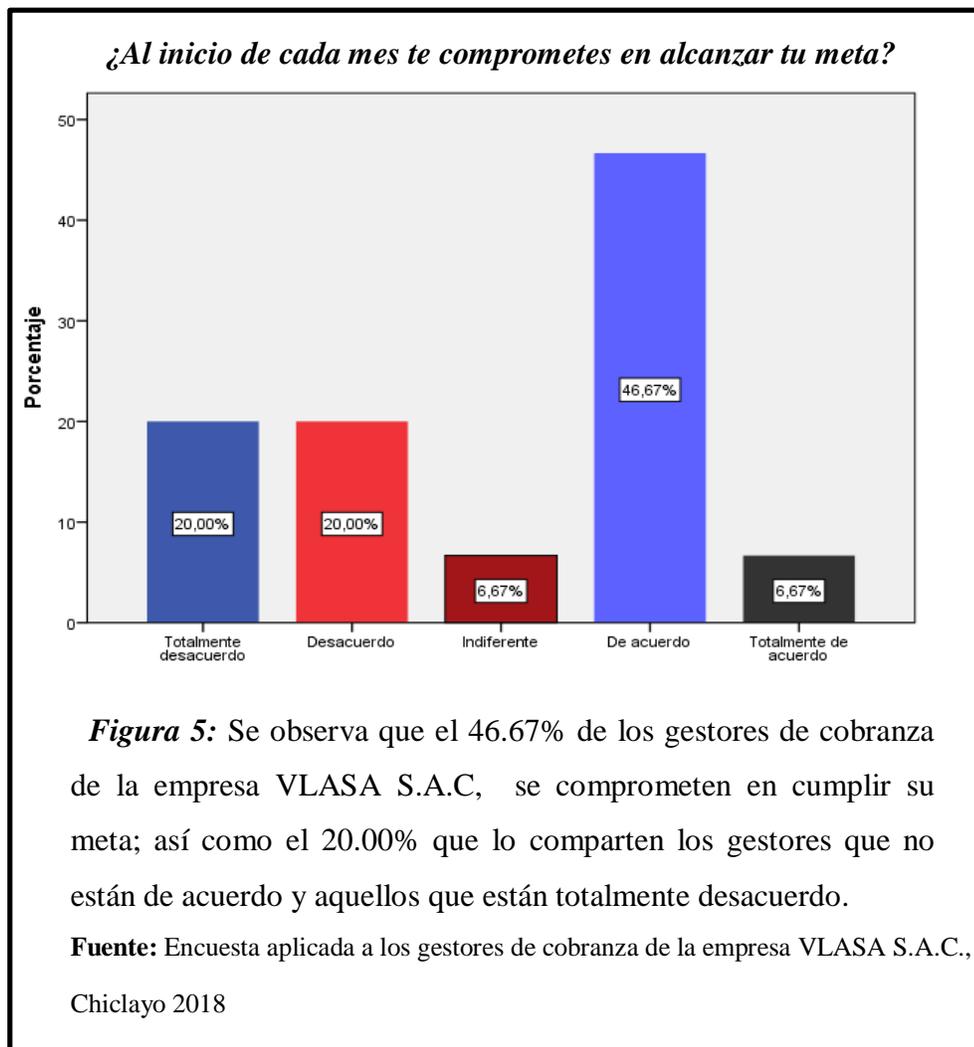


Tabla 8

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De acuerdo	14	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7
Total		15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

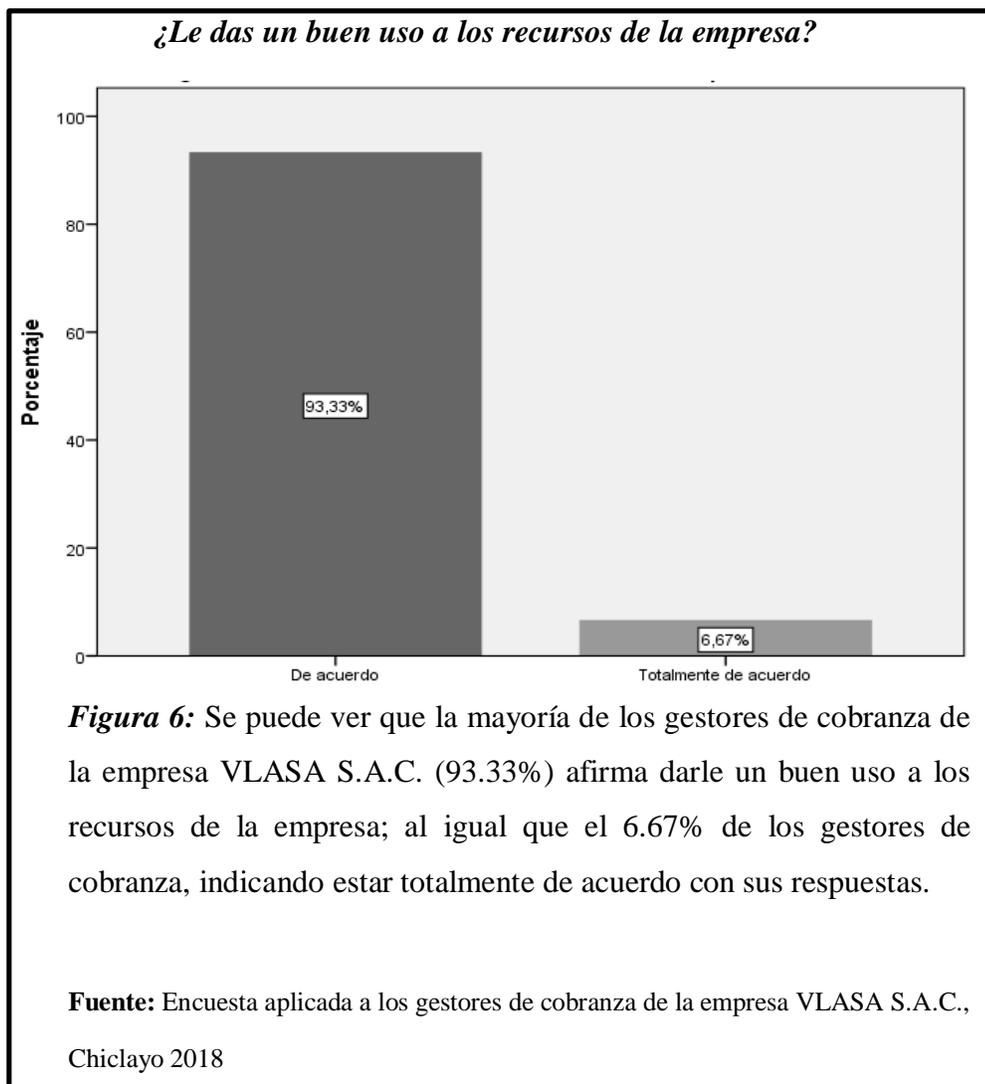


Tabla 9

¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	2	13,3
	Desacuerdo	2	13,3
	Indiferente	2	13,3
	De acuerdo	6	40,0
	Totalmente de acuerdo	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

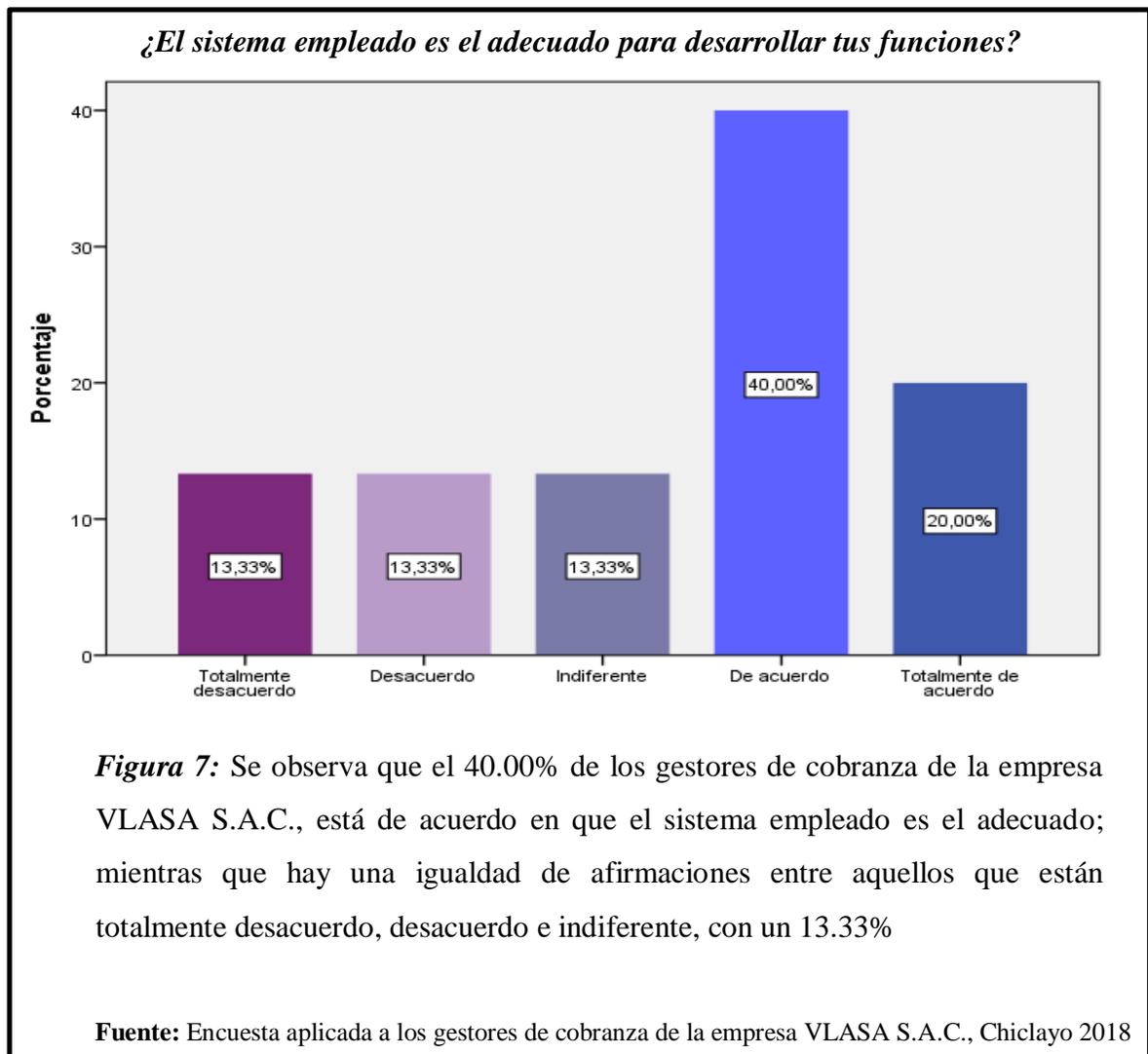


Tabla 10

¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente desacuerdo	1	6,7
Desacuerdo	8	53,3
De acuerdo	6	40,0
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

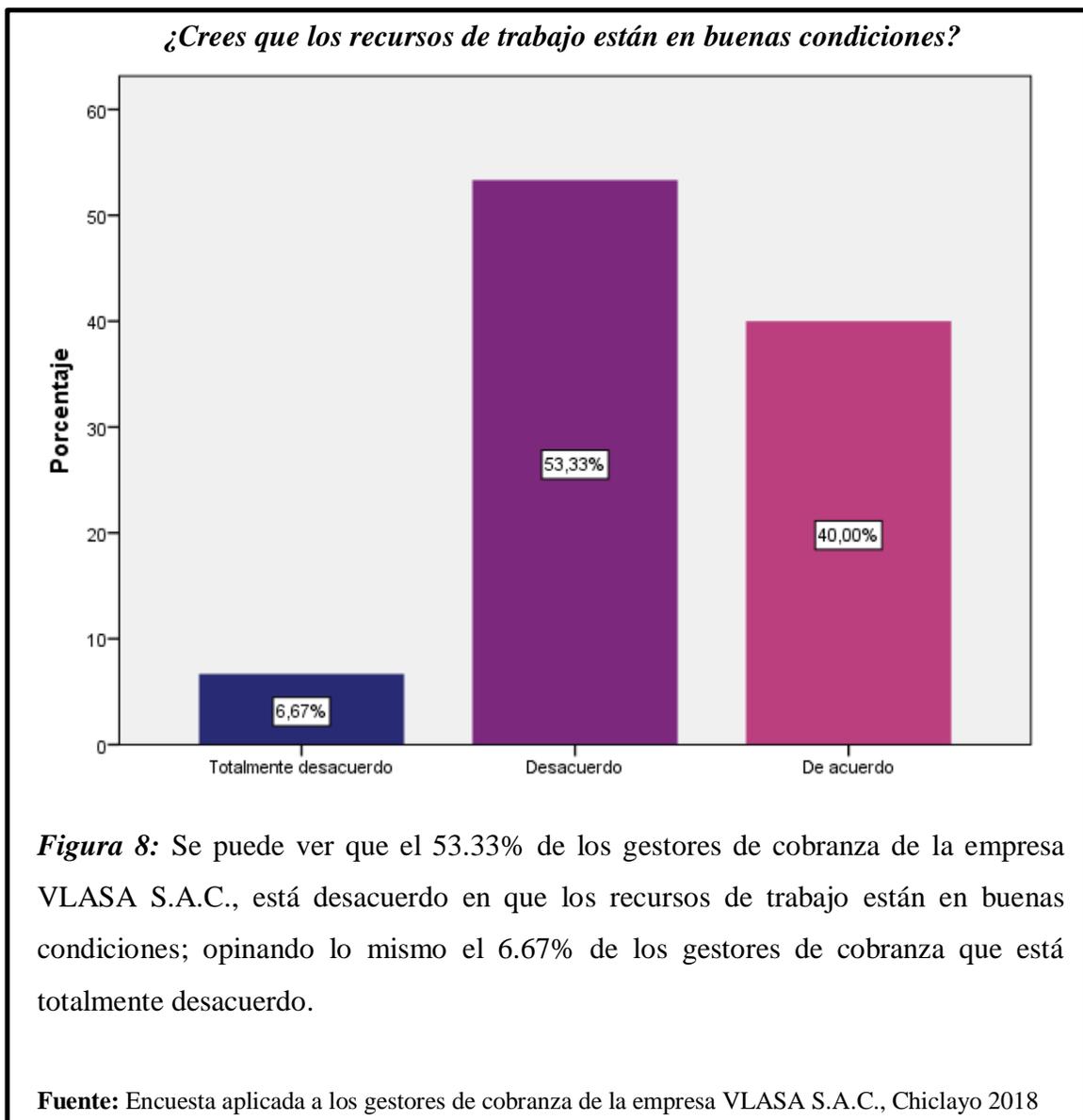


Tabla 11

¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Totalmente desacuerdo	1	6,7
Desacuerdo	1	6,7
De acuerdo	12	80,0
Totalmente de acuerdo	1	6,7
Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

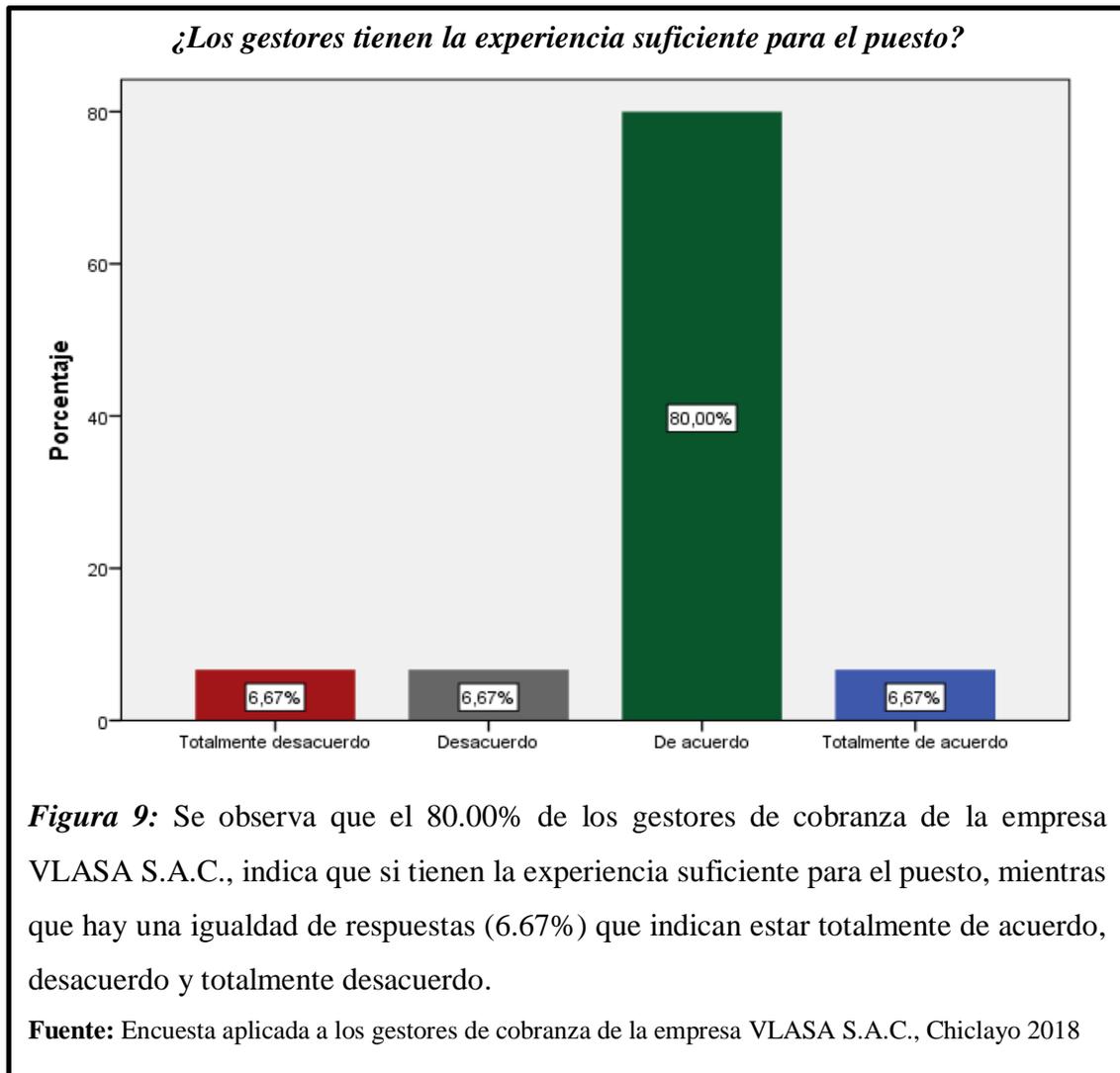


Tabla 12

¿Crees que recibes un sueldo acorde a tus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	7	46,7
	Indiferente	4	26,7
	De acuerdo	4	26,7
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

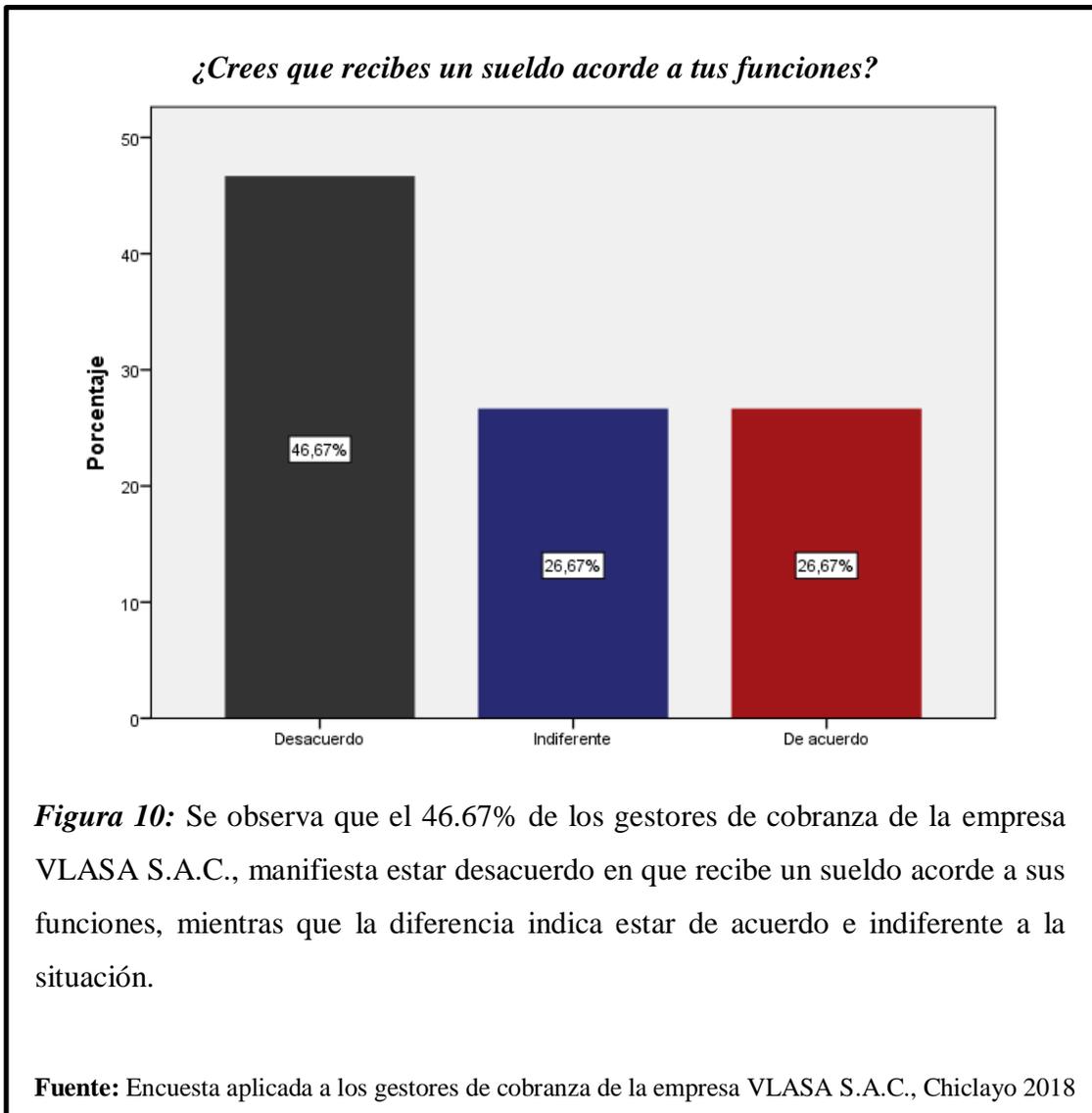


Tabla 13

¿Recibes comisiones por llegar a tu meta?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	1	6,7
	Indiferente	2	13,3
	De acuerdo	12	80,0
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

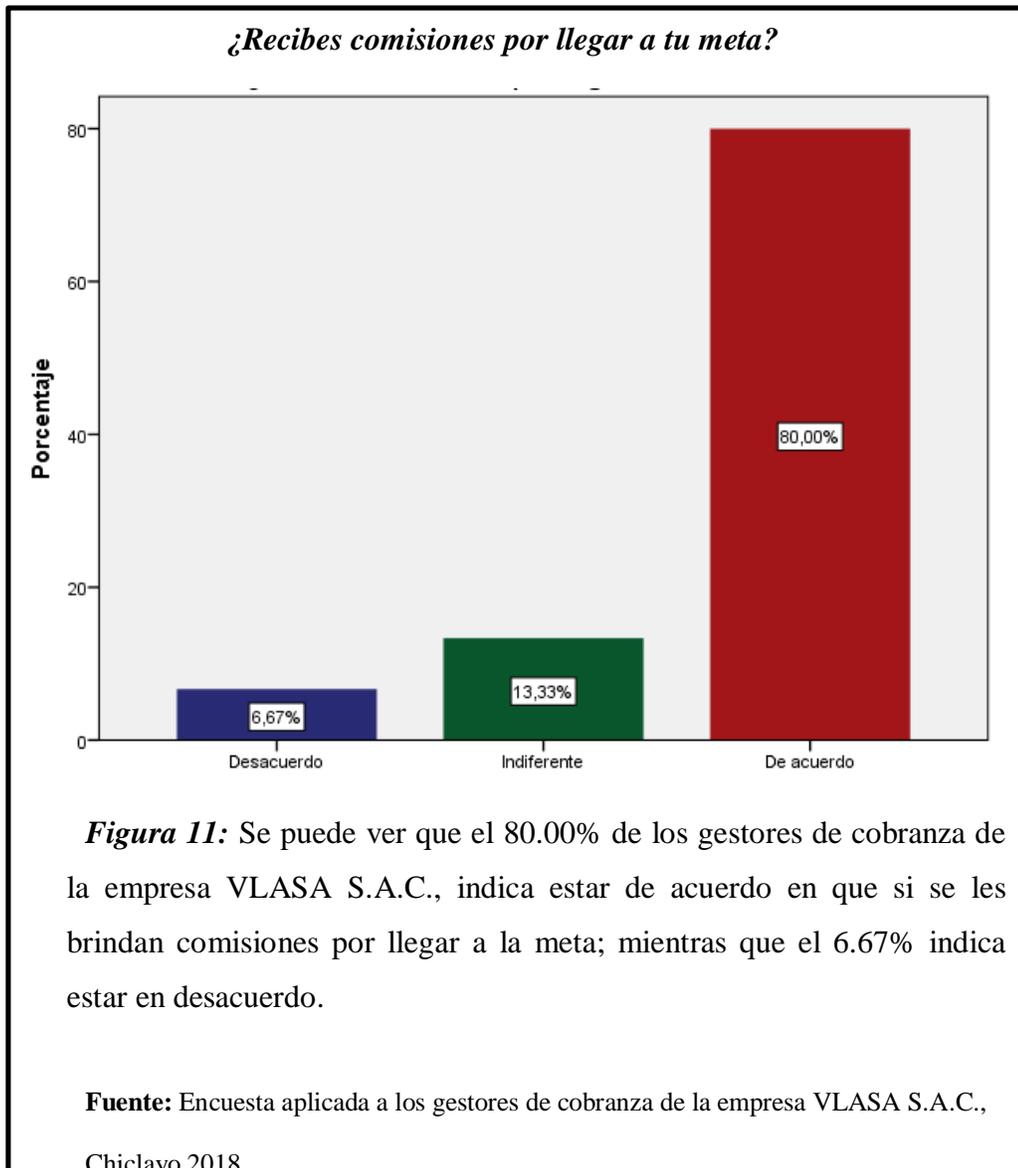


Tabla 14

¿Crees que las comisiones son razonables?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	1	6,7
	Desacuerdo	12	80,0
	Indiferente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

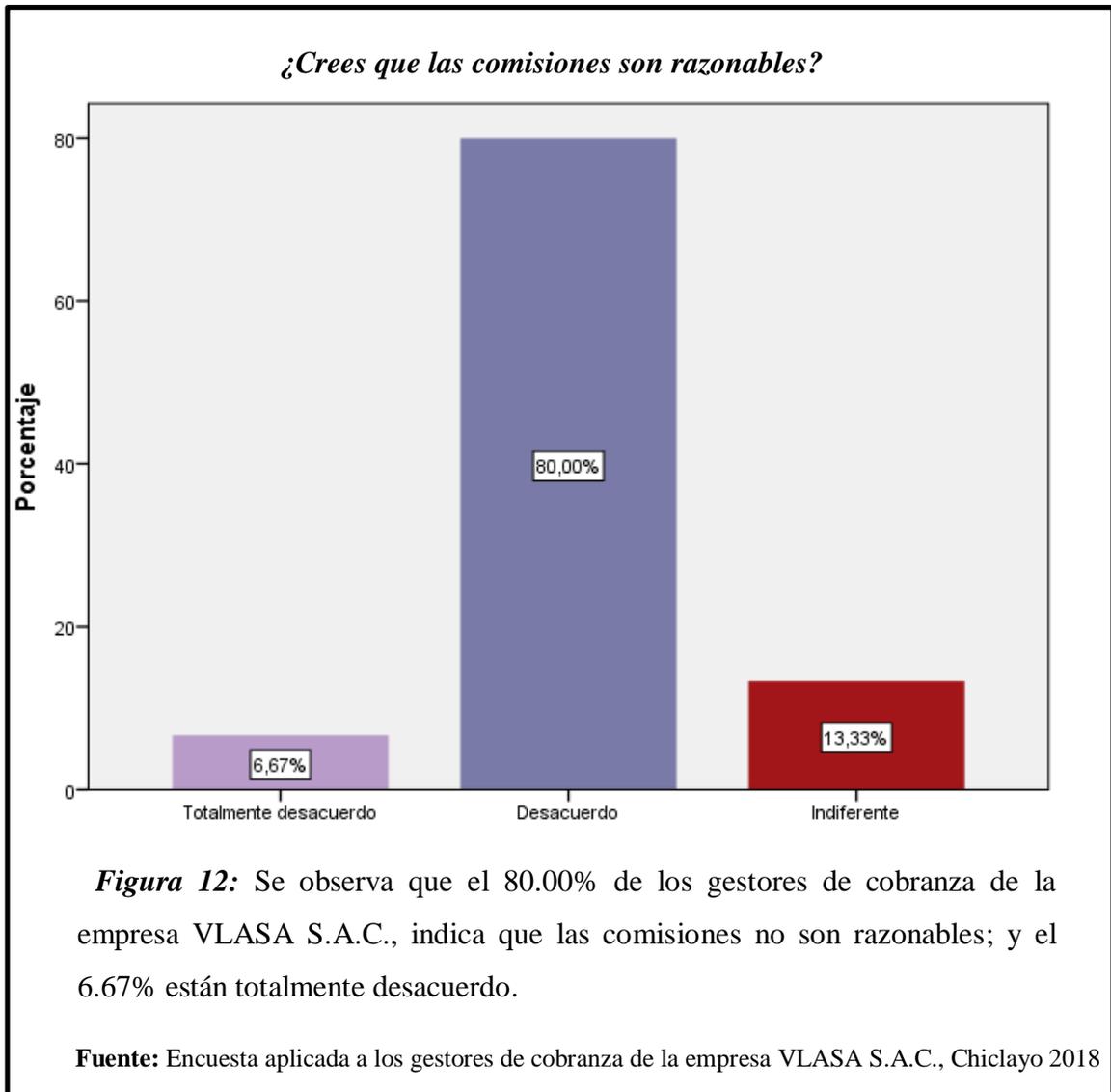


Tabla 15

<i>¿Cumple con las funciones de forma adecuada?</i>		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	1	6,7
	Desacuerdo	1	6,7
	Indiferente	2	13,3
	De acuerdo	7	46,7
	Totalmente de acuerdo	4	26,7
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

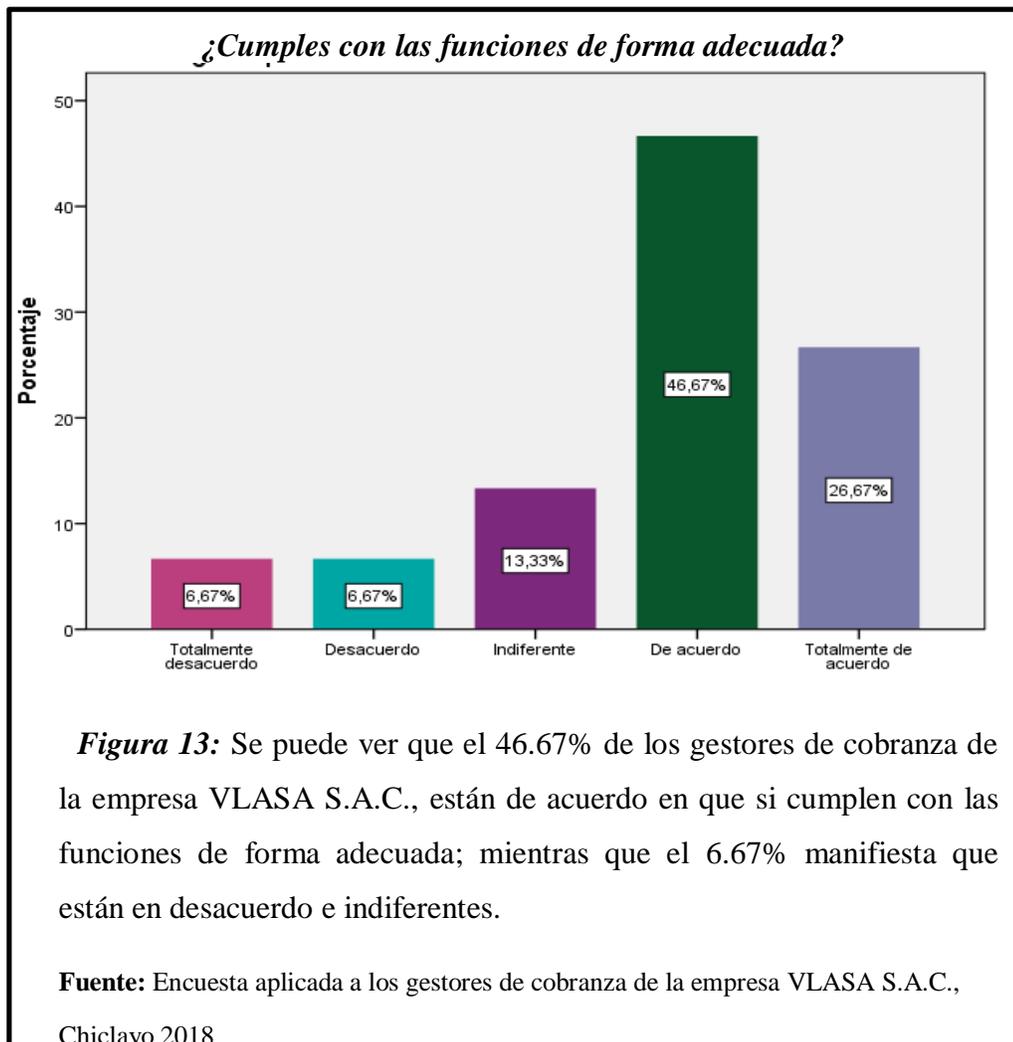


Tabla 16

¿Alguna vez has recibido una felicitación por el cumplimiento de tus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente desacuerdo	3	20,0
	Desacuerdo	2	13,3
	Indiferente	4	26,7
	De acuerdo	6	40,0
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

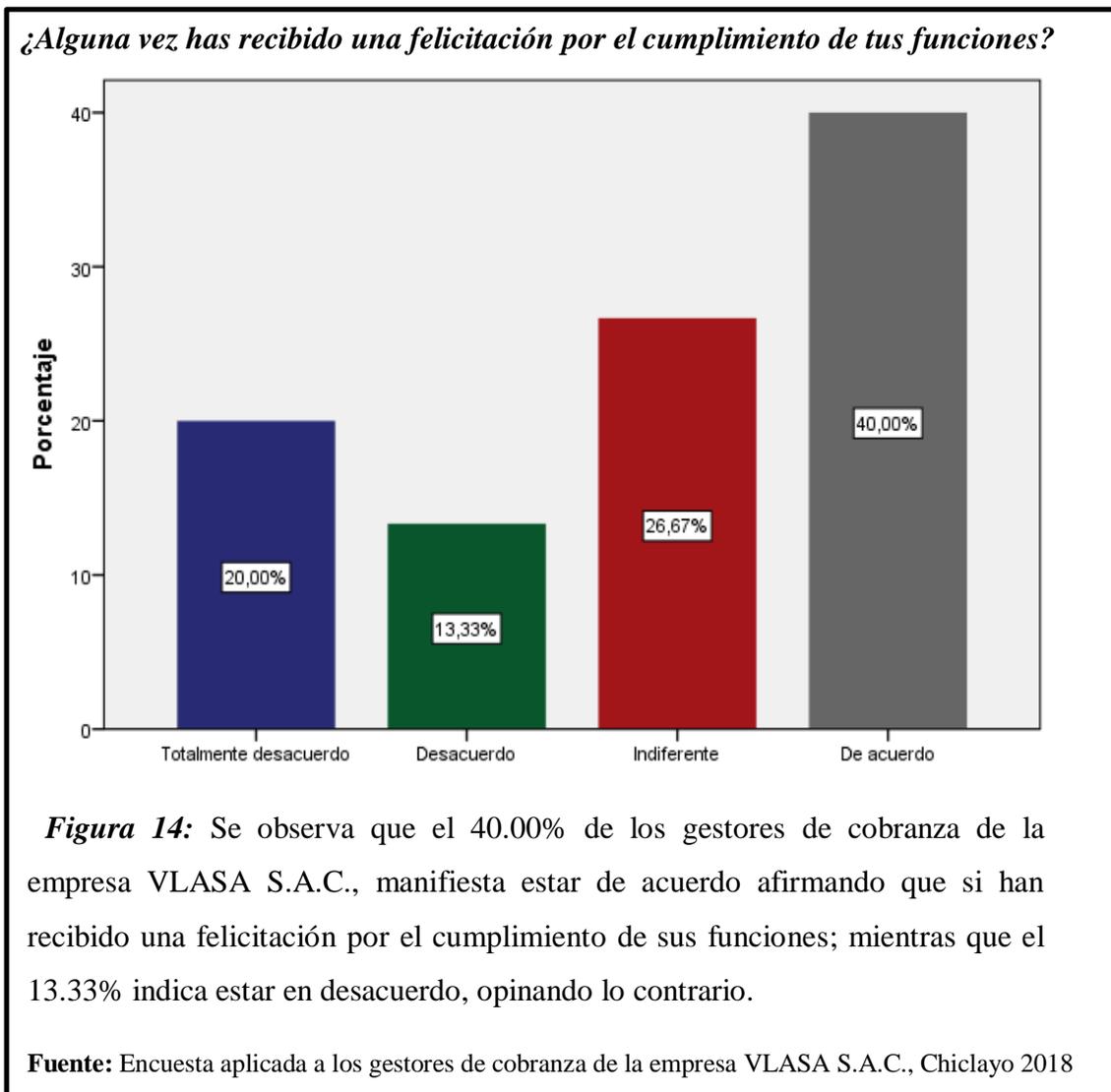
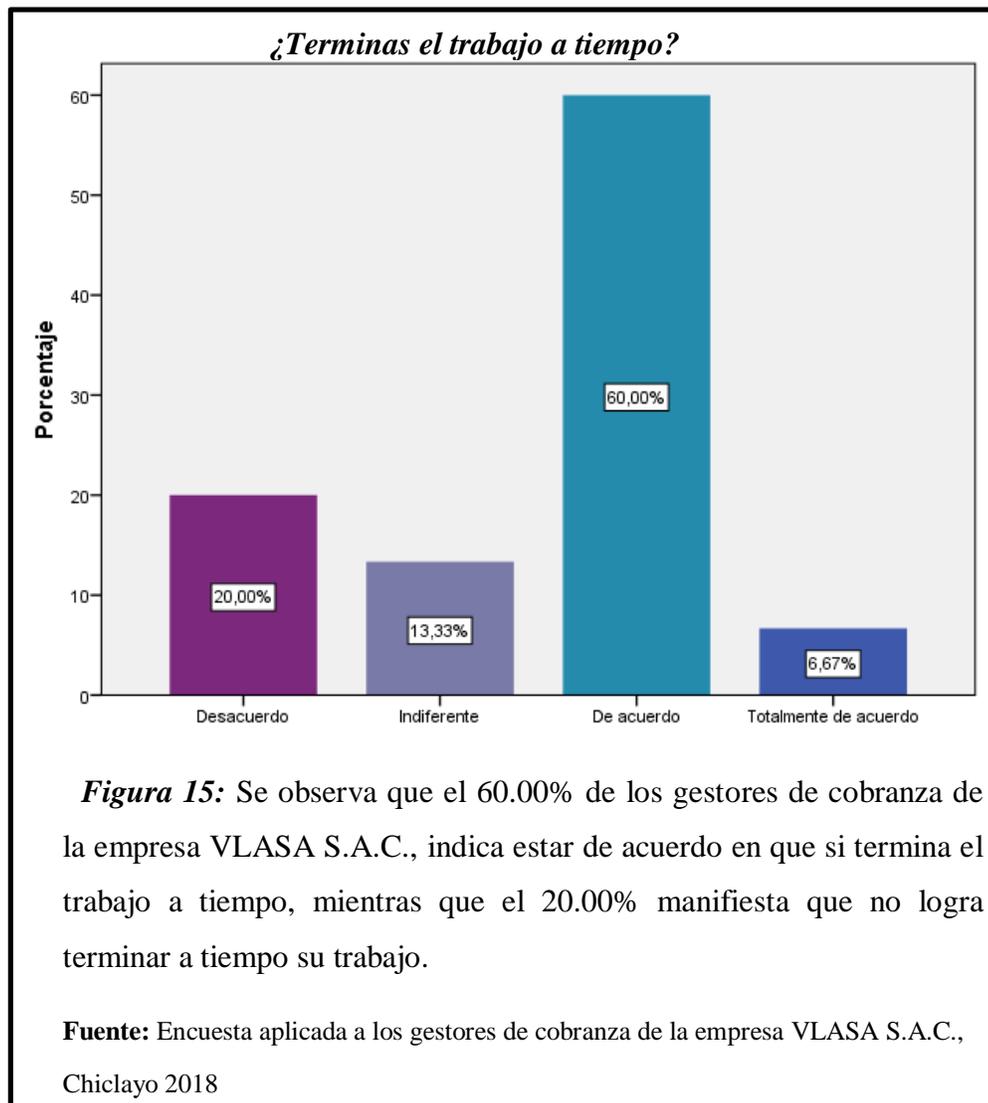


Tabla 17

¿Terminas el trabajo a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desacuerdo	3	20,0
	Indiferente	2	13,3
	De acuerdo	9	60,0
	Totalmente de acuerdo	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Encuesta aplicada a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018



Logro de objetivos:

Primer objetivo específico: Medir el nivel de eficacia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

Tabla 18

Preguntas	Respuestas		
	Alto	Medio	Bajo
¿Crees que la meta establecida es alcanzable?	46.67%	6.67%	46.67%
¿Has logrado alcanzar la meta asignada?	26.67%	6.67%	66.67%
¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?	53.33%	6.67%	40.00%
Incidencia en las respuestas	42.22%	6.67%	51.11%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VLASA S.A.C.

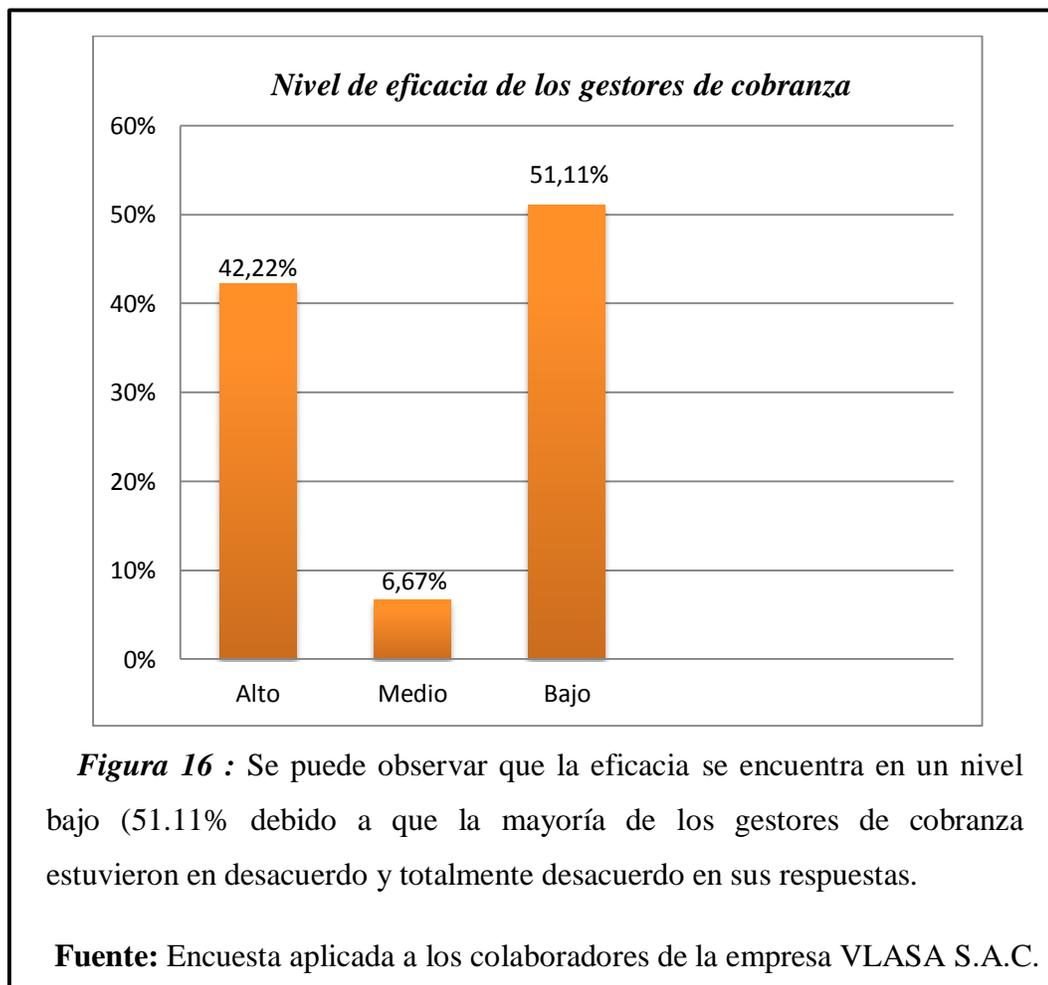


Figura 16 : Se puede observar que la eficacia se encuentra en un nivel bajo (51.11% debido a que la mayoría de los gestores de cobranza estuvieron en desacuerdo y totalmente desacuerdo en sus respuestas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VLASA S.A.C.

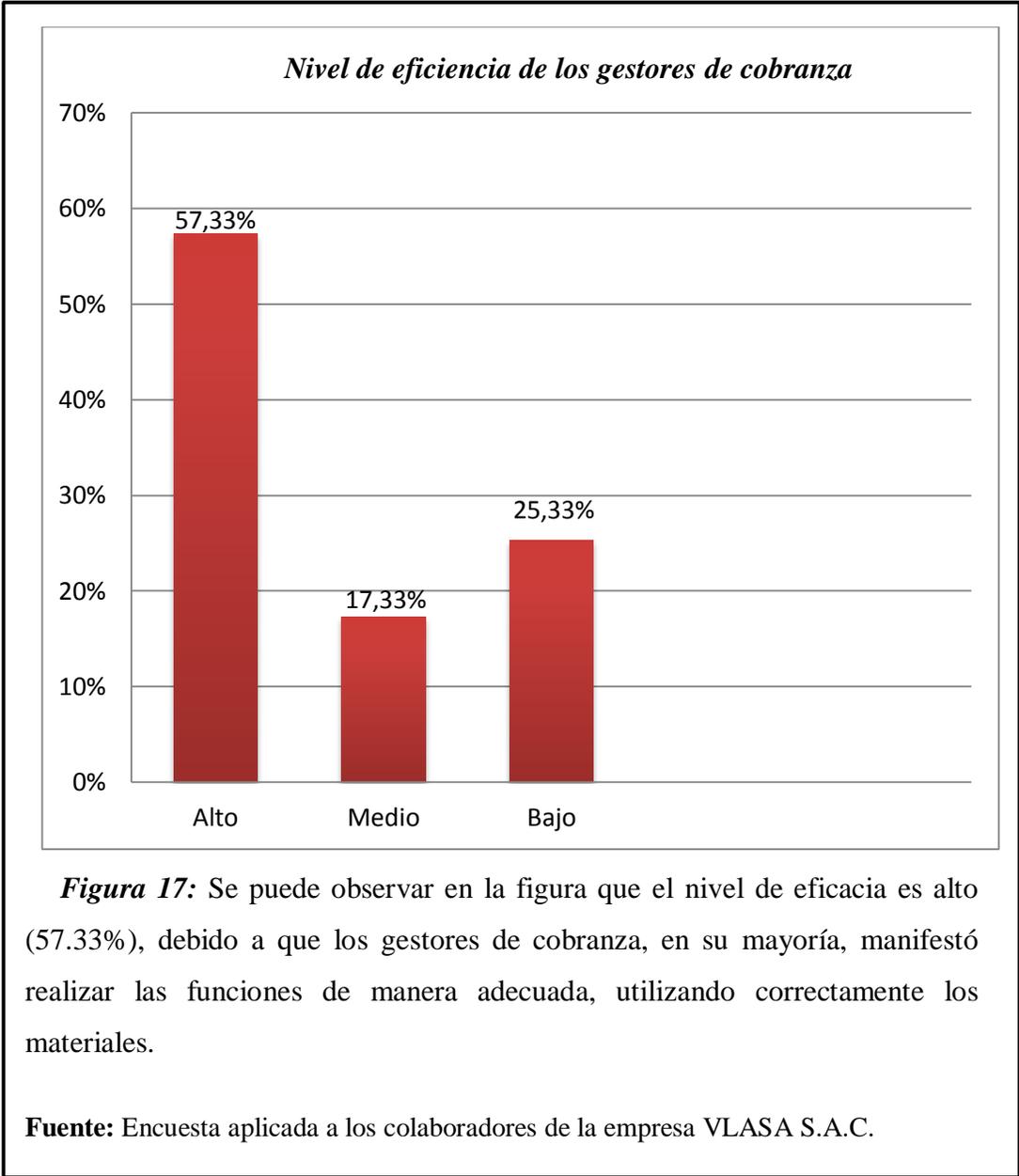
Segundo objetivo específico: Medir el nivel de eficiencia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

Tabla 19

Nivel de eficiencia de los gestores de cobranza

Preguntas	Respuestas		
	Alto	Medio	Bajo
¿Le das un buen uso a los recursos de la empresa?	100.00%	0.00%	0.00%
¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?	60.00%	13.33%	26.67%
¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?	40.00%	53.33%	6.67%
¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?	86.67%	0.00%	13.33%
¿Crees que recibes un sueldo acorde a tus funciones?	26.67%	26.67%	46.67%
¿Recibes comisiones por llegar a tu meta?	80.00%	13.33%	6.67%
¿Crees que las comisiones son razonables?	0.00%	13.33%	86.67%
¿Cumples con las funciones de forma adecuada?	73.33%	13.33%	13.33%
¿Alguna vez has recibido una felicitación por el cumplimiento de tus funciones?	40.00%	26.67%	33.33%
¿Terminas el trabajo a tiempo?	66.67%	13.33%	20.00%
	573.33%	173.33%	253.33%
Incidencia en las respuestas	57.33%	17.33%	25.33%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VLASA S.A.C.



Objetivo general: Determinar el nivel de desempeño laboral en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018.

Tabla 20

Cuadro Resumen del cuestionario dirigido a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

Preguntas	Respuestas		
	Alto	Medio	Bajo
¿Crees que la meta establecida es alcanzable?	46.67%	6.67%	46.67%
¿Has logrado alcanzar la meta asignada?	26.67%	6.67%	66.67%
¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?	53.33%	6.67%	40.00%
¿Le das un buen uso a los recursos de la empresa?	100.00%	0.00%	0.00%
¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?	60.00%	13.33%	26.67%
¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?	40.00%	0.00%	60.00%
¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?	86.67%	0.00%	13.33%
¿Crees que recibes un sueldo acorde a tus funciones?	26.67%	26.67%	46.67%
¿Recibes comisiones por llegar a tu meta?	80.00%	13.33%	6.67%
¿Crees que las comisiones son razonables?	0.00%	13.33%	86.67%
¿Cumples con las funciones de forma adecuada?	73.33%	13.33%	13.33%
¿Alguna vez has recibido una felicitación por el cumplimiento de tus funciones?	40.00%	26.67%	33.33%
¿Terminas el trabajo a tiempo?	66.67%	13.33%	20.00%
	700.00%	140.00%	460.00%
INCIDENCIA EN LAS RESPUESTAS	53.85%	10.77%	35.38%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VLASA S.A.C.

Resumen del cuestionario dirigido a los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018

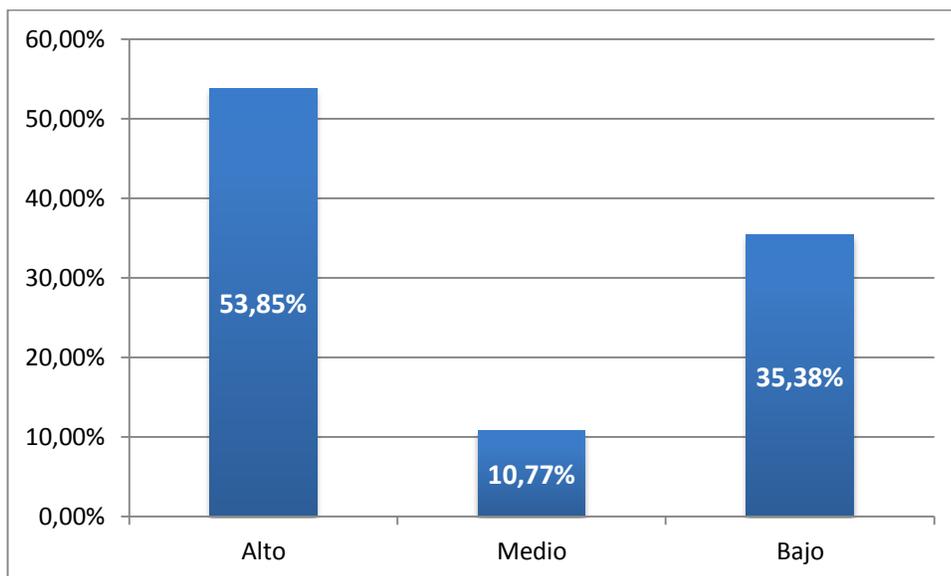


Figura 18: Se puede observar que el desempeño laboral de la empresa VLASA S.A.C, es alto, debido a que la mayoría de los gestores de cobranza manifestaron estar totalmente de acuerdo y de acuerdo en sus respuestas.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VLASA S.A.C.

IV. DISCUSIÓN

La investigación realizada se ha desarrollado siguiendo los lineamientos de la universidad Señor de Sipán, logrando satisfactoriamente los objetivos propuestos; los instrumentos utilizados fueron confiables, ya que el resultado del coeficiente del alfa de Cronbach es 0.557.

Los resultados indican que, al realizar el análisis correspondiente de los ítems, se obtiene como resultado, que el desempeño laboral es alto en la empresa VLASA S.A.C. con un 53.85%.

En cuanto al primer objetivo específico, el nivel de eficacia es bajo, indicando que los gestores de cobranza no cumplen con las metas establecidas.

Mientras que en el segundo objetivo específico, el nivel de eficiencia es alto, demostrando que los gestores de cobranza usan de forma adecuada los recursos que la empresa VLASA S.A.C. les brinda.

Chiavenato (2000) indicó que “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, lo cual, en el presente trabajo de investigación, no se ve reflejado los resultados de cada trabajador por alcanzar sus metas mensuales.

Robbins y Coulter (2005) mencionaron que “para lograr un mejor desempeño laboral se debe culminar de manera eficiente y eficaz las actividades de la organización, se debe cumplir con las dimensiones: Eficacia y eficiencia”; según el análisis del desempeño laboral de VLASA S.A.C., se debe mejorar puntos críticos para ambas dimensiones en beneficio de la organización; sobre todo en lo referente a la eficacia.

Del mismo modo se mencionan a los responsables en la evaluación del desempeño, en donde Chiavenato (2007) manifiesta que “la responsabilidad de la evaluación del desempeño de las personas será atribuida al gerente, al propio individuo, al individuo, al equipo de trabajo, al área encargada de la administración de recursos humanos o a una comisión de evaluación del desempeño: El gerente, la propia persona, el individuo y el gerente, el equipo

de trabajo, el área encargada de la administración de recursos humanos, la comisión de evaluación y la evaluación de 360°, las cuales deben implantarse en la empresa VLASA S.A.C., para su mejora continua.

En la investigación realizada por Coello (2014), en Guayaquil, denominado “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, cuyo objetivo es “identificar los factores que influyen en el bajo rendimiento de los asesores de ACC del departamento Inbound Pymes y que desencadena en una disminución de la efectividad del departamento”, llegó a la conclusión de que “queda en evidencia que hay altos niveles de Insatisfacción en sus Condiciones Internas como: el salario que perciben, la valoración de su trabajo, su participación activa en el grupo y en la empresa, y las comunicaciones interpersonales”; esta investigación difiere de la presente investigación pues el nivel de desempeño laboral es bueno; en cuanto al salario guarda similitud ya que es uno de los factores que afecta el desempeño de los gestores de la empresa VLASA S.A.C., por lo tanto se debe evaluar y dar las soluciones inmediatas.

El desarrollo del proyecto elaborado por Chávez (2017) elaborado en Lima, titulado “El Desempeño Laboral en la Empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017”; tuvo como objetivo “determinar cuál es el desempeño laboral en los trabajadores con categoría de supervisor en el área de atención de aeronaves en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios Lima, 2017”, se llegó a la conclusión de que “el desempeño laboral de los trabajadores con categoría de supervisor en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017; se manifiesta en los siguientes resultados: bajo 15.6%; medio 33.3% y alto 51.1%”, corroborándose que los resultados son parecidos al presente trabajo de investigación en cuanto al desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C.

El estudio elaborado por Curay y Oliva (2016) desarrollado en Chiclayo, titulado “Influencia del proceso de mejora continua en el desempeño laboral. Caso: Oficina Digital S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014”, tuvo como objetivo “determinar el nivel de Desempeño Laboral, Evaluar un proceso de mejora continua al que pertenecen los empleados”, en donde se pudo concluir que la mejor manera es “aplicando una evaluación

periódicamente del desempeño valorando los resultados de su comportamiento y los objetivos que se desean alcanzar y en el proceso de mejora continua en el desempeño laboral, que realiza la empresa Oficina Digital S.A.C.”, demostrando similitud con los resultados del presente trabajo de investigación, ya que el desempeño laboral es importante en cualquier organización para obtener los mejores resultados posibles.

Finalmente, se pudo analizar el desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., el cual es alto, rechazando la hipótesis planteada en el trabajo de investigación.

V. CONCLUSIONES

Se analizó el desempeño laboral de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., el cual es alto, indicando que es apropiado para la organización, tomando en cuenta que debe seguir mejorando la empresa VLASA S.A.C., pues existe un porcentaje considerable de desempeño bajo.

El nivel de eficacia en los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., es bajo, debido a que la mayoría de los encuestados manifestó estar en desacuerdo y totalmente desacuerdo en haber logrado la meta asignada, perjudicando los resultados en la empresa VLASA S.A.C.

El nivel de eficiencia de los gestores de cobranza de la empresa VLASA S.A.C., es alto, debido a que la mayoría de los encuestados indicaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en darle un buen uso a los recursos, además realizan de forma adecuada sus funciones en el tiempo establecido.

VI. REFERENCIAS

- Chavez (2017). *El desempeño laboral en la empresa Talma Servicios Aeroportuarios, Lima 2017*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano en las organizaciones*. México: 8° Edición - McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Coello (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC), del departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>
- Curay & Oliva (2016). *"Influencia del proceso de mejora continúa en el desempeño laboral. Caso: Oficina Digital S.A.C., ubicada en la ciudad de Chiclayo periodo 2014"*. Recuperado el 18 de Julio de 2018, de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/711/1/TL_CurayBernillaLiliana_OlivaQuirogaDiandra.pdf
- Fidias. (2006). *El proyecto de Investigación - Introducción a la metodología científica*. Venezuela: Editorial Episteme C.A.
- Finol de Navarro, T., & Nava de Villalobos, H. (1993). *Procesos y Productos en la Investigación Documental*. Español: Maracaibo: EDILUZ.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw Hill Education.
- Robbins & Coulter (2005). *Administración*. Pearson Educación - 8va edición.

ANEXOS

Anexo A: Formato T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 06 de mayo del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

Los suscritos:
Chiroque Montalván Gabriela Margarita con DNI 76337366

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la investigación titulada:
"Desempeño laboral de los gestores de cobranza de la Empresa VLASA S.A.C., Chiclayo 2018",
presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Chiroque Montalván Gabriela Margarita	76337366	

Anexo B: Declaración Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Chiroque Montalván Gabriela Margarita

Apellidos y nombres

76337366

DNI N°

2161803433

Código N°

Presencial Past

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

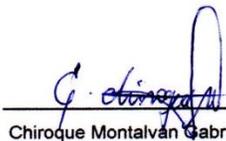
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C., CHICLAYO 2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

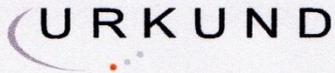
Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Chiroque Montalván Gabriela Margarita

DNI N° 76337366



Anexo C: Reporte Urkund



Urkund Analysis Result

Analysed Document: CHIROQUE MONTALVÁN GABRIELA MARGARITA TI PCA.docx (D52403147)
Submitted: 5/20/2019 11:06:00 PM
Submitted By: mmerino@crece.uss.edu.pe
Significance: 16 %

Sources included in the report:

tesis última (5).docx (D42254553)
FERNANDEZ Y REQUEJO2.docx (D45642182)
Suclupe Suclupe Miguel Angel.docx (D40032426)
Suclupe Suclupe Miguel Angel.docx (D40032309)
ReáteguiCarlosLilianaReyna_Av4 (2).docx (D51616228)
CARPIO DE LA CRUZ JULLY JHOJANA.docx (D45220570)
1A_Sarmiento_Rivera_Romel_Maestria_2018.docx (D40643514)
PÉREZ DOMINGUEZ MARÍA ALEXANDRA.docx (D40772135)
CORREA CÓRDOVA EDWIN NIXON.docx (D40771897)
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USAT_df6e6b305d8e26c815250a0cadeb3be6/Details
<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/usat/711>
<https://docplayer.es/70742620-Universidad-catolica-santo-toribio-de-mogrovejo-escuela-de-administracion-de-empresas.html>
<http://search.ndltd.org/search.php?q=subject:%22Gesti%C3%B3n+de+la+calidad%22>
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/711/1/TL_CurayBernillaLiliana_OlivaQuirogaDiandra.pdf
<http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1219/ROSAURA%20ALVA%20OLASCOAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30103/Cabrera_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27917/B_Chavez_PCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/6015/1/TESIS%20Condiciones%20laborales%20que%20afectan%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20de%20empresa%20contratada%20para%20prestar%20s.pdf>

Instances where selected sources appear:

81

Anexo D: Resolución Jurado Evaluador



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCION N° 0649-B- FACEM- USS – 2019

Chiclayo, 29 de mayo de 2019

VISTO:

El Oficio N°0432-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24 de mayo de 2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración, en donde solicita la aprobación del Jurado del Trabajo de Investigación y cronograma de sustentación de (l) (la) egresado (a) CHIROQUE MONTALVÁN GABRIELA MARGARITA.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N°0432-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24 de mayo de 2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita la aprobación del Jurado Evaluador y cronograma de sustentación del trabajo de investigación del egresado Chiroque Montalván Gabriela Margarita;

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO 1°: DESIGNAR, como Jurado Evaluador del Trabajo de Investigación titulado "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C. CHICLAYO 2018", presentado por el egresado **CHIROQUE MONTALVÁN GABRIELA MARGARITA**, a los docentes que se indican a continuación:

Presidente: DR. JOSÉ WILLIAM CÓRDOVA CHIRINOS
Secretario: MG. REYES REYES CARLA ANGÉLICA
Vocal: MG. ABRAHAM JOSÉ GARCÍA YOVERA

ARTÍCULO 2°: FIJAR, como fecha, hora y lugar de sustentación la indicada en el siguiente cuadro:

Día:	03 de junio del 2019
Hora:	03:00 pm
Lugar:	Aula Multimedia 409

Regístrese, comuníquese y archívese.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Mg. Sandra Mory Guarín
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc., Escuela, Interesado y Archivo.

Anexo E: Resolución Asesor Especialista



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0649-A-FACEM-USS-2019

Chiclayo, 29 de mayo de 2019

VISTO:

El oficio N° 0432-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24/05/2019, de (l) (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 29/05/2019, referente a la designación de Asesor Especialista de Trabajo de Investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 6° numeral 1 y 5, del Estatuto Versión 04 de la USS, respectivamente a la letra dice: Los fines de la universidad son: preservar, acrecentar y transmitir de modo permanente, la herencia científica, tecnológica, cultura y artística de la humanidad, así mismo, realizar y promover la investigación científica y humanística, la creación intelectual y artística.

Que, el Asesor Especialista, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

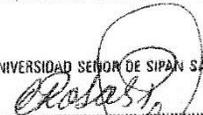
Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor (a) Especialista (a) que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

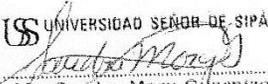
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, como Asesor Especialista a (l) (la) **MBA. RICARDO RIVERA TANTACHUCO** del Trabajo de Investigación titulado **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C., CHICLAYO 2018**, presentado por el (la) egresada **CHIROQUE MONTALVÁN GABRIELA MARGARITA**, de la Escuela Académico Profesional de Administración.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment

Chiclayo, Perú

www.usp.edu.pe

Anexo F: Resolución Trabajo de investigación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N° 649 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 29 de mayo de 2019.

VISTO:

El oficio N° 0432-2019/FACEM-DA-USS de fecha 24 de mayo de 2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 28 de mayo de 2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO UNICO: APROBAR el trabajo de investigación titulado "DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C., CHICLAYO 2018", presentado por el (la) egresado (a) CHIROQUE MONTALVÁN GABRIELA MARGARITA, de la Escuela Académico Profesional de Administración.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.
Carmen Elvira Rosa Prado
Dra. Carmen Elvira Rosa Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Sandra Mory Guarnizo
M^{te}. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Piment

Chiclayo, Perú

000000-0000-0000-0000

Anexo G: Acta de Aprobación e originalidad



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Mirko Merino Núñez, Revisor del Programa URKUND de la EAP Administración y del trabajo de investigación aprobada mediante Resolución N° 649 – FACEM – USS - 2019, presentado por el egresado **CHIROQUE MONTALVÁN, GABRIELA MARGARITA**, autor del trabajo de investigación denominado: **DESEMPEÑO LABORAL DE LOS GESTORES DE COBRANZA DE LA EMPRESA VLASA S.A.C., CHICLAYO 2018”**

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, miércoles 29 de mayo de 2019



Dr. Mirko Merino Núñez
Revisor URKUND

Escuela Académico Profesional de Administración

Anexo H: Encuesta Desempeño Laboral

Sexo: M F Edad: _____

Marca con un aspa (X)

N°	Indicador	Totalmente desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
1	¿Crees que la meta establecida es alcanzable?					
2	¿Has logrado alcanzar la meta asignada?					
3	¿Al inicio de cada mes te comprometes en alcanzar tu meta?					
4	¿Le das un buen uso a los recursos de la empresa?					
5	¿El sistema empleado es el adecuado para desarrollar tus funciones?					
6	¿Crees que los recursos de trabajo están en buenas condiciones?					
7	¿Los gestores tienen la experiencia suficiente para el puesto?					
8	¿Crees que recibes un sueldo acorde a tus funciones?					
9	¿Recibes comisiones por llegar a tu meta?					
10	¿Crees que las comisiones son razonables?					

11	¿Cumples con las funciones de forma adecuada?					
12	¿Alguna vez has recibido una felicitación por el cumplimiento de tus funciones?					
13	¿Terminas el trabajo a tiempo?					

Anexo I: Alfa de Cronbach

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,557	13

Fuente: SPSS Statistics Base

De acuerdo a la tabla; se determinó que los indicadores de la variable de estudio son confiables cuyo resultado es 0,557.

