

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
NUEVOS TIEMPOS, NUEVAS IDEAS



ESCUELA DE POSGRADO
DR. LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN

MAESTRÍA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS

TESIS

LA APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TICs) Y EL DESEMPEÑO DE
LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TAI LOY S.A DEL
DISTRITO DE CERCADO DE LIMA

PRESENTADO POR:

HAO HUI

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN EJECUTIVA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ASESOR: DR. FERNANDO RAFAÉL VIGIL CORNEJO

2018

DEDICATORIAS:

La presente Tesis está dedicada a mis padres que guiaron mis pasos, a mis amigos, compañeros, y todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido para el logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTOS:

Quisiera agradecer primero a Dios porque me dio salud y el don de la perseverancia, para alcanzar las metas. A la Universidad que me abrió sus puertas permitiéndome a través del conocimiento ser mejor persona y un buen profesional. A los catedráticos que con el pasar de los años se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir. A nuestros compañeros ya que con ellos vivimos los buenos y malos momentos que solo se viven en la Universidad y que con algunos más que compañeros fuimos verdaderamente amigos y a todos los que hicieron posible culminar esta obra.

ÍNDICE

CARÁTULA	1
DEDICATORIAS Y AGRADECIMIENTOS	2
ÍNDICE	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I: Fundamentos Teóricos	9
1.1 Marco Histórico	9
1.2 Marco Teórico	10
1.3 Investigaciones	24
1.4 Marco conceptual	31
Capítulo II: El Problema, objetivos, hipótesis y variables	34
2.1. Planteamiento del problema	34
2.1.1 Descripción de la realidad problemática	34
2.1.2 Antecedentes de la investigación	35
2.1.3 Definición del problema	37
2.1.3.1 Problema General	37
2.1.3.2 Problemas Específicos	38
2.2 Finalidad y Objetivos de la investigación	38
2.2.1 Finalidad	38
2.2.2 Objetivos: General y específicos	39
2.2.2.1 Objetivo General	39
2.2.2.2 Objetivos Específicos	39
2.2.3 Delimitación del estudio	40

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio	40
2.3 Hipótesis y variables	41
2.3.1 Supuestos teóricos	41
2.3.2 Hipótesis principal y específicas	43
2.3.2.1 Hipótesis Principal	43
2.3.2.2 Hipótesis Específicas	43
2.3.3 Las variables e indicadores	44
Capítulo III: Método, técnica e instrumentos	46
3.1 Población y muestra	46
3.1.1 Población	46
3.1.2 Muestra	46
3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño utilizado en el estudio	46
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	47
3.4 Procesamiento de datos.	48
Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	49
4.1 Presentación de resultados.	49
4.2 Contrastación de Hipótesis	68
4.3 Discusión de resultados	75
Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones	77
5.1 Conclusiones	77
5.2 Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	82
Anexo N° 1. –Cuestionario aplicado	82
Anexo N°2.- Matriz de coherencia interna	88

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

Respecto a los aspectos metodológicos del trabajo, el tipo de investigación fue el descriptivo y el nivel aplicado.

La población objeto de estudio, estuvo conformada por los 85 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

La muestra fue de 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima, a las cuales se les aplicó el instrumento que constó de 17 preguntas, utilizando la escala de likert con alternativas de respuesta múltiple.

Se procedió a analizar los resultados, luego se realizó la contrastación de hipótesis, utilizando la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

Finalmente, se pudo determinar que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación se relacionan positivamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

Palabras Claves: Tecnologías de la Información y la Comunicación, Desempeño laboral.

ABSTRACT

The present research aimed to determine the relationship between the application of information and communication technologies and the performance of the workers of the company Tai Loy S.A of the Cercado district of Lima.

Regarding the methodological aspects of the work, the type of research was the descriptive and applied level.

The study population was made up of the 85 employees of the company Tai Loy S.A of the Cercado district of Lima.

The sample was of 70 workers of the company Tai Loy S.A of the district of Cercado of Lima, to which they were applied the instrument that consisted of 17 questions, using the scale of likert with alternatives of multiple answer.

We proceeded to analyze the results, then the hypothesis testing was performed, using the statistical test known as the correlation coefficient of SPEARMAN, because the study variables are qualitative.

Finally, it was possible to determine that the application of information and communication technologies are positively related to the performance of the workers of the company Tai Loy S.A of the Cercado district of Lima.

Key Words: Information and Communication Technologies, Work performance.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el fenómeno de la globalización ha obligado a las organizaciones a ser cada vez más competitivas para poder defenderse de sus competidores, así como adaptarse al constante desarrollo acelerado de la tecnología.

En toda organización, es necesario estar bien comunicados, tener la información en tiempo real es hoy en día una necesidad para una adecuada toma de decisiones.

Las tecnologías de la información y la comunicación, conocidas como TICs coadyuvan al desempeño laboral de las organizaciones, mejorando las coordinaciones en la realización de estrategias y para lograr los objetivos planteados.

Es por esta razón, que la presente investigación, pretende la relación entre la Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

El presente trabajo fue estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose así en el primero de ellos los fundamentos teóricos, donde se incluyen los antecedentes de la investigación, marco teórico, así como el marco conceptual correspondiente.

El segundo capítulo, que se titula el problema de la investigación, abarcó la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación y planteamiento del problema, así como los objetivos, hipótesis y las variables e indicadores, luego concluyéndose con la justificación e importancia del estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología empleada, comprendiendo la misma el tipo y diseño, población y muestra, así como la técnica e instrumento de recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos.

En el cuarto capítulo, titulado presentación y análisis de resultados, se consideró la presentación de resultados, discusión de resultados y la contrastación de la hipótesis.

Finalmente, en el quinto y último capítulo, se seleccionaron las conclusiones y recomendaciones que a juicio del investigador son consideradas las más relevantes en el presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Marco Histórico

Historia de Tai Loy

El 22 de Febrero de 1965, un inmigrante chino, Don Alfonso Koc Fong decide iniciar un nuevo negocio invirtiendo un capital de US\$5,000. Para esto establece una tienda de 50m² en la cuadra 7 de Jr. Andahuaylas en el Centro de Lima para la venta de distintos artículos de pasamanería, regalos, sorpresas, entre otros y contrata a 2 asistentes.

El nombre que eligió para esta tienda fue TAI LOY, que en castellano significa "Comienza la Prosperidad". Primera tienda Tai Loy Jorge Koc, Actual Gerente General de Tai Loy era un niño cuando su padre fundó la empresa pero aun así apoyaba en el negocio familiar en sus tiempos libres, ayudando a su hermano Alfonso, quien ya trabajaba con su papá y posteriormente se unió se hermano Carlos. El negocio cada vez tenía más clientes, principalmente mayoristas de provincias quienes iban al centro de Lima a abastecerse.

Don Alfonso falleció en 1970. En 1979 se adquirió el terreno donde hasta hoy funciona la oficina principal y la 2da tienda. Dado el crecimiento que tenía la empresa, en 1990 se abrió la tercera tienda en la calle capón. En 1995 las ventas alcanzaron los US\$30M y en esos años llegaron a tener 7 tiendas.

Tai Loy es la primera cadena de Stationery en el Perú. Somos los especialistas y líderes del sector de útiles escolares y de oficina a nivel nacional, con más de 52 años de experiencia ofreciendo la mayor variedad y los mejores precios del mercado.

En la actualidad, existen 45 sucursales, 40 en Lima, 2 en Chiclayo y 3 en Arequipa y nos encontramos en constante proceso de expansión. Tenemos tiendas de formato mayorista, en las que atendemos principalmente a clientes de librerías e instituciones, y tiendas de formato retail o minorista, en las que se atiende a instituciones y al consumidor final.

En nuestros Centros de Servicios Digitales (CSD) brindamos todos los servicios que se necesita para la oficina y tareas del colegio o universidad tales como diseño gráfico, copias e impresiones, gigantografías, impresión de planos, y muchos más!

Se cuenta con personal capacitado para ofrecer asesoría personalizada en forma permanente brindando una atención amable y eficiente, logrando que su experiencia de compra sea muy agradable.

1.2 Marco Teórico

1.2.1 Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación

Es un concepto asociado a la informática, es decir el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento y técnicas que se usan en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, sin importar las distancias.

Y es que en estos tiempos no solo se habla de una computadora u ordenador como se acostumbra a llamar en otros países, sino, que a través del Internet, se eliminan los límites de los territorios.

Al hablar de procesamiento se tiene que especificar si se trata de un proceso remoto, puesto, que si es así, se hará referencia al concepto de TELECOMUNICACIÓN. Con ello también se referirá a un dispositivo muy distinto a lo que conocemos como computadora. Y es que la comunicación se podría realizar con un teléfono móvil o una computadora ultra portátil, con

capacidad de operar en red mediante COMUNICACIÓN INALÁMBRICA y cada vez con más prestaciones, facilidades y rendimiento.

Kofi Annan en su discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, en Ginebra en el 2003, sostuvo que “la Tecnología de la Información y la Comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta”.

Asimismo, señaló que “dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”.

Existe numerosa y diversa definición de las TICs en el mundo pero todos coinciden en que se trata de herramientas que sirven para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, sin importar las distancias.

Gonzales Gisbert dice: “Entendemos por nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información”.

Las TICs, según Sancho Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Asimismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y

aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Según el especialista en lenguaje de sistema Juan Manuel Cavero en el 2001 definió a las TICs como aquellas que giran de manera interactiva en torno a las telecomunicaciones, la informática y su hibridación como en el caso de la multimedia.

La UNESCO en 1998 señaló que las TICs designan esencialmente la informática, así como los materiales y los programas asociados a un ordenador que le permiten comunicarse en red (plataforma) con otras computadoras.

Los usuarios de las TIC, en la última década del siglo XX, se han beneficiado con la miniaturización de los componentes, que ha permitido la producción de aparatos multifuncionales a precios accesibles.

El uso de las TICs crece incesantemente cada día y se extiende más, sobre todo en los países desarrollados.

Según Graells (2000), el elemento más poderoso que integra las TICs es la Internet, que ha llevado a la configuración de la llamada Sociedad de la Información, el autor indica que ésta posibilita la existencia de un tercer mundo, donde se puede hacer casi todo lo que se hace en el mundo "físico", un segundo mundo sería el de la imaginación.

Manuel Castells (2000) sostiene que las TICs "comprende una serie de aplicaciones de descubrimientos científicos cuyo núcleo consiste en una capacidad cada vez de mayor tratamiento de la información.

En el Perú, en la década de los 80 se plantearon diversas propuestas (año) sobre las micro empresas y pequeñas, no obstante, no es hasta 1990 que se hace visible el aporte de las micro y pequeñas empresas tanto a la economía como el desarrollo nacional.

Hasta ese entonces, las micro y pequeña empresas eran consideradas como una estrategia de sobre vivencia en los sectores populares.

En el año 1998 se llevó a cabo el primer Foro Internacional de Sociedad de Caución Mutua y Sistema de Garantía para las MYPE, en la ciudad de Burgos, España, en la que participaron países como: España, Portugal, Brasil, Argentina, Uruguay, Chile, Perú, Colombia, Venezuela, México, República Dominicana, donde los temas a tratar fueron la conveniencia de crear y profundizar, una corriente de opinión sobre ¿Qué entiende por Mype?

Se llegó a la conclusión de que Mype es la abreviatura que puede utilizar cada Estado, identificando a la micro y pequeña empresa.

Los avances tecnológicos y los procesos de globalización abrieron paso a nuevos mercados y por tanto nuevos desafíos para las empresas peruanas. De un lado la apertura comercial, que en los últimos años ha incrementado radicalmente las exportaciones peruanas. Asimismo, ha elevado el nivel de crecimiento económico.

Por otro lado, las micro y pequeñas empresas, paulatinamente muestran un cambio en la economía, lo cual es muy importante en el país.

En el Perú existe cerca de cuatro millones de micro y pequeñas empresas, lo cual genera aproximadamente seis millones de puestos de trabajo.

Cada vez son más las MYPES que entran en el competitivo mundo del Internet donde el interesado en un producto puede comparar costos y calidades en cuestión de segundos.

Según estadísticas de 1995 en el Perú del 78% que son las MYPES solo un 5% pertenecen a la pequeña empresa y el 73% restante pertenece a la micro empresa y tienen mayor presencia en las actividades de confecciones, artesanía, turismo, establecimientos de salones de belleza, entre otros. Esto no ha cambiado mucho en los últimos años, lo que no quiere decir si tenemos en cuenta la clasificación de PYME en Perú como en España no es la misma.

La microempresa por el escaso presupuesto con que cuenta no tiene muchas posibilidades de llevar a cabo un proyecto como poner su propia web y ampliar su mercado.

Las pequeñas empresas tienen más posibilidades de triunfar en un mundo cada vez más competitivo pues cuenta con un presupuesto mayor y un personal más calificado.

Estas empresas antes de crear una web donde recibirán a miles de internautas- algunos de ellos potenciales compradores- tienen muy en cuenta que casi dos millones de peruanos están en el extranjero y según cifras publicadas últimamente cada uno de ellos mantienen en el país a 5 personas.

Es necesario tener en cuenta que las más grandes empresas ya tiene en su mayoría una presencia en Internet.

Según cifras de la revista virtual 'Opinemos.com' las empresas peruanas gastaron cifras importantes en el año 99, unos cinco millones de dólares en Internet y en el 2005, unos 164 millones de dólares.

En el 2012, más del 80% en transacciones comerciales en Latinoamérica - excluyendo a Estados Unidos- la realizan Brasil, México y Argentina.

Hermelinda Huamán Naula en su estudio "Las Mypes en Perú: Departamento Cusco", indica que las estadísticas de América Latina registra que las MYPES fluctúan entre el 95 a 98%.

Los servicios utilizados para la formación de capacidades en Tecnología de la Información y la Comunicación en diseño en páginas web lograron capacitar a un 36 % conductores de empresas; de transacciones comerciales con compradores por Internet a un 25 %; operaciones de banca electrónica a 23.8%; y compras al Estado por Internet, 6 %.

De acuerdo a la encuesta del INEI en el 2011 a nivel departamental las regiones con mayor interés por recibir esta importante capacitación fueron Iquitos (54 %; Huancayo, 53 %; Arequipa, 43.6 %; y Piura, 30.8%.

Los resultados de esta formación son elocuentes porque los micro y pequeños empresarios que concurrieron a la capacitación declararon que implementaron las tecnologías aprendidas en un promedio significativo. En Lima, en lo que respecta al diseño de páginas web se registró 30.9 %, seguido de Piura con 30.8 %.

En lo que respecta a transacciones comerciales con proveedores por Internet la mayor implementación se registró en Huancayo con 36.8%, seguido de Arequipa con 29%.

Cabe anotar que otro problema es la falta de cultura de capacitación por parte de los empresarios y allí también incide la responsabilidad y el rol del Estado porque si el problema afecta a un sector que tiene importancia en la economía del país- puesto que representa el 98 por ciento de las empresas del país, genera el 75 por ciento del empleo y contribuye con el 42 por ciento del PBI, tiene que elaborar políticas promotoras en alianza con el sector privado.

Hay que recordar que un concepto clave del desarrollo es la innovación tecnológica con la cual un país crece, una empresa gana y una persona triunfa. Lo contrario significará irreversiblemente el estancamiento y la desaparición de muchas unidades y con ellas el desempleo, la pobreza y el conflicto social.

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS TICs

Según Cavero las TICs (1996), cambian la manera de crear, elaborar, transmitir y acceder a la información y se crean nuevos lenguajes expresivos.

Producen un gran impacto social y cultural: Penetración en todos los sectores culturales, económicos, educativos, industriales, y otros.

Tienen una gran interactividad. Se da entre la persona y el medio o entre personas que utilizan el medio.

Algunas tienen al alcance de los usuarios grandes cantidades de información, con independencia del espacio y del tiempo.

Permite posibilidades de comunicación ilimitadas.

Se consigue solo con una práctica de la digitalización

Influencia más sobre los proceso que sobre los productos.

Audiencia segmentada y diferenciada

Innovación constante.

Diversidad de recursos y usos que se puede hacer con ellos.

PRINCIPALES VENTAJAS

Fácil acceso a todo tipo de información (Marqués, 2000) sobre cualquier temática y distintos lenguajes; textual, sonoro, icónicos).

Permite realizar cualquier tipo de procesos de datos de manera rápida y fiable: escritura, copia de textos, cálculos, creación de bases, tratamiento de imágenes, entre otras.

Permite comunicación inmediata, sincrónica y asincrónica, a través de la cual se puede establecer contacto con personas, sin importar las distancias, en cuestión de segundos.

Proporciona capacidad de almacenamiento de información casi ilimitada que se puede transportar en soportes digitales y visualizar en cualquier lugar.

FUNCIONES

Innovadora: Genera nuevos procesos a nivel organizativo y en el proceso de aprendizaje.

Motivadora: porque se da una serie de factores que favorecen el mantenimiento de la atención.

Estructuradora: Traducen y representan una determinada realidad, tanto la codificación como la secuenciación de la información y la adecuación de ambas al destinatario.

Orientadora y reguladora del aprendizaje: cumple estas dos funciones en el proceso de información y facilitando el aprendizaje.

USUARIOS DE LAS TIC

Quienes están en contacto con las herramientas de la Tecnología de la Información y la Comunicación se llaman usuarios.

TIPOS DE USUARIOS

Se el usuario está debidamente capacitado y ha adquirido conocimientos digitales se denomina "Usuario avanzado".

Cuando se encuentra en condiciones de programar una computadora se llama "Programador".

Si, además, sabe diseñar un programa, una aplicación informática o un sistema de información complejo, se denomina “analista de aplicaciones” o “analista de sistemas”.

En el caso de que no posea conocimientos en el tema se le identificará como “analfabeto digital”.

NUEVAS PROFESIONES

Con la aparición de las TICs también nacieron nuevas profesiones, como el Consultor TICs, ingeniero de software, analista, diseñador multimedia, diseñador web, diseñador 3D, webmaster, ingeniero de red, técnico de redes, técnico comercial TIC, operador de consola, picador de datos, monitor de tráfico de red, instalador de telecomunicaciones, profesor de informática, técnico de mantenimiento, reparador de móviles, teletrabajador.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

La primera generación de computadoras, época que abarca desde el año 1938 hasta el año 1958, estaba destinada a guardar los registros y monitorear el desempeño operativo de la empresa, pero la información no era oportuna ya que el análisis obtenido en un día determinado en realidad describía lo que había pasado una semana antes.

Los avances actuales hacen posible capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea. Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en la que las empresas compiten.

Utilizando eficientemente la tecnología de la información se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener esas condiciones como una constante, así como disponer de cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes.

El sistema de información tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas.

El uso creativo de la tecnología de la información puede proporcionar a los administradores una nueva herramienta para diferenciar sus recursos humanos, productos y/o servicios respecto de sus competidores (Alter, 1999).

Este tipo de preeminencia competitiva puede traer consigo otro grupo de estrategias, como es el caso de un sistema flexible y las normas justo a tiempo, que permiten producir una variedad más amplia de productos a un precio más bajo y en menor tiempo que la competencia.

Las tecnologías de la información representan una herramienta cada vez más importante en los negocios, sin embargo el implementar un sistema de información de una empresa no garantiza que ésta obtenga resultados de manera inmediata o a largo plazo.

En la implementación de un sistema de información intervienen muchos factores siendo uno de los principales el factor humano.

1.2.2 Desempeño Laboral

Definición de Desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994) afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para

cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008), determinan que la planeación y el control del desempeño son tratados cada vez más como un sistema interrelacionado, para lo cual se han desarrollado diversos dispositivos de control para medir el desempeño de los trabajadores en la empresa. Existen varios motivos para el control del desempeño de los trabajadores dentro de la organización: en primer lugar, así como la planeación general debe aplicar a las metas de la empresa, también debe aplicarse el control del desempeño en general. En segundo lugar, la descentralización de la autoridad, crea unidades semiindependientes y éstas deben estar sujetas a un control del desempeño en forma general, para evitar el caos de la independencia completa. En tercer lugar, el control del desempeño permite la medición del esfuerzo total de un gerente o de los trabajadores de un área integrada, más que partes de ella.

Robbins, Stephen y Timothy (2009) plantean la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Estos autores exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En el área organizacional, infieren que el desempeño depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo para alcanzar las metas trazadas.

Hellriegel y Slocum (2009), sostienen que las organizaciones luchan por alcanzar ciertas metas y es el proceso de establecimiento de metas, una herramienta motivacional importante que afecta el desempeño de los empleados en las organizaciones. En este sentido, el establecimiento de metas tiene cuatro aspectos motivacionales:

- Atención directa a las metas: Enfocan la atención de un empleado en lo que es pertinente e importante.
- Las metas regulan el esfuerzo: No sólo las metas dirigen nuestra atención, motivan a actuar.
- Las metas aumentan la persistencia: Representa el esfuerzo empleado en una tarea durante un período extendido. Las personas persistentes encuentran formas de superar obstáculos y de evitar el presentar excusas cuando fracasan.
- Las metas fomentan programas de estrategia y de acción: Las metas alientan a las personas a desarrollar estrategias y programas de acción que les permiten alcanzar sus metas.

Robbins, Stephen y Coulter (2010) manifiestan que todos los gerentes deben saber cuáles medidas le darán la información que necesitan sobre el desempeño laboral, entre ellas se pueden mencionar:

- Productividad organizacional: Se refiere a la cantidad de bienes y/o servicios dividida entre los insumos necesarios para generar ese resultado.
- Efectividad organizacional: Es una medida de la idoneidad de las metas organizacionales, y refleja que tan bien se están cumpliendo dichas metas.
- Clasificaciones de la industria y las compañías: Examinar las clasificaciones es una manera de los gerentes de medir el desempeño dentro de la organización. Las clasificaciones se determinan por medidas específicas de desempeño, que son diferentes para cada lista.

Chiavenato (2011) expone que el desempeño es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

Asimismo, menciona que existe un interés por medir el desempeño de un trabajador en el puesto asignado, éste último lo ha denominado situacional, por que varía de una persona a otra y depende de innumerables factores condicionantes que influyen mucho en él. El valor de las recompensas y la percepción de que éstas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el trabajador esté dispuesto a hacer. Es una relación perfecta de costo-beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de cada trabajador y de la percepción del papel que desempeñará, así pues, el desempeño se puede inferir, que está en función de todas las variables que más lo condicionan.

Dimensiones del Desempeño laboral

Gupta y Govindarajan (citados por Kaplan y Norton 1999), propusieron trece dimensiones de desempeño: ventas, tasa de crecimiento, proporción de mercado, rentabilidad operativa, rentabilidad en ventas, flujo de caja de las operaciones, retorno sobre la inversión, desarrollo de nuevos productos, desarrollo de mercados, actividades de I+D, programas de reducción de costos, desarrollo de personal y asuntos políticos y públicos.

Davis y Newstron (2000), conceptualizan las siguientes dimensiones del desempeño: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño.

Al respecto, Chiavenato (2002), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos:

conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Bontis (2002), basándose en las medidas percibidas de desempeño, proponen los siguientes elementos para medir este constructo: aportar a la perspectiva de futuro de los negocios, conocer y satisfacer necesidades de los clientes y valorar globalmente el desempeño de los negocios.

Se puede decir, que los autores citados coinciden en sus definiciones de Desempeño Laboral, el cual debe basarse en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Formas de mejorar el Desempeño Laboral

Existen diferentes maneras o formas de mejorar el desempeño laboral del personal de una organización, entre las cuales se pueden citar:

- 1.- **Relacionar las recompensas con el rendimiento, individualizarlas, que sean justas y valoradas:** En este punto nos referimos al sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

- 2.- **Los empleados deben percibir que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos:** En casi todas las teorías contemporáneas de la motivación se reconoce que los empleos no son homogéneos, todos tienen diferentes necesidades, también difieren en términos de actitudes, personalidad y otras importantes variables individuales.
En el sistema de recompensas, se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para

encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

- 3.- El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas:** Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc; para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a éste significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo. Se le considera como un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas. Sin embargo el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo.

En este contexto, entonces, es necesario cambiar las reglas del juego. Se debe desarrollar una administración de remuneración inteligente, ya que hay poco

para repartir, al menos que esté bien administrado. Por eso, hoy más que nunca, se debe componer un programa a medida de cada persona.

Beneficios de la Organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral

Existen diversos beneficios en la organización asociados a un adecuado Desempeño Laboral del Personal, entre los cuales se puede mencionar:

- La capacitación mejora la realización de los trabajos planeados dentro de la organización, conduce a una rentabilidad más alta y actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto de todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.

1.3 Investigaciones relativas al objeto de estudio

Se efectuó la búsqueda de trabajos de tesis realizados en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, así como en otras universidades del país y del extranjero. A continuación se detallan algunos trabajos de investigación, con sus respectivas conclusiones:

Deogracia Pineda, Dilcia (2010), en su tesis: **“Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) como instrumentos para la optimización en el Desempeño Profesional del Gerente Educativo”**, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Las TICs funcionan como medios alternativos que enriquecen y apoyan el quehacer del gerente educativo que ejerce una gestión institucional.
- 2) El papel protagónico que ejercen las TICs se visualiza a través de las influencias de éstas en la vida de la sociedad venezolana en especial en el sector gerencial educativo.
- 3) Dentro de las ventajas que proporcionan las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los gerentes educativos está la de movilizar las capacidades de la organización gerencial, constituyéndose en una instancia de generación de conocimiento que remite a los saberes que se recrean en diferentes áreas de educación, en un proceso dinámico, continuo y acumulativo; que modifica y reelabora las competencias en la organización gerencial educativa.
- 4) Las Tecnologías de la Información y la Comunicación influyen en los cambios que alcanzan todos los ámbitos de la actividades gerenciales donde todo debe ser revisado: desde la razón de ser de la escuela y demás instituciones educativas, o gerencial.
- 5) El aporte de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desempeño profesional del gerente educativo en el campo laboral organizacional se refleja por el desarrollo del conocimiento de este profesional, el cual adquiere significativa vigencia para el empleo de estrategias para dar orientación, visión y pertinencia a la integración del trabajo administrativo y académico, considerándolas como un recurso que complementa y que puede transformar el entorno formativo de los directores de los planteles.

- 6) El desempeño profesional del gerente educativo a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación se enmarca en la estimulación de los directivos para despertar un interés en el diseño de estrategias sustentadas en el uso de estas que contribuyan a elevar el rendimiento administrativo y académico dentro de la organización escolar. de los alumnos.
- 7) Existe la necesidad de hacer seguimientos posteriores a las jornadas de actualización y capacitación, así como al desarrollo de las estrategias con la finalidad de orientar a los directivos en las dificultades que se presenten en el desarrollo de su acción gerencial.
- 8) La gerencia sustentada en las TICs fortalece el conjunto de actitudes positivas y de alta calidad que distingue a una organización escolar. La utilización de las Tecnologías de la Información y la Comunicación implica la elevación del nivel de eficiencia en la realización de las actividades gerenciales.

Vallejos Mamani, Elizabeth Beatriz (2013), en su tesis **“El impacto de la implementación de las TICs en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario”**. Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1) Se concluye que las TICs juegan un rol importante en el ámbito de trabajo universitario ya que permiten establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes de una nueva generación, los mismos que permiten al docente ser más eficaz aunque se encuentre en un proceso de transición tecnológica que tiene influencia sobre su calificación laboral. De ese modo, se facilita obtener mejores resultados en la evaluación del desempeño laboral de la docencia universitaria, en la medida que se ha constatado que representa un mecanismo de desarrollo de habilidades laborales que sirve para acortar las brechas

comunicacionales y tecnológicas entre las generaciones del profesional docente, llamados migrantes digitales, y la nueva generación de estudiantes, denominados nativos digitales, que tienen otra forma de aprender y de acceder a la información. La PUCP consciente de esta situación y considerando que contaba al 2012 con una población de más de 24500 estudiantes de pre y posgrado y con 4000 docentes entre ordinarios, contratados y jefes de práctica e instructores, está implementando de manera progresiva la capacitación a sus docentes en PAIDEIA. Para la presente investigación solo se abordó el caso específico de la FGAD que contó con una población 730 estudiantes y 85 docentes de los cuales solo 14 recibieron capacitación durante el período de análisis, años 2010 y 2011.

- 2) De las entrevistas realizadas a las autoridades académicas relacionadas con el tema, permitieron diagnosticar que la implementación de las TICs (PAIDEIA) permitirían establecer canales y códigos aceptados por los estudiantes donde los docentes puedan desarrollar su labor con mayor eficacia, motivo por el cual desde esta perspectiva puede reforzarse los puntos débiles de la propuesta de valor y buscar una mejora continua en los elementos que se posee fortaleza, aprovechando las oportunidades generadas. Por otro lado, queda demostrado que utilizar los mismos canales y códigos de comunicación, generan cercanía y empatía con los estudiantes, lo cual mejorará su desempeño laboral del profesional docente universitario.
- 3) Se concluye que los profesionales docentes universitarios que utilizan PAIDEIA no están siendo debidamente evaluados en lo que corresponde a su desempeño laboral, debido a que la herramienta utilizada por la universidad para este fin se encuentra desfasada y no resulta adecuada al no considerar las características particulares del entorno laboral y tecnológico empleado en el proceso educativo cuando se utiliza PAIDEIA. Ello se verifica con las 534 encuestas aplicadas a los estudiantes de la FGAD en el segundo semestre académico de los años 2011 y 2012, donde se comprueba que 7 de los 14 docentes que utilizaron PAIDEIA en el ciclo encuestados obtuvieron mejores resultados en la encuesta ad hoc versus la encuesta de la PUCP, lo cual

resulta uno de los puntos fundamentales en la evaluación de su performance como profesional. Además se concluye que la aplicación de la encuesta actual ha generado desincentivos para los docentes que vienen utilizando PAIDEIA.

Además de ello, también se establece la presencia de dos grupos de docentes, los docentes clásicos y los docentes migrantes digitales (docentes que se adaptan a las nuevas necesidades de la educación, mediante el aprendizaje y aplicación de las Tecnología de la información y la Comunicación, y sacan provecho de ello) y de igual forma, la presencia de los nativos digitales, estudiantes que consideran útil la plataforma PAIDEA y sienten que su uso en la metodología de clases, los motiva a aprender y a buscar mayor información, además de considerar a sus profesores como más cercanos a sus necesidades, pero a su vez, se identifica un segundo grupo de estudiantes, presentan cierto grado de resistencia y desconfianza a la plataforma PAIDEIA, ya que no se sienten familiarizados con su uso.

Patricio Albornoz Labra, Emerson Bastian Vergara y Fabiola Failla Ponce (2002) en su tesis titulada: **“Tecnologías de la información en la pequeña y mediana empresa y el papel del estado”** llegan a las siguientes conclusiones:

“Las MYPES se enfrentan a la obligación de integrarse al mundo global y de paso solucionar la problemática actual a la que se enfrentan, el camino para esto es la incorporación integral al negocio y a la cultura organizacional de la Tecnologías de la Información. Esta premisa contempla, además de la inversión en tecnología, diferentes aspectos que antes, durante y después de la implementación de TI se debe considerar y aplicar. Entre estos: objetivos estratégicos del negocio, planificación y objetivos de TI, personal capacitado y motivado, relación contractual con los proveedores de la tecnología, compromiso de la alta dirección y requerimientos de usuarios, entre otros.

Con las TI nos incorporamos a la nueva economía. La empresa obtiene beneficios como aumentos de productividad en los procesos del negocio, disminución de niveles jerárquicos, mejorar las prácticas y decisiones

gerenciales, aumentar y mejorar la comunicación, generar nuevas opciones de negocio, fidelizar clientes, simplificación de procesos y procedimientos, potenciar los procesos de Auditoría, etc.

La tecnología puede incrementar considerablemente la creatividad, eficiencia y productividad de los negocios. Permite a las empresas competir efectivamente en la economía digital de un mundo global con la capacidad de tomar decisiones”.

Nilsia Joany López de Gelviz (2006) en su tesis doctoral de economía denominada **“Un enfoque pluriparadigmático inspirada en la innovación de las mypes en la postmodernidad”**, llegó a las siguientes conclusiones:

- 1.- Que la PYME juega un papel estratégico en las economías de los países a escala local y planetaria.
- 2.- Los empresarios en muy baja escala consolidan la innovación como la manera de convertir las ideas y el conocimiento en productos, en gestión, procesos o servicios nuevos mejorando los existentes.
- 3.- La PYME tienen dificultades para comunicarse con los públicos externos de manera que el mercado los reconozca y valore, para ser más competitivos.
- 4.- Que hubo un cambio en el indicador para denotar el desarrollo de un país. Se pasó del PIB/por personal IDH.
- 5.- El gerente no asume estrategias ante la apertura de los mercados aun cuando la globalización es una realidad indetenible que afecta la competitividad de los negocios.
- 6.- El empresario no reconoce que las TICs facilitan la inserción de las empresas en la economía digital.
- 7.- La comunidad PYME presenta grandes problemas en sus diversas áreas de gestión que obstaculiza su desarrollo.
- 8.- El gerente, por las decisiones que toma, refleja que no piensa en forma competitiva, que le pudiera deparar el éxito.
- 9.- El gerente pareciera no entender que el cambio empieza por el mismo.
- 10.- Existe la costumbre en la PYME de valorar los activos físicos y los financieros, es decir, a los activos tangibles, dejando a un lado a los intangibles.

- 11.- El gerente presenta dificultades para el manejo de la complejidad en la gestión de las empresas.
- 12.- El gerente de la PYME no propicia contundentemente los aspectos relativos a la innovación.
- 13.- El gerente no examina y valora la cultura que hay en la organización.
- 14.- La PYME no tiene los mecanismos como hacer una gestión del personal de forma eficiente.
- 15.- Son pocos los recursos destinados a la formación del recurso humano por parte de las empresas.
- 16.- Hay escasez de recurso humano calificado, su oferta es baja.
- 17.- El gerente percibe mucha inestabilidad legal por lo cambiante de las leyes.
- 18.- Hay escasez de recurso humano calificado, su oferta es baja.
- 19.- El gerente percibe mucha inestabilidad legal por lo cambiante de las leyes.

Cristóbal Uribe y Thomas Aguayo (2011) en su tesis titulada “**Tecnología de la información en las mypes en Chile**”, sostienen en sus conclusiones que las TIC son herramientas fundamentales para el crecimiento de las naciones y en particular de las micro y medianas empresas, que son los grandes motores de la economía.

“Podemos concluir fundamentalmente que el uso de tecnologías de la información y la comunicación en las MYPES no solo la ayuda a su propio desarrollo y beneficio como empresa, sino que son una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo de las naciones. Pensamos que esta brecha económica que existe entre países desarrollados con países en vías de desarrollo y países del tercer mundo está en gran parte conformada por esta “brecha digital” del eficiente uso de las TICs, puesto que los estudios hechos por distintos organismos así lo comprueban, como hemos descrito anteriormente.

En el caso particular de Chile podemos ver que se encuentra en una posición media-alta con tendencia al alza en el desarrollo de las TICs en las MYPES que al final, son los grandes motores de la economía mundial. Creemos que si Chile sigue y mejora esta tendencia en I+D en TICs, podría en un mediano plazo entrar al ranking de los 30 países con mejor índice de

TIC desarrolladas”.

1.4 Marco conceptual

- **Capacidad de equipo:** Permite conocer el desarrollo de los trabajos encomendados, los cuales son realizados entre varias personas, mide la forma como se organizan para afrontar un reto u objetivo trazado, y el planteamiento de soluciones sobre el particular.
- **Capital intelectual:** Medida del valor creado por la gestión del conocimiento. Puede definirse también como la diferencia entre el valor bursátil de la compañía y su valor en libros.
- **Competencias:** Conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que forman la base de todos los procesos modernos de recursos humanos.
- **Comunicación:** Es el proceso mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, alterando el estado de conocimiento de la entidad receptora. Los procesos de la comunicación son interacciones mediadas por signos entre al menos dos agentes que comparten un mismo repertorio de los signos y tienen unas reglas semióticas comunes. Tradicionalmente, la comunicación se ha definido como «el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales». Todas las formas de comunicación requieren un *emisor*, un *mensaje* y un *receptor* destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. En el proceso comunicativo, la información es incluida por el *emisor* en un paquete y canalizada hacia el *receptor* a través del medio. Una vez recibido, el *receptor* decodifica el mensaje y proporciona una respuesta.
- **Desempeño laboral:** El desempeño o la forma como se cumple con la responsabilidad en el trabajo, involucra de manera interrelacionada las actitudes, valores, saberes y habilidades que se encuentran interiorizados en cada persona e influyen en la manera como cada uno actúa en su contexto, afronta de manera efectiva sus retos cotidianos e incide en la calidad global de la tarea.

Puesto que las actitudes, valores, saberes y habilidades no se transfieren, sino que se construyen, se asimilan y desarrollan, cada persona puede proponerse el mejoramiento de su desempeño y el logro de niveles cada vez más altos. Este reto se convierte en el referente que orienta la construcción del mejor desempeño de la persona.

A continuación se detallan, los conceptos sobre las dimensiones de Desempeño laboral, materia de la presente investigación:

Capacidad personal: Permite conocer la el desempeño del trabajador en la organización, mide la calidad del trabajo realizado, su creatividad y el cumplimiento del plan de trabajo.

Responsabilidad: Permite conocer el comportamiento del trabajador, mide su disciplina en el trabajo y el cumplimiento de las normas o disposiciones de la organización.

- **Encuesta:** Es el instrumento más utilizado en investigación de mercados que sirve como medio para obtener datos que nos dan guía en el proceso de comunicación. Se realiza en forma escrita o verbal.
- **Estrategias:** El término estrategia fue originalmente utilizado por los militares para referirse al plan total proyectado para vencer o disuadir al adversario; en consecuencia, el desarrollo de estrategias militares conlleva necesariamente la consideración de factores económicos y políticos. En su sentido amplio, "Estrategia es el desarrollo sistemático y el empleo del poder nacional, en el que se incluye el poder militar, en la paz y en la guerra, para asegurar los fines nacionales contra cualquier adversario en el medio internacional"

En un sentido general la estrategia denota un programa general de acción y un despliegue implícito de empeños y recursos para obtener objetivos trascendentes. "La estrategia define el qué, cuándo, cómo, dónde y para qué de los recursos, lógicamente promoviendo su plena contribución al desarrollo del potencial de la empresa

Las estrategias señalan los grandes rumbos de acción y asignación de recursos con que la empresa aspira a mantenerse en el mercado, superando los esfuerzos y logros de los competidores.

- **Información:** Idalberto Chiavenato afirmaba que la información consiste en un conjunto de datos que poseen un significado, de modo tal que reducen la incertidumbre y aumentan el conocimiento de quien se acerca a contemplarlos. Estos datos se encuentran disponibles para su uso inmediato y sirven para clarificar incertidumbres sobre determinados temas.

Ferrell y Hirt, por su parte, dicen que esos datos y conocimientos están estrictamente ligados con mejorar nuestra toma de decisiones. Si un individuo se encuentra bien informado sobre un aspecto, seguramente su decisión al respecto podrá ser más acertada que uno que no lo esté.

Otros autores que han definido la información son Czinkota y Kotabe, que dicen que consiste en un conjunto de datos que han sido clasificados y ordenados con un propósito determinado.

Uniendo todas las teorías sobre el concepto llegamos a la conclusión de que son datos sobre un suceso o fenómeno particular que al ser ordenados en un contexto sirven para disminuir la incertidumbre y aumentar el conocimiento sobre un tema específico.

- **Norma:** Regla, disposición o criterio que establece una autoridad para regular acciones de los distintos agentes económicos; se traduce en un enunciado técnico que a través de parámetros cuantitativos y/o cualitativos sirve de guía para la acción.
- **Política:** Criterio o directriz de acción elegida como guía en el proceso de toma de decisiones al poner en práctica o ejecutar las estrategias, programas y proyectos específicos del nivel institucional.
- **Tecnologías de la información y la comunicación:** Las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), a veces denominadas nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTICs) son un concepto muy asociado al de informática. Si se entiende esta última como el conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información, esta definición se ha matizado de la mano de las TICs, pues en la actualidad no basta con hablar de una computadora cuando se hace referencia al

procesamiento de la información. Internet puede formar parte de ese procesamiento que, quizás, se realice de manera distribuida y remota. Y al hablar de procesamiento remoto, además de incorporar el concepto de telecomunicación, se puede estar haciendo referencia a un dispositivo muy distinto a lo que tradicionalmente se entiende por computadora pues podría llevarse a cabo, por ejemplo, con un teléfono móvil o una computadora ultra-portátil, con capacidad de operar en red mediante la comunicación inalámbrica y con cada vez más prestaciones, facilidades y rendimiento.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA, OBJETIVOS, HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Planteamiento del problema

2.1.1 Descripción de la realidad problemática

La empresa Tai Loy, presenta a la fecha, 45 tiendas a nivel nacional. En el distrito donde se realiza la investigación se cuenta con tres tiendas, todas ubicadas en el jirón Andahuaylas.

En los últimos años, se han venido presentando una serie de problemas relacionados al abastecimiento y distribución de las mercaderías, debido fundamentalmente a que no se cuenta con un sistema de información y comunicación adecuado, que permita obtener la información de los inventarios en tiempo real y con información exacta y precisa.

Se han presentado quiebres o roturas de stocks por productos que no se encuentran en los almacenes, a pesar que el sistema reflejaba que si existía. Del mismo modo, se han realizado pedidos de productos que aún se encontraban en los almacenes, pero que aparecían como despachados y sin stock.

Esta realidad, ha motivado a realizar la presente investigación, cuyo objetivo es determinar la relación de las tecnologías de la información y comunicación con el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

2.1.2 Antecedentes Teóricos

A continuación se muestran los aspectos más relevantes de las variables del presente estudio, como son: Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) y el desempeño laboral.

Tecnologías de la Información y la Comunicación

Kofi Annan en su discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, en Ginebra en el 2003, sostuvo que “la Tecnología de la Información y la Comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta”.

Asimismo, señaló que “dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”.

Existe numerosa y diversa definición de las TICs en el mundo pero todos coinciden en que se trata de herramientas que sirven para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, sin importar las distancias.

Gonzales Gisbert dice: “Entendemos por nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información”.

Las TICs, según Sancho Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información.

Asimismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de información y comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de

conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Koontz, Weihrich y Cannice (2008), determinan que la planeación y el control del desempeño son tratados cada vez más como un sistema interrelacionado, para lo cual se han desarrollado diversos dispositivos de control para medir el desempeño de los trabajadores en la empresa. Existen varios motivos para el control del desempeño de los trabajadores dentro de la organización: en primer lugar, así como la planeación general debe aplicar a las metas de la empresa, también debe aplicarse el control del desempeño en general. En segundo lugar, la descentralización de la autoridad, crea unidades semiindependientes y éstas deben estar sujetas a un control del desempeño en forma general, para evitar el caos de la independencia completa. En tercer lugar, el control del desempeño permite la medición del esfuerzo total de un gerente o de los trabajadores de un área integrada, más que partes de ella.

Robbins, Stephen y Timothy (2009) plantean la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Estos autores exponen que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles.

En el área organizacional, infieren que el desempeño depende de múltiples factores, elementos, habilidades, características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo para alcanzar las metas trazadas.

2.1.3 Definición del Problema Principal y Específicos

2.1.3.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?

2.1.3.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Acceso a la Información con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- b) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Manejo de la Información con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- c) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Orden de la Información con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- d) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Comprensión de la Información con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- e) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Comunicación a Tiempo con el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- f) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Comunicación Efectiva con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- g) ¿Cómo se relaciona el Nivel de Comunicación Precisa con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?

2.2 Finalidad y objetivos de la investigación

2.2.1 Finalidad

El trabajo de investigación tiene como finalidad determinar la relación que tienen la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación

y el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.2.2 Objetivo General y Específicos

2.2.2.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre la Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación, y el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.2.2.2 Objetivos Específicos

- a. Determinar la relación entre el Nivel de Acceso a la Información y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- b. Determinar la relación entre el Nivel de Manejo de la Información y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- c. Determinar la relación entre el Nivel de Orden de la Información y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- d. Determinar la relación entre el Nivel de Comprensión de la Información y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- e. Determinar la relación entre el Nivel de Comunicación a Tiempo y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- f. Determinar la relación entre el Nivel de Comunicación Efectiva

y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

- g. Determinar la relación entre el Nivel de Comunicación Precisa y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.2.3 Delimitación de la investigación

La presente la investigación con fines metodológicos tiene delimitados los siguientes aspectos:

a) Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en los ambientes de las oficinas de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

b) Delimitación temporal

El período que abarcó el presente estudio fue de enero a mayo del año 2017.

c) Delimitación social

Se trabajó a nivel de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

2.2.4 Justificación e Importancia del estudio

El desarrollo de la investigación está encaminado a determinar si existe relación entre la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

Se debe tener en cuenta, que cuanto mejor desempeño tenga el citado personal, las labores de atención al cliente interno y externo, se desarrollarán en óptimas condiciones, ahorrando tiempo y dinero a la Institución, garantizando el alineamiento de la organización para el cumplimiento de la misión encomendada.

La importancia de la investigación radica en que las organizaciones requieren ser más eficientes, lo cual está relacionado con el desempeño de los trabajadores, para ello es necesario que el cliente interno, es decir los trabajadores se puedan comunicar de manera efectiva, con información en tiempo real, cumpliendo el proceso administrativo apropiadamente.

La investigación brinda aportes importantes que permitirán adoptar políticas o acciones encaminadas a mejorar los estándares de atención al cliente interno y externo, asimismo, mejorar las condiciones de trabajo que permitan a futuro lograr la excelencia operacional.

2.3 Hipótesis y Variables

2.3.1 Supuestos teóricos

Tecnologías de la información y la comunicación

Kofi Annan en su discurso inaugural de la primera fase de la WSIS, en Ginebra en el 2003, sostuvo que “la Tecnología de la Información y la Comunicación no son ninguna panacea ni fórmula mágica, pero pueden mejorar la vida de todos los habitantes del planeta”.

Asimismo, señaló que “dispone de herramientas para llegar a los Objetivos de Desarrollo del Milenio, instrumentos que harán avanzar la causa de la libertad y la democracia y de los medios necesarios para propagar los conocimientos y facilitar la comprensión mutua”.

Existe numerosa y diversa definición de las TICs en el mundo pero todos coinciden en que se trata de herramientas que sirven para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de información, sin importar las distancias.

Gonzales Gisbert dice: “Entendemos por nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizada de la información”.

Las TICs, según Sancho Gil (2002), constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real. Por su parte, Ochoa y Cordero (2002), establecen que son un conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes y canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información. Asimismo, Thompson y Strickland, (2004) definen las tecnologías de la información y la comunicación, como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización. Cabe destacar que en ambientes tan complejos como los que deben enfrentar hoy en día las organizaciones, sólo aquellos que utilicen todos los medios a su alcance, y aprendan a aprovechar las oportunidades del mercado visualizando siempre las amenazas, podrán lograr el objetivo de ser exitosas.

Desempeño laboral

Debe considerarse que el Desempeño Laboral describe el grado en que los gerentes y trabajadores de una organización logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados.

Stoner (1994), afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Drucker (2002), al analizar las concepciones sobre el Desempeño Laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de éste término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Benavides (2002), al definir el desempeño, lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas. Considerando los mencionados los supuestos, se presenta a continuación las siguientes hipótesis:

2.3.2 Hipótesis Principal y Específicas

2.3.2.1 Hipótesis Principal

La Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación se relacionan positivamente con el Desempeño de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.3.2.2 Hipótesis Específicas

- a. El Nivel de Acceso a la Información se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- b. El Nivel de Manejo de la Información se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- c. El Nivel de Orden de la Información se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

- d. El Nivel de Comprensión de la Información se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- e. El Nivel de Comunicación a Tiempo se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- f. El Nivel de Comunicación Efectiva se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- g. El Nivel de Comunicación Precisa se relaciona positivamente con el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.3.3 Variables e Indicadores

2.3.3.1 Clasificación de Variables

- a. Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (variable independiente).
- b. Desempeño laboral (variable dependiente).

2.3.3.2 Definición operacional

A continuación se definen las dimensiones y los indicadores de las variables indicadas anteriormente:

Cuadro N°1
Variables e Indicadores

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
APLICACIÓN DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (variable independiente)	Información	Nivel de Acceso a la información Nivel de Manejo de la información Nivel de Orden la información Nivel de Comprensión de la información
	Comunicación	Nivel de Comunicación a tiempo Nivel de Comunicación efectiva Nivel de Comunicación precisa

DESEMPEÑO LABORAL (variable dependiente)	Capacidad personal	Calidad de trabajo Creatividad Cumplimiento Plan de trabajo
	Responsabilidad	Disciplina laboral Cumplimiento de normas
	Capacidad de equipo	Organización Solución de problemas

CAPÍTULO III

MÉTODO. TÉCNICA E INSTRUMENTOS

3.1 Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio, estará conformada por los 85 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

Muestra

Para determinar la muestra a investigar se utilizará la siguiente fórmula, la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores a 100,000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

donde:

p : probabilidad de éxito representada por el 50% (0.5) encuesta
(Se asume p = 50%)

N: 85

e: 0.05

Z: 1.96

p: 0.50

q: 0.50

$$n = 70 \text{ personas}$$

La muestra fue de tipo probabilístico no intencional y asciende a 70 trabajadores.

3.2 Tipo, Nivel, Método y Diseño de Investigación

3.2.1 Tipo

El tipo fue el descriptivo.

3.2.2 Nivel

El nivel fue Aplicado, porque se utilizaron encuestas, para recoger datos e información para la comprobación de la hipótesis.

3.2.3 Método y Diseño

3.2.3.1 Método

En la presente investigación utilizamos el método descriptivo, para determinar la relación de las variables, conforme al desarrollo del presente estudio.

3.2.3.2 Diseño

El diseño fue correlacional

$$M = O_{x_1} r O_y$$

Donde:

M = Muestra.

O = Observación.

X₁ = Aplicación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación.

y = Desempeño Laboral.

r = Índice de relación de las variables.

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas

La principal técnica que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta.

Instrumentos

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario que por intermedio de una encuesta de preguntas, en su modalidad cerradas, se tomó a la muestra señalada.

Se elaboró un cuestionario con 17 preguntas cerradas, en los cuales se les solicitó la opinión a las personas seleccionadas al azar, quienes los desarrollan, y hacen aportes y sugerencias que estiman convenientes.

Las preguntas se formularon teniendo en cuenta los indicadores encontrados en el cuadro de la definición operacional de variables.

3.4 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de la información, se utilizó la creación de la base de datos, cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó el programa Excel. En cuanto al procesamiento de información se realizó con el programa estadístico IBM SPSS PASW 24.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como CORRELACIÓN DE SPEARMAN.

Instrumento de análisis

Se utilizó un cuestionario estructurado dirigido a los 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima., es considerada como consistencia interna de la prueba, alfa de Cronbach ($\alpha=0,874$) la cual es considerada como buena (según Hernández Sampieri, 2005).

Esta confiabilidad se ha determinado en relación a los 17 ítems centrales de la encuesta, lo cual quiere decir que la encuesta realizada ha sido confiable, válida y aplicable.

El cuadro N°2 muestra los resultados del coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach.

**Cuadro N°2
Estadístico de Fiabilidad**

Resumen del proceso			
		N	%
Casos	Validados	70	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	70	100,0

Resultado Estadístico

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,874	17

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se muestran los resultados de las encuestas aplicadas a los 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima.

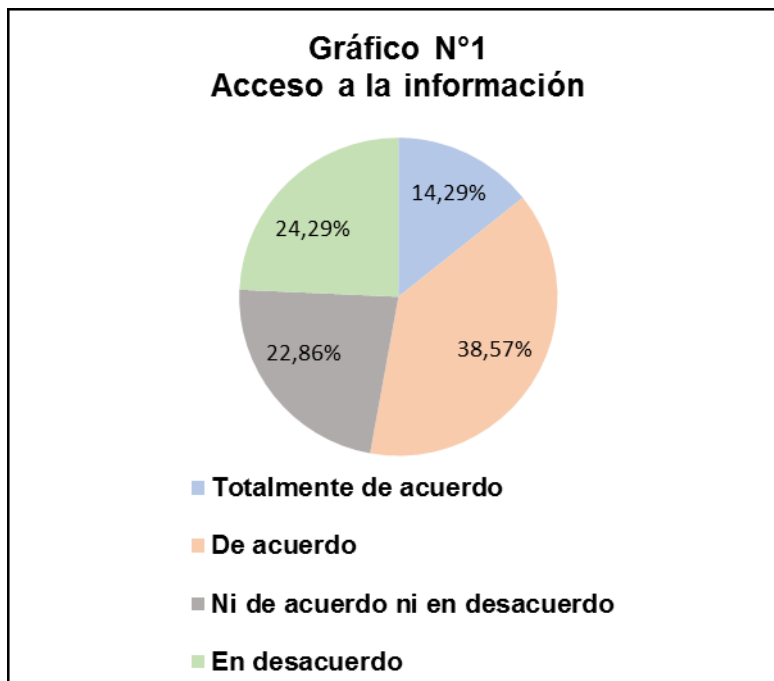
Tabla N°1
Acceso a la información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	14.29%
De acuerdo	27	38.57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22.86%
En desacuerdo	17	24.29%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°1, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que el acceso a la información es oportuno y adecuado, 27 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 38.57%, 17 trabajadores indican que están en desacuerdo, lo que representa

un 24.29%, 16 trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 22.86% y 10 trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo, lo que representa un 14.29%. Es decir, 52.86% de los trabajadores refieren que el acceso a la información es oportuno y adecuado.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

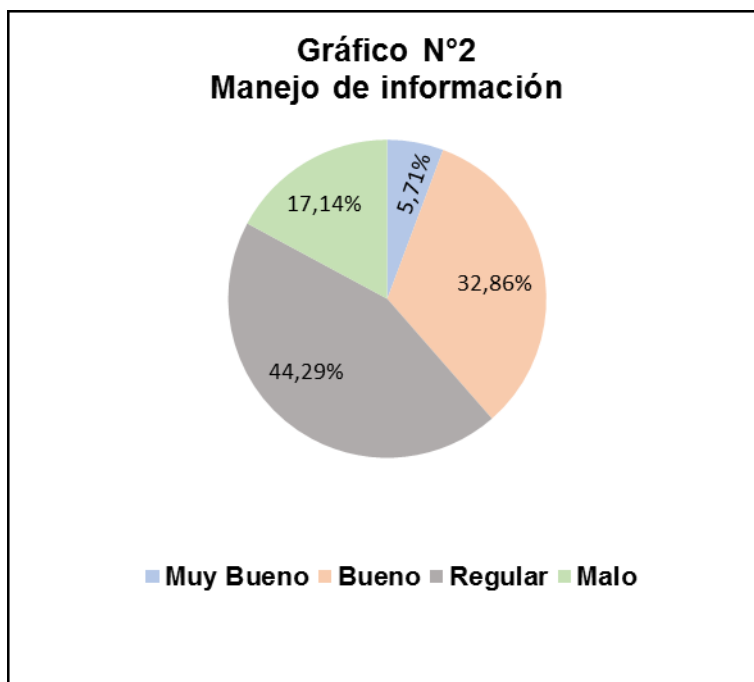
Tabla N°2
Manejo de información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Muy Bueno	4	5.71%
Bueno	23	32.86%
Regular	31	44.29%
Malo	12	17.14%%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°2, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a cómo consideran el manejo de información, 31 trabajadores refieren que es regular, lo que representa el 44.29%, 23 trabajadores indican que es bueno, lo que representa un 32.86%, 12 trabajadores manifiestan que es malo,

lo que representa un 17.14% y 4 trabajadores refieren que es muy bueno, lo que representa un 5.71%. Es decir, 44.29% de los trabajadores manifiestan que es regular el manejo de información.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

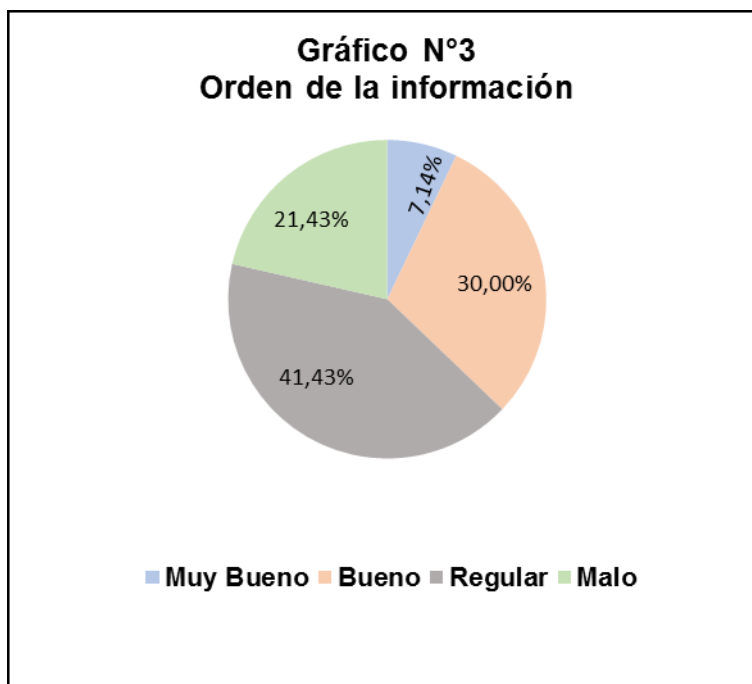
Tabla N°3
Orden de la información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Muy Bueno	5	7.14%
Bueno	21	30.00%
Regular	29	41.43%
Malo	15	21.43%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°3, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a cómo consideran el orden de la información, 29 trabajadores refieren que es regular, lo que representa el 41.43%, 21 trabajadores indican que es bueno, lo que representa un 30.00%, 15 trabajadores manifiestan que es malo, lo que representa un 21.43% y 5 trabajadores refieren que es muy

bueno, lo que representa un 7.14%. Es decir, 41.43% de los trabajadores manifiestan que es regular el orden de la información.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

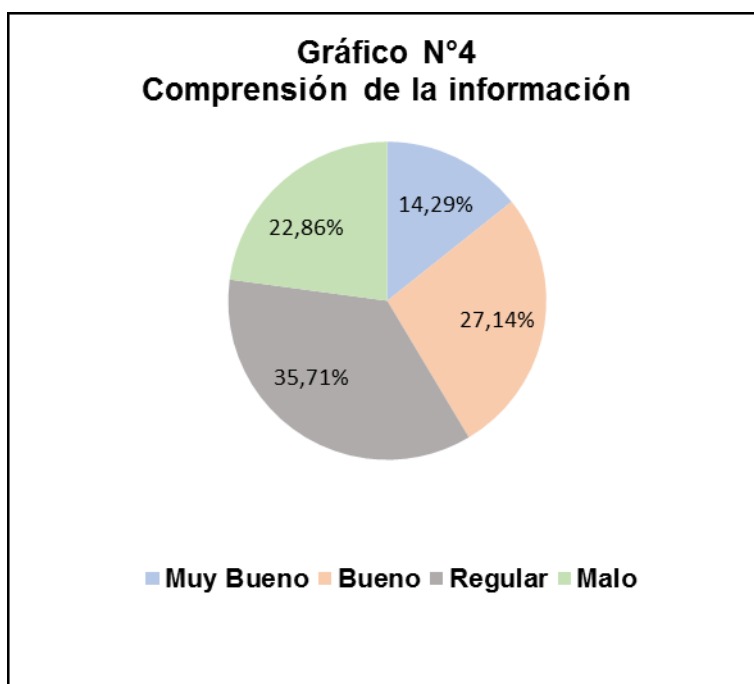
Tabla N°4
Comprensión de la información

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Muy Bueno	10	14.29%
Bueno	19	27.14%
Regular	25	35.71%
Malo	16	22.86%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°4, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a cómo consideran el nivel de comprensión de la información, 25 trabajadores refieren que es regular, lo que representa el 35.71%, 19 trabajadores indican que es bueno, lo que representa un 27.14%, 16 trabajadores manifiestan que es malo, lo que representa un 22.86% y 10

trabajadores refieren que es muy bueno, lo que representa un 14.29%. Es decir, 35.71% de los trabajadores manifiestan que es regular el nivel de comprensión de la información.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

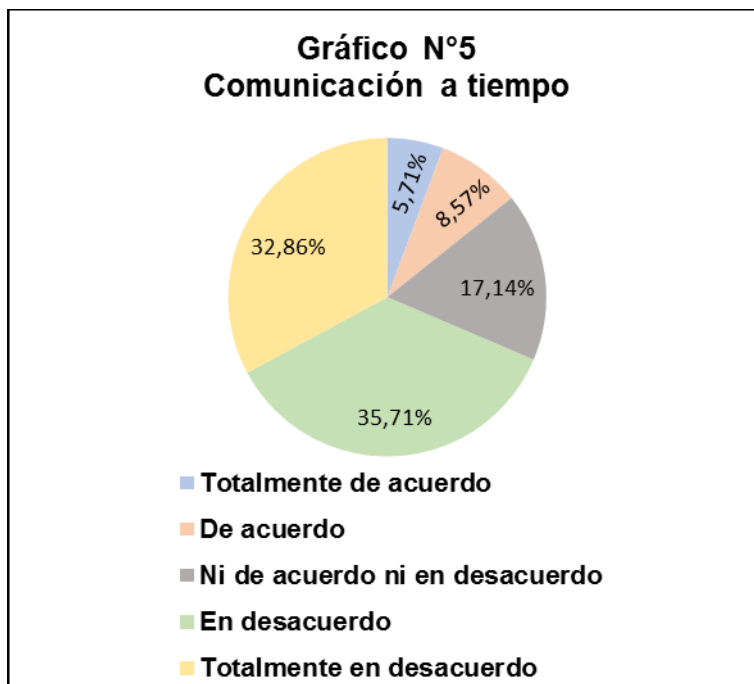
Tabla N°5
Comunicación a tiempo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	4	5.71%
De acuerdo	6	8.57%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	17.14%
En desacuerdo	25	35.71%
Totalmente en desacuerdo	23	32.86%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°1, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que la comunicación se realiza en el tiempo adecuado, 25 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa el 35.71%, 23 trabajadores indican que están totalmente en

desacuerdo, lo que representa un 32.86%, 12 trabajadores manifiestan que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 17.14%, 6 trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo, lo que representa un 14.29% y 4 trabajadores refieren que están totalmente de acuerdo, lo que representa un 5.71%. Es decir, 68.57% de los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo a si la comunicación se realiza en el tiempo adecuado.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

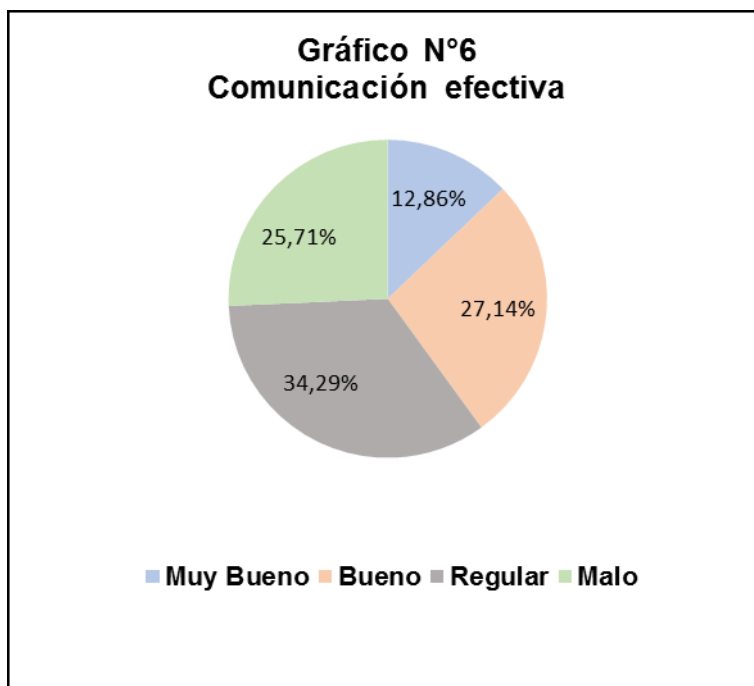
**Tabla N°6
Comunicación efectiva**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Muy Bueno	9	12.86%
Bueno	19	27.14%
Regular	24	34.29%
Malo	18	25.71%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°6, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a cómo consideran que la comunicación es efectiva, 24 trabajadores

refieren que es regular, lo que representa el 34.29%, 19 trabajadores indican que es bueno, lo que representa un 27.14%, 18 trabajadores manifiestan que es malo, lo que representa un 25.71% y 9 trabajadores refieren que es muy bueno, lo que representa un 12.86%. Es decir, 34.29% de los trabajadores manifiestan que es regular como consideran que la comunicación es efectiva.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

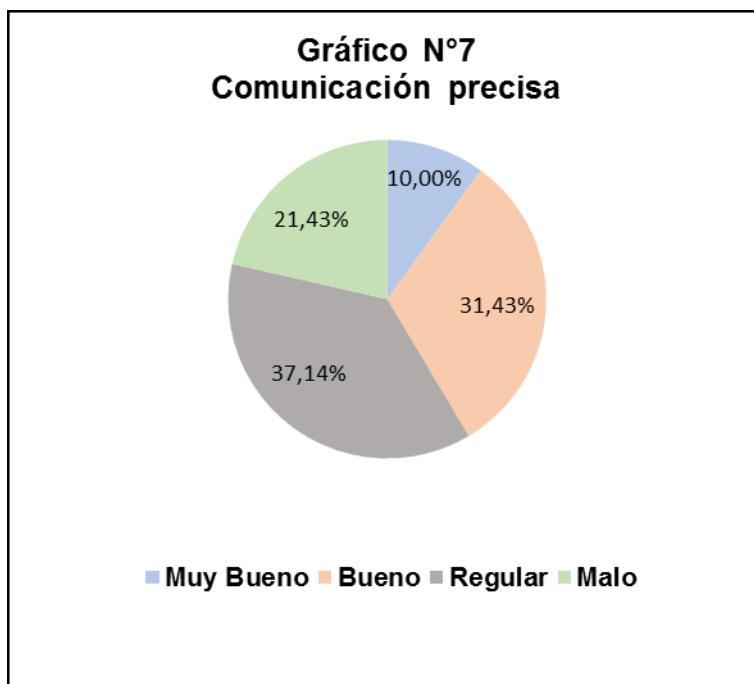
**Tabla N°7
Comunicación precisa**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0.00%
Muy Bueno	7	10.00%
Bueno	22	31.43%
Regular	26	37.14%
Malo	15	21.43%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°7, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a cómo consideran que la comunicación es precisa, 26 trabajadores

refieren que es regular, lo que representa el 37.14%, 22 trabajadores indican que es bueno, lo que representa un 31.43%, 15 trabajadores manifiestan que es malo, lo que representa un 21.43% y 7 trabajadores refieren que es muy bueno, lo que representa un 10.00%. Es decir, 37.14% de los trabajadores manifiestan que es regular como consideran que la comunicación es precisa.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

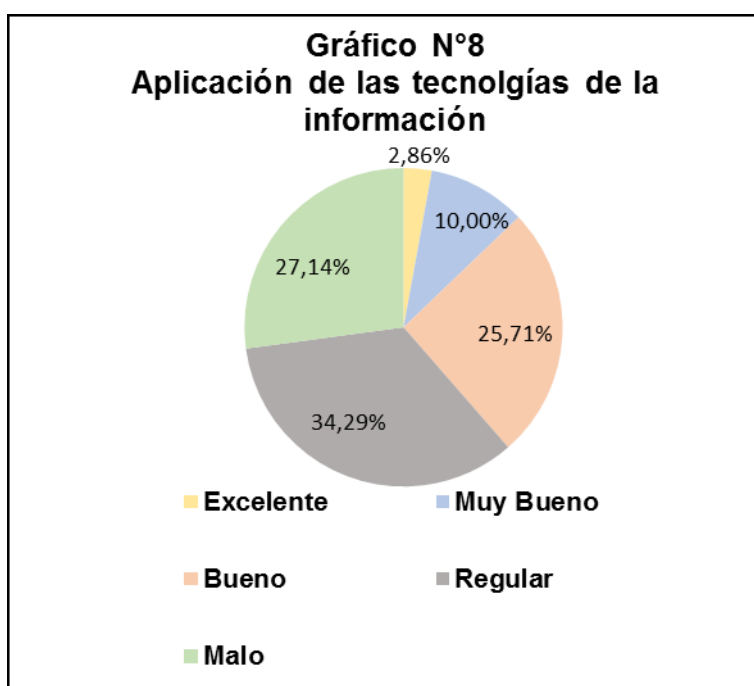
**Tabla N°8
Aplicación de las tecnologías de la información**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	2	2.86%
Muy Bueno	7	10.00%
Bueno	18	25.71%
Regular	24	34.29%
Malo	19	27.14%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°8, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a cómo consideran la relación de la aplicación de las tecnologías de la

información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, 24 trabajadores refieren que es regular, lo que representa el 34.29%, 19 trabajadores indican que es malo, lo que representa el 27.14%, 18 trabajadores manifiestan que es bueno, lo que representa un 25.71%, 7 trabajadores refieren que es muy bueno, lo que representa un 10.00% y 2 trabajadores indican que es excelente, lo que representa un 2.86%. Es decir, 34.29% de los trabajadores manifiestan que es regular la relación de la aplicación de las tecnologías de la información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017

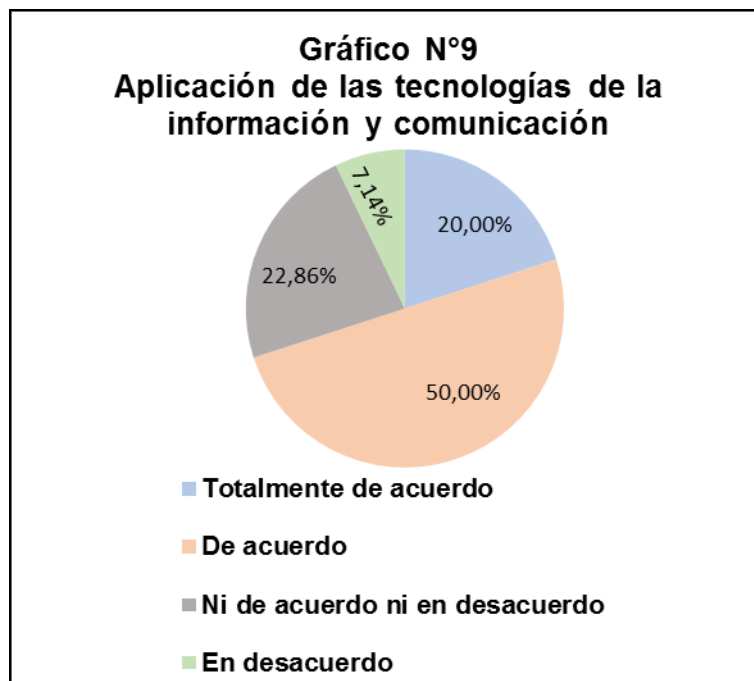
Tabla N°9
Aplicación de las TICS

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	20.00%
De acuerdo	35	50.00%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	22.86%
En desacuerdo	5	7.14%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa

Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°9, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, 35 trabajadores refieren que están de acuerdo, lo que representa el 50.00%, 16 trabajadores indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa un 22.86%, 14 trabajadores manifiestan que están totalmente de acuerdo, lo que representa un 20.00% y 5 trabajadores refieren que están en desacuerdo, lo que representa un 7.14%. Es decir, 70.00% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo a si consideran que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.



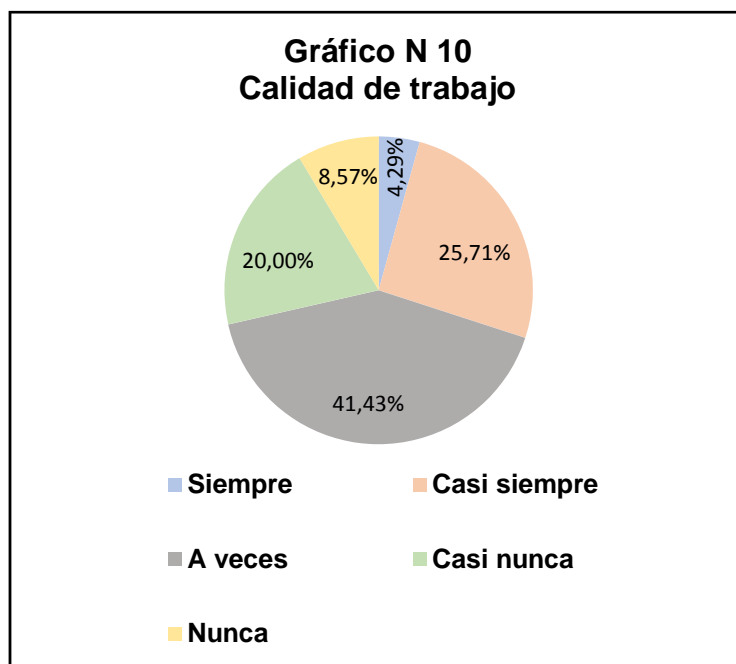
Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

**Tabla N°10
Calidad de trabajo**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	4.29%
Casi siempre	18	25.71%
A veces	29	41.43%
Casi nunca	14	20.00%
Nunca	6	8.57%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°10, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores, 29 trabajadores refieren que a veces, lo que representa el 41.43%, 18 trabajadores indican que casi siempre, lo que representa un 25.71%, 14 trabajadores manifiestan que casi nunca, lo que representa un 20.00%, 6 trabajadores refieren que nunca, lo que representa un 8.57% y 3 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 4.29%. Es decir, 41.43% de los trabajadores consideran que a veces sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores.



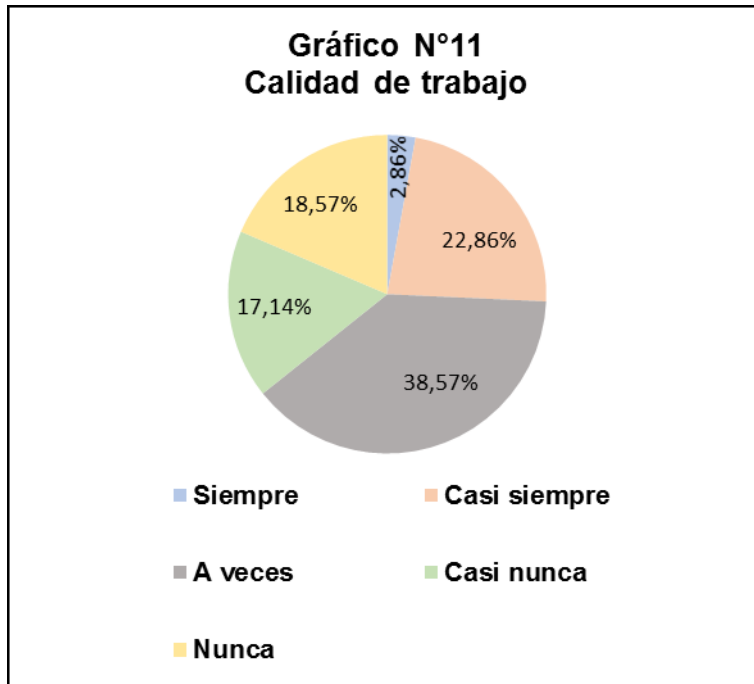
Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa

Tabla N°11
Calidad de trabajo

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	2.86%
Casi siempre	16	22.86%
A veces	27	38.57%
Casi nunca	12	17.14%
Nunca	13	18.57%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°11, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que su trabajo, satisface las expectativas de los usuarios, 27 trabajadores refieren que a veces, lo que representa el 38.57%, 16 trabajadores indican que casi siempre, lo que representa un 22.86%, 13 trabajadores manifiestan que nunca, lo que representa un 18.57%, 12 trabajadores refieren que casi nunca, lo que representa un 17.14% y 2 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 2.86%. Es decir, 38.57% de los trabajadores consideran que a veces sus labores, satisfacen las expectativas de los usuarios.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

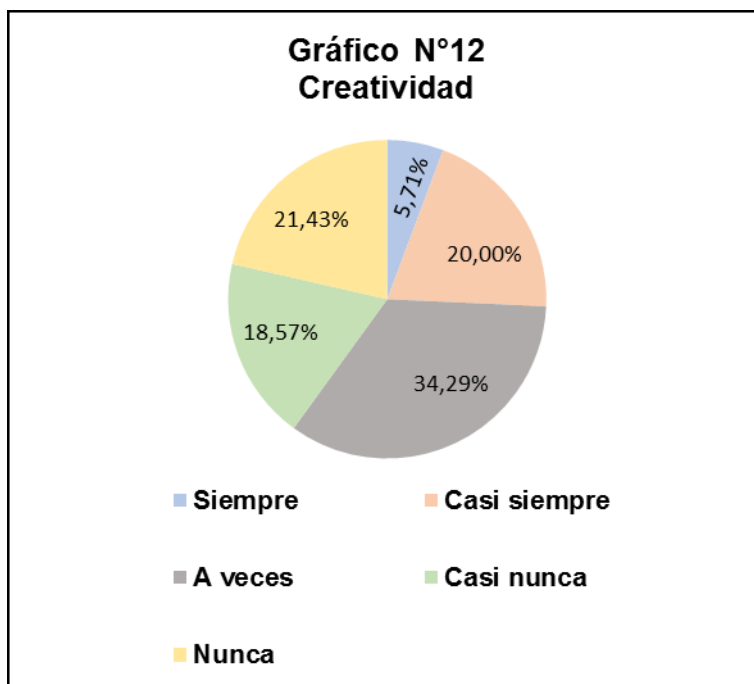
Tabla N°12
Creatividad

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	5.71%
Casi siempre	14	20.00%
A veces	24	34.29%
Casi nunca	13	18.57%
Nunca	15	21.43%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°12, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que han brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, 24 trabajadores refieren que a veces, lo que representa el 34.29%, 15 trabajadores indican que nunca, lo que representa un 21.43%, 14 trabajadores manifiestan que casi siempre, lo que representa un 20.00%, 13 trabajadores refieren que casi nunca, lo que representa un 18.57% y 4 trabajadores refieren

que siempre, lo que representa un 5.71%. Es decir, 40.00% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca han brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

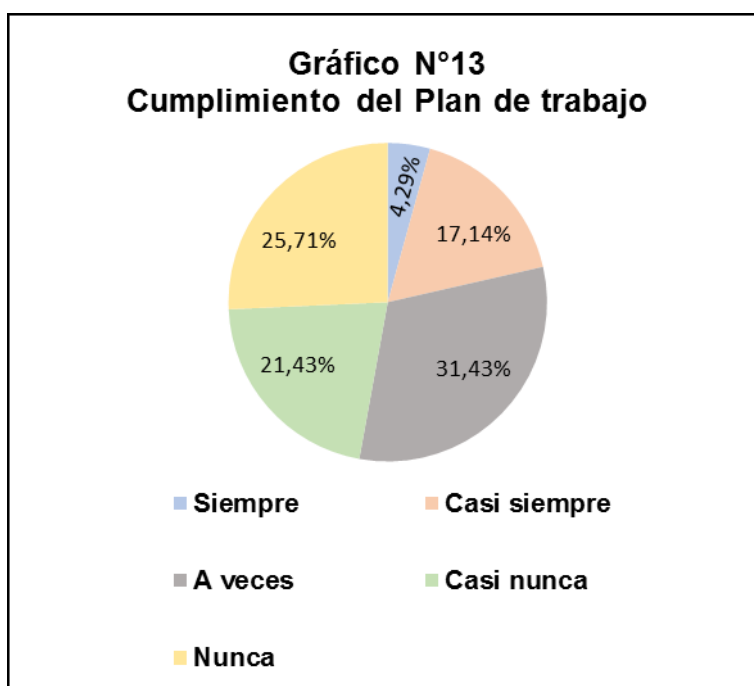
**Tabla N°13
Cumplimiento del Plan de trabajo**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	4.29%
Casi siempre	12	17.14%
A veces	22	31.43%
Casi nunca	15	21.43%
Nunca	18	25.71%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°13, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que cumplen cabalmente los diferentes trabajos

encomendados por sus superiores, 22 trabajadores refieren que a veces, lo que representa el 31.43%, 18 trabajadores indican que nunca, lo que representa un 25.71%, 15 trabajadores manifiestan que casi nunca, lo que representa un 21.43%, 12 trabajadores refieren que casi siempre, lo que representa un 17.14% y 3 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 4.29%. Es decir, 47.14% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca han cumplido cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores.



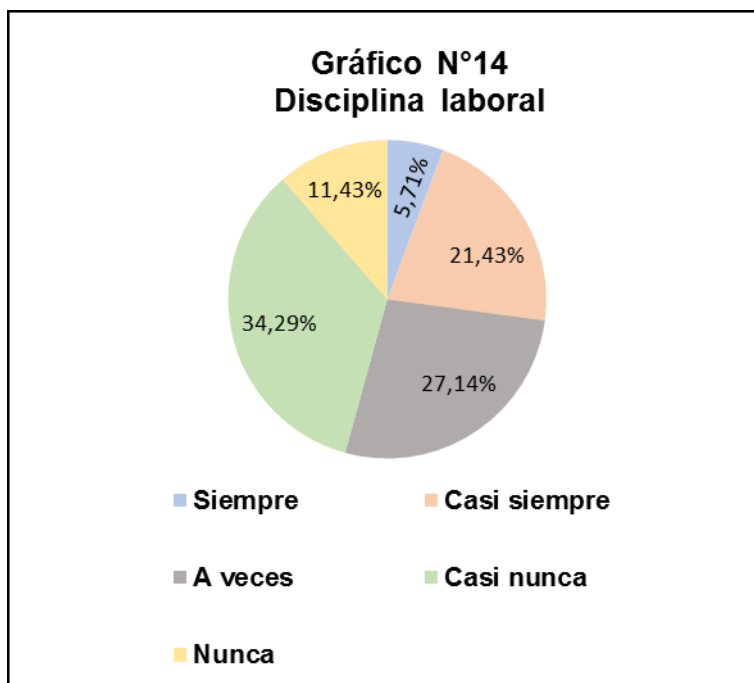
Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

Tabla N°14
Disciplina laboral

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	4	5.71%
Casi siempre	15	21.43%
A veces	19	27.14%
Casi nunca	24	34.29%
Nunca	8	11.43%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°14, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que actúan con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores, 24 trabajadores refieren que casi nunca, lo que representa el 34.29%, 19 trabajadores indican que a veces, lo que representa un 27.14%, 15 trabajadores manifiestan que casi siempre, lo que representa un 21.43%, 8 trabajadores refieren que nunca, lo que representa un 11.43% y 4 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 5.71%. Es decir, 45.72% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca actúan con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores.



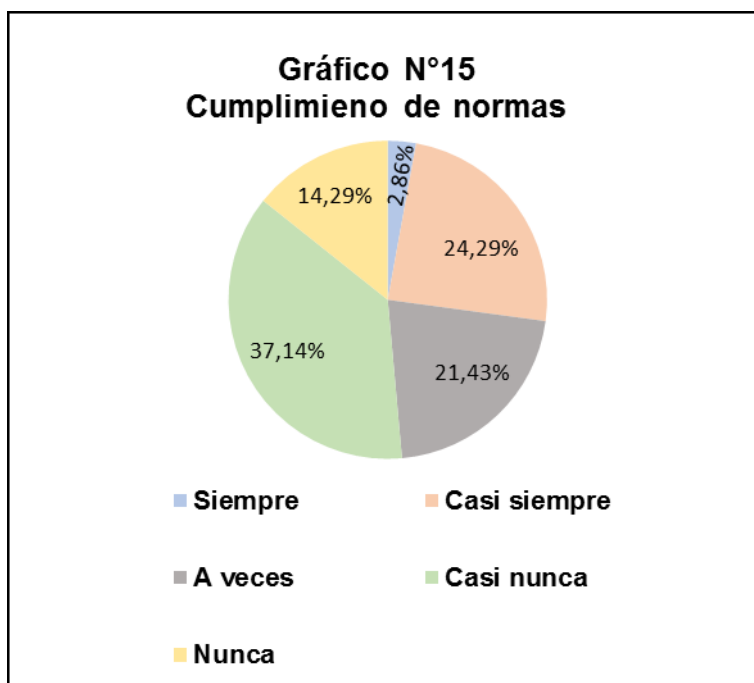
Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

**Tabla N°15
Cumplimiento de normas**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	2	2.86%
Casi siempre	17	24.29%
A veces	15	21.43%
Casi nunca	26	37.14%
Nunca	10	14.29%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°15, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si conocen y comprenden las reglas y normas de la función que realiza en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, 26 trabajadores refieren que casi nunca, lo que representa el 37.14%, 17 trabajadores indican que casi siempre, lo que representa un 24.29%, 15 trabajadores manifiestan que a veces, lo que representa un 21.43%, 10 trabajadores refieren que nunca, lo que representa un 14.29% y 2 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 2.86%. Es decir, 51.43% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca conocen y comprenden las reglas y normas de la función que realiza en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.



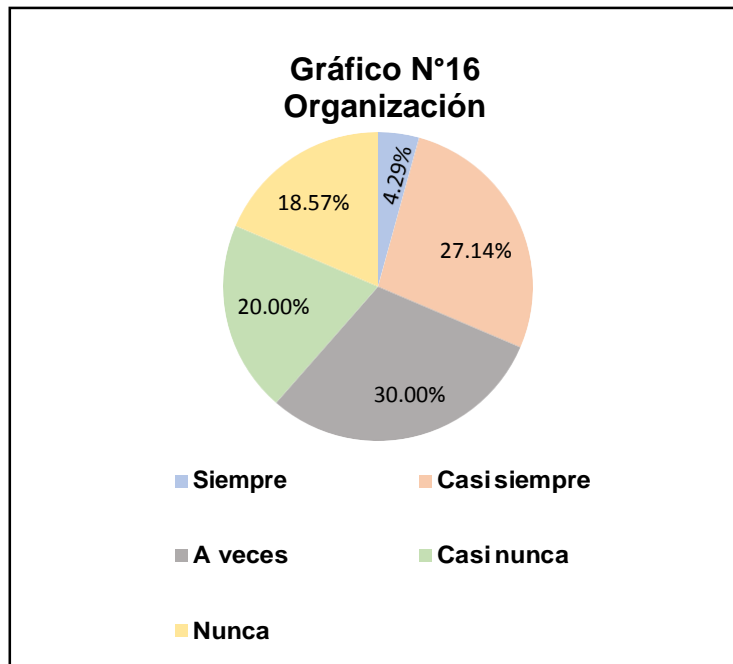
Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

**Tabla N°16
Organización**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	3	4.29%
Casi siempre	19	27.14%
A veces	21	30.00%
Casi nunca	14	20.00%
Nunca	13	18.57%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°16, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado, 21 trabajadores refieren que a veces, lo que representa el 30.00%, 19 trabajadores indican que casi siempre, lo que representa un 27.14%, 14 trabajadores manifiestan que casi nunca, lo que representa un 20.00%, 13 trabajadores refieren que nunca, lo que representa un 18.57% y 3 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 4.29%. Es decir, 38.57% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

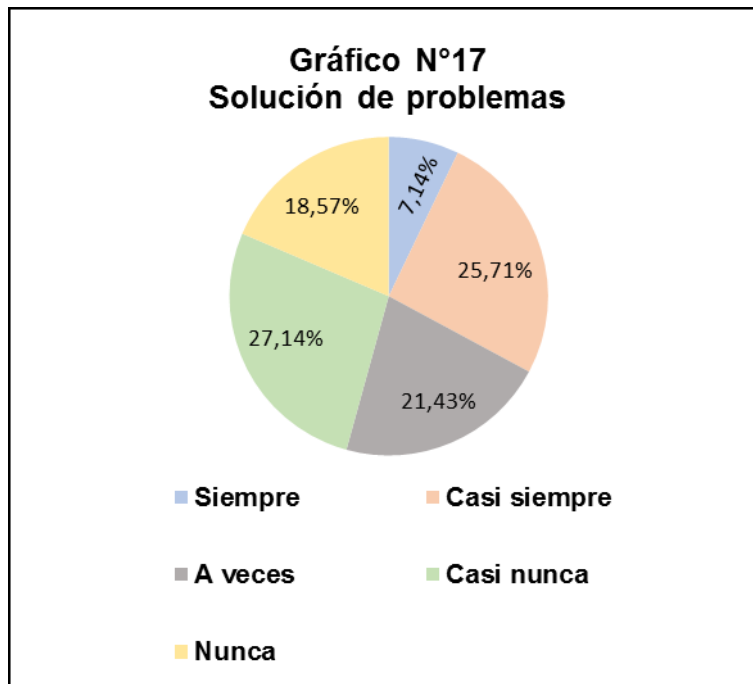
**Tabla N°17
Solución de problemas**

Respuestas	Cantidad	Porcentaje
Siempre	5	7.14%
Casi siempre	18	25.71%
A veces	15	21.43%
Casi nunca	19	27.14%
Nunca	13	18.57%
	70	100.00%

Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

La tabla N°17, indica los resultados de la encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, que manifiestan respecto a si consideran que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima, 19 trabajadores refieren que casi nunca, lo que representa el 27.14%, 18 trabajadores indican que casi siempre, lo que representa un

25.71%, 15 trabajadores manifiestan que a veces, lo que representa un 21.43%, 13 trabajadores refieren que nunca, lo que representa un 18.57% y 5 trabajadores refieren que siempre, lo que representa un 7.14%. Es decir, 45.71% de los trabajadores consideran que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.



Fuente: Encuesta realizada a 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A. del distrito del Cercado de Lima. Mayo 2017.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman, ρ (r_s) que es una medida de correlación entre dos variables, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de ρ permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y . N es el número de parejas.

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

1.- HIPÓTESIS 1:

H_1 : El nivel de acceso a la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H_0 : El nivel de acceso a la información NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

			Nivel de acceso a la información	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de acceso a la información	Correlation	1,000	,809
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño laboral	Correlation	,809	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de acceso a la información se

relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

1.- HIPÓTESIS 2:

H₂: El nivel de manejo de la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H₀: El nivel de manejo de la información NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

			Nivel de manejo de la información	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de manejo de la información	Correlation Coefficient	1,000	,814
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	70	70
Desempeño laboral		Correlation Coefficient	,814	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de manejo de la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

1.- HIPÓTESIS 3:

H₃: El nivel de orden de la información se relaciona positivamente con el

desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H₀: El nivel de orden de la información NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

			Nivel de orden de la información	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de orden de la información	Correlation	1,000	,823
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	70	70
	Desempeño laboral	Correlation	,823	1,000
		Coefficient		
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H₀

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de orden de la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

1.- HIPÓTESIS 4:

H₄: El nivel de comprensión de la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H₀: El nivel de comprensión de la información NO se relaciona

positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

		Nivel de comprensión de la información	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de comprensión de la información	1,000	,816
	Correlation Coefficient	.	,000
	Sig. (2-tailed)	70	70
Desempeño laboral	Correlation Coefficient	,816	1,000
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de comprensión de la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

1.- HIPÓTESIS 5:

H_5 : El nivel de comunicación a tiempo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H_0 : El nivel de comunicación a tiempo NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

		Nivel de comunicación a tiempo	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de comunicación a tiempo	1,000	,832
	Correlation Coefficient	.	,000
	Sig. (2-tailed)	.	,000
	N	70	70
Desempeño laboral	Desempeño laboral	,832	1,000
	Correlation Coefficient	,000	.
	Sig. (2-tailed)	,000	.
	N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de comunicación a tiempo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

1.- HIPÓTESIS 6:

H_6 : El nivel de comunicación efectiva se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H_0 : El nivel de comunicación efectiva NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

			Nivel de comunicación efectiva	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de comunicación efectiva	Correlation Coefficient	1,000	,819
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	70	70
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Correlation Coefficient	,819	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de comunicación efectiva se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

1.- HIPÓTESIS 7:

H_7 : El nivel de comunicación precisa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

H_0 : El nivel de comunicación precisa NO se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Correlations

			Nivel de comunicación precisa	Desempeño laboral
Spearman's rho	Nivel de comunicación precisa	Correlation Coefficient	1,000	,803
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	70	70
Desempeño laboral		Correlation Coefficient	,803	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	70	70

4.- DECISIÓN: Dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que el nivel de comunicación precisa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

Luego de haber comprobado las siete hipótesis específicas, se comprobó la hipótesis general:

La aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación se relacionan positivamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de analizar las encuestas aplicadas a los 70 trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito de Cercado de Lima, se describen los hallazgos encontrados:

- 1) El 52.86% de los trabajadores refieren que el acceso a la información es oportuno y adecuado.
- 2) El 44.29% de los trabajadores manifiestan que es regular el manejo de información.
- 3) El 41.43% de los trabajadores manifiestan que es regular el orden de la información.
- 4) El 35.71% de los trabajadores manifiestan que es regular el nivel de comprensión de la información.
- 5) El 68.57% de los trabajadores manifiestan que están en desacuerdo a si la comunicación se realiza en el tiempo adecuado.
- 6) El 34.29% de los trabajadores manifiestan que es regular como consideran que la comunicación es efectiva.
- 7) El 37.14% de los trabajadores manifiestan que es regular como consideran que la comunicación es precisa.
- 8) El 34.29% de los trabajadores manifiestan que es regular la relación de la aplicación de las tecnologías de la información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 9) El 70.00% de los trabajadores manifiestan que están de acuerdo a si consideran que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 10) El 41.43% de los trabajadores consideran que a veces sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores.
- 11) El 38.57% de los trabajadores consideran que a veces sus labores, satisfacen las expectativas de los usuarios.
- 12) El 40.00% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca han brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 13) El 47.14% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca han cumplido cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores.

- 14) El 45.72% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca actúan con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores.
- 15) El 51.43% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca conocen y comprenden las reglas y normas de la función que realiza en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 16) El 38.57% de los trabajadores consideran que nunca o casi nunca los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado.
- 17) El 45.71% de los trabajadores consideran que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

Luego de los hallazgos encontrados en la investigación, se pudo determinar que existen semejanzas con otros trabajos de investigación. A continuación los trabajos de investigación:

Deogracia Pineda, Dilcia (2010), en su tesis: **“Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) como instrumentos para la optimización en el Desempeño Profesional del Gerente Educativo”**.

Vallejos Mamani, Elizabeth Beatriz (2013), en su tesis **“El impacto de la implementación de las TICs en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario”**. Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- 1) Existe evidencia que el nivel de acceso a la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

- 2) Se determinó que el nivel de manejo de la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 3) Se determinó que el nivel de orden a la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 4) Se determinó que el nivel de comprensión a la información se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 5) Se determinó que el nivel de comunicación a tiempo se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 6) Se determinó que el nivel de comunicación efectiva se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 7) Se determinó que el nivel de comunicación precisa se relaciona positivamente con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.
- 8) Se determinó que la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación se relacionan positivamente con el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima.

5.2 RECOMENDACIONES

- 1) Implementar nuevas tecnologías de información y comunicación, para mejorar el acceso a la información, por parte de todos los trabajadores de la empresa Tai Loy.

- 2) Capacitar al personal, en el manejo de la información y optimar los tiempos de envío y recepción de la información.
- 3) Concientizar a los trabajadores de la empresa Tai Loy, en cuanto lo importante que resulta tener ordenada la información, para la adecuada toma de decisiones.
- 4) Utilizar tecnologías de la información con lenguajes comprensibles para los trabajadores de la empresa Tai Loy.
- 5) Comunicar la implementación de las nuevas herramientas tecnológicas adquiridas por la empresa, así como su funcionalidad y aplicabilidad de acuerdo a cada puesto de trabajo.
- 6) Hacer conocer los planes de la empresa Tai Loy, a todos sus trabajadores, con la finalidad de alcanzar mayor involucramiento por parte de ellos.
- 7) La dirección debe comunicar los resultados de la gestión de la empresa Tai Loy, respecto al desempeño laboral de cada uno de sus colaboradores.
- 8) Comunicar los resultados de la presente investigación, respecto a que aplicación de las tecnologías de información y comunicación, la eficacia de la gestión administrativa y las remuneraciones, juegan un rol fundamental en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa TAI LOY y proponer planes de mejora en beneficio de todo el personal y de la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alter, D (1999). "Worlds in motion. Understanding international migration at the end of the millennium", Oxford: Clarendon Press.

- Bavaresco, A (2001). *Proceso Metodológico de Investigación. Cómo hacer un diseño de investigación*. (4ª ed.). Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- Benavides, O (2002). *Competencias y Competitividad: Diseño para Organizaciones Latinoamericanas*. Bogotá: Editorial McGraw – Hill.
- Bontis, N (2002). "Intellectual Capital: An exploratory study that develops measures and models" en C. W. Choo y N. Bontis (eds.). *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*. Oxford University Press, New York. Estados Unidos de América.
- Cabero, Julio (2001). "Evaluación de medios y materiales de enseñanza en soporte multimedia". *Comunicación y Pedagogía*, 166, pp. 15-28
- Chiavenato, I (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5a. ed. México DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. México. Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I (2002). *Gestión del Talento Humano*. (1ª ed). México, D.F: Editorial McGraw – Hill.
- Chiavenato, I (2009). *Comportamiento Organizacional*. (2ª ed.). México, D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Cossio, Juan (2000). *Teorías administrativas I*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Cossio, Juan (2000). *Teorías administrativas II*, Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Davis, V. y Newstrom, J.W (2000). *El comportamiento humano en el trabajo*. México, D.F.: Editorial Mc Graw – Hill.
- Deogracia Pineda, Dilcia (2010). "Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como instrumentos para la optimización en el Desempeño Profesional del Gerente Educativo", de la Universidad de Gran Mariscal de Ayacucho. Caracas. Venezuela.
- Dessler Gary (2002). "Administración del Personal", 6a.ed.--México: Prentice-Hall Hispanoamericana.
- Drucker, P (2002). *Los Desafíos de la Gerencia del Siglo XXI*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.

- Fernández, I (2002). *La gestión de compensaciones como posibilidad valórica*. Santiago. Chile
- Gómez, M (2006). *Los sistemas de información contables para la gestión medioambiental en las empresas: Evaluación y posturas críticas en algunos casos colombianos*. Facultad de ciencias económicas. Bogotá, Universidad Nacional de Colombia. Maestría en Administración.
- Gonzales Gisbert, M (1996). "Training Teachers with Hypertext: Using HTML and Internet Tools as Didactic Resources". Proceedings of INET'96. Montreal, CANADA.
- Gorbaneff, Y (2010). *Problemas, experimentos, juegos de roles para la teoría organizacional*. Bogotá, Departamento de Administración.
- Graells, Pere (2000). "Criterios de calidad en los programas educativos". Revista MasPC, núm.8, pp. 218-219".
- Hall, R (1996). *Organizaciones, Estructura, Procesos y Resultados*. 2da Edición. México: Printice Hall.
- Hellriegel, D. y Slocum, J (2009). *Comportamiento Organizacional*. (12ª ed). México D.F: Editorial Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P (2003). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editorial McGraw – Hill.
- Huamán Naula, Hermelinda (2009). "Las Mypes en Perú: Departamento Cusco".
- Jaramillo Banante Miguel (2012). *La Problemática del Empleo Público*. Grade 2012, Lima, Perú.
- Katz Daniel (1986). *Psicología social de las organizaciones*. Editorial Trillas, México.
- Koonts, H., Weihrich, H. y Cannice, M (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. (13ª ed). México D.F.: Editorial Mc. Graw Hill.
- Locke, J (2001). *Leadership behaviors: effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment*. En: Journal of Nursing Management. Agosto. Vol. 9, no. 4, p. 191-204.
- Marqués, G (2000). Elaboración de materiales formativos multimedia. Criterios de calidad. Actas del XII Congreso Nacional Iberoamericano de Pedagogía, vol-II, pp. 288-289. SEP. Madrid, 26-30 septiembre" Madrid: SEP.

- Ochoa y Cordero (2002). Las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación. Disponible en:
<http://www.ruv.itesm.mx/especiales/citela/documentos/material/módulos/módulos2/contenidoii.htm>.
- Robbins, S (2004). *Comportamiento Organizacional*. 10ª ed. México: Pearson.
- Robbins, S., Stephen, P. y Coulter, M (2010). *Administración*. (10ª. Ed.). México D.F.: Editorial Prentice Hall.
- Sancho Gil, Juana (2002). *Tecnologías para transformar la educación*. Madrid: Akal Ediciones.
- Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Pearson Educación de México.
- Stogdill Ralph. Bass B (1990). *Handbook of Leadership: Theory, Research and Managerial Applications*. The Free Press Third Edition, New York.
- Stoner Freeman (1994). *Administración*., 5ta., edición. Prentice Hall, Hispanoamericana, México.
- Stoner, J (1996). *Administración*. (6ta. Ed.). Mexico. Prentice Hall.
- Thompson y Strickland (1998). *Dirección y Administración Estratégicas*. México: McGraw Hill, México.
- Vallejos Mamani, Elizabeth Beatriz (2013). "El impacto de la implementación de las TIC en la Evaluación del Desempeño Laboral del docente universitario". Estudio de casos del uso de PAIDEIA por los docentes de la FGAD-PUCP en el período 2010-2011. Lima – Perú.

ANEXOS

ANEXO N°1: Cuestionario aplicado

ANEXO N°2: Matriz de coherencia interna

ANEXO N° 1 CUESTIONARIO

Estimado señor(a) la siguiente encuesta tiene por finalidad conocer la relación entre la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima. Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán orientadas para ningún otro propósito.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano le agradecemos por su cooperación.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), las afirmaciones enunciadas. Sírvase responder con total sinceridad, de antemano le agradecemos por su cooperación.

Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación

Dimensión: Información

Indicador: Acceso a la información

1. ¿Considera usted que el acceso a la información es oportuno y adecuado?
 - a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

Indicador: Manejo de la información

2. ¿Cómo considera usted que el manejo de la información?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- c. Bueno
- d. Regular
- e. Malo

Indicador: Orden de la información

3. ¿Cómo considera usted el orden de la información?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

Indicador: Comprensión de la información de la información

4. ¿Cómo considera usted el nivel de comprensión de la información?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

Dimensión: Comunicación

Indicador: Comunicación a tiempo

5. ¿Considera usted que la comunicación se realiza en el tiempo adecuado?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. En desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

Indicador: Comunicación efectiva

6. ¿Cómo considera usted que la comunicación es efectiva?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo

Indicador: Comunicación precisa

7. ¿Cómo considera usted que la comunicación es precisa?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo
8. ¿Cómo considera usted la relación de la aplicación de las tecnologías de la información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- a. Excelente
 - b. Muy bueno
 - c. Bueno
 - d. Regular
 - e. Malo
9. ¿Considera usted que la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) ayudará a mejorar el desempeño de los trabajadores de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo

- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. En desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Desempeño Laboral

A. Dimensión: Capacidad Personal

Indicador: Calidad de trabajo

10.- ¿Considera Ud. que sus labores, satisfacen las expectativas de sus superiores?

Siempre () Casi siempre () A veces() Casi nunca () Nunca ()

11.- ¿Considera Ud. que su trabajo, satisface las expectativas de los usuarios?

Siempre () Casi siempre () A veces() Casi nunca () Nunca ()

Indicador: Creatividad

12.- ¿Considera Ud. que ha brindado aportes creativos en su trabajo, para mejorar las labores encomendadas por sus superiores o por el usuario que asiste a las oficinas de la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?

Siempre () Casi siempre () A veces() Casi nunca () Nunca ()

Indicador: Cumplimiento Plan de trabajo

13.- ¿Considera Ud. que cumple cabalmente los diferentes trabajos encomendados por sus superiores?

Siempre () Casi siempre () A veces() Casi nunca () Nunca ()

B. Dimensión: Responsabilidad

Indicador: Disciplina laboral

14.- ¿Considera Ud. que actúa con justicia y responsabilidad en el desarrollo de sus labores?

Siempre () Casi siempre () A veces() Casi nunca () Nunca ()

Indicador: Cumplimiento de normas

15.- ¿Conoce Ud. y comprende las reglas y normas de la función que realiza en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?

Siempre () Casi siempre () A veces() Casi nunca () Nunca ()

C. Dimensión: Capacidad de equipo

Indicador: Organización

16. ¿Considera Ud. que los trabajos en equipo, determinados por sus superiores, se encuentran debidamente organizados para cumplir con el objetivo trazado?

Siempre () Casi siempre () A veces () Nunca ()

Indicador: Solución de problemas

17.- ¿Considera Ud. que el trabajo en equipo, es la manera ideal para solucionar los problemas presentados en la empresa Tai Loy S.A del distrito del Cercado de Lima?

Siempre () Casi siempre () A veces () Casi nunca () Nunca ()