



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Mora Ponce, Hernan Hermogenes

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

PÁGINA DEL JURADO



DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2 ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO DE TESIS

Presentado por don (a) MORA PONCE HERNAN HERNÓGENES
Cuyo Título es: "SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA 2018"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) True (letras).

Lima 03 de Julio del 2018.


PRESIDENTE
L. Santalcan T.


SECRETARIO


VOCAL
Maurine Fox Petroula L'iane

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

**A mi familia en general por su apoyo
y en especial a mi madre, lo cual me
ha ayudado a salir adelante**

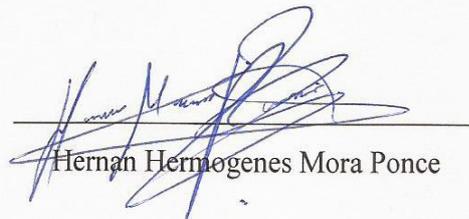
**Agradezco por el contexto a Álvaro Gómez y Carlos
Suarez en respaldo a mi etapa de Investigador,
al IPE (Instituto Peruano de Economía
e Informática) y a mi asesora, MSc. Mairena Fox**

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Hernan Hermogenes Mora Ponce con DNI N° 70157861, 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 autentica. 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 la información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 03 de julio del 2018



Hernan Hermogenes Mora Ponce

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Sistemas de información y productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación es producto del esfuerzo al trabajo meticulado que tiene como objetivo el determinar la relación entre sistemas de información y productividad laboral “Servicios cobranzas e inversiones”, Lima, 2018.

Hernan Hermogenes Mora Ponce

ÍNDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.1.1. En el contexto internacional	1
1.1.2. En el contexto nacional	3
1.1.3. En el contexto local	5
1.2. Trabajos previos	7
1.2.1. En el contexto internacional	7
1.2.2. En el contexto nacional	8
1.3. Teorías relacionadas al tema	10
1.3.1. Sistemas de información	10
1.3.1.1. Principio de la sinergia de la teoría general de sistemas	10
1.3.1.2. Principio de retroalimentación de la teoría general de sistemas	11
1.3.1.3. Definición de sistemas de información	11
1.3.1.4. Dimensiones de los sistemas de información	12
1.3.2. Productividad laboral	15
1.3.2.1. Definición de productividad laboral	15
1.3.2.2. Dimensiones de productividad laboral	16
1.4. Formulación del problema	18
1.4.1. Problema general	18
1.4.2. Problema específico	18
1.5. Justificación	18

1.5.1.	Justificación teórica	18
1.5.2.	Justificación Metodológica	19
1.5.3.	Justificación Practica	20
1.6.	Hipótesis	20
1.6.1.	Hipótesis General	20
1.6.2.	Hipótesis especifica	20
1.7.	Objetivos	21
1.7.1.	Objetivo general	21
1.7.2.	Objetivo especifico	21
II.	MÉTODO	22
2.1.	Diseño de investigación	22
2.1.1.	Método y nivel	22
2.1.3.	Tipo y diseño	23
2.2.	Variables, Operacionalización	23
2.2.2.	Operacionalización de variable	24
2.3.	Población, muestra y muestreo	26
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	27
2.5.	Métodos de análisis de datos	30
2.6.	Aspectos éticos	30
III.	RESULTADOS	32
IV.	DISCUSIONES	66
V.	CONCLUSIONES	71
VI.	RECOMENDACIONES	72
VII.	PROPUESTAS	74
VIII.	REFERENCIAS	92
IX.	ANEXOS	97
A.	Matriz de consistencia	97
B.	Carta de validación	98
	Cuestionario	101
	Validación de instrumentos a juicio de experto.	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.2.1.1.	Variables en estudio	23
Tabla 2.2.2.1.	Operacionalización de variables	25
Tabla 2.4.2.1.	Estructura dimensional de las variables en estudio	28
Tabla 2.4.2.2.	Puntuación de los ítems en la escala de Likert	28
Tabla 2.4.3.1.	Validación de expertos	29
Tabla 2.4.4.1.	Resumen de procesamiento de casos	29
Tabla 2.4.4.2.	Estadístico de fiabilidad	29
Tabla 2.4.4.3.	Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach	30
Tabla 2.6.1.	Criterios éticos de la investigación	31
Tabla 3.1.1.	Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk	32
Tabla 3.2.3.1.	Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación	61
Tabla 3.2.4.1.1.	Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Pearson	62
Tabla 3.2.4.1.2.	Correlación de variables	62
Tabla 3.2.4.2.1.	Correlaciones	63
Tabla 3.2.4.3.1.	Correlaciones	64
Tabla 3.2.4.4.1.	Correlaciones	65
Tabla 5.2.1.	Estructura de la propuesta	78
Tabla 7.1.	Elaboración de la propuesta de actividad	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1.1.	Nivel de recurso humano de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	34
Figura 3.1.2.	Nivel de procedimientos de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	38
Figura 3.1.3.	Nivel de equipamiento informático de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	41
Figura 3.1.4.	Nivel de base de datos de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	44
Figura 3.1.5.	Nivel de telecomunicaciones de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	47
Figura 3.1.6.	Nivel de recursos materiales de la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	50
Figura 3.1.7.	Nivel de tiempo de la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	53
Figura 3.1.8.	Nivel de resultados de la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	56
Figura 3.1.9.	Nivel de los sistemas de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	59
Figura 3.1.10.	Nivel de la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.	60

RESUMEN

En la actualidad, las modernas organizaciones se han visto obligadas a adecuarse a distintos cambios tecnológicos, que impiden el desarrollo de su competitividad y de sus procesos, hasta condicionar su éxito en un entorno tan dinámico, afectando su economía y su estado de mantenerlas en el mercado. Orientado a que la alta dirección considere a los objetivos de la información como un objetivo estratégico. La metodología de la presente investigación estuvo realizada mediante método hipotético deductivo, con un nivel técnico, porque tiene como fin la creación de nuevos productos, procedimientos, tecnologías. Así mismo el tipo de investigación es aplicada y técnica a las teorías a la realidad en base de inferencias a través de las hipótesis para generar conocimientos para aplicar a las teorías. En tal sentido el diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. En conclusión, se determina lo importante y escaso que se ha vuelto el recurso tiempo y los avances tecnológicos afectando directamente en los procesos de empresa que presten servicios y que brinden servicios.

Palabra clave: Sistemas de información, productividad laboral

ABSTRACT

At present, modern organizations have been forced to adapt to different technological changes, which impede the development of their competitiveness and their processes, to condition their success in such a dynamic environment, affecting their economy and their state of keeping them in the market. Oriented to that the top management considers the objectives of the information as a strategic objective. The methodology of the present investigation was carried out using a deductive hypothetical method, with a technical level, because it has the purpose of creating new products, procedures and technologies. Likewise, the type of research is applied and technical to the theories to the reality based on inferences through the hypotheses to generate knowledge to apply to the theories. In this sense, the design of the research is non-experimental and cross-sectional. In conclusion, it is determined how important and scarce the time resource and technological advances have flown, directly affecting the business processes that provide services and provide services

Keyword: Information systems, labor productivity

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Las organizaciones se han visto obligadas a adecuarse a distintos cambios que demandan los avances tecnológicos y la evolución de los procesos que rige el servicio corporativo que estas urgen en las responsabilidades que la alta dirección asigne a los involucrados, en tal sentido es importante que las bases de toda organización considere a los sistema de la información como una estrategia fundamental enfocada a los objetivos y resultados y en este sentido generar impacto positivo en el proceso de las funciones enfocados a la estructura de las responsabilidades planificadas para engendrar información.

Por otro lado, el valor productivo del recurso humano no se reemplaza por ninguna actividad analítica en su función, en una organización que por lo general estén regidas a objetivos asignados, en ese aspecto se convierte en un factor evaluable desde el enfoque de resultados del desempeño regidas en estructuras mediante políticas de productividad medibles en proyección en términos de valor en volúmenes producidos y reflejados en remuneraciones de manera que lo producido cubra los costos salariales.

Es por ello que las empresas apuestan por estos equipos de trabajo por motivo que al producir aplican su cultura a las funciones de tal manera que compartan conocimientos y enriquecen las actividades agregando valor a la organización de la mano con las políticas los objetivos trazados de la empresa.

En conclusión, se evidencia que las organizaciones tiendan a simplificar actividades o a redistribuirlas en terceros, debidos a las exigencias de la evolución de los procesos y herramientas tecnológicas mediante sistemas de información ya establecidas desde las bases del directorio como segmento de una estrategia fundamental, debido a las políticas de constantes evaluaciones de desempeño afectando en los resultados del recurso humano, generando impacto de congelamiento en distintas unidades a causa de responsabilidades muy independientes.

1.1.1. En el contexto internacional

Pérez y Peña. (2016) hace referencia al artículo denominado “Sistemas curriculares para la gestión de información y conocimiento institucional” donde establece que el mundo de la

ciencia de la organización tiene como naturalidad la información y conocimiento que generan los análisis de la gestión de la información con metodologías que emplean sistemas para examinar las posturas teóricas que muestra como resultado la importancia de llevar al análisis un adecuado sistema de gestión de la información de los datos y acceso a visualización informática.

Como sostienen Patiño, Herrera y Ceja (2012) determinan que, en el artículo denominado “Sistemas de información, una herramienta alterna para el control de gestión de los servicios públicos municipales en México” hace alusión a que un público prioriza el análisis de las necesidades para apropiar sistemas de información enfocado a la gestión de servicios exigido por el incremento de sus habitantes como procesos administrativos, en tal sentido sostener servicios de atención propulsando sistemas tecnológicos alternos.

Alderete (2012) sostiene que, en la denominada Lectura de Economía hace referencia al título de “TIC y productividad en las industrias de servicios en Colombia” argumentan que debido a los estudios empresariales realizados, las industrias de los servicios han decidido invertir en sistemas de Tecnologías de Información y Comunicaciones enfocados en el incremento de la productividad, obtener mejores procesos de servicios, considerable calidad de los productos y servicios, aminorar los costos y reducir los tiempos de entrega.

Hernández (2015) hace referencia que, en el artículo denominado “Los sistemas de información: evolución y desarrollo” consideran que en los últimos años la internacionalización, la competencia, globalización y los acelerados procesos tecnológicos han obligado a que las organizaciones consideren a la información como recurso básico en las nuevas sociedades. A la vez a que este recurso más que referirse en términos tecnológicos es a nivel de proceso de la gestión y la importancia para una unidad como contar con un correo corporativo o los medios de telecomunicaciones que les permita distribuir su información en sus gestiones de manera que no centrarnos en temas netamente tecnológicos sino también como emplear herramientas para generar información necesaria para el adecuado movimiento de la empresa.

Hernández (2015) determina que, en el artículo denominado “Los sistemas de información: evolución y desarrollo” sostiene que tanto como la información está el otro componente que son los usuarios las que manejan esta información a través de estas herramientas y competencias tecnológicas y como organizarlas orientada a las estrategias y al tipo de organización que necesite.

Gonzales (2012) hace referencia que, en el artículo titulado “Reflexiones / Viaje Al Más Allá” sostiene que en general el sector de servicios abarca el porcentaje mayor a la mitad de la actividad económica nacional, ante ello considera que la vía más práctica para incrementar la productividad en el corto plazo es la capacitación, lo cual determina que la iniciativa hacia un adecuado salario no es parte de propuestas de la reforma laboral.

Díaz (2012) sostiene que, actualmente la sociedad empresarial enfoca los temas multidisciplinarios en la atención a fin de alcanzar los que la empresa se ha trazado como ciertas condiciones del personal inciden en los resultados económicos de la empresa.

1.1.2. En el contexto nacional

Torres (2015) determina que, en la tesis denominada “Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015” de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote 2015, para optar el grado de magíster en administración dentro de lo objeto decreta la influencia de la satisfacción de la productividad laboral con la teoría de la discrepancia. Mediante el tipo de investigación descriptivo correlacional, se toma una población de 20 micros y pequeñas empresas que representan el 100% de una población de 40 trabajadores en ese aspecto se determina que para todo organismo es indispensable brindar las condiciones laborales y salariales adecuadas para plantear estándares de calidad que generen ingresos y mejores resultados.

Vargas (2012) hace referencia que, en el artículo denominado “Los sistemas de información en salud” en el Instituto Nacional de Salud 2012” sostiene que los sistemas de información son elementos enfocados a transformar los datos en información con el objetivo de la implementación de sistemas de información desarrollado en el mediano plazo a fin de contribuir lo dicho.

En el bloc de noticias (3 de abril del 2017). Titulado, CCL: Perú creció 2,2% en productividad laboral en el 2016. Diario el comercio, sostiene que el País fue el que más crecimiento tuvo en la productividad laboral dentro de las economías, con una tasa de crecimiento de 2,2% esto habla del grado de importancia que tiene el estado con las empresas en crecimiento y su participación a nivel de regiones.

En el blog de noticias. (19 de febrero del 2016). Titulado, CCL: productividad laboral mantendría bajo crecimiento que no alcanzaría el 2% este año. *Diario Gestión*. El

director ejecutivo del Instituto de economía y desarrollo empresarial, comunicó que, por segundo año consecutivo, la productividad laboral sostendría un bajo crecimiento que no alcanzaría el 2%, el cual solo llegaría hasta el 1.4% en base a la aquella entonces cifra publicada por la INEI (3.26%), alcanzaría en 1.7%. mediante el ultimo alcance se evidenciaba haber superado sus expectativas de crecimiento, a pesar de ello la productividad laboral continuó siendo baja para el mercado laboral tal como un alto nivel de informalidad y subempleo.

Bendezú (2014), determina que, en la tesis denominada “Implementación de un sistema de información basado en un enfoque de procesos, para la mejora de la operatividad del área de créditos de la micro financiera crecer” de la Universidad del Centro del Perú de Huancayo, para optar el grado de bachiller en ingeniería de sistemas, sostiene que el objetivo principal es mejorar la operatividad del área de crédito de la Micro financiera CRECER mediante de la implementación de un Sistema de Información basado en un enfoque de procesos. Dentro de su objetivo empleaba el tipo de investigación aplicada, la cual se considera una población de 15 agencias que representan el 100% de una población de 159 trabajadores, en ese ámbito se determina que para la mejora de la operatividad del área de crédito de la micro financiera es preciso la implementación de un Sistema de Información basado en un enfoque de procesos.

Romero (2012) determina que, en la tesis denominada “Análisis, diseño e implementación de un sistema de información aplicado a la gestión educativa en centros de educación especial” de la pontificia universidad Católica del Perú, para optar por el grado de bachiller en Ingeniería Informática, sostiene que el objetivo principal es analizar, diseñar e implementar un sistema de información Web orientado a la gestión educativa de un centro de educación especial. En ese ámbito se determina que, para democratizar el uso y aprovechamiento de las TI en centros educativos, es fundamental la implementación de un sistema web para el cumplimiento de estos propósitos y mayor calidad educativa.

Tejada (2017) hace referencia en la tesis denominada “Implementación del sistema de información “Evencemin” para la gestión de eventos del instituto de ingenieros de minas del Perú en el año 2016” de la universidad san Ignacio de Loyola de Lima, para optar el grado académico de Bachiller en Ingeniería Empresarial y de Sistemas, sostiene que el objetivo principal es Identificar si la implementación del sistema Evencemin, ayudará en la gestión de eventos al Instituto de Ingenieros de Minas del Perú. A través del método de

investigación experimental, así mismo el autor considera, que en el presente estudio no hay una población, por lo que se trata de ver el impacto de la implementación del sistema.

1.1.3. En el contexto local

La empresa Servicios Cobranzas e Inversiones pertenecientes al rubro financiero, cuenta con principal actividad, que es la cobranza a clientes morosos de una entidad bancaria, ya sea por préstamo, tarjeta de crédito, etc. Compuesta por distintas áreas, sin embargo, se va a centrar en la unidad de servicios compartidos, dentro de esta área se ejecuta parte del proceso de castigo. Es ahí, donde carece de un proveedor que asuma la capacidad de producir expedientes dentro de un plazo establecido requerimientos solicitados (expedientes, documentos), tal como lo estipulo mediante un contrato de servicios con el proveedor (estudio jurídico), encargado del armado de expedientes de castigo para el proceso de recuperación de la deuda, en donde esta parte del proceso se hace más influyente por los tiempos asignados por el banco, esto indica que, ante cualquier falta de documento por el proveedor, el área de S.C se responsabiliza a cubrir lo faltante. Generando para la financiera congelamiento del avance del proceso y afectando en términos productivos funciones de otros procesos. Y por consecuencia no cumplir con los índices establecidos por el banco e impactando directamente la productividad de otros procesos.

En la actualidad los sistemas de información manejan un rol cada vez más importante en las organizaciones empresariales, hasta condicionar su éxito o fracaso a un entorno económico y social tan dinámico como el que caracteriza al mundo actual. De tal manera que nuevos fenómenos como la globalización o el tránsito hacia una economía más basada en el conocimiento han inducido importantes cambios en las organizaciones. Tal como los sistemas y las Tic se han convertido en pieza clave para el proceso de cambio y fuente ventaja competitiva.

Ortega y Pfeiffer (2017) hacen alusión en la tesis denominada “Hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la gestión del tiempo y su relación con la productividad de directivos de empresas en 15 distritos de Lima” de la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar por el título de Bachiller en la Facultad de Ciencias Administrativas, la cual posee enfoque cualitativas y cuantitativas. Contiene un alcance descriptivo con un estudio correlacional, producto del análisis, se prueba la hipótesis de los hábitos de la comunicación vinculado a una eficiente gestión del tiempo

reflejado en mayor producción. Es evidente la relación importante positiva del componente comunicación informaciones en la productividad. Esto determina que, la práctica de organización asociada a una gestión eficiente prioriza el sentido de urgencia sobre lo importante, dirigir la información como activo organizacional, promoviendo el uso responsable sobre el tiempo libre.

Pfeiffer (2017) determina que, en la tesis denominada “La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones” de la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar por el título de Bachiller en la Facultad de Administración y Contabilidad. Las exigencias diarias, la competencia profesional, los acelerados procesos, situaciones que obligan adecuarse a las exigencias que demandan las funciones. Actividades que alteran el estado emocional de los trabajadores. Sin embargo, en muchas ocasiones el colaborador pierde motivación al no sentirse recompensado por su esfuerzo, perjudicando directamente los resultados y la productividad e la compañía.

Montes (2012) determina que, en la tesis denominada “Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos” de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos para optar por el título de Maestría en la Facultad de Ciencias Administrativas sostiene que el objetivo principal estuvo enfocado a determinar el grado de impacto que generaba en desempeño laboral a partir sistemas de enseñanza, que dentro de su objetivo emplea un estudio de tipo “descriptivo comparativo”, de corte transversal y con un diseño estadístico de “comparación de promedios”, con una muestra formada por 200 personas (20% de la población total), con un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la evaluación fue utilizada la estadística paramétrica ya que las medidas o puntuaciones fueron escalas de intervalo (puntuaciones numéricas). En conclusión, el estudio concedió constatar que los cuatro sistemas de enseñanza obtienen resultados significativos clasificando por el sistema presencial que fue el más eficaz, seguido el virtual, luego videoconferencia y audio conferencia.

Aliaga (2013) mantiene que, en la tesis denominada “outsourcing de servicios de tecnología “helpdesk” a la empresa pacífico vida” sostiene que las tecnologías de la información tienen un importante efecto en las organizaciones debido a que las personas que la conforman disponen de un desempeño adecuado de las funciones de manera que el total de trabajadores se involucra nuevos servicios de tecnología, la cual busca mejorar

productividad, reducción de costos e incrementar el valor de la empresa, clasificando el diseño implementación y operación de sus procesos que convierte a una empresa en un negocio de alto rendimiento enfocados a los objetivos estratégicos.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. En el contexto internacional

Suarez (2011) hace referencia en la revista titulada “Pensamiento americano”, en el artículo denominado “Influencia de los sistemas de información en las organizaciones” sostiene que dicho sistema en el proceso de todas las unidades de una organización, ocupa un papel fundamental por su impacto en el desarrollo de cada función y por las ventajas competitivas que adquieren al utilizarlas. Así mismo por el uso que ocupa este recurso en nuestras actividades cotidianas y por el funcionamiento que poseen cada uno a nivel de usuario y su participación multidimensional que vienen impactado en la economía mundial de la tecnología de todas las industrias, pueden ser afectadas distintas áreas por el impacto que generan, sobre todo.

Martínez (2004) hace alusión en la revista denominada Sistemas de información en las organizaciones: Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas, sostienen que las innovaciones tecnológicas y las mejoras de los recursos, han abarcado el interés en el desarrollo de sus estrategias de negocio como planificación a fin de incrementar la productividad y ocupando un liderazgo particular en el mercado de las organizaciones.

Mongilardi (2018) hace referencia en el informe económico titulado La Cámara: “Productividad laboral a paso lento”, sostienen que durante el 2017 el país avanzó el 0.5% en productividad laboral, estableciendo en el 2009 la tasa más baja, aquellos rubros que lideraron el crecimiento fueron las pesca, construcción, agropecuario, en ese aspecto la Sunat ha alcanzado un gran avance, puntualmente en agilizaciones de operaciones y simplificaciones de trámites burocráticos. Esto será un aporte más a la competitividad, de esta manera contribuir a aprear más tiempos para que los empresarios puedan ocuparlos en sus actividades y de manera rápida contar con la liquidez que le corresponde.

Mas (2013) determina que, en la artículo titulado Tendências da Pesquisa Brailleira em Ciência da Informação; João Pessoa hace referencia al título denominado “Paquete

tecnológico para el uso del análisis cualitativo de información en los servicios de inteligencia empresarial” propone desarrollar un sistema tecnológico mediante la cual toma énfasis en un análisis cualitativo de la información orientados en términos empresariales dentro de los cuales fundamenta 4 paradigmas metodológicos: la inducción analítica, el enfoque de sistemas, la investigación-acción y la triangulación de información. En conclusión, se determinó que gracias al estudio de ciencias de la administración y de la información se pueden obtener perfiles empresariales reflejados en la gestión de la calidad del servicio, y cartera de productos expresados como herramientas informáticas.

Fuentes (2012) mantiene que, en la tesis denominada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” mantiene establecer vinculación que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano. Así mismo el tipo de diseño de investigación es descriptivo, mientras que el resultado obtenido, identifica la satisfacción laboral, en resultado de factores internos y externos, entre ellos, motivación, desarrollo, identificación y pertenencia en la empresa.

Ochoa (2014) hace alusión en la tesis titulada “Motivación y productividad laboral” sostiene determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. La metodología de la investigación tuvo el diseño descriptivo, lo cual con lleva a un resultado, lo que determina que, la motivación es el impulso que una persona se deja ser descubierta a través de satisfacer una necesidad. En conclusión, la motivación influye en gran medida sobre la productividad de cada trabajador, de las cuales parten desde el ambiente familiar hasta el entorno laboral, sujeto al desarrollo integral de los colaboradores.

1.2.2. En el contexto nacional

Gamero (2012) determina que, en el informe denominado, “Determinantes de la productividad laboral en el país”, sostiene que esta investigación tiene como principal objetivo, identificar los determinantes de la productividad laboral del país en el 2007. El diseño de la metodología de la investigación es descriptiva y explicativa, se toma una población de 686 mil 918 establecimientos informantes a nivel nacional. Lo que conlleva a que las estimaciones sugieren una relación positiva (débil) de la productividad laboral con la antigüedad del establecimiento y la relación capital trabajo. Mientras que la variable proporción de trabajadores temporales tiene un efecto negativo sobre la productividad. En

conclusión, debido a un rango de desigualdad de las empresas, la solución va ser la reparación de la industria económica más continuo, de menos congelamientos drásticos.

Alva (2010) sostiene que, en la tesis denominada “Las Tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación a maestristas de educación con mención en docencia en el nivel superior de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Sede Central, Lima, 2010”, respalda el objetivo general de determinar y Evaluar de qué manera las tecnologías de información y comunicación influyen como instrumentos eficaces en la capacitación de las maestristas de educación, con mención en docencia en el nivel superior, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, sede central Lima 2010. Considerando que el tipo o nivel de la hipótesis es exploratorio, descriptivo correlacional, explicativo. Por lo que determinamos la capacitación en TIC a los maestristas de la debiera reforzarse en lo informático (software), como elemento esencial que observo la escuela de post grado tenia descuidado, y que fue producto de la investigación, y que, en el contraste de hipótesis, es la dimensión que debe reforzar a toda estrategia.

Guerrero (2011) sostiene que, en el artículo denominado ProQuest Dissertations and Theses hace referencia al título de “Impulsores de la gestión del capital humano y el desempeño de una institución micro financiera no regulada en Perú” expresa que el análisis tiene como objeto estudiar la relación entre capital humano y el desempeño en una micro financiera, se empleó un método con estudio transversal aplicando la encuesta Gestión del Capital Humano a un total de 73 trabajadores del Programa Bancos Comunales para obtener como resultado de en términos de prácticas de liderazgo y capacidad de aprendizaje generados como sostenibilidad operativa y la productividad del ejecutivo de crédito.

Chacaltana y Yamada (2009) hace referencia en el informe denominado “Calidad del empleo y productividad laboral en el Perú” sostiene que La economía peruana actualmente tiene una baja capacidad para la generación de empleos de calidad, asociada a los bajos niveles de productividad laboral Este estudio tiene dos partes. La primera realiza unos análisis agregados de los niveles de empleo y productividad en el Perú, así como de la relación entre ambas variables utilizando datos de encuestas de hogares y cuentas nacionales entre el 2000 y 2006. Como resultado de este análisis del mercado de trabajo, se destaca el bajo grado de formalización del empleo y su acceso restringido a diversas dimensiones básicas del llamado empleo de calidad.

Aragón (2017) hace alusión en la tesis denominada “Influencia del clima laboral en la productividad de área de desarrollo de una fábrica de software” la cual sostiene la

influencia del clima laboral en el rendimiento en una fábrica de software, con un estudio cuantitativo correlacional, de tipo descriptivo y de naturaleza aplicada, con un diseño pre experimental. Para ello se aplicó un cuestionario de 90 preguntas para una muestra de 39 personas. Se aplicó una estadística descriptiva para los análisis de datos, presentando los resultados del promedio del pre-test y post-test en relación con la primera y segunda muestra de productividad, evidenciándose que ante un incremento del nivel de satisfacción del clima laboral se da un aumento del índice de productividad.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Sistemas de información

Para el biólogo alemán Karl Ludwig Von Bertalanffy (2009) sostiene que, es un conjunto de elementos que interactúan entre ellos, que no son obligatoriamente humanos, si no también engloba a ordenadores. Los sistemas se identifican por sus características estructurales y se diferencian entre si estos están abiertos o cerrados para el entorno en que se sitúan.

1.3.1.1. Principio de sinergia de la teoría general de sistemas:

La aparición de esta teoría se basó en la interrelación entre los elementos que componen los sistemas. Anteriormente se consideraba que los sistemas eran iguales a la suma de sus partes, tales que accedían ser estudiados a partir del análisis individual de sus componentes.

Detalla como la colaboración de dos causas distintas contribuye a generar el mismo resultado. Los componentes y atributos solo pueden integrarse como funciones del sistema total. Una organización formada representa elementos inter-dependientes, donde la conducta y expresión de cada uno de ellos, influye y es influida por todos los demás, generando una realidad que supera la lógica lineal causa-efecto.

1.3.1.2. Principio de retroalimentación de la teoría general de sistemas:

Este principio es el proceso por el cual un sistema recoge información ante los efectos de las funciones en el área como información que viene de vuelta. Lo cual determina las acciones a seguir por el sistema. Así para Von los avances del estudio sobre los sistemas interpersonales se registran en contorno de la retroalimentación, puesto que afecta la conducta de los demás, la conducta de cada persona.

1.3.1.3. Definición de sistemas de información

Gómez y Vieites (2012) sostienen que, “es la actividad que se encarga de afirmar la información oportuna y precisa, con la presentación y el formato adecuado, a la persona que lo necesita dentro de la organización para tomar una decisión o realizar una operación y justo en el momento en que esta persona necesita disponer de dicha información.”

West Churchman (2011) determina que, “la teoría general de sistemas, es una manera de pensar sobre los sistemas y de sus componentes. Al estudiar un fenómeno se debe identificar primero el objetivo que se persigue y solo después su estructura.”

De Pablos, López, Romo y Medina (2012) mantienen que, la teoría general de sistemas es un “conjunto de recursos técnicos, humanos, económicos, interrelacionados dinámicamente, y organizados en torno al objetivo de satisfacer las necesidades de información de una organización empresarial para la correcta adopción de decisiones.”

Hurtado (2011) determina que, la T.G.S, crea y “respalda un nuevo sistema, constituido por oídos generalizados (partes) que se comunican (interactúan) entre sí, para analizar un fenómeno (objetivo). Reflejado en un sistema de trabajo para la construcción de un sistema informático, donde los ingenieros de software y administrativas sostienen protocolos de comunicación.”

1.3.1.4. Dimensiones de los sistemas de información

A. Recurso humano

Oltra (2011) sostiene que, “La persona es, por varios motivos, la clave para que una organización se pueda diferenciar de la competencia, y así pueda mantener y mejorar su posición competitiva en los dinámicos entornos empresariales del siglo XXI.” (p.20).

1. Desempeño

Según Idalberto Chiavenato (2009) el desempeño laboral es una herramienta que mide el concepto que tienen, tanto los proveedores como los clientes internos, de un colaborador. Esta herramienta brinda información sobre su desempeño y sus competencias individuales con el fin de identificar áreas de mejora continua que incrementen su colaboración al logro de los objetivos de la empresa.

2. Competencias

Según Laura Frade (2013) determina que, es un conjunto de conocimientos que, al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación.

B. Procedimientos

Peña (2015) “procedimiento de verificación de datos y el procedimiento de comprobación limitada. Ambos procedimientos aparecen en muchas ocasiones concatenados y así entre las formas de terminación del primero está la posibilidad de iniciar un procedimiento de comprobación limitada o de inspección” (p.14).

1. Proceso

Según Miner (2013) sostiene que, el proceso es planeación, organización, dirección, coordinación, control.

2. Participantes

Burgos (2014) sostiene que, es el que participa activamente en lo que le interesa o en lo que lo hacen participar podrá con su intervención modificar o proponer nuevas alternativas. Vargas, sostiene que son estratégicos que incluyen una diversidad de técnicas y capacidades de obtención y análisis de datos. Es el medio por el cual se obtiene información.

C. Equipamiento informático

Colobran (2008) determina que, el equipamiento informático se encarga de “diseñar y mantener un sistema informático, atendiendo conceptos tecnológicos y de seguridad, aspectos humanos y de usuarios del sistema y definiciones sociales y la vertiente legal” (p.24)

1. Software

Calero, Piattini y Moraga (2010) hace referencia que, el software propone la construcción de modelos de calidad a medida a adaptados a cada proyecto, fijando una clasificación de los factores de los que debe constatar un modelo más alto y abstracto de factores.

García (1994) sostiene que es el compuesto por el conjunto de programas que asido diseñado para que la computadora pueda desarrollar un trabajo. Pertenece a este determinado grupo de los denominados paquete de software, que consiste en programas que nos permiten editar texto, guardar datos, sacar informes sacar cálculos y comunicarnos con otros usuarios y algunos trabajos típicos en el uso de las computadoras.

2. Hardware

Andrés (2007) argumenta que, está integrado por los elementos físicos y tangibles de una computadora, tanto los que están a la vista (teclado, impresora, monitor, mouse, scanner, etc.) como los que se encuentran dentro del gabinete (disco rígido, memoria, microprocesador, etc.)

D. Base de datos

Carbonell (2014) “la base de datos como conjunto de datos organizados de forma adecuada para facilitar la gestión de los mismos, según como lo tengamos organizados formarán una base de datos o serán comúnmente un conjunto de datos amontonados” (p. 11).

1. Data

Murdick (2016) sostiene que, es un el conjunto básico de hechos referentes a una persona, cosa o transacción. Incluyen cosas como: tamaño, cantidad, descripción, volumen, tasa, nombre o lugar. Según O'Brien, la data usualmente no es útil hasta que está sujeta a un proceso de valor añadido: 1) su forma es agregada, manipulada y organizada, 2) su contenido es analizado y evaluado, 3) Es puesta en un contexto para el usuario humano.

2. Operatividad

Arnoletto & Díaz (2009) sostienen que, es el despliegue de recursos y capacidades para obtener resultados concretos. Requiere objetivos acertados (acordes con los requerimientos sociales), capacidad de conseguir recursos y lograr implantar sistemas, procedimientos y personal en forma acorde con lo que se quiere conseguir.

E. Telecomunicaciones

Sendín (2008) determina que, “los accesos a Internet, la telefonía móvil, etc., representan un conjunto amplio de nuevos servicios a disposición de los usuarios, tratados ahora como consumidores ávidos de conseguir el mayor número de canales de televisión, la conexión a Internet más veloz, o la video llamada móvil” (p.71).

1. Emisor

Hervás (1998) sostiene que, el emisor es "el que emite el mensaje".

2. Receptor

Hervás (1998) declara que, el receptor es el destinatario del mensaje".

3. Mensaje

Berlo (1987) sostiene que, el mensaje es "La expresión de las ideas (contenido), de una forma determinada (tratamiento) y mediante el empleo de un código.

4. Canal

Hervás (1998) define el canal como "El conducto a través del cual el mensaje circula, llega desde el emisor al receptor".

1.3.2. Productividad laboral

1.3.2.1. Definición de productividad laboral

Es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.

López (2012) determina que, "lo producido en un tiempo, pero en el lenguaje empresarial, es la producción del número de objetos en un tiempo; aunque también puede medirse la velocidad de creación intelectual, como rapidez de creación."

Fernández (2013) mantiene que, "es administrar personas, mentes, es decir gestionar exitosamente la inteligencia emocional por su influyente participación en los resultados mediante normas entre las que se incluyen la motivación."

1.3.2.2. Dimensiones de la productividad laboral

A. Recursos materiales

Fernández & Ruiz (2006) sostiene que, una idea empresarial parte de la identificación de distintos recursos en función de aprovechar los índices de negocios, lo que nos impulsa a buscar la disponibilidad de los componentes en necesidad o de mayor alcance de la empresa orientados a los objetivos empresariales tales como recursos humanos, recursos financieros, recursos tecnológicos, etc.

Montalván (1999) determina que, la administración actualmente posee de recursos constantemente actualizados tales como sistemas tecnológicos, información, y las de mercado en función a los avances han permitido diversificar en relación a su tamaño. Lo que determina que para cada proceso pueda elegir un elemento (recurso) que permita adecuarse a las políticas y a los constantes cambios de cada organización.

1. Disponibilidad

Mesa, Ortiz & Pinzón (2006) sostienen que, la disponibilidad, expresa como el porcentaje de tiempo en que el sistema está listo para operar o producir, esto en sistemas que operan continuamente.

2. Necesidad

Sandhusen (2002) indica que, las necesidades son “estados de carencia física o mental”.

B. Tiempo

Goñi (2008) sostiene que, el tiempo a través de los años se ha convertido en la principal riqueza del recurso humano por consiguiente hoy en día el principal valor para el futuro en la industria del servicio con mayor impacto en la sociedad de las organizaciones que se ven reflejados en los objetivos planteados dentro de plazos concretos, lo que transforma a través de tiempo utilizable para nosotros y favorable para otros, más aun en la sociedad de servicios a raíz del tiempo producido en el tiempo trabajado en valor.

Acosta (2012) determina que este recurso es totalmente particular por su complejo manejo y su inaccesible control a diferencia de otros recursos y su particular importancia en los procesos de toda organización que produce en función de este recurso.

1. Plazo

Cabanellas (1911) sostiene que, Tiempo o lapso fijado para una acción.

C. Resultados

Lusthaus (2002) sostiene que, los resultados se evalúan en función a los elementos compuestos de una organización que determinan para llegar a medirlos cuantitativamente, de tal manera, que considera a un sujeto de medida a la eficiencia como elemento a destacar en las evaluaciones por desempeño.

1. Cantidad

Ulloa (1700) define que, es todo lo que se puede medir y contar es cantidad intangible.

D. Capacitación

Silíceo (2004) sostiene que, la capacitación en la empresa no es un tema solo de actualidad, sino por ya mencionada transcendencia están orientadas hacia un fuerte reto en relación con las actividades que se realizan en México a través de empresas.

E. Tecnología

Cegarra (2000) sostiene que, es “el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial, que permite la creación de artefactos y procesos para producirlos. Así mismo es una aplicación de la ciencia de la solución de problemas prácticos” (p.19).

1.4. Formulación del problema

En el ámbito empresarial las organizaciones se han visto afectadas por los distintos cambios que engloban al sector económico y la empresa en cuestión no ha sido ajena a estos cambios, en tal sentido se han visto obligadas a adecuarse rápidamente a estos cambios que afecta directamente al servicio que brinda y una desvinculación a una ventaja competitiva que puede aportar a la sociedad de la información mediante las tecnologías de información y comunicaciones, las que deciden en muchos casos las tecnologías a utilizar.

1.4.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?

1.4.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?
- b) ¿Cuál es la relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?
- c) ¿Cuál es la relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?
- d) ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientado a sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?

1.5. Justificación

1.5.1. Justificación teórica

La investigación se justifica teóricamente mediante los principios de la teoría general de sistemas de Von Bertalanffy, el cual considera en primer término, el principio de sinergia, que determina como los componentes y atributos siendo parte de las funciones del sistema y de los elementos interdependientes, donde a la conducta y expresiones de cada uno de

ellos, influye y es influida por todos los demás. Mientras, en segundo término, el principio de retroalimentación, sostiene que, a causa de los efectos de las acciones, inicia el recojo de información, para cuando reenvíen la misma, se determine acciones posteriores. La cual nos conlleva a puntualizar y a investigar, tanto los sistemas de información como la productividad laboral con las determinadas dimensiones.

La investigación se justifica teóricamente con la replicabilidad de los virus debido a la importancia de los sistemas de información sostienen que se han determinado pocos estudios que abarquen esta problemática, sin ir de lado que esta primera investigación tiene como finalidad generar impacto en la productividad laboral en términos de simplificar los procesos para alcanzar los objetivos y metas establecidas como fin relacionarla con la productividad. Así mismo la teoría exponencial de las matemáticas incide en la rentabilidad para aportar conocimiento y solución a empresas que buscan fortalecer la gestión en la producción.

Se utilizó la teoría de sinergia por que describe los procesos sin desligarse del resultado y representa organización formada por elementos de interdependientes, donde la conducta de cada uno genera efectos de los demás.

Por lo tanto, va generar mayor captación en la productividad laboral, en alusión a los procesos y a las capacitaciones adecuadas, a las funciones determinadas se subraya la iniciativa de implantar en las bases de toda organización a los sistemas de la información como parte de las estrategias de la alta dirección.

1.5.2. Justificación metodológica

Esta investigación tiene como objetivo implementar herramientas dentro de los sistemas de la información, de tal modo está orientada a la realidad de una unidad que maneja el funcionamiento de esta problemática, que en identificación se implementa a través de un estudio de investigación. De tal forma, esta carece de una implementación (sistemas de información) al proceso de su funcionamiento a fines de los objetivos (productividad laboral), frente a factores involucrados tangibles e intangibles detalladamente, para los cuales se requiere determinada propuesta, en primer término, recurso humano como partícipes de este problema para ver sus procedimientos, mediante herramientas como equipamiento informático representado en base de datos masivos (clientes) a través de canales de telecomunicaciones en pro de brindar en los operativos disponibilidad de

competencias frente proyecciones dentro de un proceso, encargados en involucrados que requieran de plazos en promedios de tiempo, para alcanzar objetivos y resultados.

1.5.3. Justificación práctica

Esta investigación está orientada a mejorar la elaboración de los procesos que carece de los tiempos de atención del proveedor, lo cual está orientada a impulsar a que la alta dirección considere a los sistemas de información de mayor interés en las inversiones. En tal sentido convertirse en la principal empresa capacitada a atender la gestión de servicios, especializados en abarcar proyecciones masivas y capacidad de atención del incremento de la tasa de sus clientes a raíz de la iniciativa de cambio que genero la investigación, estabilizando a la empresa mediante políticas adecuadas y los actualizados procesos que se ejecutan.

Por lo tanto, a través de los objetivos planteados, entre sistemas de información frente a materiales, tiempo y resultados, nace la propuesta de un plan estratégico orientado a los sistemas de información y productividad laboral, con el objetivo de posicionar, como empresa líder en lo que respecta a toma de decisiones de la alta gerencia en vista de carecer de recurso estratégicos y políticos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

HG: Existe relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₂: Existe relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H3: Existe relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H4: ¿Cómo estará estructurado un plan de estrategias orientado a sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.
- b) Determinar la relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.
- c) Determinar la relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.
- d) Proponer un plan de estrategias orientado a sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de la investigación

2.1.1. Método investigación

La presente investigación estuvo realizada mediante método hipotético deductivo, debido a que partir de las observaciones en la empresa concretó las hipótesis de trabajo para el comportamiento de la organización para explicar la verdad, mediante la comparación de la experiencia a través de la reflexión teórica.

Valderrama (2015) manifiesta que, el método hipotético deductivo es un procedimiento que parte de aseveraciones en calidad de hipótesis que busca refutar o falsear tales hipótesis, deducir de estos que deben confrontarse con los hechos.

Por lo tanto, se abordó con el enfoque cuantitativo a los trabajadores de la unidad a través de las personas, los procedimientos, equipamiento informático, la base de datos y telecomunicaciones.

2.1.2. Nivel de la investigación

Técnica: tiene como fin la creación de nuevos productos, procedimientos, tecnologías, etc. La cual la tecnología está dentro de la ciencia encargada del conjunto de teorías y técnicas que acceden a la conveniencia práctico del conocimiento científico. Sector de la actividad humana en que los conocimientos científicos se aplican a fines útiles.

Pastor, Escobar, Mayoral & Ruiz (2015) “definen que, el conocimiento científico, es la ventaja al que llegan unos determinados científicos, a través de métodos y razonamientos lógicos, aprobados por la comunidad científica como idóneos, para que sea máxima la probabilidad de que una afirmación sea cierta en el momento de hacerla y con las condiciones en las que se hace”.

Las llegadas de las tecnologías han traído con sigo invasión de espacio personales y laborales, generando daños irreparables en las personas y, por consiguiente, en la sociedad y el ambiente, frente a las discrepancias de otros, que las tecnologías son una necesidad para desarrollar con excelencia su labor, así mismo otros distintos, indican que, si existe mantenerse alejados o si las conllevan sacarle el mejor provecho, de lo contrario investigan opciones en otras tecnologías.

2.1.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada y técnica a las teorías a la realidad en base de inferencias a través de las hipótesis para generar conocimientos para aplicar a las teorías. A base de las inferencias en el planteamiento de los supuestos (Hipótesis) a través del método hipotético deductivo generar conocimientos para aplicar las teorías.

Valderrama (2002) “la investigación aplicada, orientada a la investigación fundamental dirigido a la solución de problemas más que sobre la formulación de teorías. Referidos a los resultados inmediatos e interesado en el perfeccionamiento de los individuos implicados en el proceso de la investigación” (p.55).

2.1.4. Diseño de investigación

Diseño de la investigación es no experimental y de corte transversal. No experimental por que la variable no se manipula. Corte transversal porque va ser un momento dado.

Valderrama (2002) la variable no experimental porque es investigación empírica y sistémica, las mismas no se manipulan porque ya están dadas y de corte transversal por que reúnen información en un tiempo determinado orientados a describir las variables planteadas.

2.2. Variable, operacionalización

2.2.1. Variable

A continuación, se presenta en la Tabla 2.2.1.1 las variables a investigar en la presente investigación:

Tabla 2.2.1.1

Variables en estudio

VARIABLES	
Variable 1	Sistemas de información
Variable 2	Productividad laboral

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se puede visualizar ambas variables, sistemas de Información que está compuesta por 12 ítems, mientras que productividad laboral esta estructurado por 7 ítems ambas para ser medidas a través del instrumento de validación. A continuación, en tabla 2.2.1.2.

2.2.2. Operacionalización de Variables

A continuación se presenta en la Tabla 2.2.2.1 la matriz de operacionalización de variables:

Tabla 2.2.2.1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICION
SISTEMA DE INFORMACIÓN	Gómez y Vieites (2012) determinan que, es la actividad que se encarga de afirmar la información oportuna y precisa, con la presentación y el formato adecuado, a la persona que lo necesita dentro de la organización para tomar una decisión o realizar una operación y justo en el momento en que esta persona necesita disponer de dicha información.	Se elaborara una encuesta con 12 ítems para medir las siguientes dimensiones: recurso humano, procedimientos, equipamiento informático, base de datos y telecomunicaciones.	Recurso Humano	Desempeño	1	(1) Total desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Total acuerdo	Ordinal
				Competencias	2		
			Procedimientos	Procesos	3		
				Participantes	4		
			Equipamiento Informático	Software	5		
				Hardware	6		
			Base de Datos	Data	7		
				Operatividad	8		
			Telecomunicaciones	Emisor	9		
				Receptor	10		
				Mensaje	11		
				Canal	12		
				Disponibilidad	13		
PRODUCTIVIDAD LABORAL	López (2012) y Fernández (2013) Es la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos.	Se elaborara una encuesta con 7 ítems para medir las siguientes dimensiones: recurso, tiempo y resultado.	Recurso	Necesidad	14	(1) Total desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Indiferente (4) Acuerdo (5) Total acuerdo	Ordinal
			Tiempo	Plazos	15; 16; 17		
			Resultado	Cantidad	18; 19		

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población de mi proyecto de investigación está compuesta por 30 trabajadores, entre hombre y mujeres, que mantienen un promedio entre 23 a 45 años de edad que integran el área de servicios compartidos y a su vez contaron con capacidad de responder una encuesta, los mismos que representan a los colaboradores y clientes internos del servicio en función.

Valderrama (2015) determina que, cada unidad del universo total de la población son valores tomados por cada variable que la conforman, por lo tanto, se puede determinar que la población encuestada representa el tamaño de la muestra que poseen características en común.

2.3.2. Muestra

La población estuvo constituida mediante una muestra censal, representada mediante las características de la población las cuales están orientadas a un número adecuado, esto se obtiene mediante el proceso de cómo fueron almacenada su información.

2.3.3. Muestreo

Como la población es una muestra censal, por lo tanto, el muestreo es No probabilístico

Tamayo (1990) “es la selección de las subpoblaciones del tamaño muestra, a partir de los cuales se obtendrá los datos que servirán para comprobar la verdad o falsedad de la hipótesis para extraer inferencias acerca del estudio de la población” (p.147).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica de recolección de datos

Censal, llevar a cabo la recolección de datos, la técnica estuvo orientada a una encuesta que se ejecutó a una población del mismo sector, con las mismas características de 24 trabajadores a fin de conseguir respuestas similares de mi investigación.

(Hernández p. 194), sostiene que, empleara la observación estructurada, de modo que los hechos que se observan serán manipulados, del mismo modo el proyecto estará basado a la validación de obras, tomos, textos, libros, web que poseen vínculos con la investigación.

2.4.2. Instrumentos

Recolección de datos se tuvo como herramienta un cuestionario compuesto de 19 preguntas, con respuestas en escala de Likert: Total desacuerdo (TD), Desacuerdo (D), Indiferente (I), Acuerdo (A) y Total Acuerdo (TA) que fueron destinados a los colaboradores.

(Salkind p.195) argumenta que, los cuestionarios son un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas que se contesten con lápiz y papel. Los cuestionarios ahorran tiempo, porque permiten a los individuos llenarlos sin duda mi intervención directa del investigador.

Tabla 2.4.2.1

Estructura dimensional de las variables en estudio

Variable	Dimensión	Ítem
Sistemas de información	Recurso Humano	1 – 2
	Procedimientos	3 – 4
	Equipamiento Informático	5 – 6
	Base de Datos	7 – 8
	Telecomunicaciones	9 al 12
	Recursos materiales	13 – 14
Productividad laboral	Tiempo	15 al 17
	Resultados	18 – 19

Fuente: Elaboración Propia

El cuestionario tuvo una escala genérica de Total desacuerdo, Desacuerdo, Indiferente, Acuerdo, Total acuerdo tal como se muestra en la tabla **2.4.2.2** a continuación:

Tabla 2.4.2.2*Puntuación de los ítems en la escala de Likert*

Puntuación	Denominación	Inicial
1	Total Desacuerdo	T.D
2	Desacuerdo	D
3	Indiferente	I
4	Acuerdo	A
5	Total acuerdo	T.A

*Fuente: Elaboración Propia***2.4.3. Validez**

El instrumento de validación de obtención de datos ha sido sometido a juicio de los siguientes expertos que a continuación se muestra en la Tabla **2.4.3.1**, quienes se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento donde arrojó con el calificativo de aplicable:

Tabla 2.4.3.1*Validación de expertos*

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	MSc. Mairena Fox, Liliana Petronila	Sí cumple	Investigador
Experto 2	Dr. Carranza Estela Teodoro	Sí cumple	Investigador
Experto 3	Mg. Casma Zarate Carlos	Sí cumple	Investigador

Fuente: Elaboración propia**2.4.4. Confiabilidad**

Es la evaluación que va determinar la confiabilidad del instrumento de investigación a través de la encuesta a una evaluación de medición de la fiabilidad del Alfa de Cronbach. Según Hernández,

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.1 el resumen de procesamiento de casos a desarrollar en el presente trabajo.

Tabla 2.4.4.1.*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	24	100,0

Fuente: Elaborado en base a los resultados de SPSS

A continuación, se presenta en la Tabla 2.4.4.2 para medir el estadístico de fiabilidad y la Tabla 2.4.4.3 para medir los parámetros del coeficiente del alfa de Cronbach que se ejecutó en la presente investigación:

Tabla 2.4.4.2*Estadístico de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,812	19

Fuente: Elaborado en base a los resultados del SPSS

Mediante un análisis de confiabilidad se obtuvo un Alfa de Cronbach de ,812 de un cuestionario de 19 preguntas que se realizaron en su escala de medida. Lo que nos indica este resultado es que nuestra encuesta cuenta con una alta fiabilidad y viabilidad.

Tabla 2.4.4.3.

Medias para evaluar valores de los coeficientes de Alfa de Cronbach

Valor	Nivel de aceptación
>.9	Excelente
>.8	Bueno
>.7	Aceptable
>.6	Cuestionable
>.5	Pobre
<.5	Inaceptable

Fuente Elaborado en base a George y Mallery (2003, p.231).

De acuerdo a los parámetros de medición del coeficiente del Alfa de Cronbach según la Tabla 2.4.4.3, el instrumento de medición alcanzó el valor de 0,894 teniendo una fiabilidad de bueno para los datos recogidos a través de las preguntas formuladas.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para esta investigación se empleó el método cuantitativo donde se planteó la estadística descriptiva, ya que se representa gráficos y tablas con sus respectivas interpretaciones con la estadística inferencial a través de la cual se llevó a cabo una prueba de hipótesis. Los datos que se obtuvieron a través del programa SPSS versión 22, utilizando la estadística descriptiva donde se llevó acabo frecuencias y porcentaje para poder detallar el comportamiento de ambas variables.

2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomaran en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 2.6.1:

Tabla 2.6.1*Crterios éticos de la investigación*

CRITERIOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los integrantes que participaron concedieron con ser informantes y contemplaron sus responsabilidades y sus derechos.
Confidencialidad	A los participantes se les aseguro su privacidad como informantes de primer orden de la investigación.
Observación participante	Los autores de la investigación ejecutaron con cautela el desarrollo de recopilación de datos aceptando el compromiso de ética para normas establecidas que se plantearon a los partícipes del estudio.

Fuente: Elaboración propia

III. RESULTADOS

3.1. Prueba de normalidad

Para realizar la distribución normal se realiza el cálculo por medio

Si $n \leq 30$ entonces usamos Shapiro-Wilk

H₀: Los datos tienen distribución normal (prueba paramétrica).

H₁: Los datos no tienen distribución normal (prueba no paramétrica).

Regla de decisión

Si el valor de Sig $< 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Si el valor de Sig $> 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H₀)

Se ejecutó el análisis de los datos con el software estadístico SSPS 22, con una muestra de 30 encuestados el cual presentó el siguiente resultado como se muestra en la tabla 3.1.1:

Tabla 3.1.1

Pruebas de normalidad Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_SISTEMA_INFORMACIÓN	,961	30	,325
V2_PRODUCTIVIDAD_LABORAL	,957	30	,260

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Software estadístico SSPS 22

Interpretación

Variable1: Sistemas De Información

El siguiente cuadro presenta una SIG de 0,325, siendo mayor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H0 (hipótesis nula) rechazando la H1 (hipótesis alterna), por su distribución que es normal, considerando la prueba paramétrica (Rho de Pearson).

Variable2: Productividad Laboral

El siguiente cuadro presenta una SIG de 0,260, siendo mayor al 0,05; por lo tanto, se acepta la H0 (hipótesis nula) rechazando la H1 (hipótesis alterna), por su distribución que es normal, considerando la prueba paramétrica (Rho de Pearson).

3.2. Análisis de los resultados estadísticos

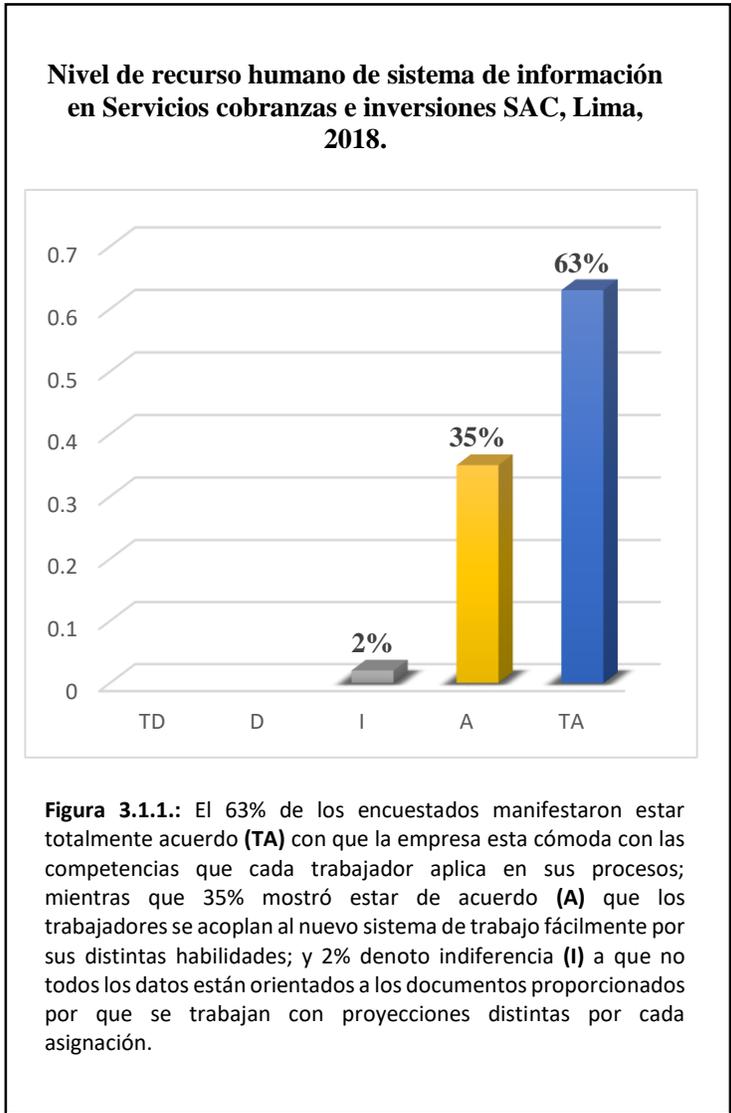
3.2.1. Resultados por dimensión

Tabla 3.2.1.a

Nivel de recurso humano de los sistemas de información en servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
RECURSO HUMANO	0	0	1	21	38	60
	0%	0%	2%	35%	63%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta



Aquí se establece que el 63% de los encuestados está cómodo con las competencias el desarrollo de sus procesos; Según Oltra (2011) indica que, “La persona es, por varios motivos, la clave para que una organización se pueda diferenciar de la competencia, y así pueda mantener y mejorar su posición competitiva en los dinámicos entornos empresariales del siglo XXI.” (p.20). Si la empresa servicios cobranzas e inversiones brinda las facilidades para que cada trabajador pueda desarrollar sus asignaciones, al colaborador le va resultar fácilmente el cumplimiento de sus objetivos, entonces para diferenciarnos en

el activo ámbito empresarial va depender de las competencias de los trabajadores. Obteniendo así que los trabajadores estén confortables con las competencias que cada colaborador emplea en sus procesos, aumentará hasta llegar al 100%. En el mediano plazo el 35% de los encuestados de acuerdo (A) se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 2% de encuestados que están indiferentes (I), lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.b*Interpretación de los componentes de la brecha de Recurso Humano*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
2%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	2% POCO ESFUERZO	0,02

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.c*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de los sistemas de información mediante el Recurso Humano*

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Oltra “La persona es, por varios motivos, la clave para que una organización se pueda diferenciar de la competencia, y así pueda mantener y mejorar su posición competitiva en los dinámicos entornos empresariales del siglo XXI.” (p.20).	
	PROPONER ESPACIOS COLABORATIVOS PARA EXPONER LOS OBJETIVOS TRAZADOS A LOS COLABORADORES EXTERNOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
2%	1. Informar el encuentro al equipo y a las áreas externas (los proveedores) la exposición.	Correo electrónico
INDIFERENTE	2. Realizar una pequeña validación para identificar los equipos de relaciones administrativas internas más frecuentes.	Validación
	3. Elaborar un registro de las metas alcanzadas del último mes.	Registro de informes
	4. Exponer los procesos y lo contenidos de elaboración de los documentos de trabajo.	Diapositivas y papelógrafos
98%	ALIADOS	
ACUERDO Y TOTAL ACUERDO		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.d

Nivel de procedimientos de los sistemas de información en servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018

ITEMS	TD	D	I	A	TA	TOTAL
PROCEDIEMIENTOS	0	0	1	21	38	60
	0%	2%	7%	33%	58%	100%

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Nivel de procedimientos de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

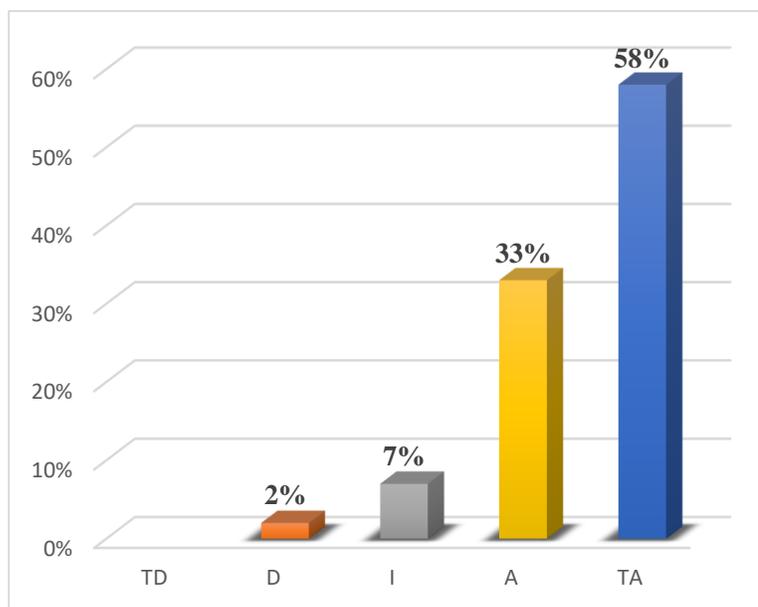


Figura 3.1.2.: El 91% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (**TA**) y de acuerdo (**A**) con la metodología con la que se procesa la información en el área de servicios compartidos para la elaboración de documentos que el proveedor proporciona; mientras que 7% mostró indiferencia (**I**) en la relación de los trabajadores con los datos proporcionados, porque se considera que se realice el trabajo asignado independientemente de que guarden relación con los datos o no; y un 2% indicó en desacuerdo (**D**) con que los colaboradores del estudio y los datos proporcionados no ameritan socializarse, porque ya manejan un modo de trabajo que no altera sus

Aquí se establece que el 91% de los encuestados está conforme con la metodología con la que se procesa la información en el área de servicios compartidos para la asignación y elaboración de documentos que el proveedor proporciona, según Peña (2015) indica que, “procedimiento de verificación de datos y el procedimiento de comprobación limitada. Ambos procedimientos aparecen en muchas ocasiones concatenados y así entre las formas de terminación del primero

está la posibilidad de iniciar un procedimiento de comprobación limitada o de inspección” (p.14). Si la empresa de servicios cobranzas e inversiones mantiene a los colaboradores con un método adecuado para el procesamiento de información, al proveedor le va resultar fácilmente el desarrollo de documentos, entonces para un procedimiento de verificación de datos va necesitar de haber empleado los criterios adecuados para el crecimiento de la información. Obteniendo así que el trabajador este acorde con la metodología utilizada en los procesos, aumentara hasta llegar al 100%. En el mediano plazo el 7% de los encuestados indiferentes (I) se acogerán a las estrategias propuestas; mientras que el 2% de encuestados que están en desacuerdo (D), lo harán en el largo plazo.

Tabla 3.2.1.e*Interpretación de los componentes de la brecha de los procedimientos*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
7%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	7%	POCO ESFUERZO	0,07
2%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	9%	REGULAR ESFUERZO	0,09

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.f*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento los sistemas de información mediante procedimientos*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Peña (2015) “procedimiento de verificación de datos y el procedimiento de comprobación limitada. Ambos procedimientos aparecen en muchas ocasiones concatenados y así entre las formas de terminación del primero está la posibilidad de iniciar un procedimiento de comprobación limitada o de inspección” (p.14).	
	PROPONER ACTIVIDADES DE REFORZAMIENTO DEL REGLAMENTO DE FUNCIONES	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
7%	1. Organizar a los equipos de trabajo para la actividad.	Correo electrónico
INDIFERENTE	2. Identificar que parte del proceso generaba pautas y contratiempos.	Checklist - Base de datos
	3. Dar a conocer la metodología y herramientas tecnologías (plataformas) para la producción.	Fichas y papelografos
	PROPONER EXPOSICIONES DE LOS PROCESOS DE TRABAJO AL EQUIPO Y AL PROVEEDOR FRENTE A POSIBLES ACTUALIZACIONES DEL PROCESO	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
2%	1. Comunicar a los colaboradores las reuniones.	Correo electrónico
DESACUERDO	2. Identificar la cantidad de clientes pendientes en el proceso.	Base de datos
	3. Recordar las herramientas y procesos de trabajo.	papelógrafos, diapositivas
91%	ALIADOS	
ACUERDO Y TOTAL ACUERDO		

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Nivel de equipamiento informático de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

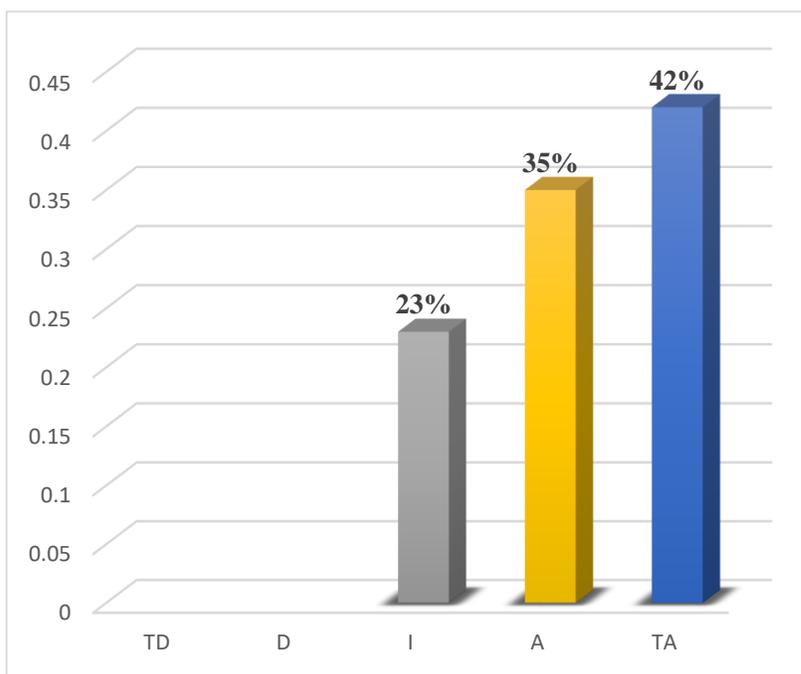


Figura 3.1.3.:El 42% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (**TA**) con que los usuarios están cómodos con las herramientas tecnológicas que la empresa habilita a los trabajadores; mientras que 35% mostró estar de acuerdo (**A**) con la atención por parte de la empresa a través del área de sistemas ante un problema en la maquinarias que congele el procesos de los trabajadores; y 8% denoto indiferencia (**I**) a que los procesos no requieren maquinarias modernas necesariamente, sino que se mantengan actualizadas y en buen estado.

Aquí se establece que el 42% de los encuestados está cómodo con las herramientas tecnológicas que la empresa habilita a los trabajadores; según Colobran (2008) indica que, “diseñar y mantener un sistema informático, atendiendo conceptos tecnológicos y de seguridad, aspectos humanos y de usuarios del sistema y definiciones sociales y la vertiente legal” (p.24). Si la empresa servicios cobranzas e inversiones sostiene un

equipamiento informático en buen estado para el desarrollo de sus funciones, al trabajador le va resultar cómodamente el proceso de sus funciones, entonces una herramienta tecnológica rápida y segura va depender del mantenimiento y la disponibilidad para el procesamiento de mis atenciones. Permitiendo así que el colaborador culmine determinadas asignaciones, aumentara hasta llegar hasta el 100%. En el mediano plazo el 35% de los encuestados de acuerdo (A) se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que en el 23% de encuestados que están indiferentes (I), lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.g*Interpretación de los componentes de la brecha de equipamiento informático*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
23%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	23%	POCO ESFUERZO	0,23

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.h

Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de los sistemas de información mediante el equipamiento informático

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Colobran (2008) “diseñar y mantener un sistema informático, atendiendo conceptos tecnológicos y de seguridad, aspectos humanos y de usuarios del sistema y definiciones sociales y la vertiente legal” (p.24)	
PROPONER ESPACIOS TECNOLÓGICOS QUE ABARQUEN LAS ACTUALIZACIONES DE LOS EQUIPOS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
23%	1. Informar las actualizaciones a realizarse.	Correo electrónico
INDIFERENTE	2. Identificar las herramientas (plataformas) más frecuentes de los colaboradores.	Informe
	3. Evaluar el grado de influencia en las herramientas de los usuarios.	Control de accesos
	4. Brindar tutoriales de las actualizaciones y del acceso a las plataformas.	Papelografos
77%	ALIADOS	
ACUERDO Y TOTAL ACUERDO		

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Nivel de base de datos de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

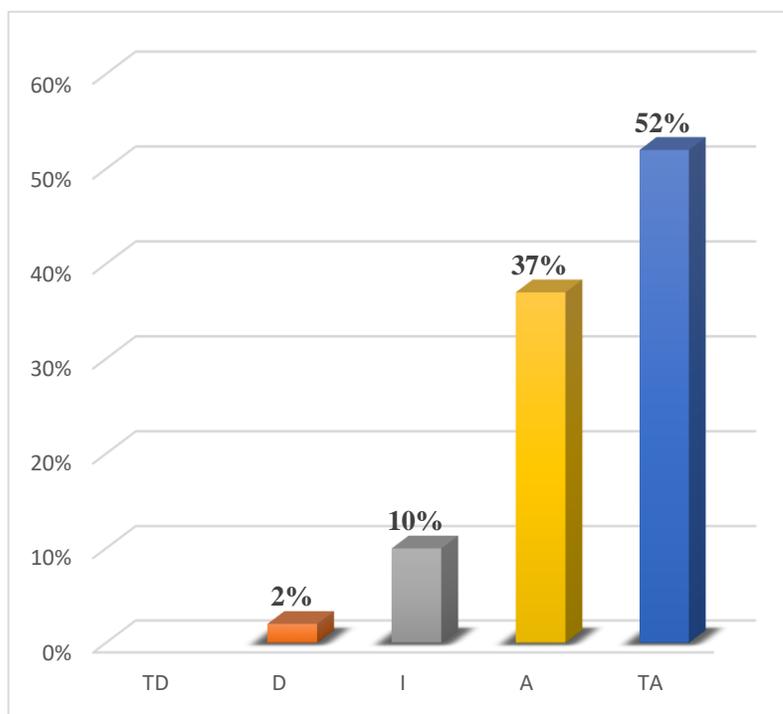


Figura 3.1.4.: El 89% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (**TA**) y de acuerdo (**A**) con el soporte que brinda la empresa para la actualización y seguimiento para la tramite de la data; mientras que 10% mostró indiferencia (**I**) con que no todas las proyecciones asignadas se rigen debidamente a las fechas que distribuía el área de servicios compartidos, sino que determinadas proyecciones no cumplen con tiempo de entrega; así mismo 2% denoto en desacuerdo (**D**) a que se faltaba al cumplimiento de entrega de los datos proporcionados al proveedor a la oficina de servicios compartidos.

Aquí se establece que el 89% de los encuestados está conforme con el soporte que brinda la empresa para la actualización y seguimiento para la tramite de la data; según Carbonell (2014) indica que, “la base de datos como conjunto de datos organizados de forma adecuada para facilitar la gestión de los mismos, según como lo tengamos organizados formarán una base de datos o serán comúnmente un conjunto de datos amontonados” (p. 11). Si la empresa servicios

cobranzas e inversiones sostiene una data actualizada, al empleador le va resultar fácil la tramitación de expedientes requeridos, entonces para atender proyecciones masivas se requiere una base permanentemente actualizada. Permitiendo así que el trabajador desarrolle las asignaciones, aumentara hasta llegar hasta el 100%. En el mediano plazo el 10% de los encuestados indiferentes (I) se acogerán al as estrategias propuestas, mientras que el 2% de encuestados que están en desacuerdo (D), lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.i*Interpretación de los componentes de la brecha de base de datos*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
10%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	10%	POCO ESFUERZO	0,1
2%	DESACUERDO	MEDIANO PLAZO	12%	REGULAR ESFUERZO	0,12

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.j*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento los sistemas de información mediante base de datos*

PORCENTAJE	TEORIA	
100%	Carbonell (2014) “las base de datos como conjunto de datos organizados de forma adecuada para facilitar la gestión de los mismos, según como lo tengamos organizados formaran una base de datos o serán comúnmente un conjunto de datos amontonados” (p. 11).	
	PROPONER REFORZAR LOS VÍNCULOS DIRIGIDOS HACIA COMPARTIMIENTO DE INFORMACIÓN	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
10%	1. Evaluar los registros de los operativos de bases masivas.	Registro de evaluación
INDIFERENTE	2. Informar al proveedor y a los equipos de trabajo la actividad.	Correo electrónico
	3. Dar a conocer las bases compartidas y accesos de información de los clientes.	Fichas informativas
	4. Presentar las plataformas y acceso de cada cliente.	Paleógrafos
	PROPONER ESPACIOS COLABORATIVOS DIRIGIDOS A LAS EXPOSICIÓN DE BASES AL PROVEEDOR	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
2%	1. Comunicar a los distintos usuarios de las plataformas informativas.	Correo electrónico
DESACUERDO	2. Identificar las proyecciones mensuales en desactualización.	Base de datos
	3. Exponer las distintas plataformas y base de datos de la empresa.	Cartulinas y ficha informacionales
89%	ACUERDO Y TOTAL	
ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Nivel de telecomunicaciones de sistema de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

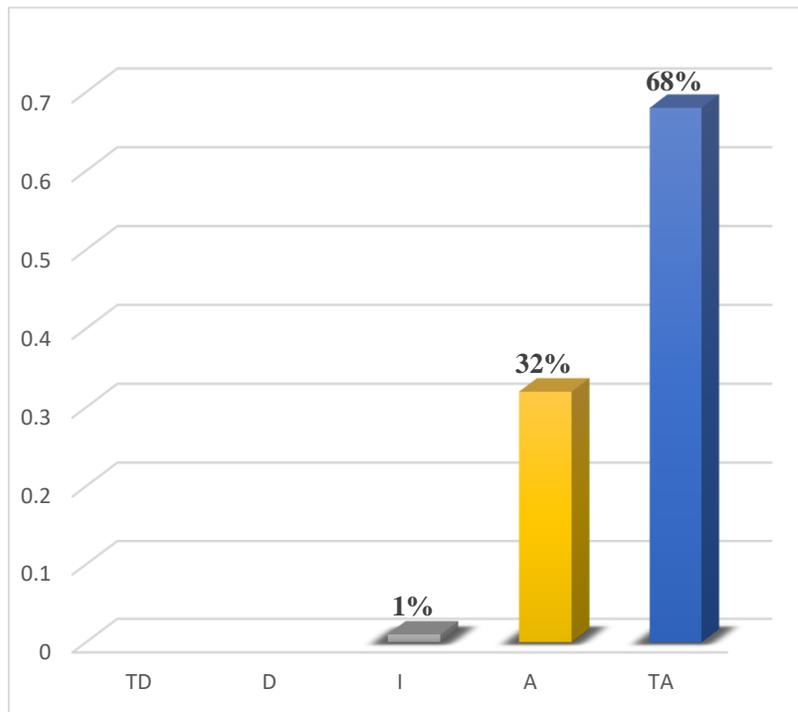


Figura 3.1.5.: El 68% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (**TA**); con que la base de información que se habilita al proveedor cumplen con los parámetros acordado con el mismo; mientras que 38% mostró estar de acuerdo (**A**) con que existe una constante comunicación virtual con el proveedor, con el propósito de evitar contratiempos de los requerimientos en los procesos; así mismo con un porcentaje cercano se indica concisa la información que se le habilita al proveedor; y 1% denoto indiferencia (**I**) a que la vía de recepción de datos no siempre determina el procesamiento, a menos que haya un contratiempo o se altere la base por algún motivo sistemático.

Aquí se establece que el 68% de los encuestados está conforme con la distribución de información para el proveedor de expedientes; según Sendín (2008) indica que, “los accesos a Internet, la telefonía móvil, etc, representan un conjunto amplio de nuevos servicios a disposición de los usuarios, tratados ahora como consumidores ávidos de conseguir el mayor número de canales de televisión, la conexión a Internet más veloz, o la video llamada móvil” (p.71). Si la empresa servicios cobranzas e inversiones

sostiene información acorde, al proveedor le va parecer más factible la elaboración de documentos asignados, entonces para que el proveedor elabore los documentos se requiere información completa de la oficina de servicios compartidos. Obteniendo así que el proveedor culmine todas las asignaciones, aumentara hasta llegar hasta él el 100%. En el mediano plazo el 38% de los encuestados están acuerdo (A) se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 1% de encuestados que están indiferentes (I), lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.k*Interpretación de los componentes de la brecha de telecomunicaciones*

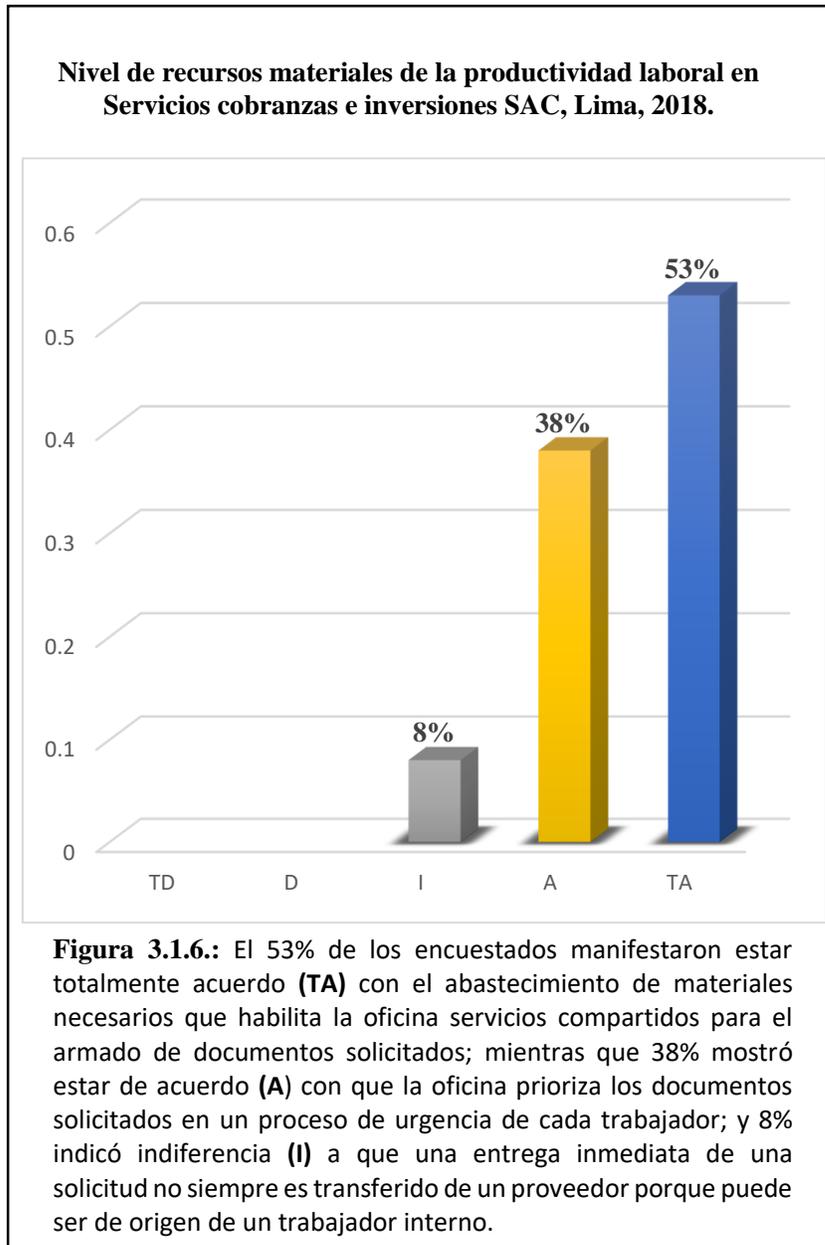
PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
1%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	1%	POCO ESFUERZO	0,01

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.1*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de los sistemas de información mediante telecomunicaciones*

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Sendín (2008) “los accesos a Internet, la telefonía móvil, etc., representan un conjunto amplio de nuevos servicios a disposición de los usuarios, tratados ahora como consumidores ávidos de conseguir el mayor número de canales de televisión, la conexión a Internet más veloz, o la video llamada móvil” (p.71).	
	PROPONER ESPACIOS COLABORATIVOS COMUNICATIVOS DE INFORMACIÓN Y RELACIONES CON LOS EQUIPOS EXTERNOS	
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
1%		
INDIFERENTE	1. Monitoreo de la comunicación y del ambiente en el entorno laboral entre colaboradores internos.	Registro Incidentes
	2. Identificación de fuentes de comunicación de los equipos en áreas internas de la compañía.	Informe de control
	3. Comunicar la invitación a los colaboradores sobre los espacios colaborativos a presentarse.	Correo electrónico
	4. Exponer fuentes de la comunicación los distintos equipos de trabajo de todas las áreas.	Folios y papelotes
100% ACUERDO Y TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*



Aquí se establece que el 53% de los encuestados están conforme con el abastecimiento de materiales necesarios que habilita la oficina servicios compartidos para el armado de documentos solicitados; según Montalván (1999) determina que la administración actualmente posee de recursos constantemente actualizados tales como sistemas tecnológicos, información, y las de mercado en función a los avances han permitido diversificar en relación a su

tamaño. Lo que determina que para cada proceso pueda elegir un elemento (recurso) que permita adecuarse a las políticas y a los constantes cambios de cada organización. Si la empresa servicios cobranzas e inversiones para cada proceso dispone de cada recurso, al trabajador le permitirá fácilmente adecuarse a los distintos cambios, entonces para que el proveedor alcance los índices necesarios en materia de tiempos, va depender de la disponibilidad de materiales que habilite la empresa. Permitiendo así que el trabajador no carezca de sus elementos de trabajo y pueda progresar en sus actividades, aumentara hasta e

llegar hasta el 100%. En el mediano plazo el 38% de los encuestados están acuerdo (A) se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 8% de los encuestados que están indiferentes (I), lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.m

Interpretación de los componentes de la brecha de recursos materiales

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)	EVENTO ESPERADO
8%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	8% POCO ESFUERZO	0,08

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.n*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de los sistemas de información mediante recursos materiales*

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Montalván (1999) determina que la administración actualmente posee de recursos constantemente actualizados tales como sistemas tecnológicos, información, y las de mercado en función a los avances han permitido diversificar en relación a su tamaño. Lo que determina que para cada proceso pueda elegir un elemento (recurso) que permita adecuarse a las políticas y a los constantes cambios de cada organización.	
PROPONER ACTIVIDADES CREATIVAS PARA LOS PROCESOS QUE FACILITEN EL MANEJO RECURSOS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
8%	1. Identificar los recursos empleados por los colaboradores.	Control
INDIFERENTE	2. Registrar el grado de influencia y necesidad de los recursos obsoletos.	Checklist
	3. Presentar la invitación de la actividad a los trabajadores internos.	Correo electrónico
	4. Exponer actividades creativas de necesidad a las proyecciones masivas.	Papelografos
91% ACUERDO Y TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Nivel de tiempo de la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

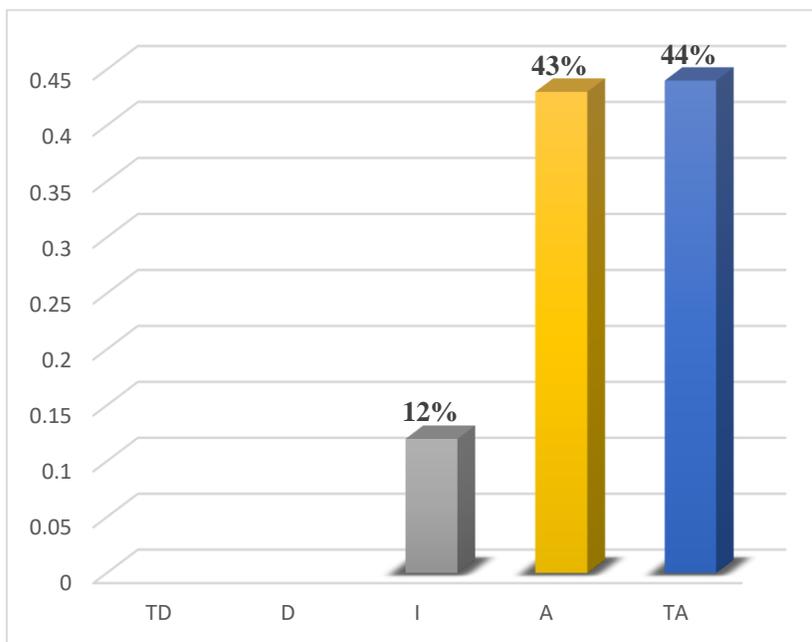


Figura 3.1.7.: El 44% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (**TA**), con que el trabajo de la unidad de servicios compartidos, es plenamente coordinado y enfocado a los plazos estipulados para las proyecciones; mientras que el 43% mostró estar de acuerdo (**A**), con la optimización de tiempo de entrega mediante las atenciones en relación al proceso de expedientes que solicite el jefe inmediato; así mismo con un 12% denota indiferencia (**I**) al desestimar el cumplimiento de los plazos pactados para la presentación de informes a la entidad financiera.

Aquí se establece que el 44% de los encuestados están cómodos con las coordinaciones y programaciones de los plazos establecidos para las proyecciones; según Goñi (2008) sostiene que, el tiempo a través de los años se ha convertido en la principal riqueza del recurso humano por consiguiente hoy en día el principal valor para el futuro en la industria del servicio con mayor impacto en la sociedad de las organizaciones que se ven reflejados en los objetivos planteados

dentro de plazos concretos, lo que transforma a través de tiempo utilizable para nosotros y favorable para otros, más aun en la sociedad de servicios a raíz del tiempo producido en el tiempo trabajado en valor. Si la empresa servicios cobranzas e inversiones valora el tiempo por el impacto que genera al verse reflejados en los objetivos del trabajador, al colaborador le va resultar fácilmente desarrollar sus metas en determinadas fechas, entonces para que el trabajador pueda ver reflejado el impacto en el cumplimiento de los plazos establecidos por los resultados, va depender del valor que el recurso humano tenga por el tiempo. Obteniendo así que el trabajador pueda alcanzar los objetivos planteados, aumentara hasta e llegar hasta el 100%. En el mediano plazo el 43% de los encuestados están acuerdo (A) se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 12% de los encuestados que están indiferentes (I), lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.ñ*Interpretación de los componentes de la brecha de tiempo*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
12%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	12%	POCO ESFUERZO	0,12

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.o*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de los sistemas de información mediante tiempo*

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Goñi (2008) sostiene que el tiempo a través de los años se ha convertido en la principal riqueza del recurso humano por consiguiente hoy en día el principal valor para el futuro en la industria del servicio con mayor impacto en la sociedad de las organizaciones que se ven reflejados en los objetivos planteados dentro de plazos concretos, lo que transforma a través de tiempo utilizable para nosotros y favorable para otros, más aun en la sociedad de servicios a raíz del tiempo producido en el tiempo trabajado en valor.	
PROPONER ACTIVIDADES PARA PRESENTAR LOS PLAZOS DE ENTREGA DE DOCUMENTOS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
12%	1. Identificar los tiempos de realización por proyecciones en operativos.	Control
INDIFERENTE	2. Comunicar a los equipos de trabajo y al proveedor la propuesta.	Correo electrónico
	3. Exponer los plazos de entrega a los colaboradores y a los equipos internos.	Folios de información y cartulinas
87%	ALIADOS	
ACUERDO Y TOTAL ACUERDO		

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

Nivel de resultados de la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

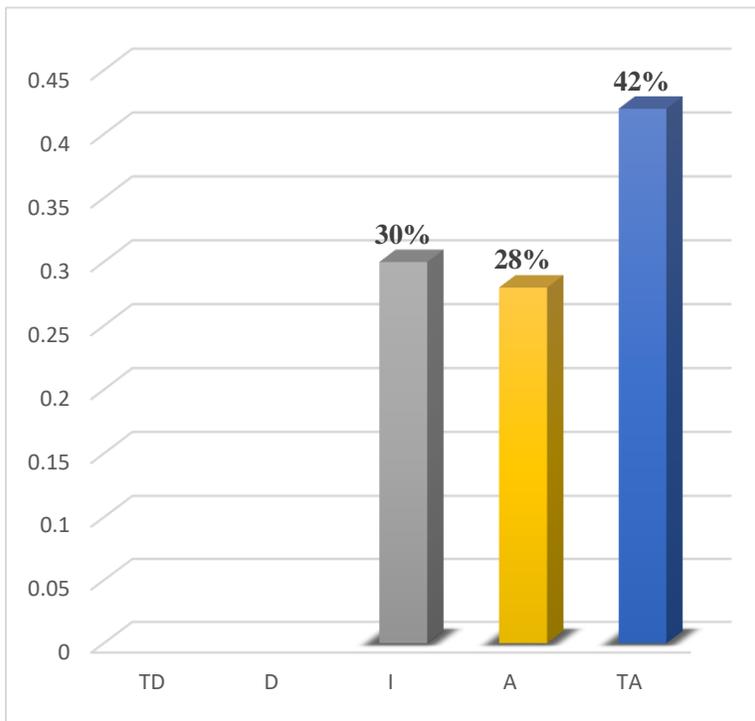


Figura 3.1.8.: El 42% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (**TA**) con que la unidad de servicios compartidos de cuentas financieras asigna equitativamente el trabajo a los colaboradores para el cumplimiento de los reportes asignados; mientras que el 30% mostró indiferencia (**I**) a que el trabajo se reparta de forma igualitaria entre los trabajadores haciendo caso omiso en el cumplimiento de los reportes solicitados; y un 28% indicó estar de acuerdo (**A**) que su trabajo es valorado por su jefe.

Aquí se establece que el 42% de los encuestados están conforme con la distribución equitativa de funciones para las proyecciones masivas; según Lusthaus (2002) sostiene que, los resultados se evalúan en función a los elementos compuestos de una organización que determinan para llegar a medirlos cuantitativamente, de tal manera considera a un sujeto de medida a la eficiencia como elemento a destacar en las evaluaciones por desempeño. Si la empresa servicios cobranzas e inversiones asigna equitativamente las funciones en relación a los

elementos que componen, se medirá al colaborador dentro de la eficiencia como elemento en las evaluaciones por desempeño, entonces para que el trabajador pueda tomar índices de su productividad, va depender de los elementos compuestos que determine la empresa. Obteniendo así que el trabajador pueda proyectar su productividad y evaluar sus niveles de mejora, y de consideración por la distribución de funciones equitativamente; aumentara hasta e llegar hasta el 100%. En el mediano plazo el 30% de los encuestados indiferentes (I) se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 28% de los encuestados que están de acuerdo (A), lo harán a largo plazo.

Tabla 3.2.1.p*Interpretación de los componentes de la brecha de resultados*

PORCENTAJE	CRITERIO	OBJETIVO	NIVEL DE ESFUERZO PARA CUBRIR BRECHAS (metas)		EVENTO ESPERADO
30%	INDIFERENTE	CORTO PLAZO	30%	POCO ESFUERZO	0,3

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

Tabla 3.2.1.q*Elaboración de objetivos y estrategias / actividades para fortalecimiento de los sistemas de información mediante resultados*

PORCENTAJE	TEORÍA	
100%	Lusthaus (2002) sostiene que los resultados se evalúan en función a los elementos compuestos de una organización que determinan para llegar a medirlos cuantitativamente, de tal manera considera a un sujeto de medida a la eficiencia como elemento a destacar en las evaluaciones por desempeño.	
PROPONER REUNIONES DE EXPOSICIONES DE OBJETIVOS ALCANZADOS		
	ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACION
30%	1. Identificar a los equipos que hayan alcanzado los objetivos trazados.	Informe de proyecciones
INDIFERENTE	2. Registrar las proyecciones mensuales anteriores.	Registro de producción
	3. Presentar los niveles alcanzados y las escalas de producción en comparación con las proyecciones anteriores.	Papelografos
70% ACUERDO Y TOTAL ACUERDO	ALIADOS	

Fuente: *Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta*

3.2.2. Resultados por variables

Nivel de los sistemas de información en Servicios cobranzas e inversiones SAC, Lima, 2018.

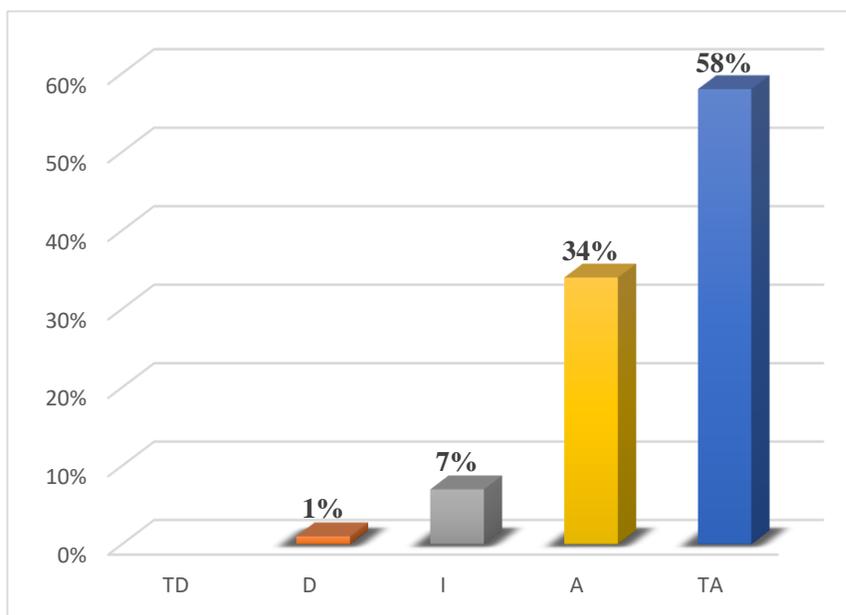
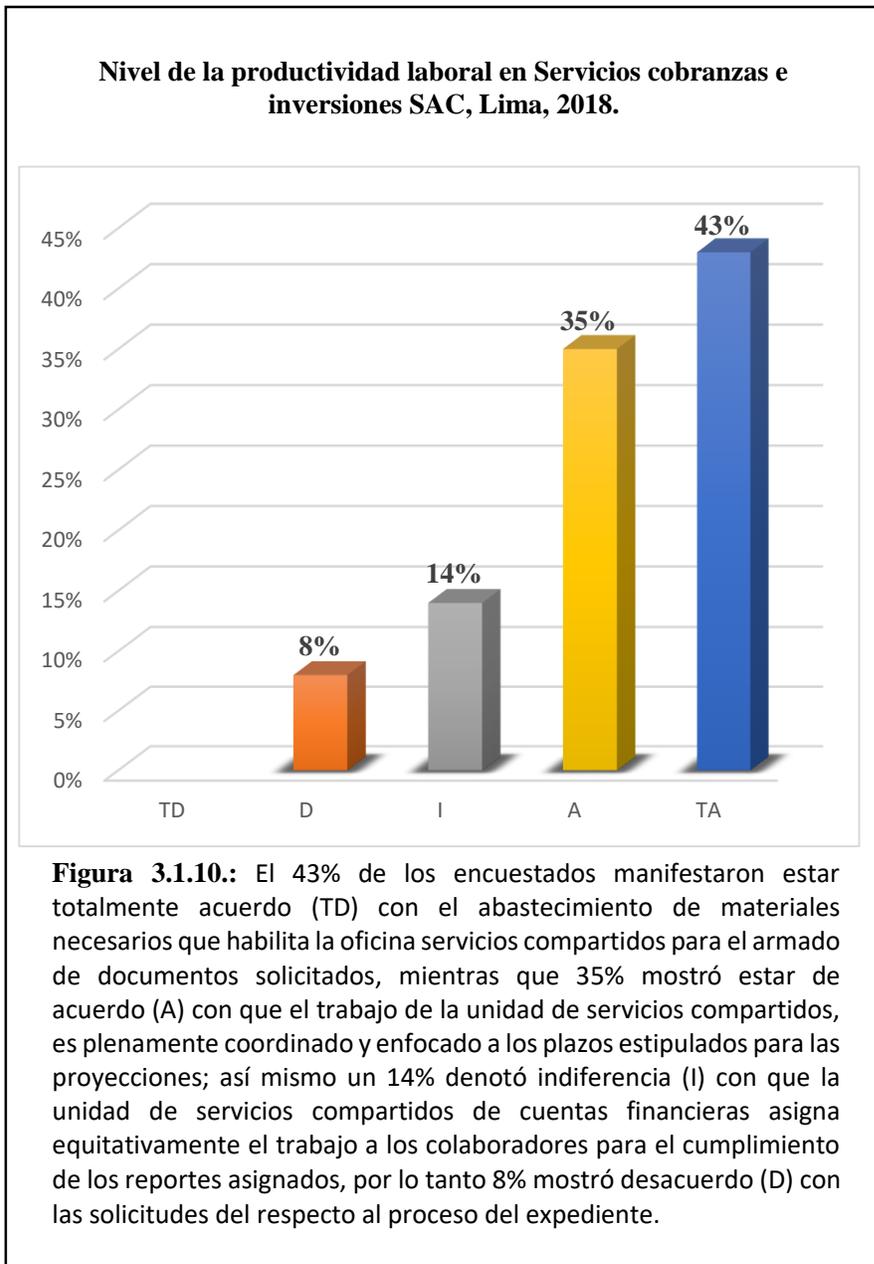


Figura 3.1.9.: El 58% de los encuestados manifestaron estar totalmente acuerdo (TA) con que la data de la información que se distribuye al proveedor es acorde con lo que requiere para iniciar el armado de expediente, mientras que 34% mostró estar de acuerdo (A) con que toda la empresa dispone de un almacenamiento de datos actualizado a solicitud del proveedor, con el propósito de evitar contratiempos, así mismo un 7% denotó indiferencia (I) a que la vía de recepción de datos no determina la cantidad ni altera la base, pero si optimiza los tiempos de entrega, por lo tanto 1% indicó desacuerdo (D) con la conformidad de los usuarios con las herramientas tecnológicas que la empresa habilita a los trabajadores;

Aquí se establece que el 58% de los encuestados está conforme con la distribución de información para el proveedor de expedientes, Según Gómez (2012) indica que, es la actividad que se encarga de afirmar la información oportuna y precisa, con la presentación y el formato adecuados, a la persona que lo necesita dentro de la organización para tomar una decisión o realizar una operación y justo en el momento

en que esta persona necesita disponer de dicha información. Si la empresa servicios cobranzas e inversiones mantiene información acorde, al proveedor le va resultar más sencillo la elaboración de expedientes, entonces para que el proveedor elabore los documentos se necesita información completa de la oficina de servicios compartidos. Permitiendo así que el proveedor culmine todas las asignaciones, aumentara hasta llegar hasta el 100%. En el corto plazo el 34% de los encuestados están acuerdo (A) se acogerán a las estrategias propuestas, mientras que el 7% de encuestados que están indiferentes (I), lo harán

en el mediano plazo, por conclusión el 1% de encuestados están desacuerdo (D) lo harán en el largo plazo.



Aquí se establece que el 43% de los encuestados están Según Instituto Peruano (2016) De Economía indica que la producción promedio por trabajador en un período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por volumen) de los bienes y servicios producidos. Si la empresa servicios cobranzas e inversiones para cada proceso dispone de cada recurso, al trabajador le

permitirá fácilmente adecuarse a los distintos cambios, entonces para que el proveedor alcance los índices necesarios en materia de tiempos, va depender de la disponibilidad de materiales que habilite la empresa. Permitiendo así que el trabajador no carezca de sus elementos de trabajo y pueda progresar en sus actividades, aumentara hasta e llegar hasta el 100%. En el corto plazo el 35% de los encuestados están acuerdo (A) se acogerán a las

estrategias propuestas, mientras que el 14% de encuestados que están indiferentes (I), lo harán en el mediano plazo, por conclusión el 1% de encuestados están desacuerdo (D) lo harán en el largo plazo.

3.2.3. Resultados de las medidas descriptivas

A continuación, en la tabla 3.2.3.1 se determinan los promedios de las variables independiente y dependiente por dimensiones respectivamente

Tabla 3.2.3.1

Promedios por cada dimensión del test de las variables de investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	Desviación estándar	Promedio	Coefficiente Variabilidad
Sistemas de Información	Recurso Humano	0.52	4.62	0.11
	Procedimientos	0.69	4.48	0.16
	Equipamiento informático	0.53	4.18	0.13
	Base de Datos	0.56	4.38	0.13
	Telecomunicaciones	0.45	4.67	0.10
Productividad Laboral	Recursos Materiales	0.45	4.45	0.10
	Tiempo	0.64	4.32	0.15
	Resultados	0.50	3.52	0.16

Fuente: Elaboración propia en base al procedimiento de la encuesta

3.2.4. Prueba de hipótesis

3.2.4.1. Prueba de hipótesis general

H_G: Existe relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₁: Sí existe relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

Presentar tabla

Tabla 3.2.4.1.1.

Cuadro de coeficientes de correlación de Rho de Pearson

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a 0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez, 2009

Presentar la tabla de correlación de variables

Prueba de hipótesis

H0: $R=0$; V1 no está relacionada con la V2

H1: $R>0$; V1 está relacionada con la V2

Significancia de tabla = 0.05; nivel de aceptación = 95%

Significancia y decisión

- Si la $\text{Sig.E} < \text{Sig.T}$, entonces se rechaza H0
- Si la $\text{Sig.E} > \text{Sig.T}$, entonces se acepta H0

Tabla 3.2.4.1.2.

Correlación paramétrica de Rho de Pearson

			Sistemas de Información	Productividad laboral
Rho de Pearson	Sistemas de Información	Coefficiente de Pearson	1	,434*
		Sig. (bilateral)	.	,016
		N	30	30
	Productividad laboral	Coefficiente de Pearson	,434*	1
		Sig. (bilateral)	,016	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 3.2.4.1.2 del coeficiente de correlación de variables, se observa el valor de 0.434, asumiendo el significado de positiva moderada entre la variable Sistemas de Información y la variable Productividad laboral de acuerdo al coeficiente de correlación de Rho de Pearson de la tabla 3.2.4.1.1. La significancia asumida es de 0.16 (0.05 de acuerdo a la hipótesis del trabajo) teniendo como resultado el acepta de la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1) como verdadera; por lo tanto, la hipótesis general de trabajo ha quedado demostrada.

3.2.4.2. Prueba de hipótesis específica 1

H_G: Existe relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₁: Sí existe relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

Tabla 3.2.4.2.1

		Correlaciones	
		V1_SISTEMAS DE INFORMACIÓN	V2_D1_RECursos MATERIALES
V1_SISTEMA_DE_INFORMACIÓN	Correlación de Pearson	1	,100
	Sig. (bilateral)		,599
	N	30	30
V2_D1_RECursos MATERIALES	Correlación de Pearson	,100	1
	Sig. (bilateral)	,599	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: en la tabla 3.2.4.1.2 se observa que existe una correlación de un 0.100 de correlación de Rho de Pearson entre la variable Sistemas de información y los recursos materiales. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva baja. La significancia de $p= 0.599$ muestra que p es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre en los sistemas de información y recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

3.2.4.3. Prueba de hipótesis específica 2

H_G: Existe relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₁: Sí existe relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

Tabla 3.2.4.3.1

		Correlaciones	
		V1_SISTEMA_DE _INFORMACIÓN	V2_D2_TIEMPO
V1_SISTEMA_DE_INFORMACIÓN	Correlación de Pearson	1	,472**
	Sig. (bilateral)		,008
	N	30	30
V2_D2_TIEMPO	Correlación de Pearson	,472**	1
	Sig. (bilateral)	,008	
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: en la tabla 3.2.4.3.1 se observa que existe una correlación de un 0.472 de correlación de Rho de Pearson entre la variable Sistemas de información y el tiempo. Este grado de correlación indica que la relación entre la variable y la segunda dimensión de la

segunda variables es positiva moderada. La significancia de $p = 0.008$ muestra que p es menor al 0.05, lo que permite señalar que la relación no es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre en los sistemas de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

3.2.4.4. Prueba de hipótesis específica 3

H_G: Existe relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₀: No existe relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

H₁: Sí existe relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

Tabla 3.2.4.4.1.

		Correlaciones	
		V1_SISTEMA_DE _INFORMACIÓN	V2_D3_RESULT ADO
V1_SISTEMA_DE_INFORMACIÓN	Correlación de Pearson	1	,036
	Sig. (bilateral)		,848
	N	30	30
V2_D3_RESULTADO	Correlación de Pearson	,036	1
	Sig. (bilateral)	,848	
	N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación: en la tabla 3.2.4.4.1 se observa que existe una correlación de un 0.036 de correlación de Rho de Pearson entre la variable Sistemas de información y los resultados. Este grado de correlación indica que la relación entre la variable y la tercera dimensión de la segunda variables es positiva muy baja. La significancia de $p = 0.848$ muestra que p es mayor al 0.05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Se concluye que existe relación entre en los sistemas de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.

IV. DISCUSIONES

Primera, Se tuvo como hipótesis y objetivo general, determinar la relación entre sistema de información y la productividad laboral en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018. Mediante la Prueba Rho de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, es decir “ $p < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.434; lo cual indica que es una relación positiva moderada. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre los sistemas de información y la productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018, por consiguiente, el objetivo general queda demostrado. Según Suarez (2011) en el trabajo de investigación del artículo denominado “Influencia de los sistemas de información en las organizaciones”, de la revista Pensamiento americano de la ciudad de Bogotá – Colombia. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre los sistemas de información en la productividad laboral. Dado que los sistemas información es un proceso que pertenece a todas las unidades de una organización, que genera efectos como, impacto en el desarrollo de cada función a través del movimiento de cada uno a nivel usuario y como ventaja competitiva, a través de la participación multidimensional que vino impactando en la economía mundial de la tecnología de todas las organizaciones. Y por consecuencia afectando a distintas áreas por el impacto que generan. Por lo tanto, se concluye que, para la tesis en referencia, los sistemas de información están involucrados en muchas actividades en una organización y en el desarrollo de los usuarios, tal así que el impacto que generan, aportan en ventaja competitiva y en comparación es el propósito de la tesis en ejecución. Se coincide con la conclusión del artículo de Suarez, lo cual determina que los sistemas ocupan un papel fundamental en el desarrollo de todas las unidades de una organización y por el impacto que generan al utilizarlas, pueden afectar distintas áreas y por el funcionamiento de cada usuario y su participación multidimensional que viene afectando en la economía mundial de la tecnología de las industrias y por ende la productividad laboral. Como último término, el artículo de Suarez ya viene trabajando el propósito del proyecto en ejecución. La teoría de sistemas de información para Von, es un conjunto de elementos que interactúan entre ellos, que no son obligatoriamente humanos, si no también engloba a ordenadores. Los sistemas se identifican por sus características estructurales y se diferencian

entre si estos están abiertos o cerrados para el entorno en que se sitúan. Gómez y Suarez (2012), es un conjunto de elementos interrelacionados entre diferentes medios, procedimientos, personas y técnicos, cuyo objeto es capturar datos, almacenarlo y transformarlos de manera adecuada y distribuirla mediante todo este proceso.

Segunda, Se tuvo como hipótesis y objetivo específico, determinar la relación entre sistema de información y los recursos materiales en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018. Mediante la Prueba Rho de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir " $p > 0.05$ ", por ende, se acepta la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.100; lo cual indica que es una relación positiva muy baja. Por lo tanto, no se acepta la hipótesis de investigación, indicando que existe relación positiva muy baja entre los sistemas de información y los recursos materiales en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018, por lo tanto, el objetivo general queda demostrado. Según Martínez (2004) en el trabajo de investigación del artículo denominado "Una alternativa para mejorar la productividad gerencial en las pequeñas y medianas empresas", de la revista Sistemas de información de las organizaciones de la Universidad del Zulia, de la ciudad Maracaibo, del país Venezuela. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre los recursos materiales en los sistemas de información. A raíz del interés de dos efectos para una estrategia de negocio como panificación, como fueron las innovaciones tecnológicas y la mejora de los recursos orientadas a incrementar la productividad y ocupar un liderazgo en el mercado de las organizaciones. En conclusión, considerar a las innovaciones tecnológicas y la mejora de los recursos dentro de las estrategias de negocio, orientadas a incrementar la productividad y ocupar un liderazgo en el mercado competitivo. Se coincide con la conclusión del artículo de Martínez, en considerar a las innovaciones tecnológicas y la mejora de los recursos dentro de las estrategias de negocio, orientadas a incrementar la productividad y ocupar un liderazgo en el mercado competitivo. La teoría de sistemas de información con los recursos materiales para Montalván, es que la administración actualmente posee de recursos constantemente actualizados tales como sistemas tecnológicos, información, y las de mercado en función a los avances han permitido diversificar en relación a su tamaño. Lo que determina que para cada proceso pueda elegir un elemento (recurso) que permita adecuarse a las políticas y a los constantes cambios de cada organización.

Tercera, Se tuvo como hipótesis y objetivo específico, determinar la relación entre sistema de información y el tiempo en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018. Mediante la Prueba Rho de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “ $p < 0.05$ ”, por ende, se rechaza la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.472; lo cual indica que es una relación positiva muy baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva moderada entre los sistemas de información y el tiempo en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018, por lo tanto, el objetivo general queda demostrado. Según Mongilardi (2018) en el trabajo de investigación, informe económico denominado “Productividad laboral a paso lento”, de la revista La cámara de la ciudad de Lima- Perú. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre el tiempo en la productividad laboral. Por lo que sostienen que durante el 2017 el país avanzó el 0.5% en productividad laboral, estableciendo en el 2009 la tasa más baja, aquellos rubros que lideraron el crecimiento fueron las pesca, construcción, agropecuario, en ese aspecto la Sunat ha alcanzado un gran avance, puntualmente en agilizaciones de operaciones y simplificaciones de trámites burocráticos. Esto será un aporte más a la competitividad, de esta manera contribuir a apear más tiempos para que los empresarios puedan ocuparlos en sus actividades y de manera rápida contar con la liquidez que le corresponde. Frente al intento por reducir tiempo corrigiendo en el proceso los expedientes que se deslazaban de las proyecciones, se determina compartir el aporte de otras propuestas a fin desarrollar competitividad en el desempeño laboral de estos equipos de trabajo. Se coincide con la conclusión de la tesis de Mongilardi, en conclusión, esto será un aporte más a la competitividad, de esta manera contribuir a apear más tiempos para que los empresarios puedan ocuparlos en sus actividades y de manera rápida contar con la liquidez que le corresponde. Frente al intento por reducir tiempo corrigiendo en el proceso los expedientes que se deslazaban de las proyecciones, se determina compartir el aporte de otras propuestas a fin desarrollar competitividad en el desempeño laboral de estos equipos de trabajo. Lo que determinaría, agilizaciones de sus operaciones y simplificaciones de sus procesos mejoraría el desempeño laboral y aportaría a la competitividad de los trabajadores. La teoría de sistemas de información con el tiempo para Goñi, que el tiempo a través de los años se ha convertido en la principal riqueza del recurso humano por consiguiente hoy en día el principal valor para el futuro en la industria

del servicio con mayor impacto en la sociedad de las organizaciones que se ven reflejados en los objetivos planteados dentro de plazos concretos, lo que transforma a través de tiempo utilizable para nosotros y favorable para otros, más aun en la sociedad de servicios a raíz del tiempo producido en el tiempo trabajado en valor.

Cuarta, Se tuvo como hipótesis y objetivo específico, determinar la relación entre sistema de información y los resultados en Servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018. Mediante la Prueba Rho de Pearson se demostró que con un nivel de significancia (bilateral) mayor a 0.05, es decir “0,848 >0.05”, por ende, se acepta la hipótesis nula. Además, ambas variables poseen una correlación de 0.036; lo cual indica que es una relación positiva muy baja. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de investigación indicando que existe relación positiva muy baja entre los sistemas de información y los resultados en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018, por ende, el objetivo general queda demostrado. Según Gamero (2011) en el trabajo de investigación, informe denominado “Determinantes de la productividad laboral en el país”, del portal web de la INEI (Instituto Nacional de Estadística e Informática) de la ciudad de Lima – Perú. Cuyo propósito fue determinar la relación que existe entre los resultados en la productividad laboral. La metodología aplicada fue una investigación tipo descriptiva y explicativa con un enfoque a la situación del desempeño laboral de los trabajadores operativos del estudio jurídico, lo que conlleva a que las estimaciones sugieren una relación positiva (débil) de la productividad laboral con la antigüedad del establecimiento y la relación capital trabajo, Mientras que la variable proporción de trabajadores temporales tiene un efecto negativo sobre la productividad. En definitiva, debido a un rango de desigualdad de las empresas, la solución va ser la reparación de la industria económica más continuo, de menos congelamientos drásticos. En conclusión, de acuerdo a que la tesis en referencia comparte la misma variable (Productividad laboral) pero con discutiendo establecimiento, trabajadores temporales (relacionadas con otras variables), sin embargo vinculando con capital de trabajo, los determinantes en el proceso influyen en el resultado que nos permite compararlo por lo que consiste en obtener el mismo propósito, la que es, hacia una industria más competitiva y que los factores que participen no generen congelamientos. Se coincide con la conclusión de la tesis de Gamero, en conclusión, de acuerdo a que la tesis en referencia comparte la misma variable (Productividad laboral) pero con discutiendo establecimiento, trabajadores temporales (relacionadas con otras

variables), sin embargo vinculando con capital de trabajo, los determinantes en el proceso influyen en el resultado que nos permite compararlo por lo que consiste en obtener el mismo propósito, la que es, hacia una industria más competitiva y que los factores que participen no generen congelamientos. La teoría de sistemas de información con el tiempo para Lusthaus, que los resultados se evalúan en función a los elementos compuestos de una organización que determinan para llegar a medirlos cuantitativamente, de tal manera considera a un sujeto de medida a la eficiencia como elemento a destacar en las evaluaciones por desempeño.

V. CONCLUSIONES

Primera, Se coincide con la conclusión del artículo de Suarez, lo cual determina que los sistemas ocupan un papel fundamental en el desarrollo de todas las unidades de una organización y por el impacto que generan al utilizarlas, pueden afectar distintas áreas y por el funcionamiento de cada usuario y su participación multidimensional que viene afectando en la economía mundial de la tecnología de las industrias y por ende la productividad laboral. Como último término, el artículo de Suarez ya viene trabajando el propósito del proyecto en ejecución.

Segunda: Se coincide con la conclusión del artículo de Martínez, en considerar a las innovaciones tecnológicas y la mejora de los recursos dentro de las estrategias de negocio, orientadas a incrementar la productividad y ocupar un liderazgo en el mercado competitivo

Tercera: Se coincide con la conclusión de la tesis de Mongilardi, en conclusión, esto será un aporte más a la competitividad, de esta manera contribuir a apear más tiempos para que los empresarios puedan ocuparlos en sus actividades y de manera rápida contar con la liquidez que le corresponde. Frente al intento por reducir tiempo corrigiendo en el proceso los expedientes que se deslazaban de las proyecciones, se determina compartir el aporte de otras propuestas a fin desarrollar competitividad en el desempeño laboral de estos equipos de trabajo. Lo que determinaría, agilización de sus operaciones y simplificaciones de sus procesos mejoraría el desempeño laboral y aportaría a la competitividad de los trabajadores.

Cuarta: Se coincide con la conclusión de la tesis de Gamero, en conclusión, de acuerdo a que la tesis en referencia comparte la misma variable (Productividad laboral) pero en discusión con establecimiento, trabajadores temporales (relacionadas con otras variables), sin embargo vinculado con capital de trabajo, los determinantes en el proceso influyen en el resultado que nos permite compararlo, por lo que consiste en obtener el mismo propósito, la que es, hacia una industria más competitiva y que los factores que participen no generen congelamientos.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda fortalecer las estructuras y los procesos de trabajos de los colaboradores, como parte de esto, que la alta dirección considere a los sistemas de información como un objetivo estratégico, en tal sentido, cubriendo tanto el marco tecnológico y de seguridad como aspectos humanos y de usuarios del sistema con el propósito de la mejora de recursos y de diseñar nuevas políticas para la empresa orientadas a los objetivos de la empresa. En consecuencia, que los niveles alcanzados en productividad y en otros aspectos se vean reflejados mediante informes y números de producción por proyección mensual, con la finalidad de que el supervisor valore el trabajo a los colaboradores.

Segunda: Se recomienda realizar un monitoreo de equipos de trabajo y de los componentes en necesidad o de mayor alcance de la empresa, con el propósito de identificar el desabastecimiento de materiales y falta de actualizaciones tecnológicas como parte de la mejora de recursos o de las estrategias de negocio, orientadas a incrementar la productividad y desarrollar competitividad en los equipos de trabajo. En consecuencia, genera que los expedientes lleguen adecuadamente (completos) a la oficina evitando pendientes e incumplimiento a las metas propuestas. En el desenlace, es que, al momento de generar los informes de las proyecciones, no se visualizarían los efectos de no tener registrado los materiales de trabajo y en buen estado.

Tercera: Se recomienda contar con espacios colaborativos o realizar actividades de integración, con el propósito de conocer a trabajadores de otras áreas pertenecientes a la empresa vinculadas a los procesos, con la finalidad de facilitar relaciones y comunicaciones con colaboradores que en el desarrollo de la gestión solo se conocía vía telefónica y correo, en efecto, los trabajadores tengan un control horizontal de la información. En consecuencia, poder aumentar el grado de compromiso de los empleados con la empresa, en referencia a una compañía, un grupo de empleados comprometidos pueden incrementar 19 % de las utilidades netas. El impacto que genera la falta de comunicación, de compromiso y de relaciones en las distintas áreas externas afectan la producción significativamente, es por ello que se recomienda las distintas medidas.

Cuarta: Se recomienda prevenir el riesgo con recursos internos frente a las habilidades y los recursos externos a las oportunidades y en efecto reducir los posibles

congelamientos y obtener mejores índices de resultados. En tal sentido se hace referencia a posibles riesgos con los recursos y en ese aspecto a los destiempo en la entrega de documentos y a la información que esta contiene para evitar congelamientos en los procesos. Por lo cual unos de los aspectos a considerar en los resultados, es la desproporción en la asignación de las tareas asignadas como uno de los principales causantes a paralizar el desarrollo de los procesos.

VII. PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN

El capítulo comprende detalladamente las características y componentes, de la propuesta elaborada y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.



**PROPUESTA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION
COMO UN OBJETIVO ESTRATÉGICO DE LA DE LA
ALTA DIRECCION PARA LA COMPETITIVIDAD DE
LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS E
INVERSIONES S.AC. LIMA**

AUTOR

Mora Ponce, Hernan Hermogenes

ASESORA

MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

LIMA – PERÚ

2018 – I

Introducción

La presente propuesta de fortalecer las estructuras y los procesos de trabajo para la competitividad de la empresa servicios cobranzas e inversiones S.A.C., a través de un plan de estrategias, que busque la mejora de la competitividad, por ello se han formulado estrategias, las cuales buscan cumplir los objetivos establecidos, también permitirá que el jefe y supervisión cuenten con una herramienta que puede ser utilizada para lograr una mejor posición competitiva en el mercado.

El plan proporcionará a los trabajadores de la empresa; los conocimientos para mejorar las deficiencias de los procesos y desarrollo con el proveedor (estudio jurídico), así mismo que objetivos se deben cumplir para lograr que consideren a los sistemas de información como un objetivo estratégico.

La propuesta es presentada por medio de un cuadro en el que se descubrirán las dimensiones con sus estrategias y sus objetivos, actividades a realizar, medios de verificación, se describen los métodos y actividades para fortalecer las estructuras y los niveles de trabajo, contiene explicaciones sobre como las dimensiones influyen fortalecer las estructuras y los procesos de trabajo que las empresas deben poseer, para administrar con eficiencia y eficacia.

7.1. Objetivos de la propuesta

- A. Proponer que la alta dirección considere a los sistemas de información, como un objetivo estratégico, cubriendo aspectos tecnológicos, humanos y de seguridad para la mejora de recursos y desarrollo la competitividad en los equipos de trabajo.
- B. Se recomienda realizar un control de equipos de trabajo y de los componentes en necesidad o de mayor alcance de la empresa, con el propósito de identificar el desabastecimiento de materiales y la carencia de recursos tecnológicos como parte de la mejora de recursos. y monitoreo de la comunicación y del ambiente en el entorno laboral entre colaboradores internos a fin de mejorar la productividad laboral.
- C. Se recomienda contar con espacios colaborativos o realizar actividades de integración, con el propósito de conocer a trabajadores de otras áreas pertenecientes a la empresa vinculadas a los procesos, con la finalidad de facilitar relaciones y comunicaciones con colaboradores que en el desarrollo de la gestión solo se conocía vía telefónica y correo, en efecto, los trabajadores tengan un control horizontal de la información.
- D. Se recomienda prevenir el riesgo con recursos internos frente a las habilidades y los recursos externos a las oportunidades y en efecto reducir los posibles congelamientos y obtener mejores índices de resultados. En tal sentido se hace referencia a posibles riesgos con los recursos y en ese aspecto a los destiempo en la entrega de documentos y a la información que esta contiene para evitar congelamientos en los procesos.
- E. Facilitar a la empresa objeto de estudio una serie de estrategias que le permita mejorar la competitividad.
- F. Especificar cada estrategia, al exponer las actividades necesarias para llevarla a cabo, indicar los responsables, señalar el tiempo para realizarla, y el costo en el que incurrirá la empresa.

7.2. Estructura de la propuesta de fortalecer las estructuras y propuestas de trabajo.

Se presenta un cuadro que refleja el desarrollo de las dimensiones la cuales involucran estrategias con sus objetivos y cada uno de ellos con sus respectivas actividades, las cuales contienen cuatro columnas que se describen a continuación:

1. La columna de las dimensiones se refiere al desarrollo del marco teórico de las variables en estudio: Cadena de suministros y competitividad.
2. La columna de estrategias - teoría, se refieren a todo el proceso de nuestra investigación, es el sustento en el que gira para el desarrollo de la investigación.
3. La columna de los objetivos - actividades se refiere a las acciones directas que se van a ejecutar y ser desarrolladas tanto los empleados de la empresa Servicios cobranzas e inversiones, sino también para los miembros de la gerencia.
4. La columna de los medios de verificación es la evidencia que se obtiene después de ejecutar cada uno de los objetivos con sus respectivas actividades y como se van medir.

Tabla 5.2.1

Estructura de la Propuesta

VARIABLE	DIMENSIONES	TEORÍA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS OPERATIVOS/ ACTIVIDADES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	RECURSO HUMANO	Oltra “La persona es, por varios motivos, la clave para que una organización se pueda diferenciar de la competencia, y así pueda mantener y mejorar su posición competitiva en los dinámicos entornos empresariales del siglo XXI.” (p.20).	PROPONER ESPACIOS COLABORATIVOS PARA EXPONER LOS OBJETIVOS TRAZADOS A LOS COLABORADORES EXTERNOS	<ol style="list-style-type: none"> 5. Informar el encuentro al equipo y a las áreas externas (los proveedores) la exposición. 6. Realizar un pequeño cuestionario para identificar los equipos de relaciones administrativas internas más frecuentes. 7. Elaborar un registro de las metas alcanzadas del último mes. 8. Exponer los procesos y lo contenidos de elaboración de los documentos de trabajo. 	<p>Correo electrónico</p> <p>Cuestionario</p> <p>Registro de informes</p> <p>Diapositivas y papelógrafos</p>

	PROCEDIMIENTOS	Peña (2015) “procedimiento de verificación de datos y el procedimiento de comprobación limitada. Ambos procedimientos aparecen en muchas ocasiones concatenados y así entre las formas de terminación del primero está la posibilidad de iniciar un procedimiento de comprobación limitada o de inspección” (p.14).	PROPONER ACTIVIDADES DE REFORZAMIENTO DEL REGLAMENTO DE FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> 4. Organizar a los equipos de trabajo para la actividad. 5. Identificar que parte del proceso generaba pautas y contratiempos. 6. Dar a conocer la metodología y herramientas tecnológicas (plataformas) para la producción. 	<p>Correo electrónico</p> <p>Checklist - Base de datos</p> <p>Fichas y papelografos</p>
			PROPONER EXPOSICIONES DE LOS PROCESOS DE TRABAJO AL EQUIPO Y AL PROVEEDOR FRENTE A POSIBLES ACTUALIZACIONES DEL PROCESO	<ul style="list-style-type: none"> 4. Comunicar a los colaboradores las reuniones. 5. Identificar la cantidad de clientes pendientes en el proceso. 6. Recordar las herramientas y procesos de trabajo. 	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos</p> <p>papelógrafos, diapositivas</p>
	EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO	Colobran (2008) “diseñar y mantener un sistema informático, atendiendo conceptos tecnológicos y de seguridad, aspectos humanos y de usuarios del sistema y	PROPONER ESPACIOS TECNOLÓGICOS QUE ABARQUEN LAS ACTUALIZACIONES DE LOS EQUIPOS	<ul style="list-style-type: none"> 5. Informar las actualizaciones a realizarse. 6. Identificar las herramientas (plataformas) más frecuentes de los colaboradores. 	<p>Correo electrónico</p> <p>Informe</p>

		definiciones sociales y la vertiente legal” (p.24).		<p>7. Evaluar el grado de influencia en las herramientas de los usuarios.</p> <p>8. Brindar tutoriales de las actualizaciones y del acceso a las plataformas.</p>	<p>Control de accesos</p> <p>Papelografos</p>
	TELECOMUNICACIONES	Sendín (2008) “los accesos a Internet, la telefonía móvil, etc., representan un conjunto amplio de nuevos servicios a disposición de los usuarios, tratados ahora como consumidores ávidos de conseguir el mayor número de canales de televisión, la conexión a Internet más veloz, o la video llamada móvil” (p.71).	PROPONER REFORZAR LOS VÍNCULOS DIRIGIDOS HACIA COMPARTIMENT O DE INFORMACIÓN	<p>5. Evaluar los registros de los operativos de bases masivas.</p> <p>6. Informar al proveedor y a los equipos de trabajo la actividad.</p> <p>7. Dar a conocer las bases compartidas y accesos de información de los clientes.</p> <p>8. Presentar las plataformas y acceso de cada cliente.</p>	<p>Registro de evaluación</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Fichas informativas</p> <p>Paleógrafos</p>

			<p>PROPONER ESPACIOS COLABORATIVOS DIRIGIDOS A LAS EXPOSICIÓN DE BASES AL PROVEEDOR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Comunicar a los distintos usuarios de las plataformas informativas. 5. Identificar las proyecciones mensuales en desactualización. 6. Exponer las distintas plataformas y base de datos de la empresa. 	<p>Correo electrónico</p> <p>Base de datos</p> <p>Cartulinas y ficha informativas</p>
--	--	--	--	---	---

<p>PRODUCTIVIDAD LABORAL</p>	<p>RECURSOS MATERIALES</p>	<p>Montalván (1999) determina que la administración actualmente posee de recursos constantemente actualizados tales como sistemas tecnológicos, información, y las de mercado en función a los avances han permitido diversificar en relación a su tamaño. Lo que determina que para cada proceso pueda elegir un elemento (recurso) que permita adecuarse a las políticas y a los constantes cambios de cada organización..</p>	<p>PROPONER ACTIVIDADES CREATIVAS PARA LOS PROCESOS QUE FACILITEN EL MANEJO RECURSOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Identificar los recursos empleados por los colaboradores. 6. Registrar el grado de influencia y necesidad de los recursos obsoletos. 7. Presentar la invitación de la actividad a los trabajadores internos. 8. Exponer actividades creativas de necesidad a las proyecciones masivas. 	<p>Control</p> <p>Checklist</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Papelografos</p>
------------------------------	----------------------------	--	---	--	---

	<p>TIEMPO</p>	<p>Goñi (2008) sostiene que el tiempo a través de los años se ha convertido en la principal riqueza del recurso humano por consiguiente hoy en día el principal valor para el futuro en la industria del servicio con mayor impacto en la sociedad de las organizaciones que se ven reflejados en los objetivos planteados dentro de plazos concretos, lo que transforma a través de tiempo utilizable para nosotros y favorable para otros, más aun en la sociedad de servicios a raíz del tiempo producido en el tiempo trabajado en valor.</p>	<p>PROPONER ACTIVIDADES PARA PRESENTAR LOS PLAZOS DE ENTREGA DE DOCUMENTOS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 4. Identificar los tiempos de realización por proyecciones en operativos. 5. Comunicar a los equipos de trabajo y al proveedor la propuesta. 6. Exponer los plazos de entrega a los colaboradores y a los equipos internos. 	<p>Control</p> <p>Correo electrónico</p> <p>Folios de información y cartulinas</p>
--	---------------	---	---	---	--

	RESULTADOS	Lusthaus (2002) sostiene que los resultados se evalúan en función a los elementos compuestos de una organización que determinan para llegar a medirlos cuantitativamente, de tal manera, que considera a un sujeto de medida a la eficiencia como elemento a destacar en las evaluaciones por desempeño.	PROPONER REUNIONES DE EXPOSICIONES DE OBJETIVOS ALCANZADOS	<ol style="list-style-type: none"> 4. Identificar a los equipos que hayan alcanzado los objetivos trazados. 5. Registrar las proyecciones mensuales anteriores. 6. Presentar los niveles alcanzados y las escalas de producción en comparación con las proyecciones anteriores. 	<p>Informe de proyecciones</p> <p>Registro de producción</p> <p>Papelografos</p>
--	------------	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

7.3. Actividades desarrolladas para el cambio

ACTIVIDAD N° 1

I. Datos informativos

1.1. Empresa : Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C.

1.2. Área : Administrativa

1.3. Ejecutores : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Proponer espacios colaborativos para exponer los objetivos trazados a los colaboradores externos

2.2. Objetivos :

1. Informar el encuentro al equipo y a las áreas externas (los proveedores) la exposición.
2. Realizar un pequeño cuestionario para identificar los equipos de relaciones administrativas internas más frecuentes.
3. Elaborar un registro de las metas alcanzadas del último mes.
4. Exponer los procesos y lo contenidos de elaboración de los documentos de trabajo.

III. Procesos de la actividad

- 1. Informar el encuentro al equipo y a las áreas externas (los proveedores) la exposición.**

Paso 1:

Luego de dar la parte introductoria, se procese a presentar el contenido de la capacitación que contendrá los siguientes puntos:

1. Enviar un correo con la capacitación a todos los equipos involucrados.

2. Realizar una pequeña validación para identificar los equipos de relaciones administrativas internas más frecuentes.
3. Elaborar un registro de las metas alcanzadas. De esta manera se puede controlar la eficiencia de productividad, eficiencia de los trabajadores del tiempo que emplean el proceso, entrega de productos, etc.

Eficiencia: Es el uso óptimo de los recursos, con este indicador mide el nivel de la eficiencia de los recursos, actividades otras funciones por medir de las actividades operacionales.

Eficacia: Es el logro de resultados, es la que mide control que la empresa ejerce sobre los resultados.

Tabla. Formato de validación de equipos

Nombres	Apellidos	N° Celular	Área del proceso	Correo

Fuente: elaboración propia

Medios y materiales.

- a) Papel Boom
- b) Papelotes
- c) Programa Microsoft Word
- d) Cámara fotográfica
- e) Plumones
- f) Cinta de embalaje
- g) Tijeras
- h) Goma

Presupuesto

A continuación, se presenta la tabla

Tabla 7.1.: Elaboración de la propuesta de actividad

Estrategia 1				
Proponer espacios colaborativos para exponer los objetivos trazados a los colaboradores externos				
Objetivo				
Con el objetivo de la mejora de recursos y de diseñar nuevas políticas para la empresa orientadas a los objetivos de la empresa				
Justificación (para que)				
La implementación de espacios colaborativos mejora relaciones laborales y por ende mejora la comunicación a fin de desarrollar sus procesos fácilmente				
Plazo de ejecución		Primera semana de Abril del 2018		
Actividades		Cronograma de ejecución		
		Abril	a	Mayo
1. Informar el encuentro al equipo y a las áreas externas (los proveedores) la exposición.		X		
2. Realizar un pequeño cuestionario para identificar los equipos de relaciones administrativas internas más frecuentes.			X	
3. Elaborar un registro de las metas alcanzadas del último mes.				
4. Exponer los procesos y lo contenidos de elaboración de los documentos de trabajo.				X
Presupuesto				
Materiales	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Papel Boom	50	Unidad	0.05	2.5
Papelotes	6	Unidad	0.5	3.0
Programas Microsoft	2	Unidad	0	0.0
Alquiler de cámara fotográfica	1	Unidad	30	30.0
	2	Unidad	2	4.0

Plumones	1	Unidad	1	1.0
Cinta de embalaje	2	Unidad	1	2.0
Tijeras	1	Unidad	2	2.0
Goma	20	Unidad	0.5	10.0
Folder manila	20	Unidad	0.5	10.0
Lapiceros				64.5
Sub total				
<hr/>				
Servicios				
Internet	5	hora	1	5
Copias (juegos)	20	Unidad	0.2	4
Impresiones	1	Unidad	0.2	0.2
Sub total				9.2
<hr/>				
Recursos humano				
Especialista	3	hora	50	150
Sub total				150
<hr/>				
Otros				
Refrigerio	20	Unidad	2.5	50
Sub total				50
<hr/>				
Total				S/. 273.70

Programa N° 02

I. Datos informativos

1.1. **Empresa** : Servicios Cobranzas e Inversiones S.A.C.

1.2. **Área** : Administrativa

1.3. **Ejecutores** : Empresa

II. Datos de la actividad

2.1. Actividad :

Proponer actividades para presentar los plazos de entrega de documentos

2.2. Objetivos :

- A. Aumentar el grado de compromiso de los empleados con la empresa.
- B. Que los trabajadores tengan un control horizontal de la información.

III. Procesos de la actividad

1. Identificar los tiempos de realización por proyecciones en operativos.
Realizar un diagnóstico con los trabajadores, para determinar qué tipo de cliente tiene la empresa.
2. Comunicar a los equipos de trabajo y al proveedor la propuesta.
Se convocará a una asamblea a todos los trabajadores de la empresa con la finalidad de informarles como debe ser una comunicación efectiva con el proveedor y como responder ante cualquier situación.
3. Exponer los plazos de entrega a los colaboradores y a los equipos internos

IV. Medios y materiales.

- a) Papel Boom
- b) Papelotes
- c) Programa Microsoft Word
- d) Plumones
- e) Cinta de embalaje
- f) Tijeras
- g) Goma
- h) Folder.

V. Presupuesto

A continuación, se presenta la tabla 5.3.3

Tabla 5.3.3. Elaboración del presupuesto de la actividad

Estrategia 2

Proponer actividades para presentar los plazos de entrega de documentos

Objetivo

Aumentar el grado de compromiso de los empleados con la empresa y así los trabajadores tengan un control horizontal de la información.

Justificación

La importante que es realizar estas actividades para poder socializar a los trabajadores y de esta forma aumentar el grado de productividad

Plazo de ejecución

Primera semana de Abril del 2018

Actividades

Cronograma de ejecución

Abril a Mayo

- | | | | |
|--|---|---|---|
| 1. Identificar los tiempos de realización por proyecciones en operativos. | X | | |
| 2. Comunicar a los equipos de trabajo y al proveedor la propuesta. | | X | |
| 3. Exponer los plazos de entrega a los colaboradores y a los equipos internos. | | | X |
-

Presupuesto

	Cantidad	Unidad	Valor S/.	Total S/.
Materiales				
Papelotes	5	Unidad	0.5	2.5
Papel Boom	30	Unidad	0.05	1.5
Plumones	2	Unidad	1.80	3.6
	1	Unidad	1	1.0

Cinta de embalaje	6	Unidad	0.5	3.0
Goma	6	Unidad	0.5	3.0
Folder manila	6	Unidad	0.5	3.0
Lapiceros				
Sub total				14.6
<hr/>				
Servicios				
<hr/>				
Internet	5	Hora	1	5
Copias (juegos)	20	Unidad	0.2	4
Impresiones	1	Unidad	0.2	0.2
Sub total				9.2
<hr/>				
Recursos humano				
<hr/>				
Especialista	4	Hora	50	200
Sub total				200
<hr/>				
Otros				
<hr/>				
Refrigerio	20	Unidad	3.0	60
Sub total				60
<hr/>				
Total				S/. 283.8
<hr/>				

VIII. REFERENCIAS

- Acosta, J. (2012) Gestión eficaz del tiempo y control del estrés. Libros profesionales de empresa. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=fi1T4uLGq_YC&printsec=frontcover&dq=recurso+tiempo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjexeey4JHVAhVMfiYKHae9DwwQ6AEIJzAB#v=onepage&q&f=false
- Aliaga Sáenz, J. A. (2013). Outsourcing de servicios de tecnología “Helpdesk” a la empresa Pacífico Vida. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Cazorla Roque, M. A. (2016). Plan estratégico para mejorar el clima laboral de los trabajadores de la empresa Gama Express E.I.R.L. – Lima 2012. Universidad Autónoma del Perú. Obtenido de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO_cfc9f2a1fcfbf52f11aaedd6600ed925
- Areitio (2008). Seguridad de la información. Redes, informática y sistemas de información. Editorial Paraninfo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=_z2GcBD3deYC&printsec=frontcover&dq=sistemas+de+la+informa+de+la+informacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjmyN_wl43UAhWE2SYKHRIfCoQQ6wEIJzAA#v=onepage&q&f=false
- Cruz, RE (2013) Master Ejecutivo. Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. Obtenido de <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/05/13/importancia-rhh/#comments>
- Fernández, E & Ruiz, J Los jóvenes y la creación de empresas: actitudes y comportamientos emprendedores en la juventud andaluza. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kAgklM47wREC&pg=PA209&dq=recursos+o+Conjunto+de+elementos+disponibles+para+resolver+una+necesidad+o+para+llevar+a+cabo+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyteen6sHUAhVIKCYKHS7EAAoQ6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false>

- Fernandez, F. (2017) Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. UF0345. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=JZIZDgAAQBAJ&pg=PA164&dq=recurso,+recurso+son+material+u+otros+activos+que+son+transformados+para+producir+beneficio+y+en+el+proceso+pueden+ser+consumidos+o+no+estar+m%C3%A1s+disponibles&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW2LSx78HUAhVKTSYKHYqVBDcQ6AEIJTAA#v=onepage&q&f=false>
- Fernández, M & Ruiz, J (2006) Los jóvenes y la creación de empresas: actitudes y comportamientos emprendedores en la juventud andaluza. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=kAgklM47wREC&pg=PA209&dq=recurso+o+Conjunto+de+elementos+disponibles+para+resolver+una+necesidad+o+para+l+evar+a+cabo+una+empresa&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiyteen6sHUAhVIKCYKHS7EAAoQ6AEIMDAC#v=onepage&q&f=false>
- González, M. (2012, Sep 12). REFLEXIONES / viaje al más allá. Obtenido de <https://search.proquest.com/docview/1039062094?accountid=37408>
- Goñi, j. (2008) Talento, tecnología y tiempo. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=gf_U5bKk1mAC&pg=PR35&dq=recurso+tiempo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiZsPyT4ZDVAhUKRSYKHSI7ASkQ6AEIJTAA#v=onepage&q=recurso%20tiempo&f=false
- Gutierrez. T (2013) La incidencia del cambio tecnológico en el mercado de trabajo: La precariedad laboral, Obtenido de <http://www.digitaliapublishing.com/a/28605/la-incidencia-del-cambio-tecnologico-en-el-mercado-de-trabajo---la-precariedad-laboral>
- Herrmann, P. (2007) “Desarrollo de capacidades el cambio nunca viene de afuera”, Desarrollo de capacidades el cambio nunca viene de afuera. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9us9M-LAPqoC&pg=PA17&dq=capacitacion,+la+adquisici%C3%B3n+de+conocimientos+y+el+mejoramiento+de+aptitudes,+capacidades+a+una+persona&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj5zfH7jsLUAhXJGj4KHawOBuYQ6AEIQzAG#v=onepage&q=capacitacion%2C%20la%20adquisici%C3%B3n%20de%20conocimientos%20y%20el%20mejoramiento%20de%20aptitudes%2C%20capacidades%20a%20una%20persona&f=false

Herrmann p, Desarrollo de capacidades el cambio nunca viene de afuera. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=9us9M-LAPqoC&pg=PA17&dq=capacitacion,+la+adquisici%C3%B3n+de+conocimientos+y+el+mejoramiento+de+aptitudes,+capacidades+a+una+persona&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=9us9M-LAPqoC&pg=PA17&dq=capacitacion,+la+adquisici%C3%B3n+de+conocimientos+y+el+mejoramiento+de+aptitudes,+capacidades+a+una+persona&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5zfH7jsLUAhXJGj4KHawOBuYQ6AEIQzAG#v=onepage&q=capacitacion%2C%20la%20adquisici%C3%B3n%20de%20conocimientos%20y%20el%20mejoramiento%20de%20aptitudes%2C%20capacidades%20a%20una%20persona&f=false)

LAPqoC&pg=PA17&dq=capacitacion,+la+adquisici%C3%B3n+de+conocimientos+y+el+mejoramiento+de+aptitudes,+capacidades+a+una+persona&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5zfH7jsLUAhXJGj4KHawOBuYQ6AEIQzAG#v=onepage&q=capacitacion%2C%20la%20adquisici%C3%B3n%20de%20conocimientos%20y%20el%20mejoramiento%20de%20aptitudes%2C%20capacidades%20a%20una%20persona&f=false

López F, Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=JZIZDgAAQBAJ&pg=PA164&dq=recurso,++recursos+son+material+u+otros+activos+que+son+transformados+para+producir+beneficio+y+en+el+proceso+pueden+ser+consumidos+o+no+estar+m%C3%A1s+disponibles&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=JZIZDgAAQBAJ&pg=PA164&dq=recurso,++recursos+son+material+u+otros+activos+que+son+transformados+para+producir+beneficio+y+en+el+proceso+pueden+ser+consumidos+o+no+estar+m%C3%A1s+disponibles&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW2LSx78HUAhVKTSYKHYqVBDcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=recurso%2C%20recursos%20son%20material%20u%20otros%20activos%20que%20son%20transformados%20para%20producir%20beneficio%20y%20en%20el%20proceso%20pueden%20ser%20consumidos%20o%20no%20estar%20m%C3%A1s%20disponibles&f=false)

++recursos+son+material+u+otros+activos+que+son+transformados+para+producir+beneficio+y+en+el+proceso+pueden+ser+consumidos+o+no+estar+m%C3%A1s+disponibles&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjW2LSx78HUAhVKTSYKHYqVBDcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=recurso%2C%20recursos%20son%20material%20u%20otros%20activos%20que%20son%20transformados%20para%20producir%20beneficio%20y%20en%20el%20proceso%20pueden%20ser%20consumidos%20o%20no%20estar%20m%C3%A1s%20disponibles&f=false

Lusthaus , C. (2002) Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. Obtenido de

[https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=definici%C3%B3n+resultados+de+la+organizaci%C3%B3n&hl=es-](https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&pg=PA123&dq=definici%C3%B3n+resultados+de+la+organizaci%C3%B3n&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiw2NXBxJLVAhVBMMyYKHWgSBg8Q6AEIMTAD#v=onepage&q&f=false)

419&sa=X&ved=0ahUKEwiw2NXBxJLVAhVBMMyYKHWgSBg8Q6AEIMTAD#v=onepage&q&f=false

Mas Basnuevo, A., & Sanchez Reyes, S. (2013). Paquete Tecnológico Para El Uso Del Análisis Cualitativo De Información En Los Servicios De Inteligencia Empresarial.

- Tendências Da Pesquisa Braileira Em Ciência Da Informação, 6(1) Otenida de
<https://search.proquest.com/docview/1477236018?accountid=37408>
- Montalván C, Los recursos humanos para la pequeña y mediana empresa. Obtenido de
https://books.google.com.pe/books?id=_Li6utAkc7kC&pg=PA16&dq=la+importancia+de+los+recursos+de+una+empresa&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=true
- Montes Gallo, L. G. (2012). Eficacia de cuatro sistemas de capacitación sobre el Desempeño Laboral de empleados de una empresa de servicios telefónicos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de
http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNMS_94a022a306413ad70d0ba8f09661ce62
- Patiño, I, Herrera, C & Ceja, J (2012). Sistemas de información, una herramienta alterna para el control de gestión de los servicios públicos municipales en México. Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social, 6 (13), Obtenido de
<http://www.red-redial.net/referencia-bibliografica-68056.html>
- Pérez, M. D., Peña, D. A., Font, R. J. R., & Carrillo-Calvet, H. (2016). Sistemas curriculares para la gestión de información y conocimiento institucional. Revista General De Información y Documentación, 26 (1), 11-24.
Doi: http://dx.doi.org/10.5209/rev_RGID.2016.v26.n1.53053
- Porret M, Gestión de personas 6ª ed.: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&pg=PA209&dq=capacitacion,+la+adquisici%C3%B3n+de+conocimientos+y+el+mejoramiento+de+aptitudes,+capacidades+a+una+persona&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5zfH7jsLUAhXJGj4KHawOBuYQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false>
- Porret, M. (2014) Gestión de personas 6ª ed.: Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=3ORxBAAAQBAJ&pg=PA209&dq=capacitacion,+la+adquisici%C3%B3n+de+conocimientos+y+el+mejoramiento+de+aptitudes,+capacidades+a+una+persona&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj5zfH7jsLUAhXJGj4KHawOBuYQ6AEIKjAB#v=onepage&q&f=false

Salazar & Guerrero (2009) Ciencias de la Salud Pública. Profesor Investigador. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara, Jalisco, México. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Salazar, J; Guadalupe, J; Machado, Y; & Cañedo, R. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. ACIMED, 20(4), 67-75. Recuperado en 20 de julio de 2017, Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004&lng=es&tlng=es

Torres Guzman, R. M. (2015). Satisfacción y productividad laboral en las micro y pequeñas empresas del sector comercio rubro venta minorista de productos de farmacia y artículos de tocador (farmacias) del casco urbano de Chimbote, 2015. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.

Universidad Nacional de Ingeniería. Programa Cybertesis PERÚ 2003 para obtener el grado de bachiller Tecnologías de Información, Obtenido de <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/1717>

Vargas Herrera, J. (2012). Los sistemas de información en salud. Instituto Nacional de Salud. Obtenido de http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/INSI_ec8911aba5c6ab6619ebcf7265fb5b9a

ANEXO A
MATRIZ DE CONSISTENCIA

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2017

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO	POBLACION Y MUESTRA	
GENERAL:	GENERAL:	GENERAL:	VARIABLE 1:	RECURSO HUMANO	La investigación es hipotético - deductivo	Colaboradores del Unidad de Servicios Compartidos de la empresa financiera.	
¿Cuál es la relación entre sistema de información y la productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?	Determinar la relación entre sistema de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.	Existe relación entre sistema de información y la productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.	Sistemas de Información	PROCEDIMIENTO			
				EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO			ENFOQUE
				BASE DE DATOS			Cuantitativo
TELECOMUNICACIONES							
ESPECIFICOS:	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS:	VARIABLE 2:		TIPO	TÉCNICAS	
a) ¿Cuál es la relación entre sistema de información y los recursos en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018?	a) Determinar la relación entre sistema de información y los recursos en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018.	a) Existe relación entre sistema de información y los recursos.	Productividad Laboral	RECURSO	Aplicada	Encuesta con escala tipo Likert	
b) ¿Cuál es la relación entre sistema de información y el tiempo en servicios cobranzas e inversiones, Lima 2018?	b) Determinar la relación entre sistema de información y el tiempo en servicios cobranzas e inversiones, Lima 2018.	b) Existe relación entre sistema de información y el tiempo.		NIVEL			
c) ¿Cuál es la relación entre sistema de información y los resultados en servicios cobranzas e inversiones, Lima 2018?	c) Determinar la relación entre sistema de información y los resultados en servicios cobranzas e inversiones, Lima 2018.	c) Existe relación entre sistema de información y los resultados.		TIEMPO	Descriptivo - correlacional		
				RESULTADO	DISEÑO	INSTRUMENTOS	
					No experimental y de corte transversal	Cuestionario de 19 ítems	

ANEXO B
CARTA DE VALIDACIÓN

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 02 de Julio del 2018

Estimado: Dr. Carranza Estela Teodoro

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “Sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018”.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente


MORA PONCE, HERNAN HERMOGENES

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 02 de Julio del 2018

Estimada: MSc. Mairena Fox Petronila Liliana

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “Sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018”.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



MORA PONCE, HERNAN HERMOGENES

CARTA DE VALIDACIÓN

Lima, 02 de Julio del 2018

Estimado: Mg. Casma Zarate Carlos Antonio

Aprovecho la oportunidad para saludarle y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, he considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaré en la investigación denominada “Sistemas de información y productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018”.

Para cumplir con lo solicitado, le adjunto a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas e hipótesis de investigación
- b) Instrumentos de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems de los instrumentos e indicar decir si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, me despido de usted,

Atentamente



MORA PONCE, HERNAN HERMOGENES

**SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN
SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018**

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre sistemas de información y la productividad laboral en servicios cobranzas e inversiones, Lima, 2018

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo al ítem en los casilleros siguientes:

TOTAL DESACUERDO	DESACUERDO	INDIFERENTE	ACUERDO	TOTAL ACUERDO
TD	D	I	A	TA

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		TD	D	I	A	TA
1	Considera que el documento diario está orientado a los datos proporcionados de la oficina proveedora de información.					
2	Mis habilidades y destrezas son las requeridas para mi trabajo asignado.					
3	Mis métodos utilizados son los adecuados para el procesamiento de la información que el proveedor le proporciona al área donde laboro.					
4	Considera que todos los datos proporcionados por el estudio deben estar socializado con los colaboradores para un procesamiento eficaz.					
5	La empresa se encarga de proporcionar a los colaboradores un sistema operativo ágil y actualizado para el procesamiento de información requerida.					
6	El soporte tecnológico que opera los colaboradores son equipamientos modernos.					
7	La oficina de Servicios compartidos cuenta con una base de datos actualizada para la tramitación de expedientes requeridos.					
8	Los datos proporcionados de los expedientes procesados por el proveedor llegan oportunamente a la oficina para el cumplimiento de las metas propuestas.					
9	La comunicación realizada entre la oficina de Servicios compartidos y el proveedor de documentos se realiza de manera virtual con el propósito de optimizar el tiempo.					
10	Considera que la información brindada por la oficina de Servicios compartidos es conforme para el proveedor de documentos.					
11	Considera que la información proporcionada por el proveedor es concisa y oportuna.					
12	Considera que el medio para el envío y recepción de datos es el adecuado para el procesamiento de información.					
13	Considera que la oficina de Servicios compartidos provee de todo el material necesario para armar los documentos solicitados por su jefe inmediato con puntualidad.					
14	Cuando su jefe inmediato le solicita el reporte de un expediente específico considera que puede entregarlo, si es que le ha sido entregado a través de un proveedor.					
15	Para los informes presentados a la entidad financiera, los trabajadores cumplen con el plazo acordado.					
16	El equipo de Servicios compartidos trabaja coordinadamente para cumplir con los plazos establecidos para las proyecciones.					
17	El jefe inmediato pide sugerencias respecto a cómo procesar los expedientes para optimizar el tiempo de entrega.					
18	Considera que la unidad de servicios compartidos proporciona equitativamente el trabajo para el cumplimiento de los reportes.					
19	Considero que el esfuerzo que pongo en el trabajo escasamente es valorado por mi jefe.					

¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES S.A.C., LIMA, 2018
 Apellidos y nombres del investigador: Mora Ponce, Hernán Hermogenes
 Apellidos y nombres del experto: MSc. Mairena Fox Petronilla Liliana

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS			
PRODUCTIVIDAD LABORAL	RECURSO HUMANO	1	DESEMPEÑO	Considera que el documento diario está orientado a los datos proporcionados de la oficina proveedora de información.		✓					
		2	COMPETENCIAS	Mis habilidades y destrezas son las requeridas para mi trabajo asignado.		✓					
		3	PROCESO	Mis métodos utilizados son los adecuados para el procesamiento de la información que el proveedor le proporciona al área donde laboro.		✓					
		4	PARTICIPANTES	Considera que todos los datos proporcionados por el estudio deben estar socializado con los colaboradores para un procesamiento eficaz.		✓					
		5	SOFTWARE	La empresa se encarga de proporcionar a los colaboradores un sistema operativo ágil y actualizado para el procesamiento de información requerida.		✓					
		6	HARDWARE	El soporte tecnológico que opera los colaboradores son equipamientos modernos.		✓					
		7	DATA	La oficina de Servicios compartidos cuenta con una base de datos actualizada para la tramitación de expedientes requeridos.		✓					
		8	OPERATIVIDAD	Los datos proporcionados de los expedientes procesados por el proveedor llegan oportunamente a la oficina para el cumplimiento de las metas propuestas.		✓					
		9	EMISOR	La comunicación realizada entre la oficina de Servicios compartidos y el proveedor de documentos se realiza de manera virtual con el propósito de agilizar el tiempo.		✓					
		10	RECEPTOR	Considera que la información brindada por la oficina de Servicios compartidos es conforme para el proveedor de documentos.		✓					
	RECURSOS MATERIALES	TELECOMUNICACIONES	11	MENSAJE	Considera que la información proporcionada por el proveedor es concisa y oportuna.		✓				
			12	CANAL	Considera que el medio para el envío y recepción de datos es el adecuado para el procesamiento de información.		✓				
			13	DISPONIBILIDAD	Considera que la oficina de Servicios compartidos provee de todo el material necesario para armar los documentos solicitados por su jefe inmediato con puntualidad.		✓				
		TIEMPO	NECESIDAD	14	NECESIDAD	Cuando su jefe inmediato le solicita el reporte de un expediente específico considera que puede entregarlo, si es que le ha sido entregado a través de un proveedor.		✓			
				15	NECESIDAD	Para los informes presentados a la entidad financiera, los trabajadores cumplen con el plazo acordado.		✓			
			RESULTADOS	PLAZOS	16	PLAZOS	El equipo de Servicios compartidos trabaja coordinadamente para cumplir con los plazos establecidos para las proyecciones.		✓		
					17	PLAZOS	El jefe inmediato pide sugerencias respecto a como procesar los expedientes para optimizar el tiempo de entrega.		✓		
				CANTIDAD	18	CANTIDAD	Considera que la unidad de servicios compartidos proporciona equitativamente el trabajo para el cumplimiento de los reportes.		✓		
					19	CANTIDAD	Considero que el esfuerzo que pongo en el trabajo escasamente es valorado por mi jefe.		✓		
Firma del experto			 Fecha: 02/07/18		TOTAL DESACUERDO (TD) DESACUERDO (D) INDETERMINANTE (I) ACUERDO (A) TOTAL ACUERDO (TA)						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS e INVERSIONES S.A.C. LIMA, 2018		Apellidos y nombres del investigador: <u>Mora Ponce, Hernán Hermenegildo</u>		Apellidos y nombres del experto: <u>Carolina Zarate y Carlos</u>	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
			ITEM / PREGUNTA	ESCALA	
PRODUCTIVIDAD LABORAL	RECURSO HUMANO	1 DESEMPEÑO	Considera que el documento diario está orientado a los datos proporcionados de la oficina proveedora de información.		
		2 COMPETENCIAS	Mis habilidades y destrezas son las requeridas para mi trabajo asignado.		
		3 PROCESO	Mis métodos utilizados son los adecuados para el procesamiento de la información que el proveedor le proporciona al área donde laboro.		
		4 PARTICIPANTES	Considera que todos los datos proporcionados por el estudio deben estar socializado con los colaboradores para un procesamiento eficaz.		
		5 SOFTWARE	La empresa se encarga de proporcionar a los colaboradores un sistema operativo ágil y actualizado para el procesamiento de información requerida.		
		6 HARDWARE	El soporte tecnológico que opera los colaboradores son equipamientos modernos.		
		7 DATA	La oficina de servicios compartidos cuenta con una base de datos actualizada para la tramitación de expedientes requeridos.		
		8 OFERTIVIDAD	Los datos proporcionados de los expedientes procesados por el proveedor llegan oportunamente a la oficina para el cumplimiento de las metas propuestas.		
		9 EMISOR	La comunicación realizada entre la oficina de Servicios compartidos y el proveedor de documentos se realiza de manera virtual con el propósito de optimizar el tiempo.		
	TELECOMUNICACIONES	10 RECEPTOR	Considera que la información brindada por la oficina de Servicios compartidos es conforme para el proveedor de documentos.		
		11 MENSAJE	Considera que la información proporcionada por el proveedor es concisa y oportuna.		
		12 CANAL	Considera que el medio para el envío y recepción de datos es el adecuado para el procesamiento de información.		
		13 DISPONIBILIDAD	Considera que la oficina de Servicios compartidos provee de todo el material necesario para armar los documentos solicitados por su jefe inmediato con puntualidad.		
	TIEMPO	14 NECESIDAD	Cuando su jefe inmediato le solicita el reporte de un expediente específico considera que puede entregarlo, si es que le ha sido entregado a través de un proveedor.		
		15 PLAZOS	Para los informes presentados a la entidad financiera, los trabajadores cumplen con el plazo acordado.		
		16 CANTIDAD	El equipo de servicios compartidos trabaja coordinadamente para cumplir con los plazos establecidos para las proyecciones.		
	RESULTADOS	17 CANTIDAD	El jefe inmediato pide sugerencias respecto a cómo procesar los expedientes para optimizar el tiempo de entrega.		
		18 CANTIDAD	Considera que la unidad de servicios compartidos proporciona equitativamente el trabajo para el cumplimiento de los reportes.		
	Firma del experto		Fecha: <u>2.05.18</u>		

Note: Las DIMENSIONES e INDICADORES, son si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018”**

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



AUTOR

Mora Ponce, Hernan Hermogenes

ASESORA

MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DE ORGANIZACIONES

LIMA- PERÚ

2018



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración** de la Universidad César Vallejo **Filial - Lima Los Olivos**, revisora de la tesis titulada:

"SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES. LIMA, 2018" de la estudiante **HERNAN HERMOGENES MORA PONCE**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **EL INFORME DE INVESTIGACIÓN** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 03 de julio del 2018



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

DNI: 16631152

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : FO6-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 1 de 1

Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1055284503&o=980067364&lang=es&ts=1>

feedback studio

"SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018"

-- /0 < 3 de 9 - > ?



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**"SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

Mora Ponce, Hernan Hermogenes

ASESORA

MSc. Maircna Fox Petronilla Liliana

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de organizaciones

LIMA - PERÚ

2018



[Handwritten signature]

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- | | | |
|----|---------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universid... | 4 % |
| 2 | thebit.com | 1 % |
| 3 | alicia.concytec.gob.pe | 1 % |
| 4 | Entregado a Universid... | 1 % |
| 5 | tiorganizacionescuel... | 1 % |
| 6 | repositorio.unhval.edu... | 1 % |
| 7 | repositorio.ulq.edu.pe | 1 % |
| 8 | www.buonastreas.com | 1 % |
| 9 | repositorio.uncp.edu.pe | 1 % |
| 10 | Entregado a Universid... | <1 % |
| 11 | Entregado a Universid... | <1 % |
| 12 | recuperaciondeinforma... | <1 % |

Página: 1 de 64 Número de palabras: 14650

Text-only Report High Resolution Activar...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Conste por el presente el visto bueno que otorga la encargada de Investigación de la Escuela Profesional de Administración – sede Lima Norte, a la versión final del trabajo de investigación que presenta el estudiante:

Sr. MORA PONCE HERNAN HERMOGENES

Trabajo de investigación titulado:

“SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018”

Para obtener el Grado Académico y/o Título Profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Sustentado en fecha: 03/07/2018

Nota o mención: 13 (Trece)



MSc. PETRONILA LILIANA MAIRENA FOX

Coordinadora de Investigación de la EP de Administración



Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Mora Ponce Hernan Hermogenes

D.N.I. : 70157861

Domicilio : Mz. "A", Lot, "5" Los Rosales - San Felipe

Teléfono : Fijo : Móvil : 994642241

E-mail : hhernanmp29@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACIÓN

Carrera : ADMINISTRACIÓN

Título : LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Mora Ponce Hernan Hermogenes

Título de la tesis:

"SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL
EN SERVICIOS COBRANZAS E INVERSIONES, LIMA, 2018"

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 13-03-2019