



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA GRUPO FE, 2021”.

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado de Administración

Autor:

Pedro Andrés Céspedes Céspedes

Asesor:

Mg. José Antonio Coral Morante

Lima - Perú

2021

DEDICATORIA

Ante todo, dedico el presente trabajo a mis padres Augusto Céspedes y Zumilda Céspedes por ser mi mayor motivación en quienes me inspiro para seguir adelante, por todo su amor y confianza que depositan en mí.

Así mismo a mi hermano, que a pesar de todo lo que tuvimos que pasar siempre nos mantuvimos juntos y recalcar que él ha sido mi mentor.

Para todos ellos, es esta dedicatoria, pues es a ellos a quienes se las debemos por su apoyo incondicional.

El autor

AGRADECIMIENTO

Principalmente agradezco, a cada integrante de mi familia que me acompañaron en el proceso de vida profesional.

También quiero agradecer a mi asesor por estar conmigo en esta nueva aventura, a mi amigo Walter Cotrina por brindarme sus conocimientos, por apoyarme y mantener su confianza en mí, así mismo agradecer a mi jefatura Corina Mezarino y Gloria Bueno por darme la confianza y el apoyo para que mi proyecto salga de la mejor manera.

Para todos ellos, es esta dedicatoria, pues es a ellos a quienes se las debo este título.

El autor

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	7
RESUMEN.....	8
ABSTRACT	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	57
CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS	61
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE EL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.....	31
TABLA 2 OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	32
TABLA 3 LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	34
TABLA 4 USO DE LA ERP	36
TABLA 5 USO DE LA PÁGINA WEB	37
TABLA 6 USO DE LA APP	38
TABLA 7 APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.....	40
TABLA 8 TRABAJO EN EQUIPO	41
TABLA 9 CULTURA ORGANIZACIONAL	42
TABLA 10 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	43
TABLA 11 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	44
TABLA 12 DESARROLLO ORGANIZACIONAL	46
TABLA 13 DISTRIBUCIÓN DEL USO DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.....	47
TABLA 14 CORRELACIÓN DE LA INFLUENCIA DEL USO DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA EN EL APRENDIZAJE	48
TABLA 15 FIABILIDAD DEL USO DE LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA Y EL APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL.....	48

TABLA 16 DISTRIBUCIÓN DEL USO DE LA ERP Y EL TRABAJO EN EQUIPO	49
TABLA 17 CORRELACIÓN DE LA INFLUENCIA DEL USO DE LA ERP EN EL TRABAJO EN EQUIPO.	50
TABLA 18 FIABILIDAD DEL USO DE LA ERP Y EL TRABAJO EN EQUIPO.....	50
TABLA 19 DISTRIBUCIÓN DEL USO LA PÁGINA WEB Y CULTURA ORGANIZACIONAL	51
TABLA 20 CORRELACIÓN DE LA INFLUENCIA DEL USO DE LA PÁGINA WEB EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.....	52
TABLA 21 FIABILIDAD DEL USO DE LA PÁGINA WEB Y LA CULTURA ORGANIZACIONAL	52
TABLA 22 DISTRIBUCIÓN DEL USO LA APP Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	53
TABLA 23 CORRELACIÓN DE LA INFLUENCIA DEL USO DE LA APP EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	54
TABLA 24 FIABILIDAD DEL USO DE LA APP Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	54
TABLA 25 DISTRIBUCIÓN DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	55
TABLA 26 CORRELACIÓN DE LA INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	56
TABLA 27 FIABILIDAD DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL.....	56

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA	35
GRÁFICO 2 USO DE LA ERP	36
GRÁFICO 3 USO DE LA PÁGINA WEB.....	38
GRÁFICO 4 USO DE LA APP	39
GRÁFICO 5 APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL	40
GRÁFICO 6 TRABAJO EN EQUIPO	41
GRÁFICO 7 CULTURA ORGANIZACIONAL	42
GRÁFICO 8 RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	43
GRÁFICO 9 LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	45
GRÁFICO 10 DESARROLLO ORGANIZACIONAL	46

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional de la empresa Grupo Fe, 2021. En cuanto la metodología se realizó un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, diseño correlacional, no experimental de corte transversal; para la recolección de información se empleó el cuestionario, el cual contiene las dos variables y sus respectivas dimensiones, se aplicó a 52 colaboradores del área de cobranzas. Los resultados determinaron que el uso de las tecnologías de la información tiene relación con el desarrollo organizacional, con un resultado estadístico de correlación de Spearman (0.732), podemos afirmar que la relación es de forma directamente proporcional, a mayor presencia del uso de las tecnologías de la información, es mayor el desarrollo organizacional.

Palabras clave: Tecnologías de la información, Desarrollo organizacional, Las Tics

ABSTRACT

The present research work aims to determine the relationship between the use of information technologies in the organizational development of the company Grupo Fe, 2021. As for the methodology, a quantitative approach was used, applied type, correlational design, not experimental. cross-sectional; For the collection of information, the questionnaire was used, which contains the two variables and their respective dimensions, it was applied to 52 collaborators in the collection area. The results determined that the use of information technologies is related to organizational development, with a statistical correlation result of Spearman (0.732), we can affirm that the relationship is directly proportional, the greater the presence of the use of technologies of information, organizational development is greater.

Keywords: Information technology, Organizational development, The Tic's

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Las empresas funerarias, en la actualidad están teniendo alta participación en su rubro debido a los acontecimientos que se han generado por la pandemia del COVID 19. Así mismo se están sintiendo obligadas a responder el crecimiento de entierros o casos de fallecimiento por tal enfermedad. Esto ha provocado que los ingresos por venta de necesidad futura han caído en una cifra considerable. Sin embargo, las empresas de este rubro están promoviendo el uso de nuevas tecnologías en respuesta del impacto del coronavirus para ventas de necesidad inmediata.

(Geniz, 2020) “En España, las funerarias tendrás que reembolsar el dinero por los servicios no brindados debido al coronavirus, así lo predetermina el decreto del Gobierno. Así mismo en el artículo 6 de esta orden señala que, si los servicios se encuentren cancelados con un importe mayor al mencionado antes de la fecha del decreto, la organización tendrá que iniciar el proceso de reembolso por la diferencia, habiendo constancia de las acciones desarrolladas a tal efecto en la situación no puedan ejecutarse”.

(Congostrina, 2020) “En España, la crisis del coronavirus está tensando todos los sectores y el funerario no es una excepción. Domingo alerta de que el sector dedicado a las defunciones hace semanas que no está teniendo acceso ni a las mascarillas ni a la ropa de los llamados EPI (Equipo de Protección Individual). “Somos un servicio esencial y, aunque parece que a veces se olvida, formamos parte de la salud pública. Las empresas funerarias estamos utilizando stocks de este material que no es infinito. Es imposible reponer y, si nadie lo remedia, no podremos realizar el manejo de cadáveres ya que sería poner en riesgo a los trabajadores del sector y a la ciudadanía en general”.

(Aliaga, 2020) “En Bolivia, La Paz afronta un desborde funerario a causa de la pandemia de Covid-19, que ha llevado al límite a su cementerio general. Esta situación nunca vivida empujó al municipio a decidir la construcción de un nuevo camposanto para dar respuesta a la emergencia.”

(Revista Dinero , 2020) “En Colombia, la organización produce aproximadamente de 30.000 ocupaciones directas y más de 150.000 indirectas, señaló que uno de las mayores preocupaciones que han confrontado es el manejo de las condiciones con los parientes de los fallecidos. Se llegó a una resolución con las del sector, ya que han tenido que elaborar considerables esfuerzos por adaptar la operación a los lineamientos difundidos por el Gobierno, concediendo cumplimiento literal a la normativa de la jurisdicción sanitaria y bajo la Guía de Buenas Prácticas para la venta del servicio funerario en medio del COVID 19”.

(La Jornada , 2021) “En México, la pandemia del coronavirus ha dejado a su paso más de 200 mil muertos en todo el mundo. Esta situación ha provocado en algunos países la saturación de los servicios funerarios y la aplicación de protocolos especiales. Para las familias es aún más dolorosa la partida de su ser querido, ya que desde el ingreso al hospital hasta el fin del servicio funerario no vuelven a verlos. En México, estados como Baja California han establecido una duración de 10 minutos para los sepelios, unos máximos de 10 familiares pueden estar presentes, pero a 50 metros de distancia de la tumba (hasta que sea fumigada esa área pueden acercarse). En el Valle de México no se realizarán necropsias, los cuerpos no serán trasladados fuera de esa zona, las bolsas con los cuerpos deben siempre permanecer siempre selladas, sólo pueden estar 20 personas en los velorios y si no hay nadie para reclamar a un fallecido, deben ser inhumados”.

(Arciniegas, 2020) “En el Perú, un país con más de 33 millones de población es uno de los países de Latinoamérica con mayor número de contagios y fallecimiento por la pandemia. Los colaboradores de los crematorios son prueba del pesar de miles de familias, mientras pretenden no desanimarse para proseguir con su trabajo, fundamental en medio de la crisis. El 19 de marzo cuando se registró el primer caso de muerte por Covid 19 en el país. Mucho de los crematorios han empezado con un número de trabajadores, sin embargo, desde que se inició la pandemia han incrementado el número de empleados para poder cumplir con la demanda por fallecimiento”.

(Gob.pe, 2020) “En Lima, las aseguradoras como el SIS, desde que empezó la pandemia del coronavirus aseguró la cobertura financiera de los desembolsos por uso de sepelio de sus asegurados por motivo de perecer por COVID 19. Esta disposición excepcional se amplió para los asociados a cinco planes de seguro: SIS GRATUITO, SIS PARA TODOS, SIS INDEPENDIENTE, SIS EMPRENDEDOR Y SIS MICROEMPRESAS. Así mismo, está asumiendo los servicios funerarios de las personas que se localizan en las calles y perezcan por diagnóstico afirmado de COVID 19”.

(Essalud.gob.pe, 2021) “En Lima también, el monto que brinda ESSALUD es hasta un máximo de S/2070, este requisito se da a quien cumpla como beneficiario o familiar inmediato del asegurado difunto que proceda el desembolso de los servicios funerarios por el deceso de un asegurado sea activo o pensionista. El gasto debe ser acreditado por el recibo de pago del servicio de sepelio adquirido”.

Antecedentes

Antecedentes internacionales:

(Solano, Dena, Rodríguez, & Olavarrieta, 2018) “Nivel de adopción de tecnologías de la información y la comunicación en empresas comercializadoras de mango en Nayarit – México. El objetivo es caracterizar la adopción de tecnologías de la información y la comunicación por las empresas acopiadoras, almacenadoras y comercializadoras de mango en Nayarit (México). El método parte de un diseño transaccional-descriptivo, donde se aplicó una entrevista semiestructurada al universo de 14 empresas, complementada con técnicas de observación. Los resultados destacan importantes áreas de oportunidad en el aprovechamiento de estas tecnologías, que reflejan visiones limitadas sobre su adquisición como gasto en equipamiento y no como inversión estratégica. Las percepciones de sus grupos directivos en esta materia representan en sí grandes limitaciones para acceder adecuadamente al mercado global, toda vez que su impacto en la gestión de competitividad resulta incuestionable en la experiencia empresarial documentada”.

(Galvez Albarracín, Riascos Erazo, & Contreras Palacios, 2014) “Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas colombianas – 2014. El objetivo de este trabajo es verificar empíricamente la influencia que sobre el rendimiento de las empresas tienen las tecnologías de información y comunicación (TIC); para esto se estudiaron 1.201 micro, pequeñas y medianas empresas de Colombia a las que se consultó sobre la disponibilidad y utilización de 8 herramientas TIC en ambiente web y sobre su rendimiento tanto a nivel global, como específicamente en su rentabilidad, participación en el mercado, procesos internos, relaciones humanas y relaciones con el entorno. Los resultados obtenidos mediante regresiones lineales muestran que las TIC influyen positivamente sobre los diferentes

factores de rendimiento observados. Estos hallazgos son de utilidad para empresarios y entidades que promueven el conocimiento y el desarrollo de las Mipymes”.

(Guisao Paniagua, Rincón García, & Arias-Pérez, 2017) “Capacidad de tecnologías de información y desempeño organizacional: efecto mediador de la capacidad de absorción - 2017. El objetivo de este artículo es analizar el efecto mediador de la Capacidad de Absorción (CAB) en la relación entre las Capacidades de Tecnologías de Información (CTI) y el Desempeño Organizacional, particularmente el desempeño financiero (DF) y el desempeño no financiero (DnF). El modelo de hipótesis se contrastó en una muestra de empresas manufactureras y de servicios, para ello, se utilizaron ecuaciones estructurales por el método de mínimos cuadrados parciales. Se encontró que existe una mediación total de CAB en la relación entre CTI y DF, y parcial entre CTI y DnF. En conclusión, para que las CTI logren incidir sobre los resultados empresariales, es necesaria su articulación con habilidades organizacionales blandas como la CAB”.

(Campos Climent & Navarro Babiera, 2017) “Participación en redes organizacionales y uso de las tecnologías de la información y la comunicación, un estudio de su impacto en los resultados de las cooperativas de enseñanza de la comunidad valenciana – 2017. El objetivo del presente estudio es analizar los efectos de dos herramientas de apoyo en la gestión como son: el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (Tics) y la participación en redes organizacionales sobre los resultados tanto económicos como sociales de las cooperativas de enseñanza. En base a un estudio empírico sobre una muestra de 23 cooperativas de enseñanza de la Comunidad Valenciana, esta investigación muestra la existencia de una relación significativa entre el uso de las Tics y los resultados económicos de las cooperativas de enseñanza valencianas. Mientras que no fue posible establecer una relación significativa entre el uso de las Tics y el resultado social de las mismas. Asimismo, tampoco se pudo establecer la existencia de una relación

significativa entre la participación de las cooperativas de enseñanza valencianas en redes organizacionales y sus resultados tanto económicos como sociales”.

(Carvajal Cuello, Ossa Barraza, & Cataldo Cataldo, 2018) “Factores organizacionales y de entorno que predicen el uso de TIC en empresas chilenas: Una aplicación de redes neuronales – 2018. El objetivo explorar cuáles son los factores organizacionales y de entorno que predicen la decisión de usar tecnologías en las empresas. Estos factores se identifican utilizando un enfoque multidisciplinario que integra técnicas de cauterización, redes neuronales artificiales (RNA) y el marco de trabajo Tecnología-Organización-Entorno (TOE). Para desarrollar este estudio se toman en cuenta los resultados de la Encuesta Longitudinal, El E2, que contiene datos relacionadas con las empresas de Chile. Tomando estos datos, en primer lugar, se utiliza la cauterización, mediante el algoritmo K-means, para determinar el perfil de desarrollo tecnológico (T de TOE) de cada empresa a partir de 5.953 empresas chilenas. A continuación, se construye un modelo mediante redes neuronales artificiales (RNA) para predecir T a partir de las otras variables disponibles en la encuesta. La precisión obtenida por la RNA fue del 75%. Al realizar la comprobación de las variables que predicen T con los constructos de OE, se observa que existen variables de la organización y entorno que predicen el perfil de desarrollo tecnológico de las empresas. Además de estos factores OE, también se encontró que otros factores (X) predijeron este perfil, los que se asocian principalmente a características de los administradores de la empresa.

Antecedentes nacionales:

(Chavez Robladillo, 2018) “Implementación de un Sistema Web para optimizar el proceso de gestión de cobranza en la empresa Service Collection SAC - 2018. El objetivo es de brindar una solución informática de automatización web y optimice el proceso de gestión de cobranza, contribuyendo a evitar pérdidas de tiempo en las atenciones y el aumento de la morosidad de los clientes. Este proyecto va a permitir mejorar y generar un proceso más fluido optimizando los procesos de gestión de cobranza, a través de una moderna plataforma web. Ya que los estándares aplicados están orientados a metodologías predefinidas hacia los clientes y usuarios en los procesos de gestión. Asimismo, el uso de la Metodología RUP permite un mejor análisis y diseño del sistema propuesto lo cual garantiza alcanzar las hipótesis propuestas en el presente trabajo de investigación. La presente investigación demuestra que con respecto a la hipótesis general sobre optimizar el proceso de cobranza en la empresa Service Collection, efectivamente se logra optimizar el proceso de cobranza y con una aceptación del personal colaborador, así como de los clientes en la cual ya no se genera demasiado tiempo en la atención”.

(Celis Escudero, 2018) “Influencia de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de la gestión comercial de electro Oriente S.A. San Martín. El aspecto central del trabajo de investigación se enfoca en el estudio del desarrollo económico de la empresa de Electro Oriente S.A. empresa, que brinda servicio de suministro de energía eléctrica, en la provincia de San Martín, Región San Martín. El presente estudio es de tipo Aplicada tecnológica- transversal, por que aplica conocimientos de tecnologías mediante el uso de TIC, enviando mensaje de texto como inducción al pago en periodos de estudio. La información se recopiló directamente de fuentes primarias como es la base de datos del sistema de cobranza de un periodo de tiempo establecido por la

investigación; como siguiente procesamos la información con el programa informático especializado Econometric Views 7.1. Finalmente se verificó la hipótesis con el T-STUDENT, F-STATISTIC extraídos y procesados por el programa Econometric Views a un nivel de significancia del 5 %, también podemos ver que el sistema aplicado a la provincia de San Martín en nuestro periodo de estudio es de un 93.92 % por la mejora en la recaudación, mientras que el 6.07 % muestra la influencia de variables no incluidas en el modelo”.

(Soto Navarro, 2019) “Implementación De Un Sistema Para El Proceso De Cobranza En La Junta Administradora De Servicios De Saneamiento – Nomara; 2018. El objetivo principal de la investigación fue realizar un sistema para el proceso de cobranza en la junta administradora de servicios de saneamiento Nomara 2018. Esta investigación es de tipo cuantitativo con un nivel descriptivo diseño no experimental de corte transversal, el resultado fue determinado a través de la observación directa y el cuestionario conformado en dos dimensiones que se aplicó a una muestra de 105 personas, obteniendo como resultado: Con respecto a la Dimensión 01: Nivel de satisfacción respecto al sistema actual, se puede determinar que 67% de los encuestados expresaron que NO están satisfechos con el sistema actual. En cuanto a la Dimensión 02: Necesidad de mejorar la gestión actual se puede observar que el 90% de los encuestados expresaron que SI están de acuerdo con que se realice un sistema para el proceso de cobranza. Estos resultados coinciden con la hipótesis general, por lo que esta hipótesis finalmente se demuestra y se acepta, la investigación está debidamente justificada en la necesidad de llevar a cabo el desarrollo de un sistema para el proceso de cobranza en la junta administradora de servicios de saneamiento Nomara 2018”.

(Carrasco Huamán, 2019) “Las TIC y su influencia en la calidad del aprendizaje universitario. En este artículo se analizan las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el importante papel que tienen sobre la calidad de la enseñanza universitaria en la Escuela Profesional (EP) de Economía de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Para ello, se revisará la educación universitaria en países de Latinoamérica y Europa, con el fin de detectar sus fortalezas y usarlas como referencia para la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria sanmarquina, sobre todo, de la mencionada EP. Además, se empleará la encuesta (orientada a 120 personas, entre docentes y estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas) como instrumento de recolección de datos, la cual luego será estudiada mediante la escala tipo Likert. Gracias al examen se logrará determinar el grado de influencia de las TIC en el aprendizaje en dicha facultad, así como el beneficio de la aplicación de los factores positivos de la educación universitaria extranjera”.

(Ruíz Chávez & Trinidad Cerda, 2017) “Efecto de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las PYMES agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao – 2017. El objetivo de la presente investigación mixta es evaluar la relación entre el efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación con la competitividad internacional en las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao. Se realizaron entrevistas a profundidad y cuestionarios a los responsables de las pymes exportadoras de espárragos frescos. Los resultados de la investigación han demostrado que el efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación si tiene relación con la competitividad internacional de las pymes agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao”.

(Ramírez López & Reyes Nieto, 2019) “Impacto de la innovación tecnológica y no tecnológica en el desempeño organizacional de MYPES de confecciones de Gamarra 2019. El objetivo de esta tesis es establecer cuál es la relación entre la Innovación no Tecnológica y Tecnológica con el Desempeño organizacional de las empresas MYPES de confecciones de Gamarra, con el propósito de lograr mejoras en el desempeño de estas empresas, se explica el tipo de metodología empleado (tipo de investigación correlacional) especificando el tipo de investigación, el diseño de la investigación, las variables que se toman en cuenta y el proceso de la recolección de datos y se presenta el análisis respectivo de las encuestas, la contrastación estadística de las hipótesis planteadas”.

(Villa Pozo, 2017) “La implementación de tecnologías de la información y comunicaciones y su relación con la gestión administrativa en la 5ta brigada de servicios el 2016. El objetivo que oriento la realización del estudio, fue la de establecer la relación que existe entre las variables: Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones y la Optimización de la Gestión Administrativa en la 5ta Brigada de Servicios, dicho en otros términos se trató de verificar si la optimización de la capacidad de gestión administrativa de esta Gran Unidad de Servicios del Ejército, está vinculado a la necesidad de implementación y uso sostenible de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Tics), habiéndose determinado que el tipo de investigación es el aplicado, siendo el nivel el descriptivo-correlacional y diseño no experimental, en virtud de que no se ha manipulado ni controlado la variable independiente y sus dimensiones, habiéndose observado el fenómeno tal como se da en su contexto natural y en su realidad, para ello se trabajó con las unidades de análisis en base a una muestra representativa de 120 personas, compuesta por Oficiales, Técnicos, Sub Oficiales Y Empleados Civiles de dicha GU de Servicios. En cuanto a la recopilación de los datos, se emplearon como instrumento las encuestas, en base a un cuestionario de preguntas como técnica, el mismo que fue aplicado

a las unidades de análisis anteriormente señalado, de otro lado para la comprobación de las hipótesis de investigación, se utilizó el estadístico de prueba de la Ji (Chi) Cuadrada (X^2), por tratarse de variables cuanti-cualitativas, dando como resultado que tanto la hipótesis principal, como las específicas nulas fueran rechazadas, aceptándose las respectivas hipótesis planteadas”.

(González Fernández, 2020) “La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el perfil de la generación de los Millennials en el discurso educativo de la UPC – 2020. El objetivo general analizar la influencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el discurso educativo universitario, desde la perspectiva de aquellos que se encarga de hacerlo llegar a los estudiantes, es decir, los docentes y personal administrativo, aquellos que también han pasado por un proceso de transformación digital institucional. Finalmente, esta investigación aporta una descripción de las principales dificultades y tensiones que debe enfrentar una institución de educación superior en su camino a la transformación digital, y las diferentes percepciones que se generan sobre estos cambios, en las diferentes estructuras de la universidad”.

(Espinoza Márquez, 2019) “Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017. Está orientado a demostrar que las tecnologías de información y comunicación contribuyen en el desarrollo académico de las Universidades Públicas de Lima Metropolitana y Callao, con el objetivo de mejorar las competencias y conocimientos de los estudiantes a fin de que en el futuro sean competitivos en su desempeño profesional y laboral. Actualmente, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la Educación Superior representa un área de interés para la investigación. En el desarrollo de esta investigación, se utilizaron herramientas estadísticas y de recolección de datos de fuentes primarias, tales como encuestas, así como la obtención de datos mediante fuentes

secundarias. Como fuentes primarias, los datos obtenidos fueron de las encuestas realizadas a estudiantes y docentes de las diferentes Universidades Publicas de Lima Metropolitana y Callao, cuya muestra total corresponde a 246 personas y, como fuentes secundarias, se revisaron informes, publicaciones, papers, tesis de maestrías y doctorados”.

Los resultados expresaron que las tecnologías de información y comunicación se relacionan con el desarrollo académico de las Universidades Publicas de Lima Metropolitana y Callao, los mismos que fueron validados con pruebas estadísticas”.

1.1.1. Bases Teóricas

Tecnologías de la información

(Comisión de las Comunidades Europeas, 2001) “Las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) son un término que se utilizan actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones”.

(Proyecto Huáscaran, 2002) “Entendemos las tic como un sistema abierto y dinámico de recursos (equipos de cómputo, redes de la informática, material lúdico de alto desarrollo, paquetes de software, metodologías activas, medios audiovisuales, etc.) que permiten crear herramientas, usar materiales e información diversa y abundante, estimular el pensamiento analítico y creativo, posibilitan el aprender haciendo, desarrollar la iniciativa, el trabajo colaborativo etc.; por lo tanto, este conjunto de recursos reúne las condiciones para que los aprendizajes (competencias y capacidades) se puedan alcanzar con profesores debidamente capacitados y estudiantes y comunidad educativa sensibilizadas para el cambio”.

(Colina Colina, 2008) “El conjunto de servicios, redes, software y aparatos que integran las llamadas tecnologías de información y comunicación (TIC) están orientados a mejorar la calidad de vida de las personas dentro de un entorno y como tales se integran a un sistema de información interconectada y complementaria, lo cual permite, hoy, romper las barreras que existen entre cada uno de ellos. De allí que, los cambios autosostenidos experimentados por las TIC han incidido en transformaciones profundas en el orden social, económico, político, cultural, educativo, revolucionando hasta la manera de actuar del individuo. A esos cambios se suman las nuevas exigencias por parte de las instituciones que demandan respuestas a los problemas que experimentan a consecuencia del desarrollo vertiginoso de las TIC”.

(Gil, 2002) “Las herramientas tecnológicas emergentes conforman una variedad de plataformas, aplicaciones enfocadas en técnicas y metodologías de almacenamiento y digitalización de la información trabajados en tiempo real”.

(Mujica, 2000) “Las organizaciones han incorporado las redes de comunicaciones y la informática dando una visión diferente para generar y compartir conocimiento y otorgando la facilidad e interactividad, desarrollo e independencia”.

(Gil, 2002) “Las herramientas tecnológicas abarcan diversos sistemas, plataformas, métodos y procesos de a carácter análogo directamente vinculadas a la 12 transformación de estos a formas digitales. De esta manera, esta información debe ser manejada con herramientas tecnológicas físicas y lógicas utilizando redes e infraestructura comunicacionales que soportara la evolución y cambio del recurso humano en una organización educativa, esta transformación no viene sola, sino que más bien mejora y eleva los niveles de conocimiento comercial cultural social y educativa, al ser este un nivel de acceso de carácter universal”.

(Cabero Almenara, 2001) “Las sociedades antiguas su historia está de acuerdo al uso de sus tecnologías, se hace referencia a estas, y no ha revisado e ilustrado una relación tan cercana o estrecha entre las sociedades y sus tecnologías, en la actualidad la tecnología que más destacan son las de la información y comunicaciones. Solano (2003) considera que el perfeccionamiento tecnológico se centraliza en una variedad de puntos que inclinan el cambio tecnológico a nivel mundial, los cambios se dieron de acuerdo con las apariciones de tecnologías tal como la imprenta, radio televisión, el ordenador y por último la world wide web”.

Desarrollo Organizacional

(Pinto Cristiani, 2012) “El desarrollo organizacional tiene como objetivo hacer más eficaz a la organización, por medio del nuevo aprendizaje de los empleados, donde ellos no sólo aprendan, sino que se aproveche su creatividad y así, también, logren la superación personal y la organizacional. Coordinando los objetivos individuales y organizacionales. Es necesario enseñar a los empleados a aprender a aprender.”

(Pinto Cristiani, 2012) “Es importante señalar que el desarrollo organizacional es un proceso que se enfoca en la cultura y la estructura de la organización, se adecúa a las necesidades de la organización que la va a implementar, no es un mecanismo que hay que seguir o llevar paso a paso, no es un sustituto de una administración que opera de manera ineficiente, sino que se implementa de acuerdo con las condiciones de la organización”

(Guízar Montúfar, 2013) “El desarrollo organizacional considera intervenciones en nuevos niveles, lo cual significa que su meta general es construir empresas más eficientes que sigan aprendiendo, adaptándose y mejorando. Este objetivo se logra cuando se reconoce que pueden surgir problemas en el nivel individual, interpersonal, de grupo, entre grupos o incluso de toda la organización”.

(Guízar Montúfar, 2013) “Desarrollo organizacional, implica el estudio de los procesos sociales que se dan dentro de una empresa con el objetivo de ayudar a sus miembros a identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar medidas para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones, para influir de manera positiva y significativa en el éxito de los objetivos de la empresa”.

(Rodríguez Rojas, 2018) “El desarrollo organizacional es considerado un conjunto de procesos que se derivan del análisis del contexto de la organización, considerando aquellos factores internos y externos que pueden modificar su estrategia de negocio o sus resultados. De tal manera, para alcanzar el desarrollo organizacional, es imprescindible incrementar el desempeño de la organización en diferentes aspectos relacionados con sus clientes, la calidad de sus productos y servicios, la calidad de vida de los trabajadores, el cuidado del ambiente e incluso las compras sostenibles”.

(Hernández Palomino, Gallarzo, & Espinoza Medina, 2011) “El desarrollo organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en los ámbitos nacional e internacional. La integración de los nuevos colaboradores a una empresa es uno de los procesos básicos”.

(González Cornejo, 2019) “La tecnología del desarrollo organizacional está compuesta por un conjunto de procedimientos técnicos y de métodos que han sido tomados, en primer lugar, de las ciencias del comportamiento humano. Contrariamente a otras técnicas concentradas en buscar soluciones a problemas específicos, la tecnología del desarrollo organizacional pretende el desarrollo de nuevos conocimientos sobre las organizaciones y nuevas formas de enfrentar y resolver problemas”.

(Mendoza Moheno & Garza González, 2009) “El objetivo del proceso de cambio y desarrollo organizacional es contribuir al desarrollo y enriquecimiento del conocimiento en las ciencias del comportamiento de la administración, mediante la presentación y discusión de trabajos relacionado con la mejora de procesos, las relaciones laborales, el cambio organizacional, el liderazgo y la capacidad de adaptación de la organización en el entorno, así como la solución de problemas organizacionales, que potencien el desarrollo y crecimiento de las organizaciones”.

(Sánchez Ambriz, Muñoz García, & Flores Paredes, 2013) “Desarrollo organizacional, en sus principios teóricos aporta un conjunto de ideas acerca del hombre, la organización y el ambiente; orientadas a propiciar el desarrollo y crecimiento de sus potencialidades representadas en: competencias, habilidades y destrezas. Además, busca perpetuarse en el pensamiento administrativo al presentar desde sus orígenes, un concepto dinámico de las organizaciones de la cultura y el cambio organizacionales”.

(Worlwy, 2011) "El Desarrollo Organización (DO), es un proceso que aplica los conocimientos y métodos de las ciencias de la conducta para ayudar a las empresas a crear la capacidad de cambiar y de mejorar su eficiencia, entre otras cosas un mejor desempeño financiero y un nivel más alto de calidad de vida laboral. El desarrollo organizacional se distingue de otras actividades planeadas de cambio, entre ellas la innovación tecnológica o el desarrollo de nuevos productos, porque se centra en darle a las empresas la capacidad de evaluar su funcionamiento actual y de alcanzar sus metas. Más aún, busca ante todo perfeccionar el sistema total: la empresa y sus partes dentro del contexto del ambiente que las rodea".

(Beckhard, 2010) "El Desarrollo Organizacional (D.O.) es una disciplina de reciente creación, por lo que se presenta en ella el fenómeno, poco frecuente en las ciencias sociales, de que la mayoría de los autores coinciden en términos generales en su definición. Por lo tanto, lo definimos de la siguiente manera: Es una respuesta al cambio, una compleja estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones, en tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tendencias, mercados retos así, como al ritmo vertiginoso del cambio mismo".

(Organización Mundial de la Salud (OMS), 2020) "La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de neumonía vírica que se habían declarado en Wuhan (República Popular China)".

(Organización Mundial de Salud (OMS), 2010) "Se llama pandemia a la propagación mundial de una nueva enfermedad. Se produce una pandemia de gripe cuando surge un nuevo virus gripal que se propaga por el mundo y la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Por lo común, los virus que han causado pandemias con anterioridad han provenido de virus gripales que infectan a los animales".

(Lincoln Heritage Funeral Advantage, 2019) "Un servicio funerario por parte de una funeraria es la asistencia diseñada para brindar a los familiares y seres queridos de una persona fallecida, la oportunidad de reunirse, apoyarse mutuamente y rendirle honor para sobrellevar el duelo de su pérdida de una mejor manera".

(Hernández Martínez, 2007) "El protocolo es utilizado por los expertos en la materia como el conjunto de normas y reglas necesarias para la organización de un acto. Es ésta la definición que más se ajusta a la realidad de las labores que desarrollan los gabinetes o departamentos de protocolo, puesto que la principal función de un profesional

de protocolo es la organización de actos públicos, sea en el ámbito oficial o no, y en este aspecto radica el valor de este servicio para cualquier institución”.

(La comisión federal de comercio - Información para consumidores, 2012) “Los servicios cementerios son excavaciones y cierre de tumbas, criptas o nichos, colocación de bóvedas para entierro y revestimientos de sepulturas, instalación de lápidas y mantenimiento de largo plazo de parcelas e instalaciones del cementerio”.

(La comisión federal de comercio - Información para consumidores, 2012) “Sepelio es entierro, disposición final en urna, mausoleo o sepultura”.

(La comisión federal de comercio - Información para consumidores, 2012) “La cremación es la exposición a las llamas de los restos humanos y del contenedor dentro del cual se coloca el cuerpo del difunto y posterior procesamiento de los fragmentos óseos para convertirlos en cenizas de consistencia y tamaño uniforme”.

(Enfermería Buenos Aires, 2020) “La necropsia es un estudio realizado en los Departamentos de Medicina Forense de los Servicios Periciales de las Procuradurías Generales de Justicia para conocer como objetivo primordial las causas de la muerte, en las cuales es importante hacer mención que no todas las personas que mueren se les debe de hacer esta actividad. Este procedimiento se realiza a las personas que hayan tenido una muerte violenta que son las asociadas a aquellas muertes por homicidio, suicidio o accidentes de cualquier tipo; en las cuales cuando se presentan estos casos, la necropsia debe de ser de ley”.

Limitaciones

En el desarrollo de la presente investigación surgieron algunas limitaciones como:
La restricción y escasa información sobre las tecnologías de la información empleadas en el área de cobranzas de la empresa Grupo Fe, debido a esto el estudio se limitó a la respuesta brindada por los colaboradores.

Justificación

En la presente investigación tiene la oportunidad de mejora en el área de cobranzas de la empresa Grupo Fe, debido que se indagará en los puntos débiles que se tiene en el uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional. Por otro lado, este estudio, brindará la posibilidad de fortalecer el uso de las Tics para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Formulación del problema

¿El uso de las tecnologías de la información influye en el desarrollo organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021?

Problemas Específicos

- ¿Cuál es la influencia entre el uso de la comunicación electrónica en el proceso de aprendizaje organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021?
- ¿Cuál es la influencia entre el uso de la ERP en el trabajo en equipo del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021?
- ¿Cuál es la influencia entre el uso de las de las páginas web en la cultura organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021?
- ¿Cuál es la influencia entre el uso de las APPS en el proceso de resolución de problemas del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021?

Objetivos

Objetivo general

- Determinar si existe influencia en el uso de las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.

Objetivos específicos

- Determinar la influencia entre el uso de la comunicación electrónica en el proceso de aprendizaje organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.
- Determinar la influencia entre el uso de la ERP en el trabajo en equipo del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.

- Determinar la influencia entre el uso de las páginas web en la cultura organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.
- Determinar la influencia entre el uso de las APPS en el proceso de resolución de problemas del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.

Hipótesis

Hipótesis general

Existe influencia en las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.

Hipótesis específica

- Existe influencia entre el uso de la comunicación electrónica en el proceso de aprendizaje organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.
- Existe influencia entre el uso de la ERP en el trabajo en equipo del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.
- Existe influencia entre el uso las páginas web en la cultura organizacional del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.
- Existe influencia entre el uso de las APPS en el proceso de resolución de problemas del área de cobranzas del Grupo Fe, 2021.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Operacionalización de variables

En la presente investigación se analizará dos variables: Variable independiente, el uso de las tecnologías de la información y variable dependiente, el desarrollo organizacional.

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente el uso de las tecnologías de la información

Matriz de Operacionalización de Variables					
Variable independiente: Tecnología de la información					
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ÍTEM	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Tecnología de la información	Es la aplicación de ordenadores y equipos de telecomunicación para almacenar, recuperar, transmitir y manipular datos, con frecuencia utilizado en el contexto de los negocios y otras empresas. (Fiol Roig - 2015)	Comunicación electrónica	Acceder a la información de la empresa. Enviar información.	1,2	Cuestionario
		ERP	Visualizador de los contratos de sepultura. Actualizador de información del cliente.	3,5	
		Página web	Comunicación efectiva con el cliente. Gestión de cobro al cliente.	6,8	
		APP	Acceso a información de la empresa mediante aplicaciones en los Smartphone o Tables.	9,10	

Fuente: Investigación propia

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente el desarrollo organizacional

Matriz de Operacionalización de Variables					
Variable dependiente: Desarrollo organizacional					
Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	ÍTEM	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Desarrollo Organizacional	El desarrollo organizacional tiene como objetivo hacer más eficaz a la organización, por medio del nuevo aprendizaje de los empleados, donde ellos no sólo aprendan, sino que se aproveche su creatividad y así, también, logren la superación personal y la organizacional. (Pinto 2012)	Proceso de Aprendizaje Organizacional	Conocimiento	11,12	Cuestionario
		Trabajo en equipo	Compromiso	13,15	
		Cultura Organizacional	Actitudes y valores	16,18	
		Proceso de Resolución de Problemas	Toma de decisiones	19,20	

Fuente: Investigación propia

2.2. Tipo de investigación

(Hérmendez Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010) “Esta investigación es aplicada, presenta un alcance explicativo, es de base no experimental con un enfoque cuantitativo, es explicativo porque busca conocer la relación causal que existe entre dos o más variables en un determinado contexto.”

2.3. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

En esta investigación se aplicará un tipo de muestra censal; por lo cual se tomará a todos los trabajadores del área de Cobranzas, haciendo un total de 52 personas, de la empresa Grupo Fe, ubicada en Av. Javier Prado Este 3580 – San Borja, la muestra va ser igual a la población.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

En esta investigación se aplicará como instrumento el cuestionario con un formato compuesto por 20 preguntas y 5 alternativas tipo Likert, dirigida a los trabajadores del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe, para poder alcanzar con los objetivos proyectados.

2.5. Procedimiento

En esta investigación, se recolectará la información de los trabajadores del área de Cobranza (tanto practicantes, asistentes, sectoristas y coordinadores) teniendo como instrumento el cuestionario de preguntas dirigido a entender la influencia de las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional dentro de la empresa Grupo Fe, durante el periodo 2021. Luego, la información recolectada de nuestro instrumento será visualizada con el uso del programa SPSS, el cual se hallarán los resultados mediante tablas y figuras estadísticas. Por consiguiente, los datos analizados se tabularán al terminar las encuestas hechas a los trabajadores del área de cobranzas de la empresa Grupo Fe 2021.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Dimensión 1 de la 1° variable: Comunicación electrónica

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 42% considera que hay un excelente uso de la comunicación electrónica en la empresa Grupo fe, mientras que el 2% manifiesta que no hay uso de la comunicación electrónica.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay un excelente uso de la comunicación electrónica por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 3

La comunicación electrónica

Nivel de uso de la comunicación electrónica	Frecuencia	%
No hay uso de la comunicación electrónica	1	2%
Poco uso de la comunicación electrónica	3	5%
Regular uso de la comunicación electrónica	10	15%
Buen uso de la comunicación electrónica	24	37%
Excelente uso de la comunicación electrónica	27	42%
TOTAL	65	100%

Fuente: Investigación propia

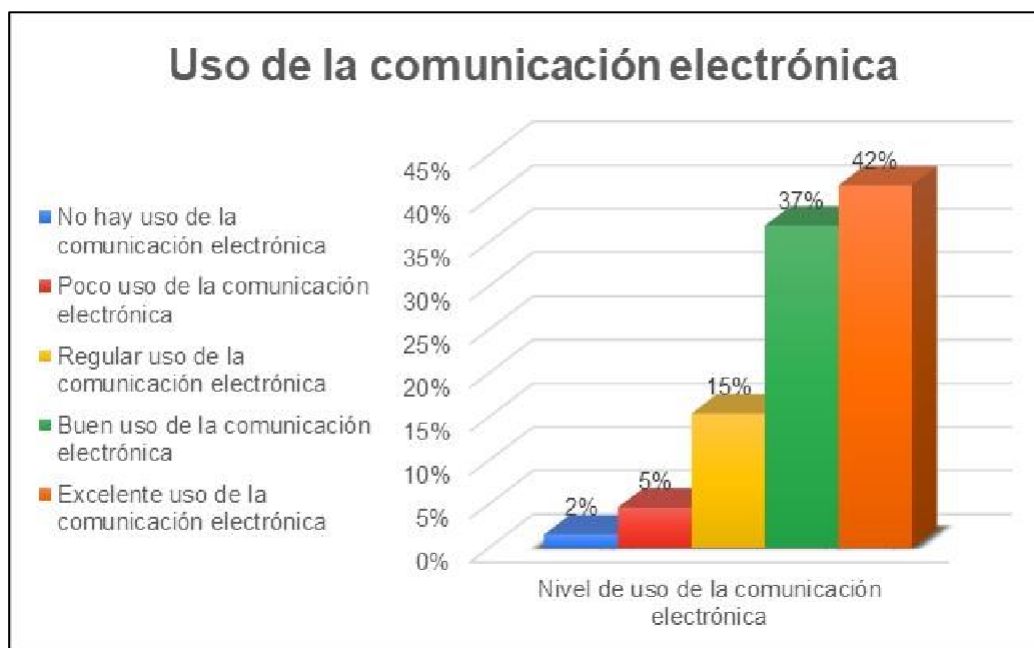


Gráfico 1 La comunicación electrónica

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 2 de la 1° variable: ERP

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 67% considera que hay un excelente uso de la ERP en la empresa Grupo fe, mientras que el 4% manifiesta que hay regular uso de la ERP.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay un excelente uso de la ERP por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 4
Uso de la ERP

Nivel de uso de la ERP	Frecuencia	%
No hay uso de la ERP	0	0%
Poco uso de la ERP	0	0%
Regular uso de la ERP	7	4%
Buen uso de la ERP	44	28%
Excelente uso de la ERP	105	67%
TOTAL	156	100%

Fuente: Investigación propia

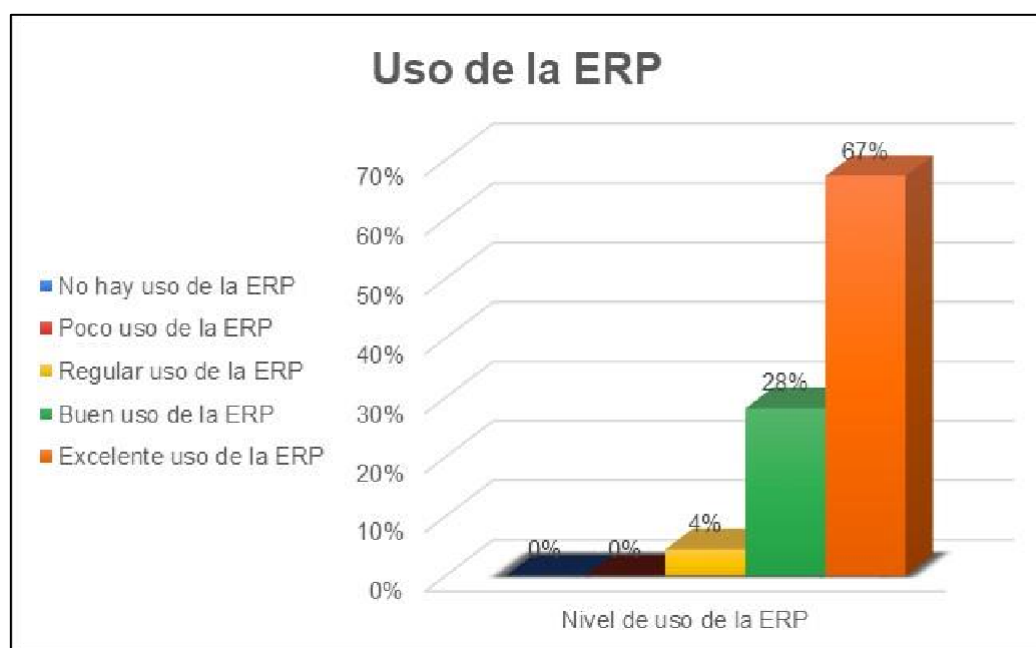


Gráfico 2 Uso de la ERP

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 3 de la 1° variable: Página web

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 51% considera que hay un excelente uso de la página web en la empresa Grupo fe, mientras que el 3% manifiesta que hay regular uso de la página web.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay un excelente uso de la página web por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 5

Uso de la página web

Nivel de uso de las páginas web	Frecuencia	%
No hay uso de las páginas web	0	0%
Poco uso de las páginas web	0	0%
Regular uso de las páginas web	5	3%
Buen uso de las páginas web	72	46%
Excelente uso de las páginas web	79	51%
TOTAL	156	100%

Fuente: Investigación propia

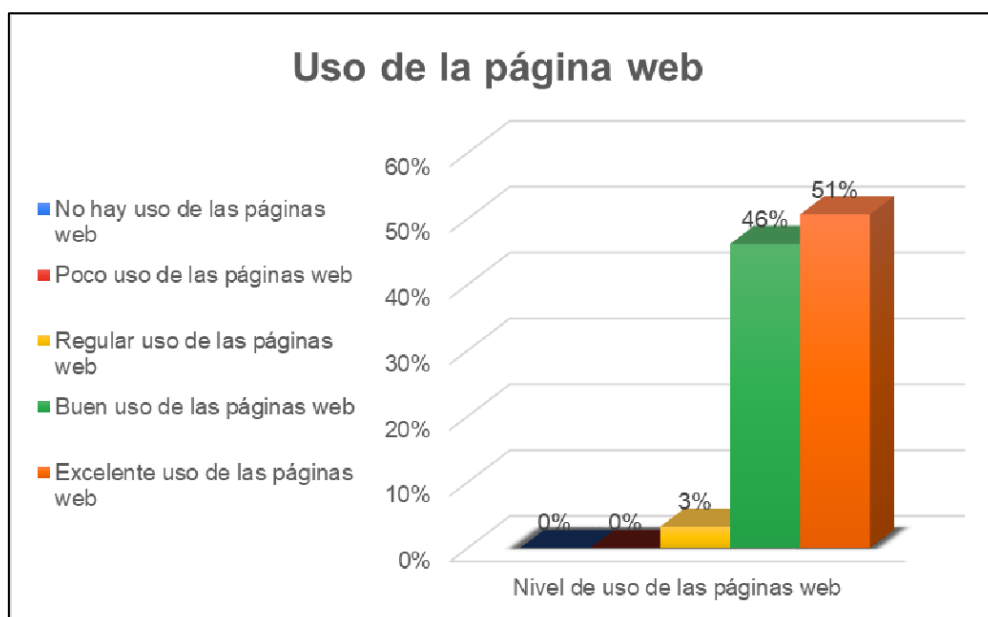


Gráfico 3 Uso de la página web

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 4 de la 1° variable: Uso de la APP

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 67% considera que hay un excelente uso de la APP en la empresa Grupo fe, mientras que el 33% manifiesta que hay buen uso de la APP.

Interpretación: Se interpreta que un gran número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay un nivel excelente de uso de la APP por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 6

Uso de la APP

Nivel de uso de la APP	Frecuencia	%
No hay uso de la APP	0	0%
Poco uso de la APP	0	0%
Regular uso de la APP	0	0%
Buen uso de la APP	34	33%
Excelente uso de la APP	70	67%
TOTAL	104	100%

Fuente: Investigación propia

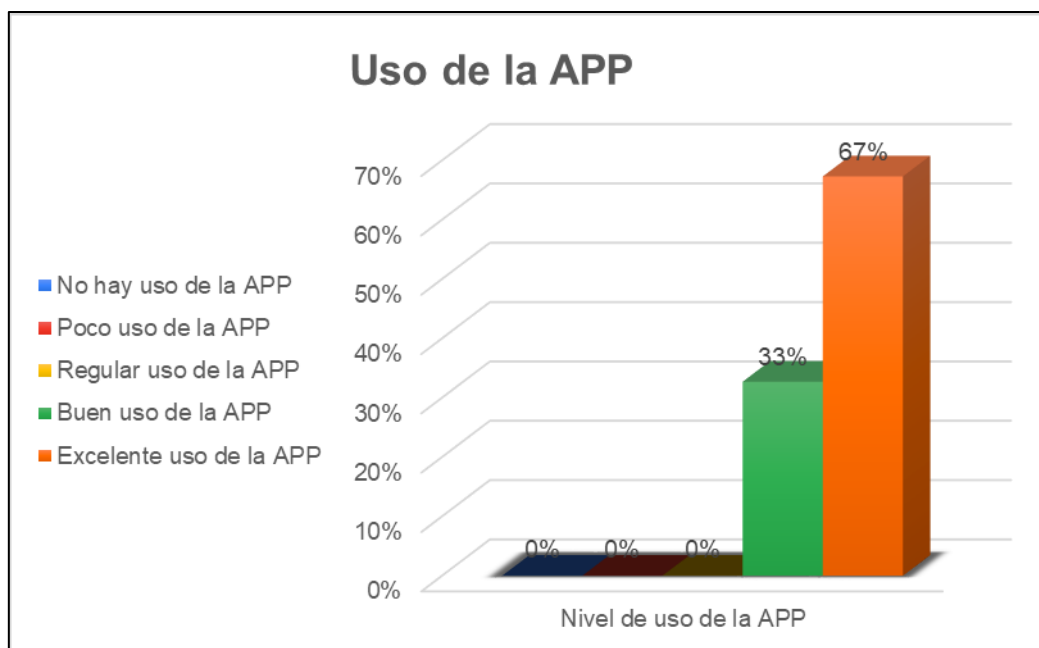


Gráfico 4 Uso de la APP

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 1 de la 2° variable: Aprendizaje organizacional

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 46% considera que hay excelente aprendizaje organizacional en la empresa Grupo fe, mientras que el 1% manifiesta que hay bajo aprendizaje organizacional.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay excelente aprendizaje organizacional por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 7

Aprendizaje organizacional

Nivel de aprendizaje organizacional	Frecuencia	%
No hay aprendizaje organizacional	0	0%
Bajo aprendizaje organizacional	1	1%
Regular aprendizaje organizacional	9	9%
Alto aprendizaje organizacional	46	44%
Excelente aprendizaje organizacional	48	46%
TOTAL	104	100%

Fuente: Investigación propia

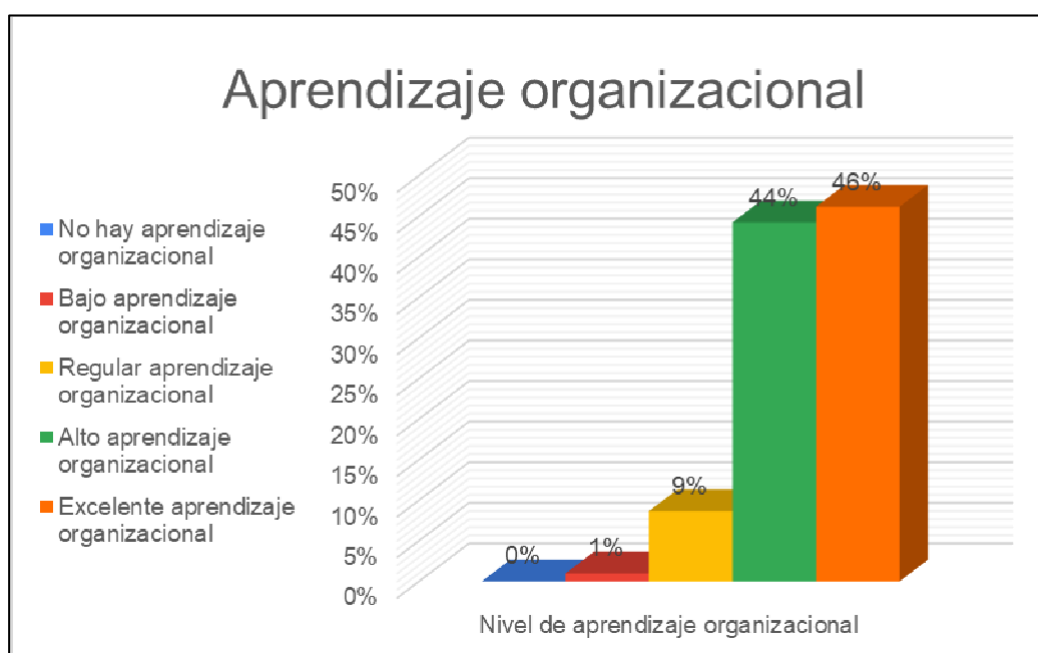


Gráfico 5 Aprendizaje organizacional

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 2 de la 2° variable: Trabajo en equipo

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 53% considera que hay excelente trabajo en equipo, mientras que el 1% manifiesta que hay bajo trabajo en equipo.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay excelente trabajo en equipo por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 8

Trabajo en equipo

Nivel de trabajo en equipo	Frecuencia	%
No hay trabajo en equipo	0	0%
Bajo trabajo en equipo	1	1%
Regular trabajo en equipo	2	1%
Alto trabajo en equipo	71	46%
Excelente trabajo en equipo	82	53%
TOTAL	156	100%

Fuente: Investigación propia

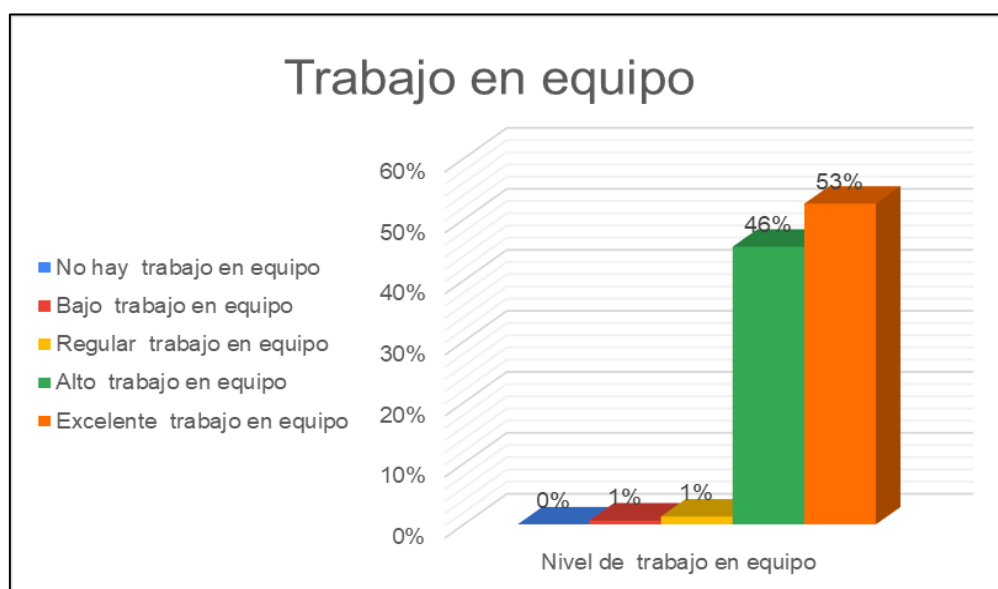


Gráfico 6 Trabajo en equipo

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 3 de la 2° variable: Cultura organizacional

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 77% considera que hay un nivel excelente de cultura organizacional en la empresa Grupo fe, mientras que el 23% manifiesta que hay alto nivel de cultura organizacional.

Interpretación: Se interpreta que un gran número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay un nivel excelente de cultura organizacional por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta dimensión.

Tabla 9

Cultura Organizacional

Nivel de cultura organizacional	Frecuencia	%
No hay cultura organizacional	0	0%
Bajo cultura organizacional	0	0%
Regular cultura organizacional	0	0%
Alto cultura organizacional	36	23%
Excelente cultura organizacional	120	77%
TOTAL	156	100%

Fuente: Investigación propia



Gráfico 7 Cultura organizacional

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Dimensión 4 de la 2° variable: Resolución de problemas

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 45% considera que hay una excelente resolución de problemas en la empresa Grupo fe, mientras que el 55% manifiesta que hay una alta resolución de problemas en la empresa.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay una alta resolución de problemas por parte de la empresa Grupo Fe, pero que aún puede mejorar.

Tabla 10

Resolución de problemas

Nivel de resolución de problemas	Frecuencia	%
No hay resolución de problemas	0	0%
Bajo resolución de problemas	0	0%
Regular resolución de problemas	0	0%
Alto resolución de problemas	57	55%
Excelente resolución de problemas	47	45%
TOTAL	104	100%

Fuente: Investigación propia

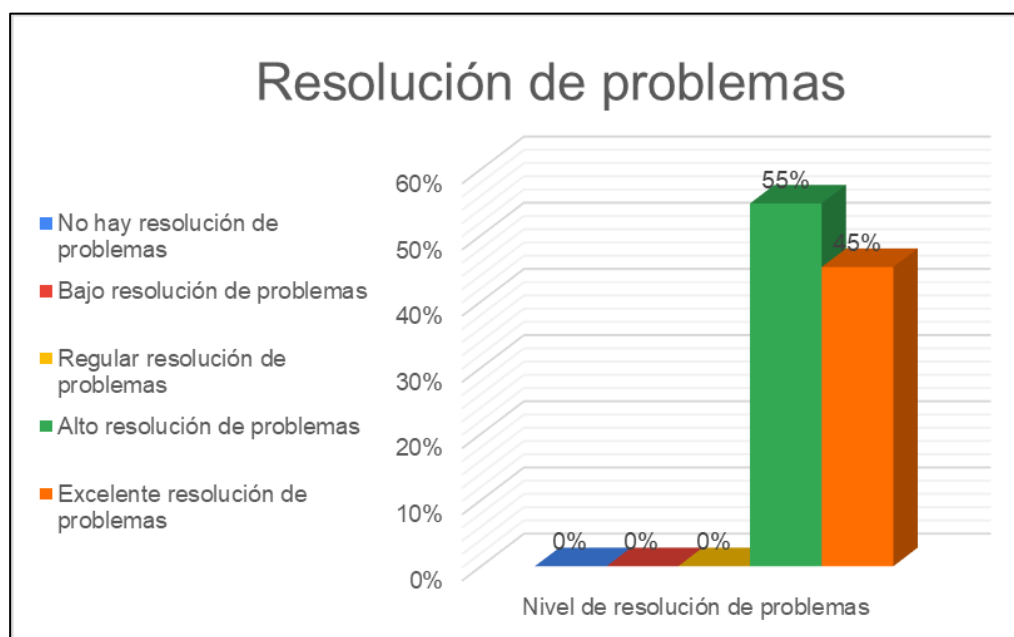


Gráfico 8 Resolución de problemas

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Variable independiente: Las tecnologías de la información

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 58% considera que hay un excelente uso de las tecnologías de la información en la empresa, mientras que el 1% manifiesta que hay poco uso de las tecnologías de la información en la empresa.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay un excelente uso de las tecnologías de la información por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta variable.

Tabla 11

Las tecnologías de la información

Nivel de uso de las tecnologías de la información	Frecuencia	%
No hay uso de las tecnologías de la información	1	0%
Poco uso de las tecnologías de la información	3	1%
Regular uso de las tecnologías de la información	22	5%
Buen uso de las tecnologías de la información	174	36%
Excelente uso de las tecnologías de la información	281	58%
TOTAL	481	100%

Fuente: Investigación propia

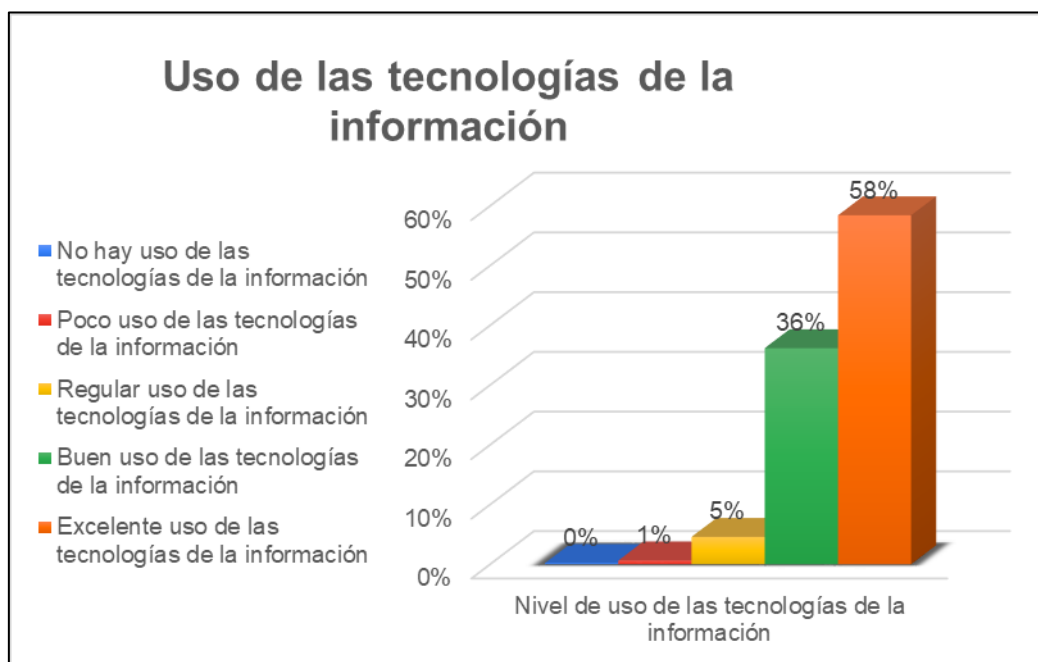


Gráfico 9 Las tecnologías de la información

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Variable dependiente: El desarrollo organizacional

Análisis: Se aprecia que de los 52 trabajadores el 57% considera que hay excelente desarrollo organizacional en la empresa, mientras que el 2% manifiesta que hay regular desarrollo organizacional en la empresa.

Interpretación: Se interpreta que el mayor número de trabajadores del área de cobranzas, consideran que hay excelente desarrollo organizacional por parte de la empresa Grupo Fe, por lo que se afirma que si está cumpliéndose con esta variable.

Tabla 12

Desarrollo Organizacional

Nivel de desarrollo organizacional	Frecuencia	%
No hay desarrollo organizacional	0	0%
Bajo desarrollo organizacional	2	0%
Regular desarrollo organizacional	11	2%
Alto desarrollo organizacional	210	40%
Excelente desarrollo organizacional	297	57%
TOTAL	520	100%

Fuente: Investigación propia



Gráfico 10 Desarrollo organizacional

Elaborado: Investigador

Fuente: Investigación propia

Relación entre el uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional

Para poder determinar la relación entre el uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional, se debe hallar la significancia para que después nos permita hallar el tipo de correlación de las variables y así mismo indicarnos si nuestra hipótesis nula se afirma o se rechaza.

Tabla 13

Distribución del uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional

		VAR00001	VAR00002
N		52.000	52.000
Parámetros normales ^{a,b}	Media	8.577	8.712
	Desviación estándar	1.551	1.054
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.223	0.223
	Positivo	0.179	0.142
	Negativo	-0.223	-0.223
Estadístico de prueba		0.223	0.223
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c

Fuente: SPSS

Para ello, se realiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el cual nos brinda un resultado de 0.000 según la teoría cuando el resultado es menor al 0.05, se define como una distribución no normal. Por otro lado, cuando se obtiene este resultado, nos confirma el poder aplicar la prueba de Spearman para poder confirmar la correlación.

Tabla 14

Correlación de la influencia del uso de la comunicación electrónica en el aprendizaje

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	VAR00001	Coefficiente de correlación	1	,429**
		Sig. (bilateral)	0	0.002
		N	52	52
	VAR00002	Coefficiente de correlación	,429**	1
		Sig. (bilateral)	0.002	0
		N	52	52

Fuente: SPSS

Nos apoyamos en la herramienta SPSS para medir nuestro índice de correlación el cual utilizamos el Método Spearman, nos apoyará en determinar la relación entre el uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional. Como la significación es menor que 0.05 se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, si existe influencia del uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional de la empresa Grupo Fe 2021.

Tabla 15

Fiabilidad del uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.471	2

Fuente: SPSS

Para culminar, se utilizará el programa SPSS, para poder hallar la fiabilidad de la herramienta, donde el resultado del análisis del Alfa de Cronbach nos brinda como resultado 0.471, esto significa que existe una alta fiabilidad.

Relación entre el uso de la ERP y el trabajo en equipo

Para poder determinar la relación entre el uso de la ERP y el trabajo en equipo, se debe hallar la significancia para que después nos permita hallar el tipo de correlación de las variables y así mismo indicarnos si nuestra hipótesis nula se afirma o se rechaza.

Tabla 16

Distribución del uso de la ERP y el trabajo en equipo

		VAR00001	VAR00002
N		52.000	52.000
Parámetros normales ^{a,b}	Media	13.885	13.500
	Desviación estándar	0.900	0.828
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.222	0.342
	Positivo	0.222	0.342
	Negativo	-0.200	-0.254
Estadístico de prueba		0.222	0.342
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c

Fuente: SPSS

Para ello, se realiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el cual nos brinda un resultado de 0.000 según la teoría cuando el resultado es menor al 0.05, se define como una distribución no normal. Por otro lado, cuando se obtiene este resultado, nos confirma el poder aplicar la prueba de Spearman para poder confirmar la correlación.

Tabla 17

Correlación de la influencia del uso de la ERP en el trabajo en equipo.

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	VAR00001	Coefficiente de correlación	1.000	,394**
		Sig. (bilateral)		.004
		N	52	52
	VAR00002	Coefficiente de correlación	,394**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.004	
		N	52	52

Fuente: SPSS

Nos apoyamos en la herramienta SPSS para medir nuestro índice de correlación el cual utilizamos el Método Spearman, nos apoyará en determinar la relación entre el uso de la ERP y trabajo en equipo. Como la significación es menor que 0.05 se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, si existe influencia del uso de la ERP y trabajo en equipo de la empresa Grupo Fe 2021.

Tabla 18

Fiabilidad del uso de la ERP y el trabajo en equipo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.564	2

Fuente: SPSS

Para culminar, se utilizará el programa SPSS, para poder hallar la fiabilidad de la herramienta, donde el resultado del análisis del Alfa de Cronbach nos brinda como resultado 0.564, esto significa que existe una alta fiabilidad.

Relación entre el uso de la página web y cultura organizacional

Para poder determinar la relación entre el uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional, se debe hallar la significancia para que después nos permita hallar el tipo de correlación de las variables y así mismo indicarnos si nuestra hipótesis nula se afirma o se rechaza.

Tabla 19

Distribución del uso la página web y cultura organizacional

		VAR00001	VAR00002
N		52.000	52.000
Parámetros normales ^{a,b}	Media	13.423	14.308
	Desviación estándar	0.667	0.466
	Máximas diferencias extremas		
	Absoluta	0.410	0.438
	Positivo	0.410	0.438
	Negativo	-0.263	-0.255
Estadístico de prueba		0.410	0.438
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c

Fuente: SPSS

Para ello, se realiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el cual nos brinda un resultado de 0.000 según la teoría cuando el resultado es menor al 0.05, se define como una distribución no normal. Por otro lado, cuando se obtiene este resultado, nos confirma el poder aplicar la prueba de Spearman para poder confirmar la correlación.

Tabla 20

Correlación de la influencia del uso de la página web en la cultura organizacional

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	VAR00001	Coefficiente de correlación	1	,289*
		Sig. (bilateral)		0.038
		N	52	52
	VAR00002	Coefficiente de correlación	,289*	1
		Sig. (bilateral)	0.038	
		N	52	52

Fuente: SPSS

Nos apoyamos en la herramienta SPSS para medir nuestro índice de correlación el cual utilizamos el Método Spearman, nos apoyará en determinar la relación entre el uso de la página web en la cultura organizacional. Como la significación es menor que 0.05 se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, si existe influencia del uso de la página web en la cultura organizacional de la empresa Grupo Fe 2021.

Tabla 21

Fiabilidad del uso de la página web y la cultura organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.473	2

Fuente: SPSS

Para culminar, se utilizará el programa SPSS, para poder hallar la fiabilidad de la herramienta, donde el resultado del análisis del Alfa de Cronbach nos brinda como resultado 0.473, esto significa que existe una alta fiabilidad.

Relación entre el uso de la APP y la resolución de problemas

Para poder determinar la relación entre el uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional, se debe hallar la significancia para que después nos permita hallar el tipo de correlación de las variables y así mismo indicarnos si nuestra hipótesis nula se afirma o se rechaza.

Tabla 22

Distribución del uso la APP y resolución de problemas

		VAR00001	VAR00002
N		52.000	52.000
Parámetros normales ^{a,b}	Media	9.346	9.423
	Desviación estándar	0.480	0.499
Máximas diferencias extremas	Absoluta	0.418	0.379
	Positivo	0.418	0.379
	Negativo	-0.259	-0.299
Estadístico de prueba		0.418	0.379
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c

Fuente: SPSS

Para ello, se realiza la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el cual nos brinda un resultado de 0.000 según la teoría cuando el resultado es menor al 0.05, se define como una distribución no normal. Por otro lado, cuando se obtiene este resultado, nos confirma el poder aplicar la prueba de Spearman para poder confirmar la correlación.

Tabla 23

Correlación de la influencia del uso de la APP en la resolución de problemas

			VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	VAR00001	Coefficiente de correlación	1	,277*
		Sig. (bilateral)		0.047
		N	52	52
	VAR00002	Coefficiente de correlación	,277*	1
		Sig. (bilateral)	0.047	
		N	52	52

Fuente: SPSS

Nos apoyamos en la herramienta SPSS para medir nuestro índice de correlación el cual utilizamos el Método Spearman, nos apoyará en determinar la relación entre el uso de la página web en la cultura organizacional. Como la significación es menor que 0.05 se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, si existe influencia del uso de la APP en la resolución de problemas de la empresa Grupo Fe 2021.

Tabla 24

Fiabilidad del uso de la APP y resolución de problemas

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.433	2

Fuente: SPSS

Para culminar, se utilizará el programa SPSS, para poder hallar la fiabilidad de la herramienta, donde el resultado del análisis del Alfa de Cronbach nos brinda como resultado 0.433, esto significa que existe una alta fiabilidad.

Relación entre el uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional

Para poder determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional, se debe hallar la significancia para que después nos permita hallar el tipo de correlación de las variables y así mismo indicarnos si nuestra hipótesis nula se afirma o se rechaza.

Tabla 25

Distribución del uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional

		VAR00001	VAR00002
N		52	52
Parámetros normales ^{a,b}	Media	45.2308	45.9423
	Desviación estándar	2.60177	2.15492
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.163	.208
	Positivo	.163	.208
	Negativo	-.080	-.126
Estadístico de prueba		.163	.208
Sig. asintótica (bilateral)		,001 ^c	,000 ^c

Fuente: SPSS

Se realizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov, el cual nos brinda un resultado de 0.001 según la teoría cuando el resultado es menor al 0.05, se define como una distribución no normal. Por otro lado, cuando se obtiene este resultado, nos confirma el poder aplicar la prueba de Spearman para poder confirmar la correlación

Tabla 26

Correlación de la influencia del uso de las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional

		VAR00001	VAR00002
Rho de Spearman	VAR00001	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	52
	VAR00002	Coefficiente de correlación	.732**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	52

Fuente: SPSS

Nos apoyamos en la herramienta SPSS para medir nuestro índice de correlación el cual utilizamos el Método Spearman, nos apoyará en determinar la relación entre el uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional. Como la significación es menor que 0.05 se afirma la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, si existe influencia del uso de las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional de la empresa Grupo Fe 2021.

Tabla 27

Fiabilidad del uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.866977371	2

Fuente: SPSS

Para culminar, se utilizará el programa SPSS, para poder hallar la fiabilidad de la herramienta, donde el resultado del análisis del Alfa de Cronbach nos brinda como resultado 0.86698, esto significa que existe una alta fiabilidad.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

DISCUSIONES

(Chavez Robladillo, 2018) lo que nos informa es que el uso de las páginas web tiene relación con el desarrollo organizacional esto se refleja en la cultura organizacional, esto permite que los empleados puedan realizar sus funciones de forma óptima, además contribuye directamente con la recaudación, evita pérdida de tiempo en las atenciones y disminución en la mora de los clientes.

Este argumento que nos indica el autor es confirmado en los resultados estadísticos de la empresa en la tabla N° 22, donde se encuentra el estadístico de Spearman (0.289) que permite establece una correlación significativa entre las variables; páginas web y cultura organizacional. Además, se puede afirmar que es una correlación directamente proporcional, debido a que mayor uso de las páginas web, es mayor la cultura organizacional.

(Celis Escudero, 2018) lo que nos informa es que el uso de las ERP tiene relación al trabajo en equipo, debido que aumentaba la recaudación mediante el cumplimiento de cada una de sus funciones del equipo, esto generó un entorno agradable.

Este argumento que nos indica el autor es confirmado en los resultados estadísticos de la empresa en la tabla N° 16, donde se encuentra el estadístico de Spearman (0.394) que permite establecer una correlación significativa entre las variables; ERP y trabajo en equipo. Además, se puede afirmar que es una correlación directamente proporcional, debido a que mayor uso de las ERP, es mayor el trabajo en equipo.

(Soto Navarro, 2019) sostiene que existe relación entre las tecnologías de información y el desarrollo organizacional, el concluye que es importante modernizar los sistemas de la organización por medio de un sistema de información moderno y eficaz que nos proporcione agilidad y sobretodo automatizar los procesos, disminuyendo tiempos de realización y consultas de historiales de pago, eludiendo por sobre toda la pérdida de la información de la organización.

Este argumento que nos indica el autor es confirmado en los resultados estadísticos de la empresa en la tabla N° 7, donde se encuentra el estadístico de Spearman (0.732) que permite establecer una correlación significativa entre las variables: tecnología de la información y el desarrollo organizacional. Además, se puede afirmar que es una correlación directamente proporcional, debido a que mayor uso de las Tics, es mayor es el desarrollo de la organización.

CONCLUSIONES

Se ha determinado que existe relación entre el uso de las tecnologías de la información y el desarrollo organizacional del área de cobranza de la empresa Grupo Fe,2021, esto nos deja manifestar, que al tener un buen uso de las tecnologías de la información impacta directamente en el desarrollo organizacional, esto se analiza en los resultados estadísticos de correlación de Spearman (0.87) en la tabla N°27.

Se ha determinado que existe relación entre el uso de la comunicación electrónica y el aprendizaje organizacional del área de cobranza de la empresa Grupo Fe,2021, esto nos deja manifestar, que al tener un buen uso de la comunicación electrónica impacta directamente al aprendizaje organizacional, esto se analiza en los resultados estadísticos de correlación de Spearman (0.429) en la tabla N°15.

Se ha determinado que existe relación entre el uso del ERP y el trabajo en equipo del área de cobranza de la empresa Grupo Fe,2021, esto nos deja manifestar, que al tener un buen uso de la ERP impacta directamente al trabajo en equipo, esto se analiza en los resultados estadísticos de correlación de Spearman (0.394) en la tabla N°18.

Se ha determinado que existe relación entre el uso de las páginas web y la cultura organizacional del área de cobranza de la empresa Grupo Fe,2021, esto nos deja manifestar, que al tener un buen uso de las páginas web impacta directamente a la cultura organizacional, esto se analiza en los resultados estadísticos de correlación de Spearman (0.289) en la tabla N°21.

CAPÍTULO V. RECOMENDACIONES

Se recomienda utilizar una población más extensa, así comprobaríamos los resultados a mayor detalle y alcance, ya que por esta vez se utilizó un tipo de muestra censal en el cual solo nos dirigimos al área de cobranzas de la empresa Grupo Fe.

En el tema de investigación se utilizaron 4 dimensiones por cada variable, pero se recomienda que se agreguen dos dimensiones más por cada variable, esto permitirá dar más profundidad al desarrollo de la investigación, también influirá al entendimiento del lector.

Se recomienda plantear una investigación cualitativa utilizando el instrumento de entrevista, esto permitirá conocer el comportamiento de los colaboradores frente al uso de las tecnologías de información y su relación con el desarrollo organizacional.

REFERENCIAS

- Aliaga, J. (09 de Setiembre de 2020). *France24*. Obtenido de France24: <https://www.france24.com/es/20200909-bolivia-la-paz-desborde-funerario-pandemia-covid-19>
- Arango, M., Rios, J., Montiel, C., & Luna, E. (2020). *Desarrollo de un software financiero para la simulación de portafolios de inversión en el Mercado de Capitales colombiano*. Lousada: Revista Ibérica de Sistemas y Tecnologías de Información.
- Arciniegas, Y. (09 de Junio de 2020). *France24*. Obtenido de France24: <https://www.france24.com/es/20200612-trabajadores-funerarias-peru-migrantes-venezolanos-pandemia-coronavirus>
- Arriaga, Z. R., Burrola, V. G., & Corrales, M. R. (2018). *Modelo de gestión del conocimiento apoyado en las tecnologías de información y comunicación*. Bogotá: Criterio Libre.
- Beckhard, R. (2010). *Desarrollo Organizacional - Estrategias y Modelos*. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Cabero Almenara, J. (2001). *Tecnología Educativa. Diseño y utilización de medio de enseñanza*.
- Campos Climent, V., & Navarro Babiera, C. (2017). *Participación en redes organizacionales y uso de las tecnologías de la información y la comunicación, un estudio de su impacto en los resultados de la cooperativas de enseñanza de la comunidad valenciana*. Madrid: Revista de Estudios Cooperativos.
- Carrasco Huamán, J. R. (2019). *Las TIC y su influencia en la calidad del aprendizaje universitario*. Lima.
- Carvajal Cuello, K., Ossa Barraza, M., & Cataldo Cataldo, A. (2018). *Factores organizacionales y de entorno que predicen el uso de TIC en empresas chilenas: Una aplicación de redes neuronales*. Arica: Revista Chilena de Ingeniería.
- Celis Escudero, J. E. (2018). *Influencia de la utilización de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de la gestión comercial de electro Oriente S.A. San Martín*. Tarapoto.
- Chavez Robladillo, J. F. (2018). *Implementación de un Sistema Web para Optimizar El Proceso de Gestión de Cobranza en La Empresa Service Collection SAC*. Lima.
- Colina Colina, L. (2008). *Las Tic En Los Procesos De Enseñanza-Aprendizaje En La Educación A Distancia*. Caracas.
- Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). *El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo. Comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo; Tecnologías de la información y de la comunicación en el ámbito del desarrollo*. Brusela.
- Congostrina, A. L. (19 de Marzo de 2020). *El País*. Obtenido de El País: <https://elpais.com/sociedad/2020-03-19/los-servicios-funerarios-denuncian-la-falta-de-mascarillas-y-trajes-de-proteccion.html>
- Enfermería Buenos Aires*. (21 de Agosto de 2020). Obtenido de Enfermería Buenos Aires: <https://enfermeriabuenosaires.com/necropsia-2020>
- Espinoza Márquez, N. M. (2019). *Las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en el desarrollo académico de las universidades públicas de Lima Metropolitana y Callao en el año 2017*. Lima.
- Essalud.gob.pe*. (28 de Mayo de 2021). Obtenido de *Essalud.gob.pe*: <http://www.essalud.gob.pe/prestaciones-economicas/>
- Fernández, F. R. (2021). *El coronavirus, el testamento en situación de epidemia y el uso de las TICS en el derecho español*. Colombia: Revista de Derecho Privado.

- Galvez Albarracín, E. J., Riascos Erazo, S. C., & Contreras Palacios, F. (2014). *Influencia de las tecnologías de la información y comunicación en el rendimiento de las micro.*. Santiago de Cali: Estudios Gerenciales.
- Geniz, D. J. (30 de Marzo de 2020). *Diario de Sevilla*. Obtenido de Diario de Sevilla: https://www.diariodesevilla.es/sevilla/coronavirus-funerarias-devolucion-dinero-servicios-no-prestados_0_1450955082.html
- Gil, E. (2002). *Identidad y Nuevas Tecnologías*. Obtenido de <http://www.voc.edu/web/esplart/gil0902/htm>
- Gob.pe. (2020). Obtenido de Gob.pe: <https://www.gob.pe/sis>
- González Cornejo, A. (2019). *Desarrollo organizacional de la A a la Z*. México: PACJ.
- González Fernández, I. L. (2020). *La influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) y el perfil de la generación de los Millennials en el discurso educativo de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)*. Lima.
- Guisao Paniagua, S., Rincón García, L. D., & Arias-Pérez, J. (2017). *Capacidad de tecnologías de información y desempeño organizacional: efecto*. Bogotá: Cuadernos de Administración.
- Guízar Montúfar, R. (2013). *Desarrollo organizacional: principios y aplicaciones*. México: McGraw-Hill.
- Hernández Martínez, S. (2007). *Definición y significado de los gabinetes de protocolo de las universidades españolas como herramientas de las Relaciones Públicas institucionales*. Murcia: Sphera Pública.
- Hernández Palomino, J. A., Gallarzo, M., & Espinoza Medina, J. (2011). *Desarrollo organizacional. Enfoque Latinoamericano*. México: Pearson Educación.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill: México.
- La comisión federal de comercio - Información para consumidores*. (Julio de 2012). Obtenido de La comisión federal de comercio - Información para consumidores: <https://www.consumidor.ftc.gov/articulos/s0306-glosario-y-recursos-sobre-funerales>
- La Jornada*. (30 de Mayo de 2021). Obtenido de La Jornada : <https://www.jornada.com.mx/ultimas/2020/04/26/el-sepelio-el-drama-postrero-de-la-pandemia>
- Lincoln Heritage Funeral Advantage*. (2019). Obtenido de Lincoln Heritage Funeral Advantage: <https://www.lhlic.com/es/recursos-del-consumidor/cuales-son-los-servicios-funerarios-y-cuanto-cuestan/>
- Mendoza Moheno, J., & Garza González, L. (2009). *Procesos de cambio y desarrollo organizacional*. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Mujica, M. (2000). *Nuevas Estrategias para Gerenciar. Una Visión Epistemológica*. Revista UNESR.
- Organización Mundial de la Salud (OMS)*. (10 de Noviembre de 2020). Obtenido de Organización Mundial de la Salud (OMS): <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Organización Mundial de Salud (OMS)*. (24 de Febrero de 2010). Obtenido de Organización Mundial de Salud (OMS): https://www.who.int/csr/disease/swineflu/frequently_asked_questions/pandemic/es/
- Pinto Cristiani, M. E. (2012). *Desarrollo Organizacional*. En M. E. Pinto Cristiani, *Desarrollo Organizacional*. México: Red Tercer Milenio.

- Proyecto Huáscaran. (2002). *Manual para el docente Ministerio de Educación del Perú*. Lima.
- Ramírez López, C. G., & Reyes Nieto, L. A. (2019). *Impacto De La Innovación Tecnológica Y No Tecnológica En El Desempeño Organizacional De Mypes De Confecciones De Gamarra 2019*. Lima.
- Revista Dinero* . (2020). Obtenido de Revista Dinero : <https://www.semana.com/noticias/revista-dinero/>
- Rodríguez Rojas, Y. L. (2018). *La gestión integral como facilitadora del desarrollo organizacional y del desarrollo sostenible*. Signos: Bogotá.
- Ruíz Chávez, B. M., & Trinidad Cerda, Y. E. (2017). *Efecto De Las Tecnologías De Información Y Comunicación (Tic) En La Competitividad Internacional De Las Pymes Agroexportadoras De Espárragos Frescos En Lima Metropolitana Y Callao*. Lima.
- Sánchez Ambriz, G., Muñoz García, T., & Flores Paredes, J. (2013). *Desarrollo organizacional y capital humano: la gestión eficiente de la realidad empresarial*. México: Delta.
- Solano, V., Dena, J. M., Rodríguez, I. S., & Olavarrieta, L. A. (2018). *Nivel de adopción de tecnologías de la información y la comunicación en empresas comercializadoras de mango en Nayarit – México*. Santiago de Cali: Estudio Gerenciales.
- Soto Navarro, J. A. (2019). *Implementación De Un Sistema Para El Proceso De Cobranza En La Junta Administradora De Servicios De Saneamiento – Nomara*. Sullana.
- Urra, E. M., & Amezua, I. d. (2020). *Las Nuevas Tecnologías Y Su Impacto En La Financiación Al Consumo*. Bilbao: Boletín de Estudios Económicos.
- Villa Pozo, B. J. (2017). *La Implementacion De Tecnologias De La Informacion Y Comunicaciones Y Su Relación Con La Gestion Administrativa En La 5Ta Brigada De Servicios, El 2016*. Lima.
- Worlwy, C. (2011). *Desarrollo Organizacional y Cambio (8va Edición)*. México.

ANEXOS

Anexo 1 cuestionario virtual (Google Forms)

“INFLUENCIA DEL USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL ÁREA DE COBRANZAS DE LA EMPRESA GRUPO FE, 2021”.

*Obligatorio

Estimado colaborador: La información que nos brinde permitirá conocer la influencia de las tecnologías de la información en el desarrollo organizacional de la empresa donde Ud. desempeña su labor diaria; la información que nos facilite será empleada con fines estadísticos garantizándole privacidad absoluta con sus respuestas, por lo que se solicita que identifique su sentir de acuerdo a las categorías que se encuentra el lado derecho de cada ítem.

1. ¿Utiliza con frecuencia su correo electrónico corporativo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2.- ¿La información que recibe mediante el correo corporativo le es útil? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3.- ¿Utiliza con frecuencia el acceso a la página del Server Us o Axiom? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4.- Para visualizar los contratos lo realiza por el Server Us o Axiom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5.- Para actualizar los datos del cliente lo hace por Server US o Axiom. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6.- ¿Considera necesario que su empresa cuente con la página WhatsApp web? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7.- ¿Considera que su cobranza ha aumentado mediante la utilización de la página WhatsApp web? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8.- ¿Utiliza el pago link para hacerle la cobranza a los clientes con deuda? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9.- ¿La aplicación del grupo fe les informa al cliente cuando su cuota del cliente está por vencer? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10.- ¿Los clientes utilizan la aplicación del Grupo para realizar los pagos de su contrato? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11.- Constantemente se convoca a reuniones para mejorar la gestión de cobranzas. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12.- Siente que la organización establece comisiones por el cumplimiento de la meta. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13.- Se siente orgulloso de pertenecer a una entidad privada. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14.- Siento necesario quedarme fuera del horario de trabajo a terminar mi actividad. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15.- Cumplo con los pendientes dentro del horario de trabajo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16.- Identifica con facilidad las alternativas de solución ante una dificultad. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17.- Se incluye nuevas estrategias de trabajo aunque proporcionen riesgos. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18.- Me siento comprometido con mi trabajo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19.- En las reuniones se percibe un clima de confianza y compañerismo. *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20.- Ud. Se preocupa por terminar una actividad que se le encomendó en el tiempo establecido. *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Anexo 2 resultados

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL VARIABLE 1
01	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	46
02	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
03	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
04	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	42
05	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
06	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	47
07	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	45
08	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	43
09	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	44
10	3	3	3	5	5	5	4	5	5	4	42
11	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	44
12	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	47
13	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	48
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	48
15	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
16	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	43
17	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
18	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	46
19	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	45
20	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	45
21	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
22	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	48
23	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
24	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	44
25	2	3	3	5	4	5	4	4	5	4	39
26	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	45
27	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	44
28	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	43
29	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	42
30	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	44
31	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	44
32	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	43
33	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	47
34	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	44
35	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	44
36	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
37	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	43
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
42	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	46
43	2	4	4	5	5	5	5	4	5	4	43
44	4	3	3	5	5	5	5	3	4	5	42
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
46	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	47
47	2	3	3	5	5	5	4	4	5	4	40

48	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	47
49	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
50	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	46
51	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	43
52	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	46

P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	TOTAL VARIABLE 2
4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	46
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	45
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	45
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	46
5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	48
4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	46
2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	42
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	46
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	50
3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	45
4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	44
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	49
3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	44
4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	48
5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	50
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	48
4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	45
3	4	4	5	4	5	4	5	4	4	43
3	5	4	4	5	5	4	5	4	5	44
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	45
3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	45
4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	44
3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	44
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	48
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	44
4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	45
4	4	5	2	4	5	5	4	4	4	42
4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	45
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	50
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	50
4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	46

4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	46
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	50
3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	45
5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	45
4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	46
3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	44
4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	46