



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION**

**Gestión de la información y las estrategias de cobranzas en
un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ureta Loardo, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-0484-3406)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-6008)

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de organizaciones

Lima – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre y hermanos, por el apoyo constante que me brindaron al largo de mi carrera profesional, a mis abuelos, aunque no están físicamente, pero sé que se sienten orgullosos por estos logros.

Agradecimiento

Primero agradezco a Dios por darme la vida, la salud y permitirme llegar a culminar esta investigación, así mismo agradezco a mi asesor Mg. Cervantes Ramon Edgard Francisco por brindarme el apoyo profesional para el desarrollo de esta tesis.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. MARCO TEÓRICO	13
III. METODOLOGIA.....	22
3.1. Tipo y diseño de la investigación	22
3.2. Operacionalización de la Variables	23
3.3. Población, muestra y muestreo	24
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	31
4.1. Estadística descriptiva.....	31
4.2. Estadística inferencial	37
V. DISCUSIÓN.....	44
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS	52
ANEXOS	56
Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables.....	56
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	58
Anexo 3 Nivel de confiabilidad del instrumento.....	61
Anexo 4 Validación del instrumento	62
Anexo 5 Matriz de datos	74
Anexo 6 Turnitin	75

Índice de tablas

Tabla 1 Validación por juicio de los expertos: gestión de la información	26
Tabla 2 Validación por juicio de los expertos: estrategias de cobranza	27
Tabla 3 Información de los 3 expertos designados para la validación	27
Tabla 4 Estadístico de fiabilidad Global	28
Tabla 5 Estadístico de fiabilidad de gestión de la información	28
Tabla 6 Estadístico de fiabilidad de estrategias de cobranza	28
Tabla 7 Resultado descriptivo de la variable gestión de la información	31
Tabla 8 Resultado descriptivo de la variable estrategia de cobranza	32
Tabla 9 Resultado descriptivo de la dimensión factores económicos	33
Tabla 10 Resultado descriptivo de la dimensión factores organizacionales	34
Tabla 11 Resultado descriptivo de la dimensión factores humanos	35
Tabla 12 Resultado descriptivo de la dimensión factores tecnológicos	36
Tabla 13 Prueba de normalidad de gestión de la información y estrategias de cobranza	37
Tabla 14 Correlación de Rho de Spearman.....	38
Tabla 15 Prueba de hipótesis general	39
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica: factores económicos y las estrategias de cobranza	40
Tabla 17 Prueba de hipótesis específica: factores organizacionales y las estrategias de cobranza	41
Tabla 18 Prueba de hipótesis específica: factores humanos y las estrategias de cobranza	42
Tabla 19 Prueba de hipótesis específica: factores tecnológicos y las estrategias de cobranza.....	43

Índice de figuras

Figura 1. Representación gráfica de gestión de la información	31
Figura 2. Representación gráfica de estrategias de cobranza.....	32
Figura 3. Representación gráfica de factores económicos.....	33
Figura 4. Representación gráfica de factores organizacionales	34
Figura 5. Representación gráfica de factores humanos	35
Figura 6. Representación gráfica de factores tecnológicos	36

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de la información y estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. Se aplicó una metodología con enfoque cuantitativo de tipo aplicada de nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La población fue finita conformada por 39 colaboradores del área coactiva decidiéndose llevar un muestreo por conveniencia se recopiló datos utilizando la técnica de la encuesta y como instrumentó el cuestionario tipo Likert conformado por 44 ítems. Así mismo se determinó mediante el análisis de 3 especialistas para determinar la validez. Posteriormente se realizó la prueba piloto, haciendo uso del software estadístico SPSS V25, para medir la confiabilidad del instrumento, por intermedio de la aplicación del alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado de Rho un valor estadístico de 0.720, mostrando que existe una relación positiva alta y con una significancia bilateral =0,000 indicando relación entre las variables de estudio. Se concluyó que, ante una buena gestión de la información, considerando los factores económicos así mismo los factores que brinda la organización, las capacidades y la tecnología disponible permiten mejorar las estrategias de cobranza para así lograr incrementar la recaudación.

Palabras clave: Gestión de la información, Estrategias de cobranza, Factores económicos, Factores organizacionales y Factores humanos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between information management and collection strategies in a tax collection agency in Lima, 2021. A quantitative approach methodology was applied with an applied correlational and non-experimental cross-sectional design. The population was finite and consisted of 39 collaborators of the coercive area, deciding to carry out a convenience sampling, data were collected using the survey technique and a Likert-type questionnaire consisting of 44 items. It was also determined through the analysis of 3 specialists to determine the validity. Subsequently, a pilot test was conducted, using SPSS V25 statistical software, to measure the reliability of the instrument, through the application of Cronbach's alpha. A statistical value of 0.720 was obtained for Rho, showing that there is a high positive relationship with a bilateral significance = 0.000, indicating a relationship between the variables under study. It was concluded that, with good information management, considering the economic factors as well as the factors provided by the organization, the capabilities and the available technology, it is possible to improve the collection strategies in order to increase collection.

Key words: Information Management, Collection Strategies, Economic Factors, Organizational Factors and Human Factors.

I. INTRODUCCIÓN

Se dio a conocer la problemática mundial, la cual afectó la economía de las personas debido al Covid19, resaltando los problemas que se presentaron con el tratamiento de los datos e importancia que le daban a tratamiento de la información para las tomas de decisiones. Esta situación no solo golpeo empresas privadas, sino también a entidades Públicas, donde fueron sorprendidos específicamente en aquellas que toman decisiones y diseñan estrategias de cobranza, utilizando la información con el objetivo de obtener una gestión eficiente.

A nivel internacional, la revista KMWorld (2019) mencionó que las organizaciones están nadando en un mar de datos y estas vienen de diferentes fuentes de información. Al parecer todo crea datos, pero el problema es convertir estos datos en conocimientos procesables que tengan un valor empresarial. Cada año esta revista presenta 100 empresas, listas que son compiladas en los 12 meses, donde importan la gestión del conocimiento que están abordando las demandas cambiantes. Según insideARM (2020), mencionaron que los clientes atraviesan tiempos difíciles debido al desempleo. TransUnion publicó en su informe, "Impacto financiero de la pandemia COVID-19"; que el 61% de los consumidores estadounidenses encuestados, indicaron que sus ingresos familiares se vieron afectados. Distintos líderes de cobranzas pronosticaron morosidad y pérdidas; por lo tanto, las empresas debieron tomar decisiones estratégicas y medidas inmediatas de cobranza para estar preparados cuando se registre la morosidad.

A nivel Nacional según Ojo Público (2020), en el 2020 Perú dejó de recaudar S/30 mil millones de soles debido al golpe económico. El MEF consideró nuevas estrategias para cobros con cuatro puntos de acción en un periodo corto: de cómo mejorar el recaudo de impuestos, ampliar la facturación electrónica, simplificar las exoneraciones tributarias y rescatar los pagos que se soslayan y terminan en refugios fiscales. Para este año anticipó mejorar el cobro del impuesto predial, ya que el 41,7% de su recaudo se concentraba en solo 19 distritos de 2 regiones del país. Para ello, el Ministerio de Economía y Finanzas planteó diseñar una base de datos que contenga

información de las áreas tributarias de distintos municipios, a fin de gestionar mediante el conocimiento y monitorear sus metas de recaudación.

A nivel local según Prensa libre (2020), mencionaron que, las municipalidades y otras instituciones que reciben fondos públicos calculados según los ingresos de recaudación tributaria, por ello podrían enfrentar problemas, ya que en la formulación del proyecto del presupuesto para 2021 se estimó ingresos tributarios menores, lo que impactaría en su funcionamiento.

En este contexto, la investigación se realizó en un organismo de recaudación tributaria de Lima, en el área coactiva, encargada de formular y ejecutar las estrategias de cobranza en estado coactivo que promueven el pago de las obligaciones tributarias y no tributarias con una alta morosidad. Debido a esto se observaron algunos inconvenientes en el área como; la falta de procedimientos en el manejo correcto de la información, falta de personal técnico especializado y herramientas tecnológicas. Esto sería de vital importancia para la institución en momentos de crisis ocasionados por el covid19 ya que no contaba con una buena relación digital con los obligados, por ello se requiere implementar medidas correctivas que mejoren el desarrollo de estrategias de cobro mediante procedimientos de recolección de datos ordenados de diversas fuentes de información ayudando a mejorar las estrategias de cobranza y así cumplir los objetivos propuestos por la institución.

De proseguir con este fenómeno, la recaudación tributaria y no tributaria del área coactiva, se vería afectado al no cumplir con las metas establecidas, que conllevaría al aumento de la morosidad en los administrados y poco rigor en el cobro de sus deudas.

Por lo tanto, esta investigación demostró la relación que existe entre las variables, gestión de la información y las estrategias de cobranza.

A continuación, se planteó como problema general:

¿De qué manera se relaciona la gestión de la información y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021?

Como problemas específicos de la investigación se planteó:

- ¿Qué relación existe entre los factores económicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021?
- ¿Qué relación existe entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranzas en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021?
- ¿Qué relación existe entre los factores humanos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021?
- ¿Qué relación existe entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021?

Justificación Teórica, Contiene aportes teóricos sobre gestión de la información y las estrategias de cobranzas, que tuvo como finalidad generar interés sobre estos temas y encontrar una relación que intente solucionar una problemática de la institución, permitiendo crear nuevos conocimientos para posteriores estudios que permitan mejorar las organizaciones.

Justificación práctica, la finalidad de este trabajo residió en dar a conocer la relación que existe entre gestión de la información y las estrategias de cobranza. La cual servirá como ejemplo y ayuda para estudios de tipo no experimental o trabajos descriptivos.

Justificación social, el actual estudio consistió en escandir la gestión de la información y las estrategias de cobranza siendo de mucha relevancia, ya que facilita dirigir un modelo de gestión adecuado según el modelo de organización y distinguir su forma de contribución logrando aumentar los índices de recaudación de la entidad.

Justificación metodológica, se consideró información verdadera de autores y fuentes confiables, el uso de instrumentos de medición científica como la encuesta y el cuestionario empleadas en ambas variables para recabar la información necesaria de la empresa.

También se planteó como objetivo general:

Determinar la relación que existe entre la gestión de la información las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021

De la misma forma se definen los objetivos específicos:

- Conocer la relación que existe entre los factores económicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021
- Conocer la relación que existe entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021
- Conocer la relación que existe los factores humanos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021
- Conocer la relación existe entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021

Por último, se tuvo la siguiente hipótesis general:

Existe relación entre la gestión de la información y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021

Además, se contó con la posterior hipótesis específicas:

- Existe relación entre los factores económicos y las estrategias de cobranzas en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021
- Existe relación entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021
- Existe relación entre los factores humanos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021
- Existe relación entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021

II. MARCO TEÓRICO

En la elaboración de esta investigación, se conceptuó algunos trabajos previos Internacionales de manera destacable que posteriormente mencionaremos:

Baque, Moran y Álvarez (2020). En su investigación titulada: *“Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manambi, Ecuador”*. Tuvo como objetivo constatar las barreras y acciones de mayor incidencia en cuanto a la GI para la toma de decisiones de las Mypes. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo la encuesta se aplicó a los administradores y al personal encargado de la información de 26 empresas, y su análisis se realizó a través del programa estadístico SPSS. Arrojando como $\rho = 0,9074$ comprendiendo correlación significativa y la validez adecuada. Concluyeron dictando que la gestión de la información forma parte fundamental su importancia en el valor de las empresas y en la ventaja competitiva sostenible.

Vidal, Pujals, Castañeda, Abascal y Bayarre (2017). En su investigación titulada: *“Propuesta de innovación para la gestión de la información y el conocimiento en salud”*. Tuvo como objeto proponer buenas resoluciones mediante la gestión de la información en el sistema de salud cubano. De enfoque cualitativo y cuantitativo, descriptivo, de 1348 graduados de salud y 286 pares conformados por gestores, informáticos, empleados, empleadores y directivos. Se emplearon cuestionarios, grupos focales. Los resultados arrojaron que la estructura, capital humano, tecnología y herramientas asociadas son las que intervienen en la gestión del conocimiento. Concluyeron mencionando que hay inconvenientes en las dimensiones estudiadas y proponen estrategias para el perfeccionamiento del capital intelectual.

Carrera, Valenzuela, Morillo y Noboa (2019). En la investigación titulada: *“Crédito y cobranza. Un análisis en Seguros Equinoccial”*, tuvieron como objeto hacer un análisis del área de crédito y cobranza del cantón Ibarra provincia de Imbabura. La investigación fue de enfoque cuali-cuantitativo, de corte transversal descriptivo, la población fue conformada con personal del área de crédito y cobranza, se empleó como técnica la encuesta con preguntas específicas y claras que permitieron extraer información. Los resultados fueron que, se pudo resolver que las acciones empresariales se efectúan con un 50% de nivel de seguridad, tiene nivel bajo, y un

nivel de riesgo alto de 50%. Existiendo serias fallas de control en las funciones del registro contable y reserva de cartera sin registro documental de las acciones de cobranzas, efectuada a clientes. Concluyeron que los cobros no se realizan bajo rutas para minimizar el tiempo, no hay políticas de cobro para la recaudación de dinero en efectivo, no se hacen registros de los créditos otorgados por cliente y con límites claramente definidos.

Quang, Minh, Van y Thi (2020), en su investigación titulada: *“Las determinantes de la eficacia de los sistemas de información de gestión en pequeñas y medianas empresas”*. Tuvo como el objetivo desarrollar un modelo de medición del sistema de gestión informativo de las medianas empresas en Vietnam. Se dio en base a un enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, la conformó 356 personas que fueron entrevistados mediante encuestas. El efecto señaló que el grado de correlación de las variables $\rho=0.920$ lo cual la cual indican que las características organizativas están directamente relacionadas con eficacia de los SIG. Concluyeron mencionando que la información de la calidad tiene un efecto más fuerte en la actividad de los sistemas de información, seguidos de los sistemas de conocimiento y participación.

Aguilera (2019), en su artículo: *“La gestión del conocimiento desde el direccionamiento estratégico de las medianas empresas del sector industrial y comercio en Santiago de Cali, Colombia”*, tuvo como objeto mostrar si existen perspectivas determinadas desde la dirección estratégica en las empresas medianas. Se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo y no experimental como diseño, con la finalidad de especificar variables y analizar su relación en una situación dada. Para recolección de datos se realizó una encuesta a 63 empresas del sector. Según los resultados, se obtuvieron correlación positiva fuerte $\rho=0,613$, evidenciando el 90% permiten que el conocimiento se quede en ellas, 63,3% afirman que se modifiquen los procedimientos, 91,7% las resoluciones de los altos mandos son compatibles con el encaminamiento estratégico. Concluyó que no se halló criterios claros de manera formal en las empresas medianas, no priman la gestión del conocimiento.

Por otra parte, se contempló estudios nacionales preliminares que quedaron como sustento al estudio:

Yupanqui (2015), en su investigación titulada: "*La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014*". Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de la información y con la toma de decisiones. Fue de enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, la población empleada para el estudio fueron 44 profesionales entre técnicos y auxiliares a quienes se les aplicaron las encuestas y el cuestionario. Como consecuencia determinaron el grado de correlación de $\rho = 0,508$ enunciando hallarse una correlación directa positiva moderada. Se concluyó que hay relación entre la gestión de la información y formas de tomar decisiones.

Olortegui (2019), en su investigación titulada: "*Neuromarketing y la decisión de compra de los consumidores de la empresa Otto Grill, Independencia*": tuvo como objeto resolver la relación que existe entre la opción de compra de los consumidores y el Neuromarketing. Fue de tipo no experimental descriptivo correlacional y con enfoque cuantitativo, conformado por 60 clientes de la empresa, el cuestionario fue el instrumento empleado. Según los resultados evidencia una relación positiva media entre el Neuromarketing y la Decisión de compra de los consumidores con un coeficiente correlación de $\rho = 0,537$ el 68,3% se sienten familiarizados por la atención brindada, el 21,7%, reafirma estar de acuerdo totalmente y un 10% le es indiferente. Concluyó mencionando que; una mala estrategia de marketing puede hacer que el cliente prefiera irse a la competencia ya que necesita ser motivado.

Vargas y Vega (2020). En su investigación titulada: "*Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la compañía e inversiones Forli S.A.C.*" tuvo como objetivo: demostrar cuan influyente fue el control interno en gestión de créditos y cobranza. Se realizó mediante un enfoque cuantitativo tipo no experimental de diseño correlacional, la población estaba constituida por 8 personas del área administrativo y contable, se usó la técnica de las encuestas con una serie de preguntas realizadas en las entrevistas. El resultado obtenido mencionó que 102 preguntas se mostraron seguros que contar con un diseño de políticas de crédito ayudará favorablemente al índice de rentabilidad de la compañía y 51 no está

desacuerdo con aquello y 7 no opinan. Concluyeron que en su mayoría el 64% de los colaboradores estaría de acuerdo a mejorar los procesos así y disminuir las cuentas por cobrar y obtener una mejor recaudación.

Harman (2018), en su investigación titulada: "*Gestión de la información para optimizar el proceso de planificación de eventos académicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú*". Tuvo como objetivo: mejorar la información para optimizar el proceso de planificación de los eventos académicos de la PUCP a través de una mejora digital. Este estudio fue de tipo transversal y descriptiva, la población encuestada fueron profesores, personal administrativo y jefe de unidad; los instrumentos usados fueron cuestionarios y entrevistas. Los principales resultados fueron que se realizan un estimado de 68 eventos al año, la cifra de los pedidos con un 65% con anticipación de su programación. Se concluyó que el asistente de eventos posibilita un cambio en el comportamiento de los actores de los procesos de gestión anticipada a partir del acceso a la información oportuna, ordenada y centralizada.

Tarazona (2017). En su investigación titulada: "*Toma de decisiones y su influencia en la rentabilidad financiera de la empresa Peralta E.I.R.L.*". Tuvo como principal objetivo: establecer la influencia de toma de decisiones en la rentabilidad de la empresa, el estudio fue de enfoque cuantitativo tipo no experimental, la población estudiada fue conformada por 7 trabajadores, se empleó la técnica de observación y los instrumentos fueron lista de cotejo y una guía documental de análisis. Votando como resultado $\rho = 0,808$ con grado de correlación positivo alto, demostrando que el 57,1% comprendieron que el grado de toma de dicciones es inadecuada, el 28,6% mencionaron regular y el 14,3% percibió que es adecuado. Se concluyó que la rentabilidad obtenida en el 2016 fueron 20% y la económica 25% superando al año anterior ostentando que la toma de decisiones influye positivamente o de forma negativa en la empresa.

Continuando con esta tesis se valoró con el juicio de algunos autores de tal forma que precisan y definen las variables de estudio. En ese sentido se define la primera variable:

Gestión de la información ayuda a mejorar capacidades de análisis de la información, la cual nos permiten buscar las formas de manipular el uso de los datos dentro de la organización con un panorama centralizado y dando soluciones estructuradas.

Según Fernández (2017), mencionó que la gestión de la información genera una combinación de acciones llevadas desde la identificación de formación, hasta realización y evaluación de diferentes tareas formativas reconocidas, de manera que se asegure la captación de los usuarios en las áreas del plan de aprendizaje.

Según Rodríguez (2015). Es el proceso estratégico por la cual concibe y diseña una estructura informacional, con el objeto de mantener una adecuada planificación, organización y control de los recursos de información dentro de una institución.

Según Bystrom, Katriina, Heinstrom y Ruthven (2019). La gestión de la información se entiende principalmente como un área de práctica y parte de la gestión organizacional.

Rodríguez y Del Pino (2017), Tiene una dirección organizacional con una vista hacia niveles institucionales y contenidos dada la influencia de las ciencias de información, orientado hacia las TIC.

Por otro lado, Matarazzo y Pearlstein (2018), es la metodología organizativa relacionada con la adquisición, organización, disposición, almacenamiento, recuperación y uso de la información. Estas actividades son requisitos previos para crear conocimiento.

Schopflin y Wlsh (2019), mencionaron que es cualquier mecanismo que permita el uso del conocimiento táctico: conocimiento que se mantiene en la mente de las personas. Este último se refiere a las organización, difusión y almacenamiento de los conocimientos registrados. Si bien estas distinciones son un punto de partida útil, en realidad la distinción es borrosa.

También Haynes (2018), considera que los metadatos para la gestión y recuperación de la información tienen un alcance internacional y se proponen introducir los conceptos detrás de los metadatos. Se centran de acuerdo a como se maneja y aplican los metadatos para gestionar y recuperar información.

Continuamente, procedemos a definir las dimensiones de la variable gestión de la información: factores económicos, factores organizacionales, factores humanos y factores tecnológicos.

De acuerdo con Ontiveros y López (2017), los factores económicos son, conjunto de acciones o iniciativas o planes cuyo esquema de negocio se fija en la explotación y exploración de modelos de base de datos tradicionales y originadas de distintas fuentes, para seleccionar oportunidades para la generación de productos o servicios.

Desde el ángulo de Perdomo (2014) desde un punto de vista económico, la gestión se identifica por el uso de los activos intelectuales, como la comercialización y protección de innovaciones y la propiedad intelectual, con la finalidad de dar uso a tecnologías y lograr ventajas competitivas dentro del mercado.

Según Laudon y Laudon (2016), comento que, desde la posición de la economía, las TI convierte los costos relativos del capital como en la información. Se puede contemplar como un factor de productivo sostenible por capitales y mano de obra tradicionales.

Según Herederos, López, Romo y Medina (2019), mencionaron que, cuando se ejecuta el cambio organizativo, es formalizar de forma exclusiva en los niveles más altos, estratégicos, y olvidarse de los niveles más operativos.

Según Tapia, Rueda de León y Silva (2017), mencionan que los factores organizacionales es una adecuada estructura acorde con las necesidades de las de estas para la consecución de sus metas que permita mostrar con claridad las líneas de autoridad de reporte y establecer con toda claridad el nivel de responsabilidad de la organización.

Según Laudon et al. (2016), los sistemas de información acaban enlazándose de forma ajustada en las políticas organizacionales en visto a que influyen en el acceso de ese recurso que es clave.

Como mencionan Lawler y Boudreau (2018), los recursos humanos son contribuciones estratégicas y decisiones sobre estrategia, identificar donde el talento tiene mayor impacto estratégico, conectar las practicas del capital humanos con el desempeño organizacional y apoyar el cambio.

Según Mora (2018), menciona que es la base para la gestión debido a que se relaciona con la práctica y se muestra a través del individuo, la evolución de las competencias y habilidades es importante para la creación de bases de conocimientos.

De acuerdo con Fernández (2017), la esfera de actuación de los recursos humanos es muy extenso y transversal a toda organización, ya que comprende desde las decisiones y acciones relacionadas que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos.

Desde el punto de vista de Merlín y Grueso (2017), manifestaron que la gestión de recursos humanos convencionalmente ha centrado el vínculo individuo- individuo en la empresa que la constituye en oficio dirigido a personas. A partir de una perspectiva de cooperación entre entidades, funciona orientada a las acciones.

Tal como menciona Putti (2015), el movimiento de las relaciones humanas ha hecho y sigue haciendo una serie de contribuciones a nuestra comprensión del comportamiento que ocurre en las organizaciones y las complejidades organizativas. Los profesionales recurren a los investigadores de relaciones humanas en busca de respuesta a sus complejos problemas organizativos.

Como plantea Bribiesca (2016), considera que los factores tecnológicos, son el progreso del sector de servicios, la internacionalización de los mercados y la economía, así como el gradual adelanto tecnológico, están actualizando el contexto de las organizaciones.

Teniendo en cuenta a Terlizzi (2018), mencionó que la grieta en el progreso de avances tecnológicos y las nuevas tecnologías, en relación a la cura de aprendizaje y su aumento del management, es cada vez más extensa en las empresas.

De acuerdo con Carrasco (2018), el desarrollo de la tecnología nos permite automatizar tareas y organizar nuestro tiempo en definitiva cambiando nuestra manera de trabajar. La información es poder, por lo que cuantas más herramientas tengamos que nos permitan acceder y gestionar esa información mayor serán las posibilidades que tendremos que manejar nuestros recursos, minimizar el tiempo y el esfuerzo y de esa manera llegar a nuestro éxito profesional.

Continuando con la tesis también se consideró la opinión de los siguientes autores la cual ayudo a puntualizar algunas definiciones de la segunda variable:

Estrategias de cobranza son medidas y políticas efectivas que ayudan a medir y supervisar de forma organizada y eficiente las acciones de cobro.

Según Morales y Morales (2014), mencionó que establecen las formas hacer pagar, por ideas de negocio, así como los vencimientos, amnistías liberadas todo ello adecuado al segmento que se define y que tendrán probablemente un efecto más preciso de obtener clientes que cumplan el pago de sus deudas.

Según Huertas (2018), planteó que la estrategia debe reconocer la primacía de trabajo y el modo de acercamiento, contemplando un punto ejemplar para inmovilizar la línea de crédito que da la entidad. Adicionalmente, debe exponer con claridad la autonomía las decisiones del personal del sector.

Como afirma Rojas (2017). Las empresas ponen en práctica un plan estructurado, pero flexible para lograr el cobro de una cuenta vencida. Este consiste en enviar una serie de comunicaciones escritas cada vez más exigentes hasta obtener el pago. No este un regalo de oro que determine el número de comunicaciones ni fechas establecidas para ello.

Según Lambretón y Garza (2016), nos comenta que de nada servirá que las empresas tengan altos volúmenes de ventas si después no pueden cobrar a sus clientes. Debido a esto deben ser cautelosos al otorgar una línea de crédito. Por eso es importante una revisión minuciosa de las solicitudes de crédito mediante organizaciones independientes.

En opinión de Cardozo (2015), es un proceso cuyo objetivo es la interrelación comercial con el cliente procurando mantener sus créditos al día y aprovechando las ventajas del servicio o producto. Proceso por el que se hace efectiva la percepción de un pago por la adquisición o prestación de un servicio y la cancelación total.

De acuerdo a Arréstegui (2018), es el proceso donde se determina un conjunto de acciones sistematizadas que son aplicados a clientes con el objetivo de administrar y recuperar los créditos mediante las fases de cobranza.

En seguida, se procede a definir dimensiones de la segunda variable, estrategias de cobranza: Cobranza normal, Cobranza preventiva, Cobranza administrativa, Cobranza extra judicial.

Morales et al. (2014), plantean que la cobranza normal, se ejecuta por medios tradicionales de pago, aquellos instrumentos que utilizan se encuentran él envió de estados de cuentas al instante, se entrega como medio tradicionales de cancelación, con que los clientes se mantienen al día de la evolución sus créditos.

Considerando a Galdames (citado en Godoy y Navarrete 2015), es aquella que antes que el crédito genere exigibilidad, es decir avisan al deudor sobre la fecha en que debería ser el abono de su deuda.

Por otro lado, Morales, et al. (2014), manifiesta que la cobranza preventiva, alcanza a utilizar fechas como recordatorio sobre los próximos plazos de vencimientos de la deuda de los clientes, estos pueden enterarse mediante llamadas telefónicas, mediante correos electrónicos o gestores. Esta debería ser gestionada en la primera instancia vía telefónica a aquellos clientes que no se obtuvo contacto alguno debido a razones diversas, de hecho, deben ser entrevistados en sus domicilios.

En opinión de Rojas (2017), consiste en notificar al cliente de una forma amistosa y comprensible a través de un formulario habitual o recordatorio pre impreso. Antes de enviar esta notificación es conveniente cerciorarse que el pago no haya sido efectuado aun con la finalidad de no crear malestar al cliente.

Según Morales et al. (2014), sostuvo que la cobranza administrativa es la deuda que está a punto de cumplir el plazo de vencimiento de los clientes que no tuvieron gestión anterior. Involucra mayor actividad que el cobro previo. Por qué se debe realizar el cobro telefónicamente.

De acuerdo con Morales et al. (2014), el acreedor trata de convencer al deudor y así pueda cumplir sus obligaciones, para evitar de esta manera una cobranza extra judicial. Dichos gastos son cobrados al deudor como gastos de cobranza.

Teniendo en cuenta Rojas (2017), sostuvo que, en esta etapa al no haber recibido respuesta alguna del cliente, se asume que él no va a pagar porque probablemente no está en capacidad de hacerlo. Aquí se debe emplear un nuevo enfoque de cobranza con la finalidad de persuadirlo y despertar el interés del cliente para que se sienta motivado a responder.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Enfoque de investigación

La investigación se realizó según el enfoque cuantitativo. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), muestran un conjunto de pasos estrictos sucesivos y acreditados de una idea, para luego crear los objetivos e interrogantes sobre la investigación, se crea un marco teórico previa a la lectura. En base a las interrogantes se crean hipótesis y especifican variables; se planea y miden las variables según el contexto; para luego analizar los datos conseguidos mediante procedimientos estadísticos, obteniendo diversas conclusiones.

3.1.2. Tipo de Investigación

Esta investigación fue de tipo aplicada que tiene finalidad de proponer alternativas de mejoras y recomendaciones puesto que se usó un marco teórico relacionado con la realidad. Según Mahabat (2018), mencionó que es aplicada ya que se usa para resolver problemas específicos de individuos organizaciones o industrias, la cual tiene como principal objetivo dar alternativas concretas para mejorar los inconvenientes presentados.

3.1.3. Nivel de investigación

Este fue de grado correlacional. Por ello Diaz y Calzadilla (2016), mencionan que éstas suelen mostrar el nivel de asociación si los atributos de dos o más objetos están relacionados. No siempre se puede identificar variables dependientes e independientes, la información de posible causalidad se obtiene un cierto rango de certeza, sospecha de las causas.

3.1.4. Diseño de Investigación

Este aprendizaje describió un diseño no experimental. Según Hernández, et al. (2014), afirmaron que un análisis no experimental se efectúa sin intención de alterar las variables donde se visualizan los fenómenos, sino más bien se mantiene en su ambiente de origen.

Además, comprendió un corte transeccional o transversal Según Hernández, et al. (2014), mencionaron que el diseño a usar recolectar datos en único instante para delinear sus variables y analizar su relación.

3.2. Operacionalización de la Variables

De acuerdo a Villasis y Miranda (2016), manifestaron que las variables son aquello que se puede medir la información que obtenemos, con la finalidad de responder preguntas y estas pueden variar para concretar el objeto de esta investigación.

Para esta exploración se utilizó variables cualitativas con enfoque cuantitativo. Para Hernández et al. (2014), mencionaron que manejan datos que no son números, por ello que considera que la recolección determina las incógnitas para ser interpretadas. (Ver Anexo 1).

3.2.1. Gestión de la información

Definición conceptual

Según Mayorga, Sánchez y Gonzales (2015), mencionaron que es un componente que impulsa el avance de nuevas competencias y posibilidades para el personal en las organizaciones, la cual les faculta que desarrollen, estimulen, desanimen, generen e implementen de manera sistemática conocimientos nuevos para la iniciativa hacia una forma nueva de crear organizaciones competitivas.

Definición operacional

Esta investigación se midió usando el cuestionario y la escala de Likert, la variable tiene 4 dimensiones y 11 indicadores.

3.2.2. Estrategias de cobranza

Definición conceptual

De acuerdo a Morales (2014), nos manifiesta que las estrategias de cobranza son las maneras de cobrar, mediante criterios de negociación incluyendo plazos, condonaciones, quitas, todo ello adecuados a un determinado segmento predefinido que tiene como efecto conseguir que la clientela cumpla con sus obligaciones.

Definición operacional

En la actual investigación fue medida utilizando el cuestionario. Considerando por ende la escala de Likert. Así mismo, la variable tiene 4 dimensiones y 11 indicadores.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Fue compuesta por 39 colaboradores en la Gerencia de Ejecución Coactiva. Por lo tanto, esta investigación está conformada por una población finita.

Según manifiesta Lerma (2016), define a la población es un conjunto de integrantes de una categoría idéntica que exponen una característica definida o que ajustan a un cuadro en particular.

3.3.2. Criterios de selección

3.3.2.1. Inclusión

Para el estudio solo se optó por los colaboradores del área administrativa de la Gerencia de Ejecución Coactiva.

3.3.2.2. Exclusión

No se tomó en consideración a los colaboradores de las demás áreas de la institución, operativas, y terceros que brindan servicios a la institución.

3.3.3. Muestra

Según los autores Miranda y Villasis (2016), nos indican que la muestra debe ser elegida de manera aleatoria, con el propósito que todos sus elementos sean considerados y tengan probabilidad de ser estudiados, para así alcanzar los objetivos de la investigación.

Para conocer la muestra de la población finita del servicio de administración tributaria se consideró 39 colaboradores como público objetivo que sería el tamaño de la muestra.

Según Hernández et al. (2014), se dice censal debido a que comprende en su totalidad a la población investigada.

3.3.4. Muestreo

La elección fue realizada de manera objetiva mediante el muestreo. Según Hernández, et al. (2014), indicaron que es la acción de elegir un sub conjunto con grandes universos o poblaciones de interés para recoger datos con el fin de contestar la formulación de un problema de investigación.

Para la extracción de los datos, se consideró el muestreo no probabilístico como procedimiento. Según Miranda y Villasis (2016), mencionó que es usado por su simpleza, ya que se usa frecuentemente cuando la población que se está utilizando es medible y no es tan grande.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Se trabajó con la encuesta con la finalidad de recolectar información de los colaboradores, se consideró los medios digitales para obtener una respuesta con mayor aceptación de nuestro cuestionario.

Según Danel (2016), es un orden de recogida de información a través de cuestionamientos escritos organizados en un formulario que se ayudan a adquirir entendimientos que reflejan, opiniones, intereses, necesidades, actitudes e intenciones de un grupo más o menos amplio de personas.

3.4.2. Instrumento

Se usó el cuestionario ya que es una herramienta que nos permitió el registro de los datos, constituido por 44 ítems, usando la escala de Likert, la cual incluye 5 escalas que permitió medir las variables (Ver anexo 2).

Para Soriano (2014), es una herramienta precisa y útil que facilita al inquisidor la recolección de los datos, fruto de una relación mutua entre paradigma de diversas índoles o cuestionamientos debería diseñarse un instrumento.

Validez

Se realizó mediante el juicio de los especialistas de la Universidad César Vallejo, quienes valoraron y observaron el contenido del instrumento. Según Frías

(2020), la autenticidad de un instrumento se relaciona con el grado en que el mecanismo mide aquello que pretende calcular.

Tabla 1

Validación por juicio de los expertos: gestión de la información

Indicadores	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	87%	84%	87%	258%
Objetividad	88%	84%	88%	260%
Pertinencia	88%	84%	88%	260%
Actualidad	88%	84%	91%	263%
Organización	88%	84%	89%	261%
Suficiencia	88%	84%	88%	260%
Intencionalidad	88%	84%	90%	262%
Consistencia	88%	84%	88%	260%
Coherencia	88%	84%	88%	260%
Metodología	88%	84%	91%	263%
			Total	2607%
			CV	86.9

La tabla 1 expone la veracidad mediante el juicio de los expertos con un 86.9% de promedio, la cual contempla la variable uno de este estudio, que según ello se valora como excelente y aplicable para esta investigación estando dentro del rango del 100%.

Tabla 2

Validación por juicio de los expertos: estrategias de cobranza

Indicadores	Exp.1	Exp.2	Exp.3	Total
Claridad	85%	83%	87%	255%
Objetividad	88%	83%	92%	263%
Pertinencia	88%	83%	90%	261%
Actualidad	88%	83%	89%	260%
Organización	91%	83%	91%	265%
Suficiencia	88%	83%	89%	260%
Intencionalidad	88%	83%	91%	262%
Consistencia	89%	83%	89%	261%
Coherencia	88%	83%	88%	259%
Metodología	90%	83%	92%	265%
			Total	2611%
			CV	87.03

De igual modo la tabla 2 se observa la validación por juicio de expertos con un promedio total de 87.03% que evidencia el cuestionario de esta variable es fiable la y que califica como muy alta.

Así mismo se muestra en la tabla 3 el grado y nombre de los versados que con mucha afinidad y compromiso fueron quienes validaron nuestros instrumentos.

Tabla 3

Información de los 3 expertos designados para la validación

<i>Datos de expertos validadores</i>	
<i>Experto N°1</i>	<i>Dr. De la cruz Arango Óscar David</i>
<i>Experto N°2</i>	<i>Dr. Bardales Cárdenas Miguel</i>
<i>Experto N°3</i>	<i>Aramburu Geng Carlos</i>

Confiabilidad

La confiabilidad aseguró la consistencia de los resultados, al usar los instrumentos del coeficiente de alfa de Cronbach. Para Soriano (2014), se refiere a la solides intrínseca del instrumento, es decir la interacción entre las preguntas que forman parte de la escala. El grado de la herramienta construido por varios ítems ofrece una alta correlación y mide consistentemente una muestra. Conforme expresa Bedeian (2015), el alfa de Cronbach se ejerce para medir el grado de fidelidad plasmado como número entre 0 y 1 de una escala de medida (Ver anexo 3).

Tabla 4

Estadístico de fiabilidad Global

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	44

El Alfa de Cronbach presenta un nivel de 0.971, la cual se define que la escala de confiabilidad está en un nivel perfecto que es confiable su aplicación.

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de gestión de la información

Alfa de Cronbach	N de elementos
,959	22

En proporción al nivel de confianza de la primera variable, se extrajo como resultado 0,959 indica según la escala, se encuesta en un nivel perfecta la cual considera aplicable el instrumento.

Tabla 6

Estadístico de fiabilidad de estrategias de cobranza

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	22

En relación a la variable según certeza se obtuvo 0,932 indicando que se encuentra en un nivel perfecto, es decir es aplicable el instrumento mencionado.

3.5. Procedimientos

Esta investigación se inició con el planteamiento y la redacción de la realidad problemática, donde formuló el problema general, la justificación, objetivos e hipótesis, como también diversas fuentes y trabajos previos. Se realizó mediante la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, aplicados a colaboradores para recolección de datos previa coordinación con los encargados de la Gerencia de Ejecución Coactiva. Terminado la encuesta se llevó a cabo a tabular los datos en Microsoft Excel 2019.

3.6. Método de análisis de datos

El método utilizado para la indagación de datos fue mediante la estadística descriptiva y la estadística inferencial.

3.6.1. Análisis de datos descriptivos

Se obtuvo información necesaria con encuestas aplicadas a 40 colaboradores, las cuales fueron procesadas en el programa estadístico IBM Statistics SPSS, la cual que permitió medir la magnitud de relación de las variables, por la complejidad de los datos, creando tablas y gráficos estadísticos. Asimismo, Greet, P. (2014) mencionó que la estadística descriptiva requiere métodos para el análisis de los datos, sean cuantitativos y cualitativos

3.6.2. Análisis de datos inferencial

Fue realizado mediante la estadística inferencial debido que las evidencias obtenidas fueron procesados e interpretados, la cual ayudó a elaborar las conclusiones según la información. Según López y Sandra (2015), la estadística inferencial ayuda a definir el grado de validez externa de los resultados determinando un margen de error.

3.7. Aspectos éticos

La investigación fue de índole propio y único, ya que respeta los principios de derecho de autoría. El modelo empleado fue dispuesto por la Universidad César

Vallejo realizando las citas respectivas de acuerdo a las normas APA, contrastando y asegurando las ideas propuestas en esta investigación. También se acopió datos de manera confidencial para efectos de que la encuesta se dé con el permiso de la empresa y así manifestar el nivel de ética profesional de los estudiantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

4.1.1 Estadística descriptiva de gestión de la información

Tabla 7

Resultado descriptivo de la variable gestión de la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
A veces	19	48,7	48,7	56,4
Casi siempre	13	33,3	33,3	89,7
Siempre	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	

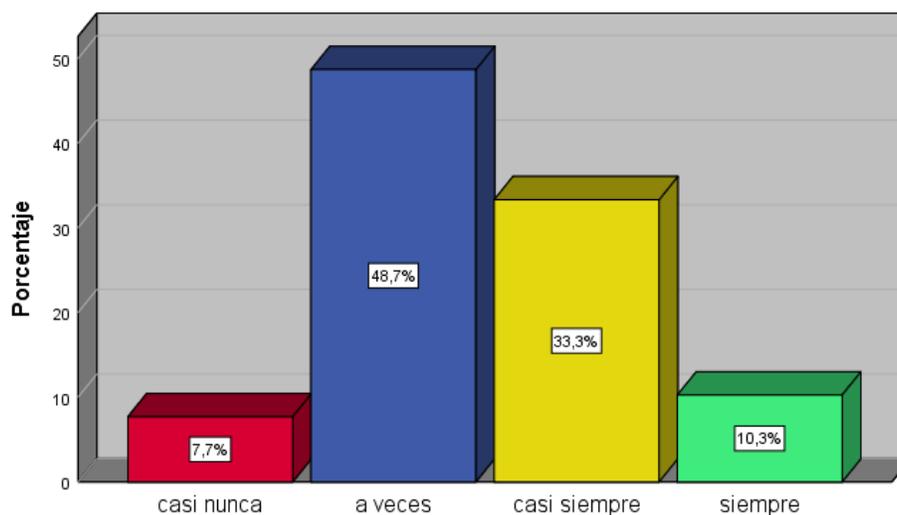


Figura 1. Representación gráfica de gestión de la información

En virtud a la tabla 7 y figura 1, se aprecia que, del total de los 39 consultados, respondieron un 48,7% mencionan que a veces en la institución se usa esta variable el 33,3% respondieron casi siempre representado en 13 colaboradores, 10,3% dijeron que siempre en la importancia de la a gestión de la información y por último casi nunca un 7,7%. Según estos resultados podemos deducir existe un grupo considerable que usa y conoce esta herramienta en la gestión de sus actividades.

4.1.2 Estadística descriptiva de las estrategias de cobranza

Tabla 8

Resultado descriptivo de la variable estrategia de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,1	5,1	5,1
A veces	18	46,2	46,2	51,3
Casi siempre	16	41,0	41,0	92,3
Siempre	3	7,7	7,7	100,0
Total	39	100,0	100,0	

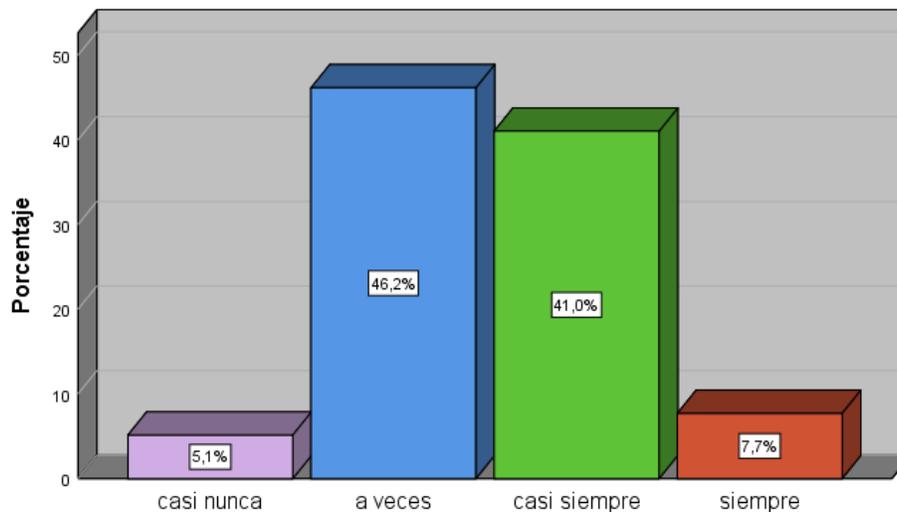


Figura 2. Representación gráfica de estrategias de cobranza

De la tabla 8 y figura 2, se interpreta que del total de entrevistados que son 39 trabajadores, en razón a la variable dos, contestaron a veces el 46,2% que corresponde a 18 trabajadores, casi siempre el 41% que serían 16, el 7,7% respondieron siempre y por último 5.1% casi nunca. Conforme a los resultados obtenidos se visualizó que en mayoría indican que manejan estrategias para realizar acciones cobranzas a los administrados.

4.1.3 Estadística descriptiva de los factores económicos

Tabla 9

Resultado descriptivo de la dimensión factores económicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,6	2,6	2,6
Casi nunca	5	12,8	12,8	15,4
A veces	17	43,6	43,6	59,0
Casi siempre	12	30,8	30,8	89,7
Siempre	4	10,3	10,3	100,0
Total	39	100,0	100,0	

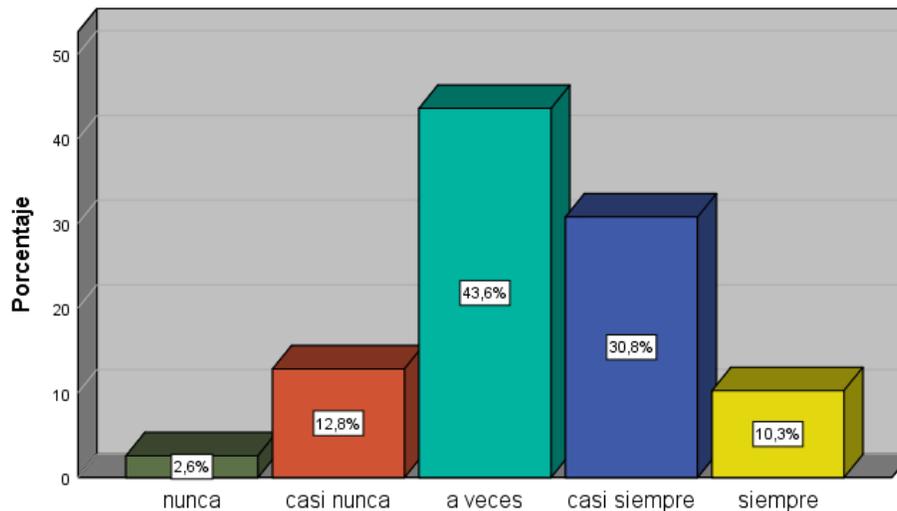


Figura 3. Representación gráfica de factores económicos

En la tabla 9 y figura 3, respecto a la magnitud factores económicos de la primera variable, del total de 39 individuos el 43,6% igual a 17 de ellos mencionaron que a veces en la importancia de esta dimensión en la organización, 12 respondieron casi siempre con un porcentaje de 30,8%, casi nunca el 12,8%, siempre 10,3% y nunca 2,6%. La cual nos indica que hay una representación considerable que menciona la importancia de la asignación de recursos como estructura y medios tecnológicos para el desarrollo eficiente de sus funciones.

4.1.4 Estadística descriptiva de los factores organizacionales

Tabla 10

Resultado descriptivo de la dimensión factores organizacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	3	7,7	7,7	7,7
A veces	17	43,6	43,6	51,3
Casi siempre	12	30,8	30,8	82,1
Siempre	7	17,9	17,9	100,0
Total	39	100,0	100,0	

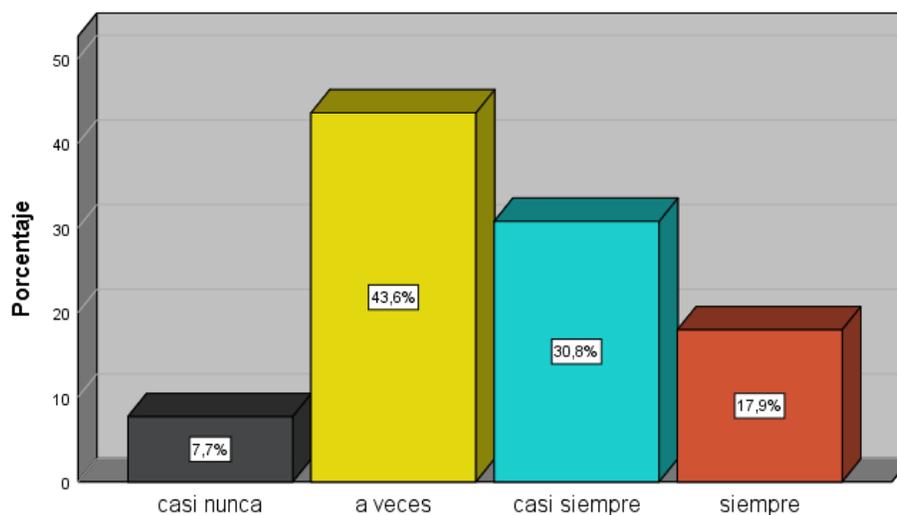


Figura 4. Representación gráfica de factores organizacionales

En relación a la tabla 10 y figura 4, respecto a la medida de los factores organizacionales de la primera variable, del total de encuestados que son 39. El 43,6% representado en 17 trabajadores respondieron a veces, el 30,8% mencionan casi siempre con 12 encuestados, 17,9% consideran siempre y casi nunca 7,7%. Según este resultado nos muestra que la institución muestra interés en este factor, pero un 51,3% mencionan que no se están capacitando en las políticas adecuadas para el manejo de la información.

4.1.5 Estadística descriptiva de los factores humanos

Tabla 11

Resultado descriptivo de la dimensión factores humanos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi nunca	2	5,1	5,1	5,1
A veces	10	25,6	25,6	30,8
Casi siempre	19	48,7	48,7	79,5
Siempre	8	20,5	20,5	100,0
Total	39	100,0	100,0	

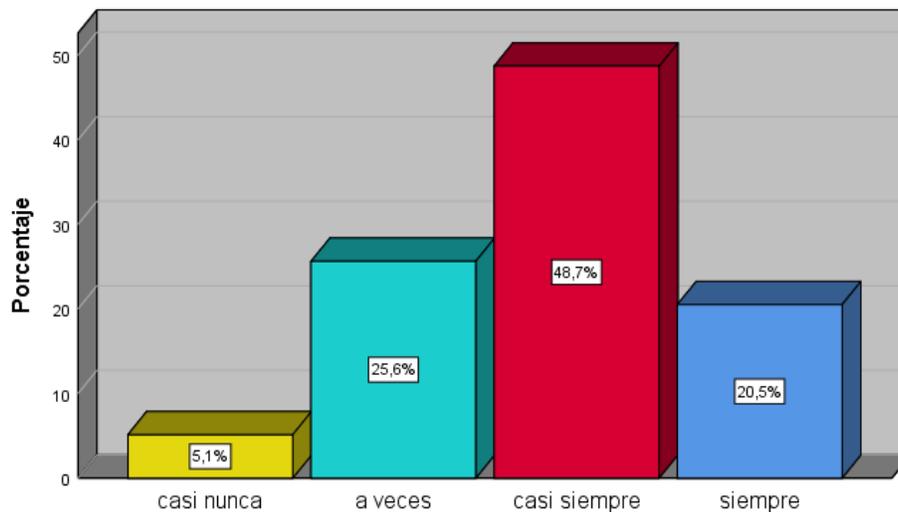


Figura 5. Representación gráfica de factores humanos

Según la tabla 11 y figura 5, nos muestra que según los colaboradores que el 48,7% de 39 consultados consideran que casi siempre es importante el uso del factor humano que se aplica dentro de la organización reforzado con un 20,5% que menciona que siempre, y un grupo de 25,6% respondieron que a veces y casi nunca un 5,1%. Resultado el 69.2% que nos da a conocer que dentro de la entidad manejan una buena relación con esta dimensión.

4.1.6 Estadística descriptiva de los factores tecnológicos

Tabla 12

Resultado descriptivo de la dimensión factores tecnológicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,6	2,6	2,6
Casi nunca	4	10,3	10,3	12,8
A veces	18	46,2	46,2	59,0
Casi siempre	11	28,2	28,2	87,2
Siempre	5	12,8	12,8	100,0
Total	39	100,0	100,0	

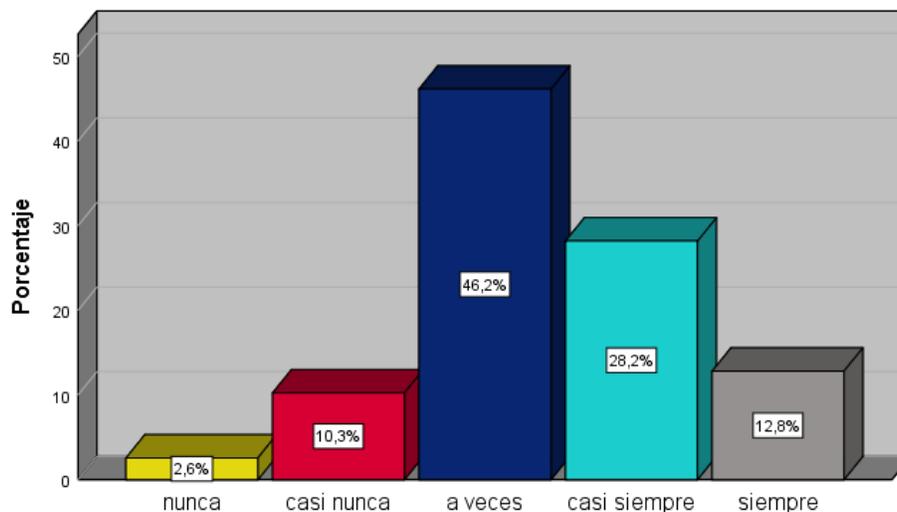


Figura 6. Representación gráfica de factores tecnológicos

En la apreciación de la tabla 12 y figura 6, de la cuarta dimensión factores tecnológicos, arrojaron que, del total de 39 encuestados, el 46,2% de trabajadores 18 en cantidades contestaron a veces consideran que el uso de los mecanismos tecnológicos es considerado dentro de la organización, el 28,2% dijeron casi siempre representado en 11 personas, siempre contestaron un 12,8%, casi nunca 10,3% que serían 4 y por último 2,6% nunca. La cual según esta información nos da a entender que el soporte tecnológico es un factor medianamente aplicado.

4.2. Estadística inferencial

4.2.1. Prueba de normalidad

Concorde los autores Hernández, et al. (2014), la prueba concede validar el tipo de distribución que engloba, sea paramétrica y no paramétrica.

Hipótesis de normalidad:

- H_0 : La distribución estadística de la muestra normal
- H_1 : La distribución estadística de la muestra no es normal

Decisión:

Sig. P Valor ≥ 0.05 acepta la hipótesis nula.

Sig. P Valor < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

Tabla 13

Prueba de normalidad de gestión de la información y estrategias de cobranza

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de la información	,285	39	,000	,850	39	,000
Estrategias de cobranza	,274	39	,000	,836	39	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Como se visualiza la tabla 13 se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov^a por la cantidad de la población arrojando los resultados de tipo estadístico que el nivel de Sig. (bilateral) es 0.000 es decir menor a $p < 0.05$, no existiendo distribución normal, por consiguiente, se denomina no paramétrica procediendo a currar con Rho de Spearman.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Se comprobó la hipótesis planteada al comienzo del estudio para así afianzar, si se da correlación entre dichas variables. De este modo, se muestra el grado de correlación entre la hipótesis planteada.

Tabla 14
Correlación de Rho de Spearman

Valor del coeficiente (+/-)	Significado
-1	negativa grande y perfecta.
-0,9 a -0,99	Negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Negativa alta
-0,4 a 0,69	Negativa moderada
-0,2 a -0,38	Negativa baja
-0,01 a -0,19	Negativa muy baja
0	Nula
0,01 a 0,19	Positiva muy baja
0,2 a 0,39	Positiva baja
0,4 a 0,69	Positiva moderada
0,7 a 0,89	Positiva alta
0,9 a 0,99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Hernández et al., - Adaptado

4.2.3 Prueba de Hipótesis general

Prueba correlacional entre gestión de la información y las estrategias de cobranza

- Ho: No existe relación directa entre gestión de la información y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021.
- H1: Existe relación directa entre la gestión de la información y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021.

Estrategia de prueba:

Si el valor Sig. es ≥ 0.05 se aceptará la hipótesis nula

Si el valor Sig. es < 0.05 se rechazan la hipótesis nula

Tabla 15
Prueba de hipótesis general

			Gestión de la información	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Gestión de la información	Coeficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

Ya realizado la hipótesis general que se planteó en un inicio, se ha desarrollado el estudio según los datos recaudados por intermedio de la encuesta aplicada a 39 personas de la muestra a través del software SPSS V25.

En la tabla 15 se presenta que el grado de Sig. (bilateral) es 0.000 es decir que es menor a $p < 0.05$, ante esto se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, la cual se puede ver hay una relación entre la gestión de la información y las estrategias de cobranza.

En tal sentido se encuentra apoyo estadístico para afianza la vinculación entre las dos variables, con un coeficiente de correlación $\rho = 0.720$, donde se puede manifestar que existe una idoneidad positiva alta.

4.2.4 Prueba de hipótesis específicas

Prueba de a hipótesis específica entre factores económicos y las estrategias de cobranza

- H_0 : No existe relación directa entre los factores económicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021
- H_1 : Existe relación directa entre los factores económicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica: factores económicos y las estrategias de cobranza

			Factores económicos	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Factores económicos	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

Interpretación:

De acuerdo a la premisa general planteada en la tabla 16 aparece el valor del Sig. refleja 0.000 la cual consigna que es menor a $p < 0.05$, por tal se rechaza la hipótesis nula, aprobando la conjetura alterna en donde se declara que existen relación entre as variables gestión de la información y estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021. Asi también se obtuvo el Rho de 0.638, lo que da una conformidad positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica entre factores organizacionales y las estrategias de cobranza

- Ho: No existe relación directa entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021
- H1: Existe relación directa entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica: factores organizacionales y las estrategias de cobranza

			Factores organizacionales	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Factores organizacionales	Coefficiente de correlación	1,000	,897**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	,897**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

Interpretación

Conforme a la segunda hipótesis específica, se efectuó con los datos recopilados, luego procesándolo en el SPSS v25.

Según el resultado del valor de Sig. (bilateral) que equivale a 0.000 menor a $p < 0.05$, se deduce que se desaprueba la hipótesis nula y se acepta la alterna, donde se evidencia que existiría una relación entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza.

Según el grado de Rho Spearman es de 0.897, donde existe una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica entre factores humanos y estrategias de cobranza

- Ho: No existe relación directa entre los factores humanos y estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021
- H1: Existe relación directa entre los factores humanos y estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021

Tabla 18

Prueba de hipótesis específica: factores humanos y las estrategias de cobranza

			Factores humanos	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Factores humanos	Coeficiente de correlación	1,000	,699**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	39	39
	Estrategias de cobranza	Coeficiente de correlación	,699**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	39	39

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

Interpretación

En la tercera hipótesis específica, se utilizó las encuestas con datos recaudados y finalmente se empleó el software de IBM SPSS Statistic.

Según la tabla 18 se observa una Sig. (bilateral) equivalente a 0.000 resultando ser menor a $p < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la H_0 y acepta la H_1 se evidencio una relación entre los factores humanos y las estrategias de cobranza.

Según el coeficiente de Rho Spearman es de 0.699 la cual existe una relación positiva moderada.

Prueba de hipótesis específica entre factores tecnológicos y estrategias de cobranza

- H_0 : No existe relación directa entre los factores tecnológicos y estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021
- H_1 : Existe relación directa entre los factores tecnológicos y estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima 2021

Tabla 19

Prueba de hipótesis específica: factores tecnológicos y las estrategias de cobranza

			Factores tecnológicos	Estrategias de cobranza
Rho de Spearman	Factores tecnológicos	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	39	39
	Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	39	39

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

Interpretación

De acuerdo al último extracto en la tabla 19 se fija el valor de sig. (bilateral) que equivale a 0.001 siendo menor a $p < 0.05$, se puede entender según esto, que se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 , que evidencia la relación existente entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza.

En concordancia a el coeficiente de Rho Spearman es de 0.517, donde se da una conexión positiva moderada entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza en una organización de Administración Tributaria de Lima 2021.

V. DISCUSIÓN

La investigación señala resultados, producto de dos variables; gestión de la información y las estrategias de cobranza, la cual nos ayudó a contrastar de manera acertada a través de los antecedentes, expuestos a continuación:

Según el objetivo general, que busca determinar la relación que existe entre la gestión de la información y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. Considerando la tabla 15, se pone en evidencia una correlación de $Rho = 0.720$, donde se manifiesta que existe una conformidad positiva alta, por consiguiente, se afianza que la gestión de la información presenta una relación directa con las estrategias de cobranza en un organismo de administración tributaria de Lima, que, al ser comparados con lo constatado por Baque, Moran y Álvarez (2020). En su investigación titulada: “Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manambi, Ecuador”. Quienes evidenciaron como resultado $rho = 0,9074$ por lo que tuvo correlación significativa y la validez adecuada. En este contexto se afirma que la gestión de la información se relaciona favorablemente con las estrategias de cobranza, sin embargo, se discordó con el nivel de correlación del precedente donde muestra nivel positivo muy alto y la de estudio positivo alto. Además, Según Fernández (2017), mencionó que la gestión de la información genera un conjunto de acciones llevadas desde la identificación de formación, hasta realización y evaluación de diferentes tareas formativas reconocidas, de manera que se asegure la captación de los usuarios en las áreas del plan de aprendizaje.

Seguidamente veremos el objetivo específico, conocer la relación que existe entre los factores económicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021, en consecuencia de la tabla 16, se percibe un coeficiente de correlación de Rho de Spearman semejante a 0.638, donde se nota que hay una correlación positiva moderada entre factores económicos y las estrategias de cobranza, por lo tanto, se puede contrastar los factores económicos tiene relación con las estrategias de cobranza, datos al ser cotejados con lo encontrado por Quang, B., Minh, D., Van, C. y Thi, H. (2020), en su investigación titulada: “Las determinantes de la eficacia de los sistemas de información de gestión en pequeñas y medianas

empresas” quienes evidencian que se obtuvo resultados de $\rho=0.920$ lo cual la cual indican que las características organizativas están directamente relacionadas con eficacia de los SIG. Con los resultados mencionados se afirma coincidentemente que los factores económicos contribuyen favorablemente con las estrategias de cobranza, sin embargo, se discrepa con el nivel de correlaciones del antecedente ya que arroja una correlación positiva muy alta siendo diferente al del estudio, mostrando un grado de correlación positiva moderada. Además, en consonancia a Ontiveros y López (2017), los factores económicos son, conjunto de acciones o iniciativas o planes cuyo esquema de negocio se fija en la explotación y exploración de modelos de base de datos tradicionales y originadas de distintas fuentes, para seleccionar oportunidades para la generación de productos o servicios.

Según el segundo objetivo específico, conocer la relación existente entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021, centrándonos en la tabla 17, menciona que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.897, consecuentemente se da una correlación positiva alta entre factores organizacionales y las estrategias de cobranza, es por ello se afirmar que los indicadores de los factores organizacionales tienen relación con las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, datos al ser comparados con lo encontrado por Aguilera (2019), en su artículo: “La gestión del conocimiento desde el direccionamiento estratégico de las medianas empresas del sector industrial y comercio en Santiago de Cali, Colombia” Según los resultados, se obtuvieron correlación positiva fuerte $\rho=0,613$. Con estos resultados se afirma coincidentemente que los factores organizaciones contribuyen favorablemente en las estrategias de cobranza, en cambio hay discrepancia con el nivel de correlación ya que la pesquisa mantiene una correlación positiva alta y el antecedente positiva moderada. Además, Tapia, Rueda de León y Silva (2017), mencionan que los factores organizacionales es una adecuada estructura acorde con las necesidades de las de estas para la consecución de sus metas que permita mostrar con claridad las líneas de autoridad de reporte y establecer con toda claridad el nivel de responsabilidad de la organización.

Conforme el tercer objetivo específico, conocer la vinculación existente entre los factores humanos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021, visualizando a la tabla 18, alude que el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.699, existe una correlación positiva moderada entre factores humanos y las estrategias de cobranza, es por ello se afirma que los indicadores de los factores humanos tienen relación con las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, datos al ser cotejado con lo hallado por Yupanqui (2015), en su investigación titulada: “La gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014”. En consecuencia, con esto se determinaron el grado de correlación de $\rho = 0,508$ mencionando que existe una correlación directa positiva moderada. Por consiguiente, se afirma coincidentemente que los factores humanos contribuyen favorablemente en las estrategias de cobranza, además según Fernández (2017), la esfera de actuación de los recursos humanos es muy extenso y transversal a toda organización, ya que comprende desde las decisiones y acciones relacionadas que tienen los empleados entre sí y en las que mantiene la empresa con ellos.

Para concluir el cuarto objetivo específico, conocer la relación existe entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021, se ve en la tabla 19, obteniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.517, que se puede asegurar que existe una correlación positiva moderada entre los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza, por lo tanto se refleja que los factores tecnológicos tiene relación con las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, datos al ser contrastados con lo encontrado por Tarazona (2017). En su investigación titulada: “Toma de decisiones y su influencia en la rentabilidad financiera de la empresa Peralta E.I.R.L.”. Los resultados obtenidos de $\rho = 0,808$ arrojaron un grado de correlación positivo alto. Según los resultados se afirma coincidentemente que los factores tecnológicos son de vital importancia como una herramienta de soporte para mejorar las estrategias de cobranza, pero se discrepa al comparar los niveles de correlación el antecedente presenta nivel positivo muy alto y la de estudio moderado. Además, según, Carrasco

(2018), menciona que el desarrollo de la tecnología nos permite automatizar tareas y organizar nuestro tiempo en definitiva cambiando nuestra manera de trabajar. La información es poder, por lo que cuantas más herramientas tengamos que nos permitan acceder y gestionar esa información mayor serán las posibilidades que tendremos que manejar nuestros recursos, minimizar el tiempo y el esfuerzo y de esa manera llegar a nuestro éxito profesional.

VI. CONCLUSIONES

En base a los objetivos propuestos y a los resultados obtenidos en la investigación, se logró determinar las siguientes conclusiones:

Primera. Se logró determinar una correlación de $Rho = 0.720$, exponiendo que existe una correlación positiva alta entre la gestión de la información y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. En conclusión, ante una buena gestión de la información, considerando los factores económicos así mismo los factores que brinda la organización, las capacidades y la tecnología disponible permita mejorar las estrategias de cobranza para así lograr incrementar la recaudación.

Segunda. Se logró determinar una correlación de $Rho = 0.638$, donde se expone que existe una correlación positiva moderada entre los factores económicos las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. En conclusión, si se asignan bien los recursos económicos según las necesidades reales del área, esto ayudaría se ejecuten mejor las estrategias de cobranza ya que se contarían con las herramientas necesarias.

Tercera. Se logró determinar una correlación de $Rho = 0.897$, manifestando que existe una correlación alta positiva entre los factores organizacionales y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. En conclusión, si se refuerzan adecuadamente las políticas organizacionales mediante indicadores de desempeño en el uso adecuado de la información se mejorarían las tomas de decisiones fortaleciendo más las gestiones de cobranza.

Cuarta. Se logró determinar una correlación de $Rho = 0.699$, deduciendo que existe una idoneidad positiva moderada entre los factores humanos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. En conclusión, si se refuerzan más los conocimientos del personal logrando un aprendizaje constante

ayudaría a ser más competitivos en el manejo de la información optimizando de forma eficiente las acciones de cobranza.

Quinta. Se logró determinar una correlación de $Rho = 0.517$, manifestando se halla una correlación positiva moderada con los factores tecnológicos y las estrategias de cobranza en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021. En conclusión, mejorando los mecanismos de soportes tecnológicos conllevaría a agilizar los procesos de forma integral en el área de manera oportuna logrando cumplir las acciones cobranza.

VII. RECOMENDACIONES

El resultado expuesto en el actual estudio facilita plantear las siguientes sugerencias:

Primera. Se incita a la institución innovar en nuevas tecnologías y plataformas modernas hacia la estandarización de procesos y medición del desempeño de los colaboradores en la toma de decisiones para la gestión de cobranza permitiéndoles incrementar los niveles de recaudación. Dado que el (48.7%) de los colaboradores consideran que los sistemas no son integrados e impide realizar sus funciones de manera eficiente.

Segunda. Se propone a la gerencia coactiva, requerir de un mejor presupuesto a la organización en procura de asignar los recursos y herramientas según las necesidades reales del área con el fin de no incurrir en costos incensarios y así poder optimizar la gestión de cobranza de forma efectiva aplicando mejor las estrategias. Ya que según los datos mostrados un (43.6%) de los encuestados mencionan que no se asigna el presupuesto de forma real.

Tercera. Se recomienda a la institución fortalecer el clima organizacional y las políticas de desempeño de los colaboradores mediante capacitaciones y evaluaciones constantes, focalizados en tener un uso más preciso de la información, y sean medidos mediante indicadores de gestión ayudando a una mejor toma de decisiones en la asignación de las actividades reales para la ejecución de las estrategias de cobranza. Ya que un 30,8% de los trabajadores son conscientes que se necesita reforzar más sus conocimientos y un 43% no son muy frecuentes en el manejo de los datos.

Cuarta. Se recomienda a la gerencia dar mayor énfasis al factor humano, potenciando el aprendizaje y el análisis adecuado de la información, así como también mejorar los criterios de selección de personal para mejorar eficiencia en el desarrollo de las actividades relacionadas con la gestión de cobranzas. Ya que según muestra el indicador existe un (25,6%) que considera se debería mejorar este recurso.

Quinta. Se sugiere a la institución implementar un nuevo sistema integrado que permitan mejorar los mecanismos de soporte e interactuar con el usuario de manera más rápida y nuevas tecnologías de registro de información actualizadas según criterios de selección estandarizadas. Dado que según los resultados nos muestra que el (46.2%) de trabajadores menciona que no son suficientes para la atención de los requerimientos versus un (12.8%) que son suficientes.

REFERENCIAS

- Aguilera, C. (junio de 2019), La gestión del conocimiento desde el direccionamiento estratégico de las medianas empresas del sector industria y comercio en Santiago de Cali – Colombia. Universidad del Valle, Cali, Colombia. Obtenido de <https://bit.ly/3kaFKtB>
- Bystrom, Katriina, Heinstrom y Ruthven (2019), Information at Work: Information Management In the Workplace. Obtenido de <https://bit.ly/36s5Q5p>
- Carrasco, U. (2018) Planificación y Organización. Obtenido de <https://bit.ly/34cnHMI>
- Carrera, C., Valenzuela, C., Morillo, E., Noboa, P. (diciembre de 2019) Crédito y cobranza. Un análisis en seguros Equinoccial. Revista
- Córdova, B. Toapanta, T. Rojas, P. (2019). Tecnologías de la información y comunicación (TICS) aplicadas a las organizaciones empresariales. Obtenido de <https://bit.ly/3l9R3SE>
- Danel, O. (2016). Metodología de la investigación científica. Universidad de ciencias Médicas de la Habana, 2. Obtenido de: <https://bit.ly/3eah6XK>
- De Pablos, H., López, H., Romo, R. Medina, S. (2019) Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa. Obtenido de <https://bit.ly/33ng5l4>
- Fernández, L. (2017), Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos. Obtenido de <https://bit.ly/346xxzu>
- Harman, C. (agosto de 2018), Gestión de la información para optimizar el proceso de planificación de eventos académicos de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://bit.ly/3o9qkln>
- Haynes, D. (2018). Metadata for Information Management and Retrieval: Understanding Metadata and Its Use. Facet Publishing.
- Hernández, S. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6 ed.) México: Mc Graw Hill.
- Lambretón, V. y Garza, G. (2016). Información Financiera en los Negocios. Universidad Monterrey: Pearson Educación.
- Laudon, C., Loudon, P. (2016). Sistemas de información gerencial. México: Pearson Educación.

- Lawler, E. E., Boudreau, J. W., & University of Southern California. (2018). Human Resource Excellence: An Assessment of Strategies and Trends. Stanford Business Books.
- Mahabat, B. (2018). Beginner's Guide for Applied Research Process: What Is It and Why and How to It? Univesidad of Central Asia. Obtenido de <https://bit.ly/34Zzxdj>
- Merlín, P. y Grueso, H. (2017). Recursos Humanos en redes y organizaciones Algunas acciones y desafíos. Obtenido de <https://bit.ly/30ut60r>
- Mora, G. (2018). Siglo XXI economía de la información: gestión del conocimiento y Business Intelligence, el camino a seguir hacia la competitividad Obtenido de <https://bit.ly/3f93xIJ>
- Morales, C., Morales, C. (2014). Economía Digital Crédito y Cobranza. Primera edición, México. Grupo editorial patria.
- Olortegui, C. (2009), Neuromarketing y la decisión de compra de los consumidores de la empresa Otto Grill Independencia 2019. Obtenido de <https://bit.ly/3dKN8JN>
- Ontiveros, López, S., et al. (2017). Economía de los Datos. Obtenida de <https://bit.ly/3ig9e7y>
- Perkins, A. (22 de abril de 2020). Soluciones de estrategias de cobranza inmediata para los impactos de COVID-19. Obtenido de IAinsideARM: <https://bit.ly/2FCIFw8>
- Quang, B., Minh, D., Van, C., Thi, M. (3 de julio del 2020) The Determinants of Management Systems Effectiveness in Small- and Medium – Sized Enterprises. Journal of Asian Finance, Economics and Business vol 7 No 8 pp.567-576 obtenido de <https://bit.ly/2R4zVVd>
- Rodríguez y Del Pino (2017). Rutas para una gestión estratégica y articulada de la información y la comunicación en contextos organizacionales. p.23 obtenido de <https://bit.ly/35klKyj>
- Rodríguez, C. (2015). Gestión de Información y del Conocimiento para la toma de decisiones Organizacionales.p.159
- Salazar, V. (7 de diciembre de 2020). MEF plantea reducir exoneraciones tributarias y recuperar más dinero de paraísos fiscales. Obtenido de Ojo Público: <https://bit.ly/32O0rFu>

- Baque, E., Moran, J. y Alvares, C. (2020). Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador. Obtenido de <https://bit.ly/34pCBjj>
- Schopflin, K., Walsh, M., & ProQuest (Firm). (2019). Practical Knowledge and Information Management. Facet Publishing.
- Soriano, A. (2014). Diseño y validación de instrumentos de medición. Editorial Universidad Don Bosco, 11. Obtenido de: <https://bit.ly/3kXnzrm>
- Tapia, I., Rueda de León, C., Silvia, V. (2017), Auditoría Interna: Perspectivas de vanguardia. Información obtenida de <https://bit.ly/36lswWx>
- Tarazona, D. (2017), Toma de decisiones y su influencia en la rentabilidad financiera, empresa Peralta Motors E.I.R.L. año 2015. Obtenido de <https://bit.ly/2TatnBB>
- Terlizzi, M. (9 de mayo de 2018). Cinco claves sobre el impacto de la tecnología en las organizaciones. Obtenido de <https://bit.ly/3nnqdYh>
- Urías, G. (21 setiembre d 2020). Por qué las municipalidades tendrán menos dinero para invertir en sus comunidades en 2021. Obtenido de Prensa Libre: <https://bit.ly/2ECCHuA>
- Vargas, B., Vega, G. (2017), Influencia del control interno en la gestión de créditos y cobranzas en la compañía e inversiones Forli S.A.C año 2017. Obtenido de <https://bit.ly/2TeVfVr>
- Vidal LMJ, Pujals VNI, Castañeda AIE, et al. (2017) Propuestas de innovación para la gestión de información y el conocimiento en salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2017;43(4):564-585. Obtenido de <https://bit.ly/3o71Uzk>
- Villasis, K. y Miranda, N. (2016) The research protocol IV: study variables. Revista Alegría México. Obtenido de <https://bit.ly/3nlyuq3>
- Webster, Mandy. (2018). James M. Matarazzo and Toby Pearlstein (eds). The Emerald Handbook of Modern Information Management. Obtenida de <https://bit.ly/3lsN2cK>
- Well, J. (11 de marzo de 2019). 100 empresas que importan en la gestión del conocimiento 2019. Obtenido de KMWorld: <https://bit.ly/2FU49o0>

Yupanqui, M. (2015). Gestión de la información y su relación con la toma de decisiones en la dirección de infraestructura de la universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2014. Obtenido de: <https://bit.ly/3fvFK7h>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de operacionalización de las variables

Anexo 1.1 Matriz de operacionalización de la variable gestión de la información

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión de la información	Mayorga, Sánchez y Gonzales (2015) La gestión de la información es un elemento que fomenta el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades para el personal en las organizaciones, esto faculta a las personas para que se desarrollen, estimulen, diseminen, generen e implementen en forma sistemática nuevos conocimientos para el impulso hacia una nueva forma de crear organizaciones competitivas en el contexto de globalización.	En el desarrollo de la presente investigación se medirá mediante el cuestionario. Por ende, se utilizará la escala de Likert. Asimismo, la variable tendrá 4 dimensiones y 11 indicadores	Factores económicos	Adquisición externa Tecnología Infraestructura	1-2 3-4 5-6	ORDINAL 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
			Factores organizacionales	Gente Estructura Proceso de Negocio Política Cultura organizacional	7-8 9-10 11-12 13-14 15-16	
			Factores humanos	Valores Aprendizaje	17-18 19-20	
			Factores tecnológicos	Mecanismos de soportes tecnológicos	21-22	

Anexo 1.2 Matriz de operacionalización de la variable estrategias de cobranza

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Estrategias de cobranza	De acuerdo a Morales (2014) nos manifiesta que "las estrategias de cobranza son formas de cobrar, los criterios de negociación como lo plazos, condonaciones, quitas, todos ellos adecuados al segmento que se haya definido y tendrán un efecto mas preciso de conseguir que los clientes cumplan con los pagos de sus adeudos" (p.146).	En el desarrollo de la presente investigación se medirá mediante el cuestionario. Por ende, se utilizará la escala de Likert. Asimismo, la variable tendrá 4 dimensiones y 11 indicadores	Cobranza normal	Medios tradicionales Pago convencional Evolución de la deuda	1-2 3-4 5-6	ORDINAL 1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
			Cobranza preventiva	Llamadas telefónicas Correos Visitas	7-8 9-10 11-12	
			Cobranza administrativa	Cartas Emisión de Valores	13-14 15-16	
			Cobranza extrajudicial	Cuentas vencidas Gastos de cobranza Embargos	17-18 19-20 21-22	

Anexo 2 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE GESTION DE LA INFORMACION

El presente cuestionario tiene como finalidad medir la percepción que usted tiene sobre la gestión de la información, con el objetivo de conocer los inconvenientes que existen en nuestra institución y así buscar soluciones viables, por este motivo se pide leer con atención y marcar solo una opción como respuesta a cada afirmación. El cuestionario es anónimo y cerrado.

MARCA CON UNA X EN EL RECUARDO TU RESPUESTA SEGÚN LA SIGUIENTE

ESCALA DE VALORES:

INDICADOR	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Item	1	2	3	4	5

NRO.	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que el presupuesto asignado a su entidad contribuye a mejorar las Tecnologías de la Información de los sistemas y servicios?					
2	¿Según su perspectiva las adquisiciones externas son evaluados correctamente de acuerdo a las necesidades reales de su área?					
3	¿Considera usted que la su entidad cuenta con tecnología que ayude gestionar la información de manera integrada y eficiente?					
4	¿Considera que el Sistema de Información de Administración Tributaria es un sistema tecnológico integrado que ayuda a utilizar mejor la información de su área?					
5	¿Usted considera que la entidad donde labora cuenta con una infraestructura idónea para el desarrollo de sus actividades?					
6	¿Cree usted la entidad que labora cuenta con infraestructura adecuada en establecimientos, equipos, servicios que ayuden a una mejor gestión de la información?					
7	¿Considera usted que el personal con quienes laboras es capacitado en el uso adecuado de la información?					
8	¿Según su experiencia adquirida en su centro de labores existe una cultura en el manejo de los datos de información?					
9	¿Conoce usted la función que cumple en su área de trabajo dentro de la estructura organizacional?					
10	¿Conoce usted si el organigrama actual de su institución cuenta con áreas que ayuden a gestionar la información?					
11	¿Considera usted que dentro de su institución existe un rediseño constante de los procesos de negocio?					

12	¿Cree usted que su área toma en cuenta las ideas innovadoras de los trabajadores que ayuden a mejorar los procesos de negocio?					
13	¿Considera usted que en su área manejan políticas para el uso adecuado de la información?					
14	¿Cree usted que la información que usted maneja es considerada parte de las políticas organizacionales?					
15	¿Crees que en la empresa que labora el uso correcto de la información es parte de cultura organizacional?					
16	¿Te consideras parte de la cultura organizacional de tu centro de trabajado?					
17	¿Considera usted que su institución se practican valores en el uso responsable de la información?					
18	¿Considera usted que los valores dentro de la organización pueden ayudar el empeño laboral?					
19	¿Usted cree que el aprendizaje es un factor humano muy importante que ayudan mejorar las actividades que realiza en su centro de labores?					
20	¿Considera usted que en la entidad que labora, se dan capacitaciones que le ayuden con su aprendizaje en el uso responsable de la información?					
21	¿Cree usted que la entidad cuenta con mecanismos de soporte tecnológicos que garantice una adecuada gestión de los requerimientos?					
22	¿Los mecanismos de soportes tecnológicos son suficientes para la atención de los requerimientos oportunamente?					

NRO.	ESTRATEGIAS DE COBRANZA	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que los medios tradicionales de cobranza que usa su entidad son eficientes para mejorar las metas establecidas?					
2	¿Conoce usted los medios tradicionales que se utilizan para gestionar la cobranza?					
3	¿Su institución cuenta con medios de pagos convencionales que ayuda al administrado a realizar la cancelación de sus deudas?					
4	¿Cree usted que los medios de pagos convencionales que tiene su institución son suficientes y fáciles de acceder para los administrados?					
5	¿Cree usted que su institución informa oportunamente el estado o evolución de la deuda del obligado antes de vencer los plazos establecidos?					
6	¿Considera usted que su en su centro de labores establecen criterios de segmentación de cartera en base al estado y evolución de la deuda?					
7	¿Usted cree que su institución cuenta con un sistema de validación de números telefónicos para que las llamadas telefónicas sean efectivas?					
8	¿La institución cuenta con medios de recolección de datos de contactos para asociar a la cartera llamadas telefónicas?					
9	¿Los envíos de correos electrónicos de los administrados, son atendidos y absueltos oportunamente por su centro de labores?					
10	¿Existen herramientas o mecanismos para las emisiones de correos electrónicos masivos?					
11	¿En su área realizan una selección diferenciada de la cartera para las visitas de cobranza?					

12	¿Considera que las visitas deben tener una estrategia de cobranza más efectiva?						
13	¿Reconoce que las cartas de cobranza es un medio importante para informar a los administrados sobre el estado de su deuda?						
14	¿Cree usted que las cartas de cobranza llegan oportunamente al domicilio de los administrados?						
15	¿Usted cree que los actos administrativos como la emisión de resoluciones de cobro generan un impacto en el pago las deudas de los administrados?						
16	¿Cree usted que las emisiones de valores de cobranzas cumplen los plazos establecidos según las normas tributarias?						
17	¿Existe un sistema para la actualización de cuentas vencidas que ayuden el manejo de la información de ellas?						
18	¿Su institución cuenta con reportes actualizados de la base de saldos y estos son automatizados?						
19	¿Cree usted que los gastos de cobranza generan un impacto de pronto pago en los administrados?						
20	¿Cree usted que los gastos de cobranza que son asignados a los administrados impiden que estos puedan cumplir con sus obligaciones?						
21	¿Los embargos de cobranza coactiva funcionan como estrategia de cobro efectiva?						
22	¿Los operativos de embargo ayuda en el aumento de la recaudación de manera significativa?						

Anexo 3 Nivel de confiabilidad del instrumento

Valores	Niveles
Mayor a 0.9	Perfecta
Mayor a 0.8	Elevada
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Regular
Mayor a 0.5	Baja
Mayor a 0.4	Nula

Autor: Hernández et al., (2014)

Anexo 4 Validación del instrumento



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Ureta Loardo Miguel Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					88
PROMEDIO DE VALORACIÓN						88%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: Gestión de la información

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

88%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. LA CRUZ ARANGO ÓSCAR DAVID
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Ureta Loardo iguel Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					85
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					88
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					88
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: (Estrategias de Cobranza)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 04 de mayo del 2021



Firma de experto informante
 DNI N° 09499298

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Ureta Loardo Miguel Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					84
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					84
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					84
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					84
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					84
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					84
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					84
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					84
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					84
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					84
PROMEDIO DE VALORACIÓN						84

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: (Gestión de la información)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

84 %

Ate, 24 de abril del 2021



Dr. MIGUEL BARDALES CARDENAS
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. BARDALES CARDENAS MIGUEL
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Completo - UCV
 I.3. Especialidad del experto: ADMINISTRACIÓN
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Ureta Loardo iguel Angel

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					83
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					83
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					83
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					83
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					83
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					83
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					83
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					83
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					83
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					83
PROMEDIO DE VALORACIÓN						83

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: (Estrategias de Cobranza)

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

83%

Ate, 24 de abril del 2021



Dr. MIGUEL BARDALES CARDENAS
DNI N° 08437636

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
 I.3. Especialidad del experto: Investigación
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: URETA LOARDO MIGUEL ANGEL.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					88
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					88
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					91
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					89
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					88
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					90
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					88
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					91
PROMEDIO DE VALORACIÓN						89%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

89%

Ate, 05 de mayo del 2021



Firma de experto informante
DNI N° 44075484

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. ARAMBURÚ GENG CARLOS ABRAHAM
- I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente a tiempo Parcial - UCV
- I.3. Especialidad del experto: Investigación
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: URETA LOARDO MIGUEL ANGEL.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					87
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica.					92
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					89
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					91
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					89
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					91
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					89
COHERENCIA	Considera la estructura del presente Instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					88
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					92
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE: ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			

III. **OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable

IV. **PROMEDIO DEVALORACION:**

90%

Ate, 05 de mayo del 2021



 Firma de experto informante
 DNI N° 44075484

Anexo 5 Matriz de datos

Variable	GESTIÓN DE LA INFORMACION																				ESTRATEGIAS DE COBRANZA																										
	Factores economicos				Factores organizacionales						Factores Humanos				Factores		Cobranza normal				Cobranza preventiva				Cobranza administrativa				Cobranza extrajudicial																		
	Adquisición externa		Tecnología	Infraestructura	Gente	Estructura	Proceso de Negocios		Políticas	Cultura Organizacional		Valores	Aprendizaje	Mecanismos de soporte tecnológicos		Medios tradicionales		Pago convencional	Evolución de la deuda		Llamadas telefónicas		Correos		Visitas		Cartas		Emisión de Valores		Cuentas Vencidas		Gastos de cobranza		Embargos												
Pregunta 1		Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22			
PARTICIPANTES	1	3	2	4	3	5	3	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	1	2	2	4	3	3		
	2	2	2	3	1	3	3	3	5	3	2	1	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	5	3	3	2	1	5	3	1	4	2	5		
	3	1	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3			
	4	1	3	1	3	3	1	3	1	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3		
	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
	6	1	1	3	4	3	3	3	2	5	5	2	2	3	2	1	3	3	3	5	2	3	2	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	3	5	5	3	3	3	2	4	2	3	3	4		
	7	2	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	1	3	3	3	1	5	4	4	3	1	
	8	3	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	9	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	10	3	3	3	3	4	4	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	5	4	5	2	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5		
	11	1	2	1	2	1	1	3	3	5	5	1	1	1	5	2	5	3	5	5	1	1	1	5	4	4	3	4	5	1	3	3	5	5	3	5	4	1	1	1	1	3	4	4			
	12	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	4	5		
	13	4	4	5	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	2	3	5	4	
	14	3	3	3	4	5	4	5	5	2	3	3	5	4	5	3	2	5	5	2	3	4	3	4	5	5	2	4	2	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4			
	15	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	5	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	3	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4			
	16	3	2	3	3	1	1	1	2	5	3	1	1	2	1	2	2	4	5	1	1	2	3	5	4	2	3	3	3	2	4	3	5	5	3	3	4	1	4	3	3	3	4				
	17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
	18	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	2	1	1	2	2	3	1	3	5	1	3	3	3	4	3	2	3	2	1	1	3	4	3	5	4	3	5	3	2	3	3	4	4			
	19	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	2	3	4	1	2	2	2	4	4	2	2	3	2	2	2	3	4	5	5		
	20	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	4	2	4	4		
	21	4	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5		
	22	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	2	3	4	3	4	3	5	5	2	3	3	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	3	5	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4		
	23	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4		
	24	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	5	5	
	25	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	3	5	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	
	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4
	27	3	4	3	4	2	2	2	2	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	
	28	3	2	3	4	3	3	2	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	4	5	2	3	3	3	4	3	3	1	2	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4	4	2	3	5		
	29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
	30	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	5	3	3	2	4	5	5		
	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	
	32	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	5	5	3	3	2	3	5	4	3	3	4	1	3	4	5	5	5	3	4	4	2	2	2	3	5	5			
	33	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
	34	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	2	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5		
	35	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4		
	36	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	4	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	1	4	3	3	3	3	2	5	4		
	37	3	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	3	
	38	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	4	4	4	1	4	3	3	3	3	2	5	4		
	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2		

Anexo 6 Turnitin



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

Gestión de la información y las estrategias de cobranzas en
un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Ureta Loarco, Miguel Angel (ORCID: 0000-0002-0484-3406)

ASESOR:

Mg. Cervantes Ramon, Edgard Francisco (ORCID: 0000-0003-1317-8008)

LINEA DE INVESTIGACION

Gestión de organizaciones

Lima (PFR)

2021



26



