



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**

**Implementación de las Tics y su Influencia en la Productividad de los
procesos de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo**

Jiménez Ltda. N° 70 – Año 2021

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y
Gerencia**

AUTOR

**Rodríguez Gamarra, Claudia Rocío de Fátima
(ORCID: 0009-0000-3497-2383)**

ASESOR

**Estela Estela, Adan Humberto
(ORCID: 0000-0003-2878-8146)**

Lima, Perú

2022

Metadatos Complementarios

Datos de autor

Rodríguez Gamarra, Claudia Rocío de Fátima

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70300864

Datos de asesor

Estela Estela, Adan Humberto

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 06141876

Datos del jurado

JURADO 1: Salazar Fernández, Cosme Homero, DNI: 07699211, ORCID: 0000-0001-7962-9001

JURADO 2: Loarte Ramos, Kleyfer Gliserio, DNI: 07539950, ORCID: 0000-0003-3731-3302

JURADO 3: Morón Espinal, Alejandro Ulises, DNI: 07268816, ORCID: 0000-0002-6907-6295

JURADO 4: Bravo Quiroz, Antonio, DNI: 10130035, ORCID: 0000-0001-9051-2808

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

DEDICATORIA

A mis padres Lilian y Moisés, por haberme dado lo mejor de esta vida por su apoyo continuo y constante.

Gracias por acompañarme en todos mis logros y metas.

A mi hermano Mauricio por ser un ejemplo y por impulsarme a ser cada día mejor.

A mis abuelos Victorio, Luis Enrique y Julia en el cielo y a Dios por estar conmigo siempre.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis compañeros y en especial al

Dr. Adán Humberto Estela Estela.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las nuevas tecnologías, la información y la comunicación han generado un gran cambio en nuestra sociedad, cambiando de manera radical la manera de comunicarnos y tener nuevas relaciones interpersonales también ayuda a que diferentes organizaciones sepan cómo sacarle provecho y crear una ventaja competitiva, logrando una excelente y eficiente comunicación con sus clientes, considerando que es importante para la productividad de procesos de la organización. Por consiguiente, el presente estudio tiene como propósito analizar como la implementación de las TICs influye en la productividad en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.

El contenido de la siguiente investigación se desarrolla en seis capítulos que a continuación se detalla:

Capítulo I, se realiza el planeamiento del estudio donde se describe la realidad problemática, donde se especifican los problemas y los objetivos generales y específicos, se menciona la importancia del estudio y las limitaciones.

Capítulo II, se desarrolla el marco teórico donde se mencionan los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

Capítulo III, se desarrollan las hipótesis generales y específicas también la matriz de operacionalización de variables y la matriz lógica de consistencia.

Capítulo IV, se desarrolla el Método de investigación, el tipo y método de investigación, el diseño específico las técnicas de procedimiento y análisis de datos entre otros.

Capítulo V, se desarrolla los resultados y discusión de los datos cuantitativos y el análisis y discusión de resultados.

Capítulo VI, contienen las conclusiones, recomendaciones y la discusión de resultados.

Finalizando con las referencias y el apéndice.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
INTRODUCCIÓN	v
ÍNDICE.....	vii
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE ILUSTRACIONES.....	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT.....	xvi
 CAPÍTULO I.....	 1
1 Planteamiento del Estudio.....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema General	3
1.2.2 Problema específico.....	3
1.3 Objetivos Generales y Específicos	3
1.3.1 Objetivo General.....	3
1.3.2 Objetivo Específicos.....	3
1.4 Justificación o importancia del estudio	4
1.4.1 Justificación práctica	4

1.4.2	Justificación social.....	5
1.4.3	Justificación teórica	5
1.4.4	Justificación metodológica	5
1.5	Alcance y limitaciones.....	6
1.5.1	Delimitación espacio temporal	6
1.5.2	Delimitación conceptual	6
CAPÍTULO II.....		7
2	MARCO TEÓRICO	7
2.1	Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1	Antecedentes Nacionales	7
2.1.2	Antecedentes Internacionales	11
2.2	Bases teórico-científicas	15
2.2.1	TICs	15
2.2.2	Customer Relationship Management – CRM.....	19
2.2.3	E-commerce (Comercio electrónico).....	20
2.2.4	Redes Sociales	20
2.2.5	Productividad.....	20
2.2.6	Fuerza de trabajo	23
2.2.7	Calidad.....	23
2.2.8	Factores externos	25
2.3	Definición de términos básicos.....	26

CAPÍTULO III	28
3 HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	28
3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos	28
3.1.1 Hipótesis General	28
3.1.2 Hipótesis Específicas.....	28
3.2 Identificación de Variables o Unidades de Análisis.....	28
3.3 Matriz de operacionalización de variables	29
3.4 Matriz lógica de consistencia	30
CAPÍTULO IV	31
4 MÉTODO.....	31
4.1 Tipo y Método de Investigación.....	31
4.2 Diseño específico de investigación.....	31
4.3 Población, Muestra o participante	32
4.3.1 Muestra	32
4.4 Instrumentos de recogida de datos.....	33
4.5 Técnicas de procedimiento y análisis de datos.....	33
4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio	34
CAPÍTULO V.....	35
5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
5.1 Datos cuantitativos	35
5.2 Análisis de resultados	60

5.2.1	Contraste de hipótesis del objetivo general	60
5.2.2	Contraste de hipótesis del objetivo específico 1.....	63
5.2.3	Contraste de hipótesis del objetivo específico 2.....	65
5.2.4	Contraste de hipótesis del objetivo específico 3.....	68
5.3	Discusión de resultados	70
5.3.1	Dimensión TICs / Productividad	70
5.3.2	Dimensión TICs / Fuerza de trabajo.....	73
5.3.3	Dimensión TICs / Calidad	75
5.3.4	Dimensión TICs/ Factores externos	78
CAPÍTULO VI		81
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	81
6.1	CONCLUSIONES.....	81
6.2	RECOMENDACIONES	85
REFERENCIAS		88
APÉNDICE		94
Apéndice A. CUESTIONARIO.....		94

LISTA DE TABLAS

Tabla 1: Conocer comunicación	35
Tabla 2: TICs competencia.....	36
Tabla 3: TICs gestión de mejoras	38
Tabla 4: TICs campañas	39
Tabla 5: TICs eventos comunicacionales	40
Tabla 6: TICs solicitudes de servicio	41
Tabla 7: TICs reclamos.....	42
Tabla 8: Comercio electrónico TICs	43
Tabla 9: Página web TICs	44
Tabla 10: Redes Sociales TICs.....	45
Tabla 11: Facebook TICs	46
Tabla 12: TICs Twitter	47
Tabla 13: TICs anuncios publicitarios.....	48
Tabla 14: TICs LinkedIn	49
Tabla 15: Remuneración fuerza de trabajo.....	50
Tabla 16: Capacitación Productividad.....	52
Tabla 17: Productividad supervisión	53
Tabla 18: Trabajo en equipo calidad	54
Tabla 19: Liderazgo participativo Productividad	55
Tabla 20: Optimización de procesos Productividad	56
Tabla 21: Factores externos Regulaciones del gobierno	57
Tabla 22: Factores externos Competencia directa	58
Tabla 23: Factores externos demanda de clientes	59
Tabla 24: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo general	61

Tabla 25:cruzada TICs*PRODUCTIVIDAD.....	61
Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo específico 1.....	63
Tabla 27:cruzada TICs*FUERZA DE TRABAJO.....	64
Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo específico 2.....	66
Tabla 29:Tabla cruzada TICs*CALIDAD	66
Tabla 30: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo específico 3.....	68
Tabla 31: Tabla cruzada TICs*FACTORES EXTERNOS	69

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Aplicaciones en comunicación del sistema de cómputo en red	17
Ilustración 2 Tipos de TICs para la gestión en negocios y marketing.....	19
Ilustración 3:CRM Transaccional u Operacional y CRM Analítico	19
Ilustración 4: El vínculo entre el recurso humano y la productividad.....	21
Ilustración 5: Factores que afectan la productividad	23
Ilustración 6: Aspectos de la calidad de servicios	24
Ilustración 7: Conocer comunicación	36
Ilustración 8: TICs competencia.....	36
Ilustración 9: TICs gestión de mejoras	38
Ilustración 10: TICs campañas.....	40
Ilustración 11: TICs eventos promocionales	41
Ilustración 12: TICs solicitudes de servicio	42
Ilustración 13: TICs reclamos.....	43
Ilustración 14: Comercio electrónico TICs	44
Ilustración 15: Página web TICs	45
Ilustración 16: Redes Sociales TICs.....	46
Ilustración 17: Facebook TICs	47
Ilustración 18: TICs Twitter	48
Ilustración 19: TICs anuncios publicitarios.....	49
Ilustración 20: TICs LinkedIn	50
Ilustración 21: Remuneración fuerza de trabajo.....	52
Ilustración 22: Capacitación Productividad.....	53
Ilustración 23: Productividad supervisión	54
Ilustración 24: Trabajo en equipo calidad	55

Ilustración 25: Liderazgo participativo Productividad	56
Ilustración 26: Optimización de procesos Productividad	57
Ilustración 27: Factores externos Regulaciones del gobierno	58
Ilustración 28: Factores externos Competencia directa	59
Ilustración 29: Factores externos demanda de clientes	60

RESUMEN

Actualmente estamos viviendo un cambio tecnológico en todos los aspectos, la tecnología se ha vuelto indispensable en el uso diario, el internet es la columna vertebral. Ha cambiado hasta la manera de comunicarnos, gracias a los avances tecnológicos podemos lograr una comunicación más rápida y al instante, considerando que hacemos uso de diferentes medios y utilizamos diferentes aplicaciones y redes sociales para lograr una efectiva comunicación. La presente investigación, tiene como objetivo analizar como la implementación de las TICs influye en la productividad en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, en el año 2021.

Dentro de las organizaciones se pueden utilizar diferentes software y hardware para una mejor comunicación con todos los colaboradores y una óptima atención para los socios, de esta manera se puede lograr una excelente productividad en los procesos por parte de la organización y gracias a la fuerza de trabajo de cada colaborador. El presente estudio de investigación es de carácter descriptiva aplicada de tipo cuantitativa, del mismo modo la estrategia utilizada para la investigación no experimental, con un estudio de corte transversal. La muestra total estuvo conformada por colaboradores y directivos que corresponde a un número total de 35 participantes. Se llegó a la conclusión que, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicadas, la Implementación de las TICs influye en la productividad en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.

Palabras claves: TICs, productividad, E-commerce, Redes Sociales, Fuerza de trabajo.

ABSTRACT

We are currently experiencing a technological change in all aspects, technology has become essential in daily use, the internet is the backbone. Even the way we communicate has changed, thanks to technological advances we can achieve faster and more instant communication, considering that we make use of different media and use different applications and social networks to achieve effective communication. The objective of this research is to analyze how the implementation of ICTs influences productivity in the Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. No. 70.

Within organizations, different software and hardware can be used for better communication with all collaborators and optimal care for partners, in this way excellent productivity can be achieved by the organization and thanks to the workforce of each collaborator. The present research study is of a quantitative applied descriptive nature, in the same way the strategy used for the investigation is quasi-experimental, with a temporal sequence of the cross-sectional study. The total sample consisted of employees and managers corresponding to a total number of 35 participants. It was concluded that through the theoretical bases and applied statistical tools, the Implementation of ICTs influences productivity in the Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. No. 70

Keywords: TICs, Productivity, E-commerce, Social media, Workforce.

CAPÍTULO I

1 Planteamiento del Estudio

1.1 Descripción de la realidad problemática

Después de realizar el análisis correspondiente podemos llegar a la conclusión que la falta de TIC (Tecnología, información y comunicación) afecta en muchas variables donde podemos encontrar, la falta de comunicación con los socios, la falta de compromiso por parte de la organización, la carencia de canales de atención agregándole la demora para atender los requerimientos de los socios.

Asimismo, esto genera una incomodidad por parte de los socios ya que no son atendidos a tiempo y de manera efectiva. Considerando que a raíz de la pandemia sanitaria la organización tuvo que sistematizar todas las funciones debido que la organización no podía detener sus funciones diarias, durante el tiempo de pandemia se tuvo que implementar y potenciar la página web, así como capacitar al personal de vigilancia ya que sus funciones también iban a cambiar e iba apoyar a las diferentes áreas de la Cooperativa.

Considerando que para poder seguir con las labores diarias no solo se tuvo que capacitar al personal de vigilancia, sino también a los delegados de la Cooperativa incluyendo a los delegados de Lima y Provincia para que ellos puedan ser el nexo entre los socios y la institución de esta manera logrando una mejor comunicación. El sistematizar la Cooperativa también ha sido beneficioso para los socios que se encuentran en provincia, debido que para ellos también es efectivo realizar sus requerimientos a través de la página web.

En este caso las TICs son necesarias debido al cambio tecnológico en estos tiempos, el internet se ha convertido en la espiral dorsal del comercio, considerando que se ha transformado la manera de comunicarse, de trabajar y de gestionar los recursos de cada empresa. Es necesario agilizar la comunicación con los clientes para que ellos se encuentren satisfechos con el servicio brindado.

En estos momentos y en la situación en la que se encuentra el mundo las TICs están evolucionando en la forma de realizar negocios y atender a los clientes, por esa razón es indispensable que las empresas se adapten al gran cambio de la tecnología, de lo contrario no lograrán permanecer a flote. También es necesario que las empresas se actualicen para que de esa manera puedan tener una eficiente comunicación con todos sus socios.

Al estar una empresa actualizada enfocándose en tecnología y contar con las TICs estas permiten producir mayor cantidad, mejor calidad y aumentar la competitividad en el mercado.

Gracias a las TICs se puede llevar a cabo una comunicación asertiva por medio de diversas redes sociales, ofreciendo una buena y rápida atención a los clientes, de esta manera se atenderían mayor cantidad de solicitudes diariamente. Hoy en día el comercio electrónico se ha convertido en algo fundamental en cualquier empresa.

En la organización se generan reclamos generalmente a fines de mes debido que algunos socios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado, consideran que no se les comunica a tiempo, muchos no saben cómo utilizar una página web o porque algunos socios no se enteran a tiempo que tienen un sobregiro, ya que si no se cancela el sobregiro en el plazo correspondiente esta deuda puede afectarlo de manera individual si es que desea solicitar algún prestamos en el mes o si desea ser garante de otro socio.

Al tener una deficiente atención para los clientes no se están aprovechando al máximo los recursos tecnológicos brindados y tampoco los recursos humanos esto afecta en la productividad en los procesos de la empresa. Lo ideal para cualquier empresa es solucionar los problemas o reclamos utilizando el menor tiempo para lograr una eficiente atención y de esta manera poder evaluar el rendimiento de las áreas de trabajo y los colaboradores.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

PG. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez Ltda. N° 70 en el año 2021?

1.2.2 Problema específico

PE1. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021?

PE2. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en la calidad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021?

PE3. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en los factores externos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021?

1.3 Objetivos Generales y Específicos

1.3.1 Objetivo General

OG. Analizar de qué manera la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

1.3.2 Objetivo Específicos

OE1. Examinar de qué manera la implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

OE2. Establecer de qué manera la implementación de las TICs influye en la calidad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

OE3. Determinar de qué manera la implementación de las TICs influye en los factores externos Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

1.4 Justificación o importancia del estudio

En la actualidad, de acuerdo con la realidad de nuestro país muchas empresas se han visto afectadas para lograr una efectiva comunicación y atención con sus clientes, todas las empresas han tenido que ejecutar un plan de contingencia mientras nos encontrábamos en emergencia sanitaria y acostumbrarnos a una nueva modalidad de realizar todo a través de internet y desde nuestro domicilio.

La presente investigación nos permitirá conocer a profundidad como la implementación de TICs influye en la productividad, considerando que actualmente la tecnología es la columna vertebral para cualquier empresa ya que es un gran aporte para la eficiente atención y comunicación con los clientes.

1.4.1 Justificación práctica

La presente investigación será conveniente para mejorar la atención y comunicación con los socios, para poder brindar una respuesta rápida y efectiva respecto a sus solicitudes, reclamos, dudas o emergencias que se puedan generar en el momento. Además, permitirá establecer pautas y estrategias para mejorar, servirá para lograr una mejor relación con los socios para que se sientan satisfechos con la atención. Asimismo, no solo los socios serán los beneficiados sino también los colaboradores ya que con la implementación de TICs se podrá lograr una rápida atención evitando que el cliente ingrese reclamos, considerando que también es importante el desempeño de los colaboradores. Los delegados de la Cooperativa también son parte fundamental para la empresa es decir con la implementación de TICs influirá en la productividad.

Tiene importancia en la disciplina profesional, ya que para cualquier empresa lo más importante siempre tiene que ser la satisfacción de sus clientes, para que de esa manera se pueda lograr una buena imagen.

1.4.2 Justificación social

La investigación será trascendente para la sociedad porque con la implementación de TICs se va a alcanzar lo más importante que es la satisfacción de los clientes, también mejorará los parámetros de la productividad.

También ayuda a resolver las demoras en atención, los problemas diarios y podría disminuir el ingreso de reclamos. Los beneficiarios también es la organización ya que logrará tener una buena imagen frente a sus socios logrando la competitividad.

1.4.3 Justificación teórica

A través de la investigación propuesta se busca mediante la aplicación de la teoría encontrar explicaciones a situaciones internas y externas. Los resultados de esta investigación podrán servir para ampliar los conocimientos. Ayuda a todos empezando que se logrará tener una mejor relación con los socios, el personal de servicio y atención al cliente podrán brindar un mejor servicio. De esta manera la organización podrá lograr una ventaja competitiva frente a las demás.

1.4.4 Justificación metodológica

El presente trabajo de investigación ayuda con la creación de nuevos instrumentos para la recolección de datos, en la presente investigación se utiliza el instrumento del cuestionario con la técnica de encuestas a través de Google Drive llevándola a cabo de manera virtual debido a la coyuntura actual que atraviesa nuestro país. La presente investigación contribuye con la definición de conceptos, variables y la relación entre variables debido a la conclusión a la que se llega. En la investigación se pretende

utilizar el método científico y una vez implementada y desarrollada la investigación debido que se llega a nuevas conclusiones y estrategias formando conocimientos válidos y confiables, logrando que sean utilizadas en los futuros trabajos de investigación.

1.5 Alcance y limitaciones

1.5.1 Delimitación espacio temporal

La investigación será transversal, correspondiente para el periodo 2021.

La investigación se orientará a los colaboradores y directivos de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 ubicada en el distrito de Jesús María.

1.5.2 Delimitación conceptual

Con la implementación de TICs en la empresa y la productividad, se pretende mejorar la atención y la comunicación con los socios para que de esta manera se pueda lograr una eficiente atención directa con el socio logrando su satisfacción. Considerando que hoy en día la tecnología está al alcance de la mayor parte de la población y por el momento la manera más rápida de comunicarnos. Por otro lado, con la variable de productividad, se pretende analizar que se puede utilizar menos recursos para una eficiente atención a los socios. Considerando de esa manera también evaluar el rendimiento de los colaboradores y lograr la competitividad a corto o largo plazo teniendo en cuenta la calidad de servicio que brindaremos.

También se toma en cuenta las dimensiones de la productividad los recursos humanos, el medio ambiente y el sistema productivo de la empresa.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

De acuerdo con (Ruiz & Trinidad, 2017), en su tesis titulada “Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las Pymes Agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao” de la Universidad San Ignacio de Loyola para obtener el Título Profesional de Licenciado en International Business, señala que los avances tecnológicos han contribuido al desarrollo de la competitividad empresarial, de la misma manera han ocasionado oportunidades de crecimiento. Considerando que todas las pymes pueden crecer con el soporte de las TIC, el estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 52 Pymes ubicadas en Lima Metropolitana y Callao dedicadas a la exportación de espárragos frescos, siendo integrada por la misma cantidad de personas entre hombres y mujeres, utilizando el tipo de investigación correlacional buscando la relación entre las variables del estudio determinando la relación de la competitividad internacional en base al uso de TIC. La investigación utilizó un diseño mixto y la investigación utilizará un diseño no experimental. Se utilizó el método de investigación transversal, correlacional. Los autores llegaron a la conclusión que el uso de TIC influye de manera positiva en la competitividad internacional en las Pymes por ende beneficia el crecimiento económico del país. Teniendo relación también con el capital humano y la importancia de los clientes y competencia internacional.

Según (Cerquera, 2017), en su tesis titulada “El uso de las TIC y su relación con el aprendizaje de la química en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle” de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle para obtener al grado académico de Maestro en Ciencias de la Educación con mención en Docencia Universitaria, señala que las instituciones de educación, han tenido que reorganizar el sistema de distribución y comunicación actualizarse llevó grandes cambios para los docentes que en su mayoría no lograron adaptarse a los cambios. El presente estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 40 estudiantes entre hombres y mujeres, la investigación utilizará.

El enfoque utilizado en la investigación fue el enfoque cuantitativo, la investigación fue básica, con un nivel descriptivo y correlacional. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal y correlacional, llegando a la conclusión que el uso de TICs se relacionó con el aprendizaje de los estudiantes y también el uso de tecnologías auditivas, visuales y audiovisuales se relacionó con el aprendizaje.

Conforme con (Salazar, 2019), en su tesis titulada “Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, Ciudad de Juanjuí 2019” de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote para optar el título profesional de Licenciada en Administración, indica que, las pequeñas empresas son muy importantes a nivel mundial, la tecnología es fundamental para una micro empresa ya que se pueden utilizar las redes sociales para lograr ofertar sus productos, contar con un equipo de cómputo para tener información de los precios y stock ya que muchas veces el personal no sabe con qué productos cuenta en stock.

El presente estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 13 micro y pequeñas empresas del sector de comercio en el rubro de ferretería en la ciudad de Juanjuí. El diseño de la investigación fue no experimental – transversal – descriptivo, se observará a la gestión de calidad con el uso de las TICs. Llegó a la conclusión que las personas no conocen las TICs, muchos de ellos no cuentan con un computador pese a tener conocimientos, en dichas ferreterías no utilizan internet para efectuar compras y tampoco utilizan redes sociales, continúan utilizando sus celulares para las coordinaciones de la empresa, pero no han logrado beneficios ya que no utilizan las TICs.

De conformidad con (Estrada, 2018), en su tesis titulada “Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017.” en la Universidad Nacional Federico Villareal para optar el grado de Maestro en Gerencia de Proyectos de Ingeniería, señala que el objetivo del estudio es determinar la relación que existe entre la planeación y la productividad. Indicando que las empresas utilizan los recursos internos y externos con el fin de poder mejorar la productividad, considerando que la planeación del desempeño y los recursos humanos cooperan de una manera efectiva para lograr una ventaja competitiva.

También consideraba que el personal era el recurso más importante para lograr la diferenciación entre una empresa y otra, el estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de cinco profesionales expertos en el tema. Se utilizó el método de investigación cuantitativo, con el diseño no experimental. El autor llegó a la conclusión que la planeación del desempeño tiene una significativa relación con la productividad de una empresa, la realización del desempeño también se relaciona con la productividad de una empresa, considerando que el coaching y los incentivos son importantes para motivar al talento humano y de esta manera lograr una mejor productividad.

Al igual que (Guillermo , 2018), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017” en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para optar el título profesional de licenciado en Administración, señala que el objetivo del estudio es como la satisfacción laboral se relaciona con la productividad, indicando que hoy en día las empresas priorizan estar en el mejor puesto dentro del ámbito laboral y dejar de lado a los colaboradores influyendo para que los colaboradores lleguen a cumplir todas las funciones asignadas en cada área, esto llegando afectar la productividad de la empresa ya que los usuarios no son atendidos con rapidez.

El estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 141 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura. El tipo de investigación es aplicada y el diseño de investigación es no experimental transeccional, correlacional. El autor concluyó que existe una relación entre la satisfacción laboral y la productividad por lo que los colaboradores de la Municipalidad se mantienen laborando satisfactoriamente por lo tanto su productividad es muy favorable diariamente.

Según (Yeren, 2017), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016” en la Universidad Autónoma del Perú para optar el título profesional de Licenciada en Administración, señala que el estudio tiene como objetivo establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad, indicando que muchas veces las empresas solo se preocupan por realizar ventas u ofrecer su servicios pero no velan por los problemas que puedan tener sus colaboradores, teniendo en consideración que la ecuación es clara, a mayor satisfacción con tu puesto de trabajo, mayor es la productividad. El estudio se realizó

bajo los lineamientos de una muestra constituida por 40 colaboradores de la empresa Klauss S.A.

La investigación fue de tipo descriptivo correlacional donde se logrará hallar la relación que existe entre la variable de satisfacción laboral y la variable de productividad utilizando como principal técnica para la presente investigación las encuestas, el análisis documental y por último la observación, los principales instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y cuestionario. El autor llegó a la conclusión que, si existe relación entre la satisfacción laboral y la productividad, considerando que en el desempeño laboral que es regular.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Tomando en cuenta a (Vega & Reyes, 2015), en su tesis titulada “Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta” en la Universidad de Medellín para obtener el título de Magister en Administración de Empresas MBA, indica que con la implementación de TICs las instituciones van a darse cuenta que los ayudará a desarrollarse y a crecer, deben apoyarse con la tecnología para que logren la competitividad, el presente estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra en el grupo 1 de 62 jueces por distrito judicial y en el grupo 2 una población de 115 empleados de distintos despachos judiciales, utilizando el tipo de investigación descriptivo.

El método de investigación que se utilizó fue el inductivo, para lograr medir el impacto del uso de TICs y las comunicaciones en la gestión judicial. Los autores llegaron a la conclusión que, el proceso de implementación de TICs ha sido lento dependiendo de los recursos del Estado, para el personal ha sido un impacto necesitando capacitaciones para el uso de nuevas tecnologías, ya que muchos de ellos no tenían

conocimientos previos en su totalidad, el implemento de nuevas tecnologías se ha utilizado para agilizar la gestión de recepción de documentos y peticiones.

Considerando a Lino Sánchez Luis Alfredo y Quimi Ramírez Loraine Elizabeth, en su tesis titulada “Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018” en la Universidad de Guayaquil tesis presentada como requisito para optar el título de Ingeniero Comercial, indica que durante los últimos años el internet ha sido un fenómeno como medio de comunicación, en las empresas ha cambiado la relación con sus clientes y también con sus proveedores, en muchos casos algunas empresas se han visto obligados en cambiar sus estrategias. Las TICs han permitido mejorar en las operaciones de la empresa y también ha ayuda al éxito.

El estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 31 Pymes de la parroquia Tarqui de la ciudad de Guayaquil. Para la presente investigación se utilizó la investigación descriptiva y explicativa permitiendo obtener información cuantitativa y cualitativa. El autor llegó a la conclusión que las pequeñas empresas necesitan agregar como estrategia para agrandar su negocio las tecnologías de información, siendo la única manera de ganarse un lugar en el mercado siendo cada día más competitivo. La aplicación de nuevas estrategias genera un gran cambio en las pequeñas empresas.

Considerando a (Baquero, 2018), en su tesis titulada “Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A.” en la Universidad Andina Simón Bolívar – Sede Ecuador para obtener el título de Magister en Administración de Empresas, indica que las empresas se han visto preocupadas frente al avance tecnológico en los últimos años, los cambios de tecnología permiten establecer estrategias que puede mejorar los procesos y estas lleguen a ser

competitivas en el mercado, el método de investigación es el método analítico – sintético.

Llegando a la conclusión que para sea beneficiosa la implementación de TICs se debe realizar un análisis a la organización y tener claro cuáles son los objetivos, a donde quieren llegar y como las TICs pueden aportar. Considerando que la gestión de talento humano sería la más beneficiados de la organización, también los subsistemas como selección de personal y capacitación logrando que estos lleguen hacer eficientes y rápidos, de esa manera también se puede lograr disminuir el tiempo de espera.

En conformidad con (Santos, 2016), en su tesis titulada “Influencia del clima organizacional sobre la productividad de funcionarios de Empresa Pública CELEC E.P.” en Universidad De Guayaquil para optar el grado de Magister en Administración de Empresas con mención en Recursos Humanos, señala que el estudio tiene como objetivo analizar los factores que influyen en el clima organizacional en los colaboradores, indica que los motivos que afectan a la empresa en estos momentos están relacionadas únicamente con el clima laboral y la productividad debidamente, considerando que existe un bajo rendimientos en la productividad por el comportamiento de cada colaborador la falta de confianza a sus jefes y la falta de reconocimiento para el desempeño que realiza cada colaborador en la empresa.

El estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra constituida por 132 colaboradores del área administrativa de la CELEC E.P – Central Gonzalo Zevallos. El estudio fue de tipo longitudinal, cuali-cuantitativo, descriptivo y analítico, el método teórico fue el descriptivo analítico. Los datos fueron recopilados mediante encuestas. Finalizando el estudio se llegó a la conclusión que la productividad es uno de los factores claves para lograr el aumento de la rentabilidad en la empresa, existiendo también una insatisfacción laboral. Se ve afectada la productividad de la empresa

porque los empleados no están de acuerdo con el clima laboral, ya que no existe motivación por parte de los jefes para que los colaboradores puedan realizar su trabajo de manera eficiente.

Para (Cruz, 2017), en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cia LTDA.” en la Universidad Técnica De Ambato para optar el de grado de Magíster en Gerencia de Instituciones de Salud, señala que el estudio tiene como objetivo poder analizar la satisfacción laboral y la incidencia en la productividad de la empresa, indica que el capital humano para cualquier empresa es de suma importancia para que de esta manera se pueda lograr la misión de la empresa así como los objetivos, es por ello que menciona que el ámbito laboral es importante para que los directivos logren un buen funcionamiento de la productividad en la empresa con colaboradores satisfechos.

El estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 25 colaboradores incluyendo al personal de planta y personal administrativo. Para el estudio se seleccionó el enfoque cualitativo y el tipo de investigación fue la exploratoria, la técnica y el instrumento utilizado fueron la encuesta y el cuestionario. El autor llegó a la conclusión que quedó demostrado que para lograr un buen ambiente laboral y una efectiva producción es el capital humano como pilar fundamental, que la efectiva productividad también depende de la relación que pueda tener los colaboradores entre ellos, si trabajan o no en equipo. Considerando también que quedó demostrado que la satisfacción laboral de los colaboradores incidió directamente en la productividad de la empresa.

Según (Rojas, 2014), en su tesis titulada “Propuesta de un Sistema de Gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones Cesanca, C.A.” en la Universidad de Carabobo para optar Título de Magíster en Gerencia de Construcción, señala que el estudio tiene como objetivo proponer un sistema de gestión para optimizar

la calidad y productividad, el autor señala en los últimos años la construcción ha mejorado para algunos países de América Latina, la empresa en mención tiene diferentes limitaciones en procesos, organización y planificación entre otras cosas, se han visto obligados a disminuir los costos y lograr aumentar la productividad también deben lograr ser eficientes y eficaces. Para lograr optimizar la productividad en una organización son influenciados por el entorno, los riesgos y los cambios asociados a la organización.

El estudio se realizó bajo los lineamientos de una muestra de 18 trabajadores del área administrativa, se realizó una encuesta de 18 preguntas a los colaboradores. La presente investigación tuvo como tipo de investigación el proyecto factible, donde se planteó una propuesta en base a la necesidad detectada y la investigación tuvo un diseño de campo. El autor llegó a la conclusión que el personal de la empresa carece de información como los objetivos y proyecciones de la empresa a corto, mediano o largo plazo, también carece de un orden específico y de la definición de políticas, se pretende implementar un plan de mejora para la gestión de calidad y para lograr que aumente la productividad dentro de la empresa.

2.2 Bases teórico-científicas

2.2.1 TICs

Según los autores Robbins y Coulter (2005) mencionan que “La tecnología está cambiando la manera en que vivimos y trabajamos”.

De acuerdo con el autor, la tecnología ha cambiado la manera en la que vivimos y trabajamos sobre todo en la actualidad ya que en estos momentos la modalidad de trabajo es remoto en la mayoría de las organizaciones, considerando que muchas de ellas se tuvieron que adaptar a un gran cambio, cambia constantemente la forma en la que vivimos puesto que muchas veces necesitamos elementos de la tecnología como

una computadora o un teléfono móvil para poder comunicarnos y poder satisfacer nuestras necesidades.

“La tecnología, y en forma más específica la tecnología de la información, ha cambiado radicalmente la forma en que se comunican los miembros de una organización, la tecnología de información ha hecho posible que en las organizaciones las personas estén disponibles, en cualquier momento, sin importar donde estén” (Robbins & Coulter , Administración, 2005).

De acuerdo con el autor, referente a la tecnología que tenemos hoy en día es muy adelantada y beneficiosa para todos, puesto que permite una rápida comunicación entre personas que se encuentran en un mismo lugar o en diferentes países, de esta manera se puede lograr realizar reuniones con los miembros de la organización y también con personas conectadas a través del internet, hoy en día la tecnología esta tan avanzada que también permite llevar a cabo una atención con los clientes a través de internet con diferentes medios de comunicación, la importancia de la tecnología radica en la rapidez en la que nos podemos comunicar con otra persona sin importar donde se encuentre, considerando que también nos podemos conectar y permite mayor accesibilidad.

2.2.1.1 Sistemas de cómputo de red

Según Robbins y Coulter (2005), “en un sistema de cómputo en red, una organización vincula sus computadoras creando una red organizacional. Los miembros de la organización pueden entonces comunicarse entre sí y obtener información donde estén”.

En referencia mencionado por el autor todas las organizaciones están vinculadas creando una misma red con el fin que todas las áreas tengan en su computador una red

interna (intranet) permitiendo de esta manera la comunicación más rápida y efectiva entre colaboradores o entre diferentes áreas dentro de la organización.

Aplicaciones en comunicación del sistema de cómputo en red:

Correo electrónico	Es la trasmisión instantánea de mensajes escritos a computadora que están vinculadas.
Mensajes instantáneos	Comunicación interactiva en tiempo real que se lleva a cabo entre usuarios de computadoras que ingresen a la red de cómputo al mismo tiempo.
Correo de voz,	Un sistema de comunicación que digitaliza un mensaje hablado, lo transmite a través de una red y lo almacena en un disco para que el receptor lo recupere más tarde.
Fax	Comunicación por medio de máquinas que permiten la transmisión de documentos, que contienen tanto texto como graficas. Por medio de líneas telefónicas ordinarias.
Intercambio de datos electrónicos (EDI)	Una forma en la que las organizaciones intercambian documentos de transacciones de negocios estándar usando redes directas de computadora a computadora.
Teleconferencia	Sistema de comunicación que permite a un grupo de personas realizar una conferencia simultanea usando el teléfono o software de comunicaciones en grupo por correo electrónico.
Videoconferencia	Una conferencia de comunicación simultánea en la que los participantes se pueden ver unos a otros.
Red interna (intranet)	Un sistema de comunicación organizacional interno que usa la tecnología de internet y al que tiene acceso solo los empleados de la organización.
Red externa (extranet)	Una red de comunicación organizacional que utiliza la tecnología de internet y permite a los usuarios autorizados dentro de la organización comunicarse con ciertas personas que están fuera de ella.

Ilustración 1 - Aplicaciones en comunicación del sistema de cómputo en red

Fuente: Adoptado de Robbins y Coulter

De acuerdo con el autor considera que de las definiciones existentes para las tecnologías de la información y de la comunicación, a las cuales nos referimos de ahora en más como TIC, la que más confianza y respeto nos merece es la que desarrollaron dos investigadores de la Universidad de Manchester, Reino Unido, Europa: Richard Duncombe y Richard Heeks. Estos reconocidos expertos definieron a las TIC como los procesos y productos derivados de las nuevas tecnologías (hardware, software y canales de comunicación) relacionados con el almacenamiento, el procesamiento y la trasmisión

digitalizados de información, que permiten la adquisición, la producción, el tratamiento, la comunicación, el registro y la presentación de la información en forma de voz, imágenes y datos (Andrada, 2010, pág. 9).

En referencia a lo mencionado por el autor, en estos momentos en todo el mundo, en nuestra vida cotidiana debemos contar con un objeto tecnológico ya sea un celular o una laptop etc., en estos momentos no queremos aceptar que son fundamentales para nuestra vida diaria, dichos objetos tecnológicos nos permiten comunicarnos, informar e innovar. Considerando que las organizaciones poco a poco se están acostumbrado al cambio de nuevas tecnologías.

Al igual que para Rocha y Echevarría (2017) mencionan “las TICs más importantes para una empresa, considerando que las organizaciones excelentes no son las que tienen la tecnología más avanzada o sofisticada, si no aquella que saben extraer el máximo provecho a sus técnicas actuales, es decir aquellas empresas que han identificado las ventajas que implica la correcta utilización de las tecnologías y su efectiva inclusión dentro del desarrollo de las actividades más importantes.”

En referencia a lo mencionado por el autor, en estos momentos todas las empresas deben explotar el potencial que tienen y que mejor manera que hacerlo a través de internet para lograr una mayor atención por parte de los clientes, de esa manera se puede generar más publicidad para la organización y eso sería demasiado beneficioso. Las organizaciones que sepan explotar las técnicas obtendrán mejores resultados diariamente.

Para las autoras consideran tres TICs para la gestión en negocios y marketing. (Rocha & Echevarria, Importancia de las TICs en el ambiente empresarial, 2017).

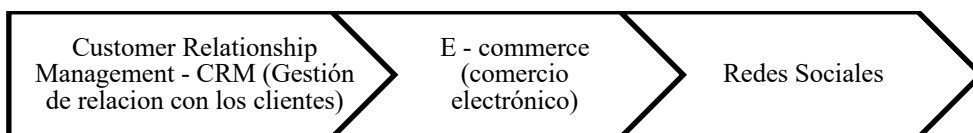


Ilustración 2 Tipos de TICs para la gestión en negocios y marketing

Adaptado de; Rocha y Echevarría

2.2.2 Customer Relationship Management – CRM

Jenny Rocha y Stephania Echevarría (2017) citan a Gargoso quien afirma que el Customer Relationships Management “es un software que almacena información acerca del comportamiento de los clientes, sirve como sistema recolector de datos sobre sus actitudes, gustos y/o preferencias, permitiendo saber que productos compran o cuando lo hacen”.

Según Marcos Fernández y Miguel Navarro (2013), “indican que las siglas CRM significan Customer Relationships Management, en español, Gestión de las Relaciones con los Clientes”.

Un software de CRM se divide en dos grandes bloques: CRM Transaccional u Operacional y CRM Analítico.

CRM Transaccional u Operacional	El software que soporta la inserción de la información en los diferentes departamentos, esto es, la creación de una nueva interacción, oportunidad, cliente, caso, campaña de marketing, etc. En definitiva, el software que soporta la operación empresarial con los clientes. El CRM Operacional debe ser usado por casi todos los empleados que mantienen relaciones con el cliente.
CRM Analítico	Son aquellas herramientas de software que ayudan en la generación del análisis de los datos que provienen del CRM Transaccional y/o de otras fuentes que completen la información que tengamos del CRM.

Ilustración 3: CRM Transaccional u Operacional y CRM Analítico

Adaptado de: Fernández y Navarro.

2.2.3 E-commerce (Comercio electrónico)

Jenny Rocha y Stephania Echevarría (2017) citan a Rusia export Consulting quienes consideran que el comercio electrónico “cubre los procesos por los cuales se llega a los consumidores, proveedores, o socios de un negocio, por medio de ella se pueden ejecutar actividades como ventas, marketing, toma de ordenes de pedidos, entrega, servicios al consumidor entre otras”

2.2.4 Redes Sociales

Jenny Rocha y Stephania Echevarría (2017) citan a Patrizzi, quien considera que las redes sociales “son aplicaciones en internet con herramientas que ofrecen un espacio de intercambio y conversación virtual, hace referencia a todas aquellas actividades realizadas con el fin de promover una marca a través de redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube entre otras”

2.2.5 Productividad

Según Idalberto Chiavenato (1999, pág. 58) define “productividad como la elaboración de una unidad de producto por unidad de tiempo, en otros términos, es el resultado de la producción de alguien en un determinado periodo. Cuanto mayor sea la eficiencia, mayor será la productividad”.

De acuerdo con lo mencionado por el autor la productividad se relaciona bastante con la eficiencia, la eficiencia se relaciona directamente con la adecuada manera de realizar o hacer las cosas y utilizar de manera adecuada todos los recursos necesarios, llegando a la conclusión que si se trabaja de manera eficiente mayor podría ser la productividad en una organización.

Siguiendo a la Organización Internacional del Trabajo (2016) “La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos humanos para aumentar el agregado

añadido de productos y servicios”. Para mejorar la productividad, el propietario de un negocio puede hacer dos cosas:

Aumentar la producción sin cambiar el volumen de los insumos de entrada (producir y vender más).

Disminuir el volumen de los insumos de entrada sin cambiar la producción (reducir los costos de los recursos utilizados en la empresa).

Según lo mencionado por el autor, si se logra utilizar muy bien los recursos de la empresa se pueden lograr aumentar la productividad y lograr ser eficiente y mientras más eficientes se podrá producir más y por ende ganar más llegando a la conclusión que al tener un adecuado rendimiento en la empresa aumentan las ganancias. Considerando también que si explotas todos los recursos también se logra una adecuada atención con los clientes.

El vínculo entre el recurso humano y la productividad:

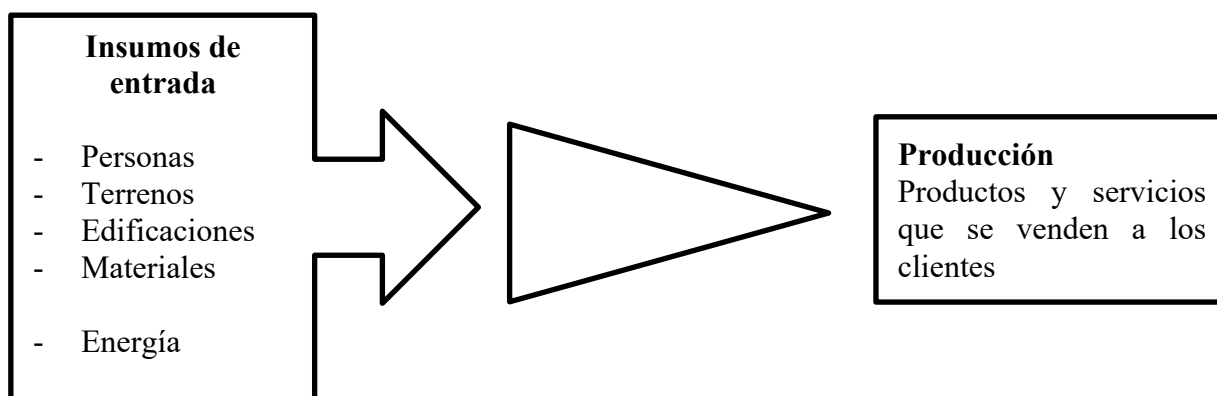


Ilustración 4: El vínculo entre el recurso humano y la productividad

Fuente: Adaptado de la Organización Internacional del trabajo

Para Roger G. Schroeder, define la productividad “como la relación entre las entradas y las salidas de un sistema productivo. Con frecuencia es conveniente medir esta relación como una razón de la salida dividida entre la entrada. Si se produce más

salida con las mismas entradas, mejora la productividad. De la misma manera si se utilizan menos entradas para producir la misma salida, también se mejora la productividad” (Schroeder, Administración de Operaciones Toma de decisiones en la función de operaciones, 1992).

De acuerdo con el autor la productividad es una relación constante con entradas y salidas, mientras menos entradas sean utilizadas y sea mayor la cantidad de salida será una efectiva productividad, considerando que esto puede llegar a ser muy beneficioso para la organización ya que puede realizar mayor cantidad de salidas con la misma cantidad de entradas, con esto se puede llegar a comprobar que mayor cantidad de salidas es beneficioso para la organización. Esto hace referente directamente a la productividad en una organización, como también a los pasos establecidos para una atención directa con los clientes/socios.

2.2.5.1 Factores que afectan la productividad

Según el autor Roger G. Schroeder (1992), “es entender los factores que afectan la productividad y seleccionar los factores apropiados de mejoramiento en cualquier situación dada”

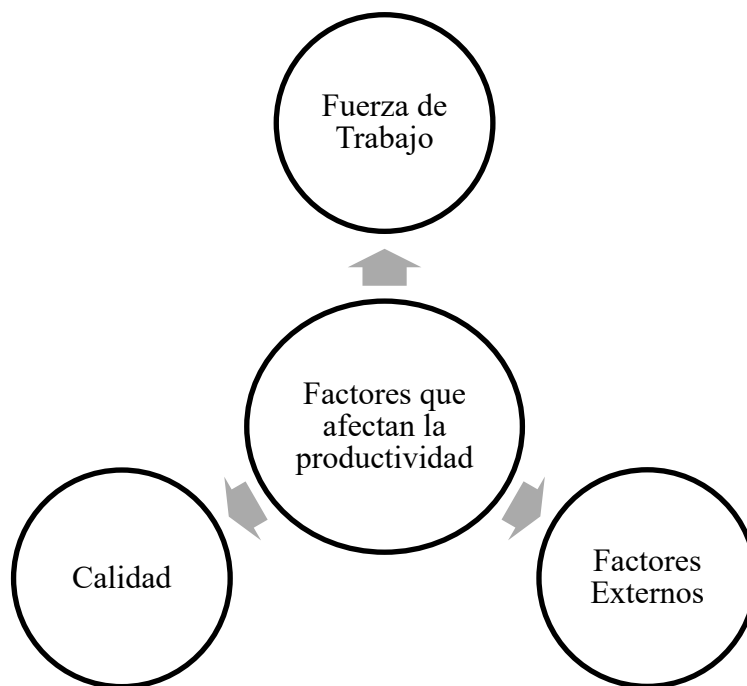


Ilustración 5: Factores que afectan la productividad

Fuente: Adaptado de Roger G. Schroeder

2.2.6 Fuerza de trabajo

Teniendo en cuenta al autor Roger G. Schroeder (1992) el factor, la fuerza de trabajo, “es tal vez el más importante de todos, ya está recibiendo una gran atención hoy en día.”

La fuerza de trabajo, a su vez, está asociada con un gran número de sub-factores: capacitación, supervisión, remuneraciones, etc.

2.2.7 Calidad

Según el autor Roger G. Schroeder (1992) considera que “ha quedado claro que la mala calidad puede conducir a una productividad pobre, se pueden reducir los errores, lo cual entonces, también incrementa la productividad. La prevención de errores y el hacer las cosas bien desde la primera vez son dos de los estimulantes más poderosos tanto para la calidad como para la productividad.”

Conforme a lo mencionado por el autor considero es verdadero ya que si se tiene una mala calidad tanto en productos como en servicios eso determina una productividad pobre o muy baja, considerando que no se estaría brindando una efectiva atención para con los clientes/socios o se le estaría brindando los productos con baja calidad. Tanto la calidad como la productividad son influyentes para brindar lo mejor a los clientes.

A partir de Robbins y Coulter (2005, pág. 502), define “calidad como la capacidad de un producto o servicio para hacer de manera confiable lo que se supone que debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente.”

Considerando lo mencionado por los autores, calidad se refiere a la capacidad que tiene para lograr satisfacer las necesidades se puede referir a un objeto como un producto o a un servicio, una mala calidad puede llevar a una productividad pobre para una empresa.

2.2.7.1 Aspectos de la calidad de servicios

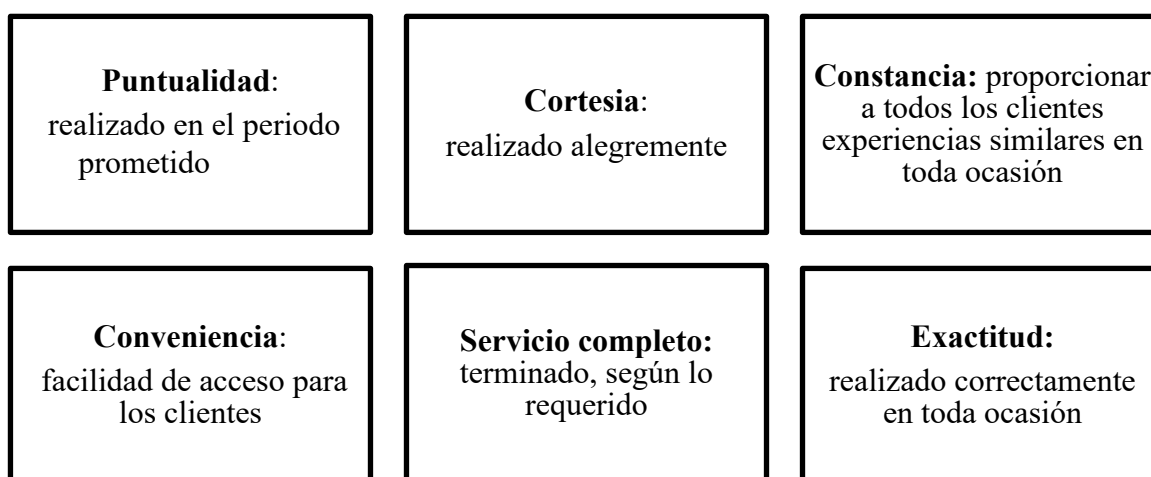


Ilustración 6: Aspectos de la calidad de servicios

Fuente: Adaptado de Robbins y Coulter.

2.2.7.2 Mejoramiento continuo en la calidad del servicio

Conforme a Vargas y Aldana (2007) consideran “el mejoramiento continuo en la calidad del servicio, se fundamenta en cuatro pilares:”

1. Trabajo en equipo: implica conformar trabajos bajo la filosofía del equipo y seguir unos puntos previamente definidos. Con el objetivo de alcanzar una meta común que vaya en beneficio de la organización y de cada uno de los individuos que la conforman.
2. Liderazgo participativo: antes que autocracia e imposición y búsqueda de la satisfacción del jefe, antes que del bien común.
3. Optimización de procesos: todos y cada uno de los procesos deben ser efectivos y flexibles, buscando satisfacer siempre las necesidades y expectativas de los clientes.
4. Compromiso con la calidad, el servicio y la productividad: implica que todos los empleados de la organización maximicen recursos y eliminen desperdicios.

De conformidad con Vargas y Aldana (2007) consideran que el mejoramiento continuo debe ser entendido como “un sistema de gerencia integral, que compromete a toda la organización, basado este propósito en la misión y en la visión de la misma”

2.2.8 Factores externos

Basando en el autor Schroeder (1992) considera que “los factores externos pueden afectar tanto al volumen de la salida como a la disponibilidad de las entradas escasas. En algunos casos, los factores externos pueden ser tan fuertes que pueden neutralizar los pasos que la firma puede tomar para mejorar la productividad”

Según el autor considero que los factores externos pueden afectar directamente a la organización de una u otra manera, actualmente la pandemia es uno de los factores que

más ha afectado a la industria empresarial, ya que muchos de ellos han tenido que reinventarse y buscar nuevas soluciones para lograr atención en la organización. Muchos también fueron afectados porque no tenían los suficientes insumos por distintas restricciones del gobierno.

2.3 Definición de términos básicos

B2C: Modelo de negocio en el que las transacciones de bienes o la prestación de servicios se produce entre empresa y cliente o consumidor final.

Capacitación: Acción y efecto de capacitar.

Comercio electrónico: Es un sistema de venta y compra de productos o servicios que se realiza exclusivamente a través de internet.

Competencia: Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo.

Conocer: indagar por el entrenamiento de la potestad intelectual, la cualidad, naturaleza y relaciones de las cosas.

Demanda del cliente: Cantidad y calidad de bienes y servicios que pueden ser adquiridos por los consumidores.

Facebook: Es la principal red social que existe en el mundo, red de vínculos virtuales el principal objetivo es dar un soporte para producir y compartir contenido.

Liderazgo participativo: Es aquel que tiene en cuenta las aportaciones de los miembros del equipo y que se basa su toma de decisiones en dichas aportaciones.

LinkedIn: Es la red social de tipo profesional en la que los usuarios cuelgan sus currículums online y entablan relaciones comerciales, buscando y ofreciendo trabajo.

Optimización de los procesos: Es una técnica mediante la cual la empresa es capaz de analizar todos sus procesos empresariales con el fin de conseguir eliminar posibles errores.

Regulación del gobierno: Órdenes establecidas por el gobierno que deben ser cumplidas por la población.

Remuneración: Aquello que se da o sirve para remunerar.

Seleccionar: Elegir, escoger por medio de una selección.

Servir: Estar al servicio de alguien.

Supervisión: Acción y efecto de supervisar.

Trabajo en equipo: Se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común.

Twitter: Es una plataforma microblogging que permite comunicarse y compartir contenido en tiempo real desde cualquier lugar en el mundo a través de internet.

YouTube: Es un sitio web para compartir videos subidos por los usuarios a través de internet.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o Supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis General

HG. La implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

3.1.2 Hipótesis Específicas

HE1. La implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

HE2. La implementación de las TICs influye en la calidad de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

HE3. La implementación de las TICs influye en los factores externos en Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

3.2 Identificación de Variables o Unidades de Análisis

Variable Independiente	Tecnología Información y Comunicación (TICs)	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Relationship Management (CRM) • E-commerce • Redes Sociales
Variable Dependiente	Productividad de procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Fuerza de trabajo en los procesos • Calidad de los procesos • Factores externos

3.3 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
Variable Independiente: TICs	Robbins y Coulter (2005) define que la tecnología de información ha cambiado radicalmente la forma en que se comunican los miembros de una organización, la tecnología de información ha hecho posible que en las organizaciones las personas estén disponibles, en cualquier momento, sin importar donde estén.	La tecnología información y comunicación es la forma en la que logran comunicarse miembros de una organización considerando que la tecnología está cambiando constantemente la manera en la que vivimos, trabajamos y nos comunicamos. La tecnología información y comunicación son necesarias hoy en día considerando que resultan ser un elemento estratégico para su crecimiento y transformación.	Customer Relationship Management CRM	Conocer Seleccionar Servir
			E-commerce	Comercio electrónico B2C
			Redes Sociales	Facebook Twitter Youtube Linkedin
Variable Dependiente: Productividad de procesos	Idalberto Chiavenato (1999), define el concepto de productividad como “la elaboración de una unidad de producto por unidad de tiempo, en otros términos, es el resultado de la producción de alguien en un determinado periodo. Cuanto mayor sea la eficiencia, mayor será la productividad”	La productividad es el uso eficaz de la innovación y de los recursos humanos de una organización, cuanto mayor sea la eficiencia, mayor será la productividad. La productividad es el elemento clave en la supervivencia de las empresas, considerando su impacto directo con la rentabilidad de una organización.	Fuerza de trabajo en los procesos	Capacitación
				Remuneración
				Supervisión
			Calidad de los procesos	Trabajo en equipo
				Liderazgo participativo
				Optimización de los procesos
Factores externos	Regulación del gobierno			
	Competencia			
	Demanda del cliente			

3.4 Matriz lógica de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones
¿De qué manera la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70?	Analizar de qué manera la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	La implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	Customer Relationship Management CRM
			E-commerce
			Redes Sociales
Problema específico	Objetivo específico	Hipótesis específica	
P1. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70?	Ob.1 Examinar de qué manera la implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	H1. La implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	Fuerza de trabajo en los procesos
P2. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en la calidad de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70?	Ob.2 Establecer de qué manera la implementación de las TICs influye en la calidad de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	H2. La implementación de las TICs influye en la calidad de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	Calidad de los procesos
P3. ¿De qué manera la implementación de las TICs influye en los factores externos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70?	Ob.3 Determinar de qué manera la implementación de las TICs influye en los factores externos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	H3. La implementación de las TICs influye en los factores externos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.	Factores Externos

CAPÍTULO IV

4 MÉTODO

4.1 Tipo y Método de Investigación

El presente estudio cuenta con una investigación de los objetivos de estudio es aplicada, No experimental de carácter trasversal descriptiva explicativa, porque esta direccionada a la teoría de la Tecnología información y comunicación y la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez Ltda. N° 70, según el nivel de medición es de tipo cuantitativa basada en técnicas de la estadística de tal manera que se pueda comunicar sus hallazgos.

Del mismo modo la estrategia utilizada para la investigación es no experimental, de carácter temporal con el estudio corte trasversal ya que el foco de estudio se concentró en un solo momento.

4.2 Diseño específico de investigación

El diseño empleado para la presente investigación conocido en el nombre de estudio de corte Transversal – transeccional porque se recolectan los datos en un solo tiempo, en un momento único cuyo propósito fue describir las variables de estudio con datos recopilados provenientes de individuos con características similares entre los parámetros que se encuentran relacionados con los temas de estudio así como su interpretación en un periodo determinado, es decir como si fuera una fotografía de algo que ocurre en la organización (Estela, 2016).

4.3 Población, Muestra o participante

La población total para la presente investigación, estuvo conformada por todos los colaboradores y directivos que actualmente pertenecen a la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021. Que corresponde a un número total de 40 participantes los que accedieron a brindar la información de manera virtual a través del cuestionario del Google Drive.

4.3.1 Muestra

Podría decirse que para la presente investigación se consideró una muestra de 35 según la aplicación de fórmula para una población finita.

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1)e^2 + z * p * q}$$

$$n = \frac{40 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(40 - 1)0.025^2 + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 35$$

Donde:

N: Tamaño de la población	40
n: Tamaño de la muestra	35
z: Parámetro estadístico que depende en nivel de confianza	1.96

p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)	50%
q: Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado	50%
e: Error de estimación máximo aceptado	2.5%

4.4 Instrumentos de recogida de datos

La técnica de recogida de datos radica en obtener la información sobre las variables del estudio relacionado con los participantes de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, los que contribuyen en el proceso de la investigación

En base a la metodología empleada en la investigación se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos para la recolección de datos: se empleó la técnica de la encuesta y como Instrumento: Cuestionario Google Drive.

4.5 Técnicas de procedimiento y análisis de datos

La Técnica empleada para este estudio fue la encuesta conformada por un conjunto de preguntas conducentes a la muestra representativa de la población estadística conformada por los colaboradores de le Cooperativa Polo Jiménez con la finalidad de conocer su opinión o sus características de las variables de estudio, el cuestionario estuvo confeccionado con 24 preguntas cerradas con una escala de medición de tipo Likert de respuesta múltiple con única opción 14 preguntas estuvieron consideradas para la variable independiente TICs y 10 preguntas para la variable dependiente productividad de procesos correspondiente a sus respectivos indicadores de cada dimensión, asimismo de acuerdo con profesores expertos determinaron ser claras comprensibles y sencillas

4.6 Procedimiento para la ejecución del estudio

El procesamiento de los datos que se realizó para esta investigación desde la recolección de los datos hasta la presentación de los mismos se consideró tres etapas la primera considerada como la recolección de información o entrada, la segunda el procesamiento y la tercera relacionada a la presentación de los resultados. Para la ejecución de la presente investigación está basado en el análisis de la estadística paramétrica y no paramétrica. Empleándose las herramientas estadísticas del programa computarizado del SPSS y el Excel. En el que se registra clasifica y almacena los datos por medios electrónicos.

CAPÍTULO V

5 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Pregunta 1.- ¿Considera usted que, conocer y realizar una atención personalizada, mejora la interacción y comunicación con los clientes?

Tabla 1: Conocer comunicación

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	16	46%
A	18	51%
N		
A/D	0	
D	1	3%
CD	0	
TOT		
AL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 97% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que conocer y realizar una atención personalizada, mejora la interacción y comunicación con los clientes, considerando que realizar una atención personalizada genera una atención eficaz con los socios, sin embargo, un 3% de los participantes es indiferente a conocer para mejorar la comunicación con los clientes.

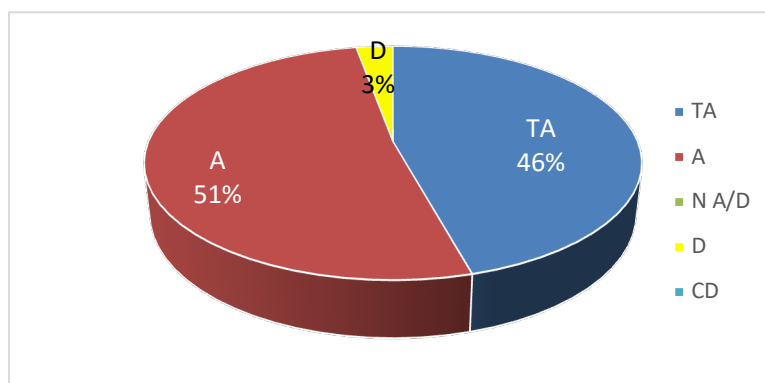


Ilustración 7: Conocer comunicación

Pregunta 2.-

¿Está usted de acuerdo que, con el uso de las TICs, nos permitirán desarrollar una ventaja competitiva con la competencia?

Tabla 2: TICs competencia

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	12	34%
A	22	63%
N A/D	0	
D	0	
CD	1	3%
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 97% respondieron que con el uso correcto de las TICs nos permitirá desarrollar una ventaja competitiva con la competencia, tomando en cuenta que la tecnología beneficia y agiliza los procesos dentro de la organización y la atención con los socios, por el contrario, un 3% de los participantes se encuentra en completo desacuerdo en que el uso correcto de las TICs nos permita desarrollar una ventaja competitiva frente a la competencia.

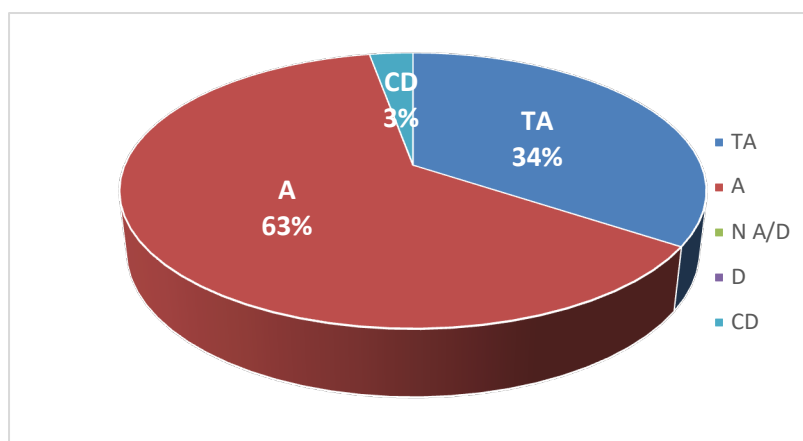


Ilustración 8: TICs competencia

Pregunta 3.-

¿Está de acuerdo que el correcto uso de las TICs nos proporcionará un análisis de gestión de mejoras en la organización a corto, mediano y largo plazo?

Tabla 3: TICs gestión de mejoras

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	9	26%
A	25	71%
N A/D	1	3%
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 97% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el uso correcto de las TICs nos proporcionará un análisis de gestión de mejoras en la organización a corto, mediano y largo plazo considerando que con el uso correcto de las TICs se pueden lograr los objetivos, así mismo un 3% de los participantes es indiferente que el uso correcto de las TICs proporcionará un análisis de gestión de mejoras.

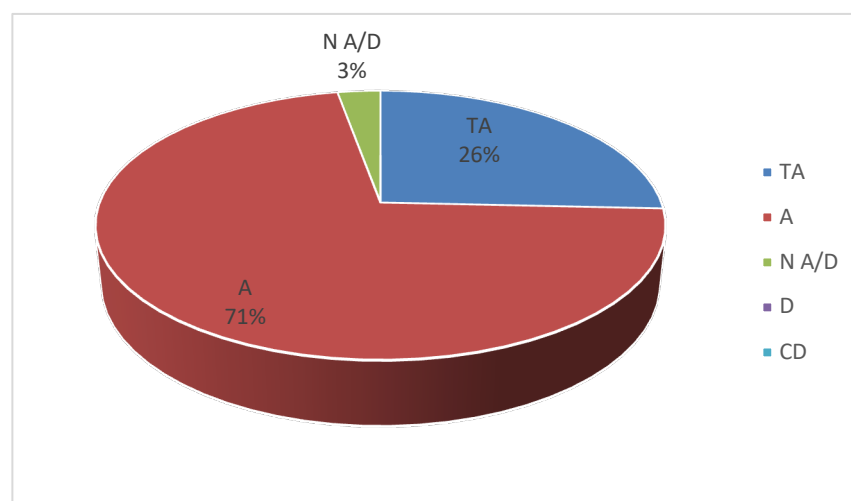


Ilustración 9: TICs gestión de mejoras

Pregunta 4.-

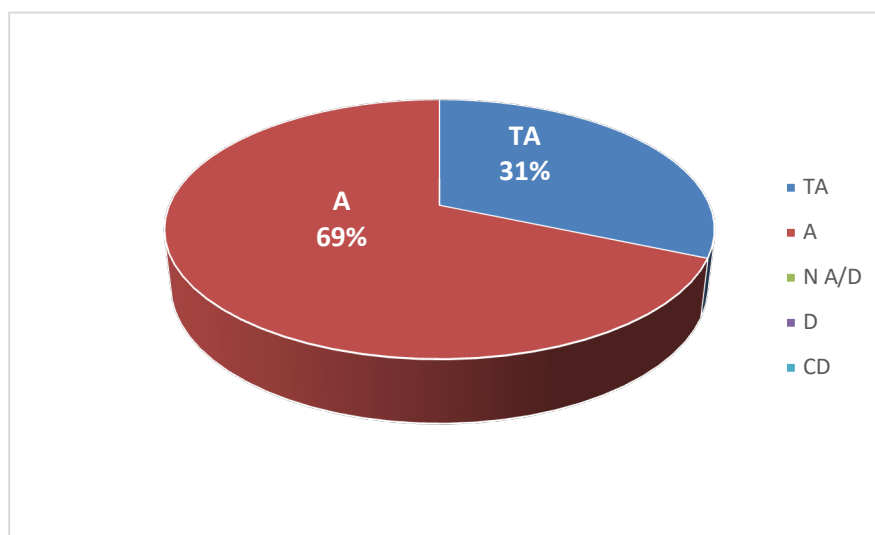
¿Considera usted de acuerdo, que el uso correcto de las TICs nos ayudará a realizar campañas informativas de captación y fidelización de socios?

Tabla 4: TICs campañas

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	11	31%
A	24	69%
N A/D	0	
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 31% respondieron que están totalmente de acuerdo, así mismo, el 69% de los participantes responden que están de acuerdo con que el uso correcto de las TICs ayudará a realizar campañas informativas de capacitación y fidelización de los socios. Las campañas informativas permitirán atraer nuevos socios a la institución y gracias

a la



capacitación fidelizar a los socios antiguos.

Ilustración 10: TICS campañas

Pregunta 5.-

¿Está de acuerdo que los eventos comunicacionales de la organización, en redes sociales a través del uso adecuado de las TICs, permitirán transformar socios en socios potenciales?

Tabla 5: TICS eventos comunicacionales

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	8	23%
A	23	66%
N A/D	4	11%
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 89% está totalmente de acuerdo y de acuerdo con que los eventos comunicacionales en redes sociales permitirán transformar socios en socios potenciales considerando que gracias al buen uso de las TICs más personas se podrán enterar de los beneficios que otorga la institución, así mismo, un 11% de los encuestados no está ni acuerdo ni en desacuerdo.

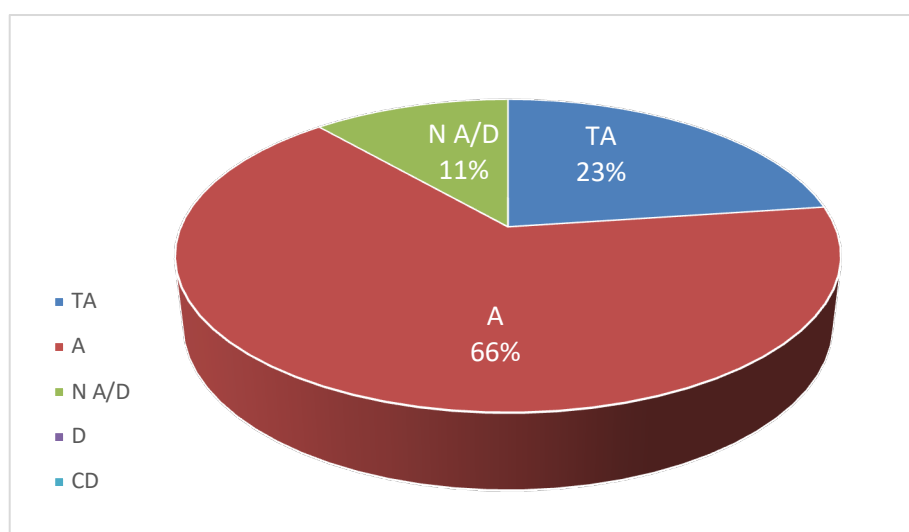


Ilustración 11: TICs eventos promocionales

Pregunta 6.-

¿Considera usted de acuerdo que la implementación y adecuado uso de las TICs permitirá atender las solicitudes de servicios en el menor tiempo posible?

Tabla 6: TICs solicitudes de servicio

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	10	28%
A	24	69%
N A/D	1	3%
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 97% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que la implementación y adecuado uso de las TICs permitirá atender las solicitudes de servicio en el menor tiempo posible, considerando que con ayuda de la tecnología los nuevos requerimientos de los socios serán atendidos en el menor

tiempo posible, por el contrario, un 3% de los encuestados es indiferente al uso adecuado de las TICs.

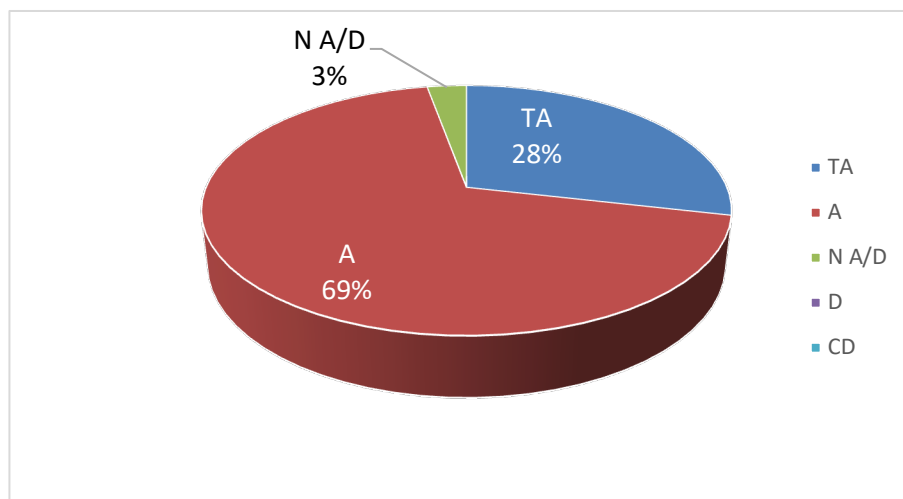


Ilustración 12: TICs solicitudes de servicio

Pregunta 7.-

¿Considera usted de acuerdo que la implementación y adecuado uso de las TICs permitirá atender los reclamos y dar solución en el menor tiempo posible?

Tabla 7: TICs reclamos

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	12	34%
A	23	66%
N A/D	0	
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 34% respondieron que está totalmente de acuerdo, así mismo, el 66% de los participantes responden que están de acuerdo con que la

implementación y el adecuado uso de las TICs permitirá atender los reclamos y dar solución en el menor tiempo posible, tomando en cuenta que esto sería beneficioso para los socios ya que tendrían una respuesta rápida frente a un reclamo.

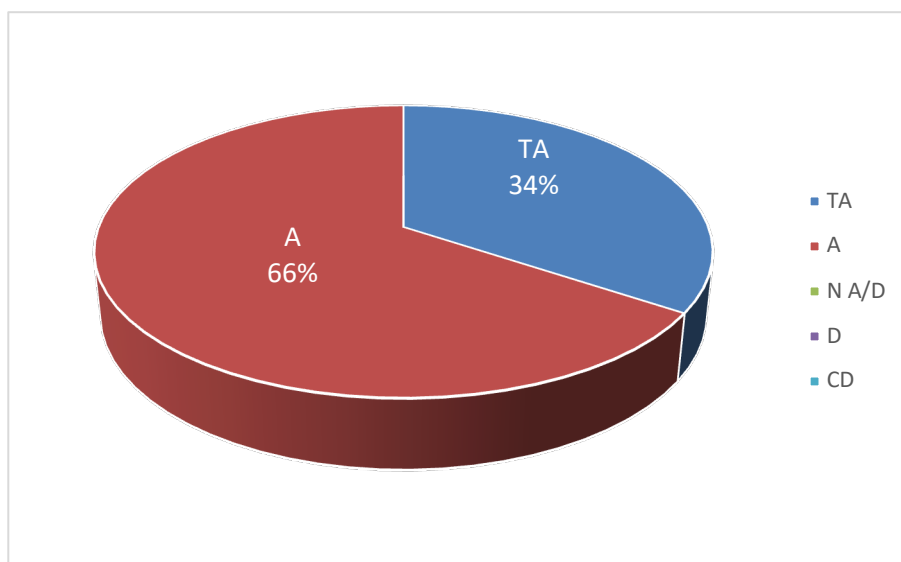


Ilustración 13: TICs reclamos

Pregunta 8.-

¿Está de acuerdo que el uso correcto del comercio electrónico a través de las TICs favorecerá la transacción de bienes y servicios entre la institución y el socio?

Tabla 8: Comercio electrónico TICs

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	5	14%
A	23	66%
N A/D	6	17%
D	1	3%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 80% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que el uso correcto del comercio electrónico favorecerá la transacción de bienes y servicios entre la institución y el socio, por el contrario, un 17% de los participantes es indiferente al comercio electrónico a través de las TICs, así mismo, un 3% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

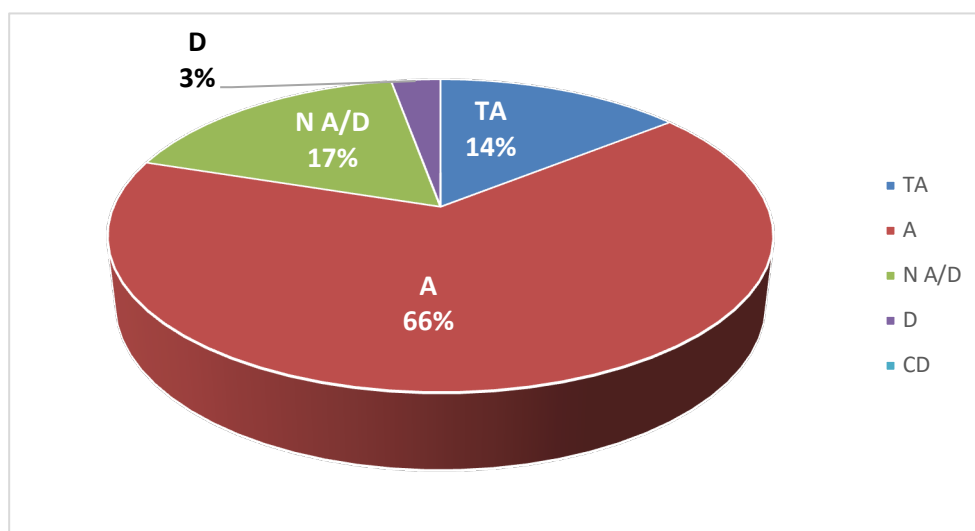


Ilustración
14:

Comercio electrónico TICs

Pregunta 9.-

¿Cree usted de acuerdo que implementar y potenciar una página web, a través de las TICs, los servicios tendrán mayor impacto y cercanía con los socios?

Tabla 9: Página web TICs

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
TA	15	43%
A	16	46%
N A/D	4	11%
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 89% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo con que implementando y potenciando una página web a través de las TICs los servicios tendrán mayor impacto y cercanía con los socios considerando que mejorará la comunicación con ellos y las solicitudes serán atendidas con mayor rapidez, por el contrario, un 11% de los participantes es indiferente a la implementación y potenciación de una página web.

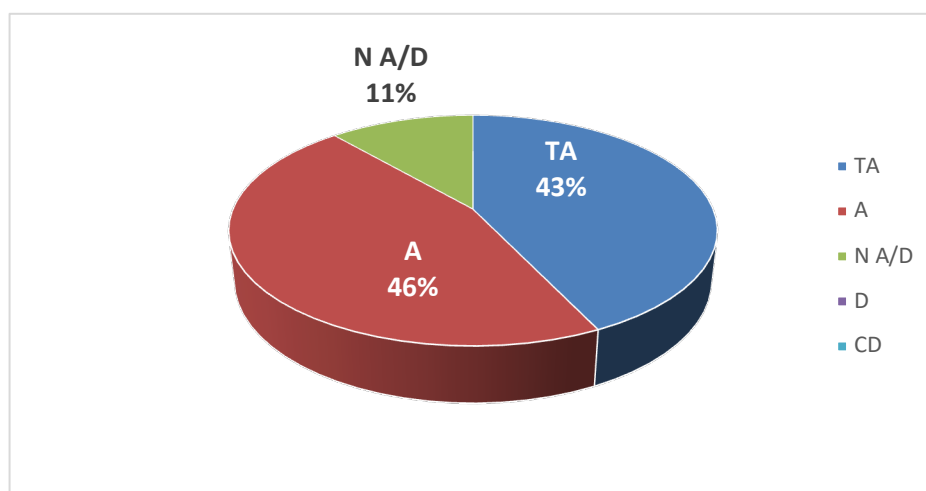


Ilustración 15: Página web TICs

Pregunta 10.-

¿Considera usted de acuerdo que el apropiado uso de redes sociales y las TICs, permitirá lograr una adecuada comunicación con los socios?

Tabla 10: Redes Sociales TICs

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	11	31%
A	23	66%
N A/D	1	3%
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 97% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que el apropiado uso de redes sociales y las TICs, permitirá lograr una adecuada comunicación con los socios teniendo en cuenta que ello favorecerá a la institución ya que por ese medio mejorará la atención y mejorará la imagen de la institución, por el contrario, un 3% de los participantes es indiferente que con el apropiado uso de redes sociales se puede lograr una adecuada comunicación con los socios.

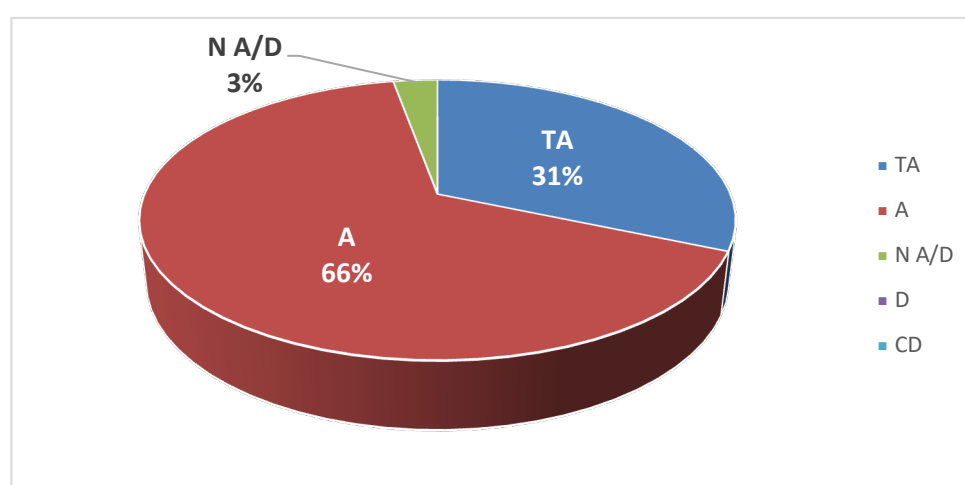


Ilustración 16: Redes Sociales TICs

Pregunta 11.-

¿Considera usted de acuerdo que potenciar una página en Facebook y la implementación de las TICs, permitirá lograr una clara y efectiva comunicación con los socios?

Tabla 11: Facebook TICs

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	8	23%
A	22	63%
N A/D	4	11%
D	1	3%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 86% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que potenciar una página en Facebook y la implementación de las TICs permitirá lograr una clara y efectiva comunicación con los socios considerando que hoy en día las redes sociales son el mejor aliado para las organizaciones ya que permite una comunicación óptima por las mismas, por el contrario, un 11% de los participantes es indiferente a potenciar una página en Facebook a través de las TICs, así mismo, un 3% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

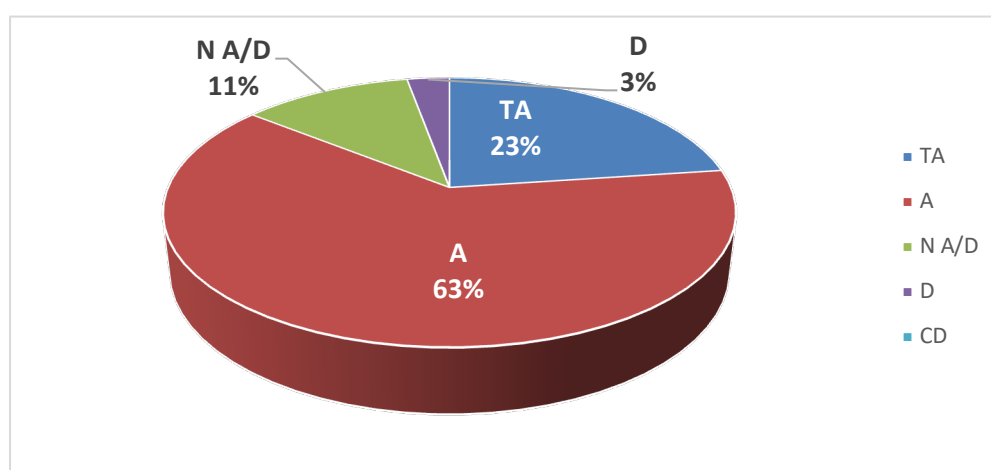


Ilustración 17:
Facebook

TICs

Pregunta 12.-

¿Cree usted de acuerdo que la institución a través del uso de las TICs, considere conveniente crear una cuenta en Twitter para una comunicación rápida y sencilla con los socios?

Tabla 12: TICs Twitter

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	2	6%
A	12	34%
N A/D	19	54%

D	2	6%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 40% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, a través del uso de las TICs, consideren crear una cuenta en Twitter para una comunicación rápida y sencilla con los socios, por el contrario, un 54% de los participantes es indiferentes a la creación de una cuenta de Twitter a través de las TICs, considerando que Twitter no sería accesible para todos los socios, así mismo, un 6% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

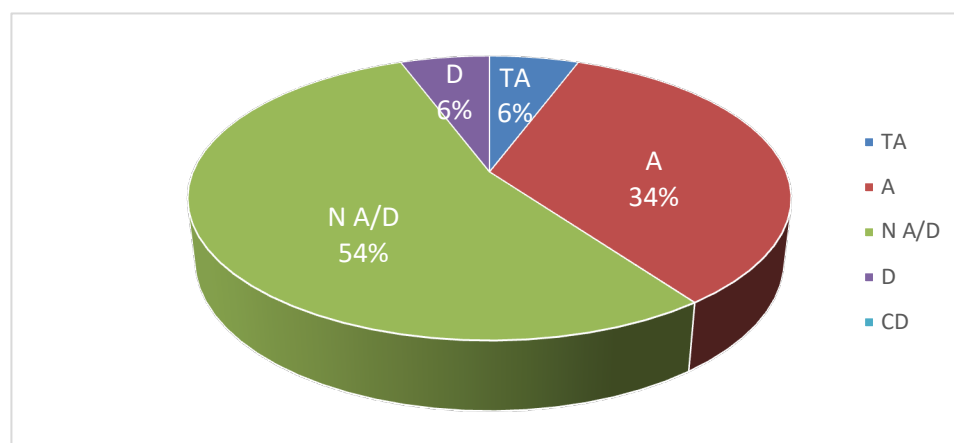


Ilustración 18: TICs Twitter

Pregunta 13.-

¿Considera usted de acuerdo que con la implementación de las TICs la organización realice anuncios publicitarios en redes sociales?

Tabla 13: TICs anuncios publicitarios

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	7	20%
A	23	66%
N A/D	4	11%
D	1	3%
CD	0	

TOTAL	35	100%
--------------	----	------

Observamos que: del total de encuestados el 86% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, con la implementación de las TICs la organización realice anuncios publicitarios en redes sociales con el fin de atraer nuevos socios y resaltar sobre la competencia, por el contrario, un 11% de los participantes es indiferentes a que la organización realice anuncios publicitarios, así mismo, un 3% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

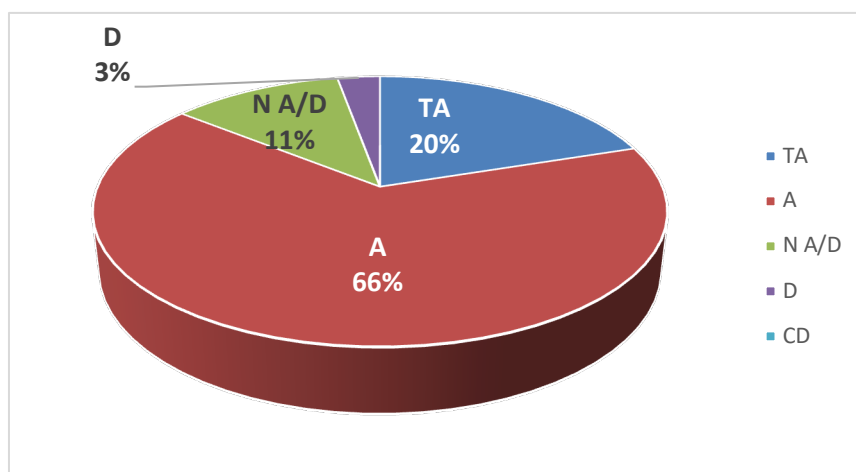


Ilustración 19: TICs anuncios publicitarios

Pregunta 14.-

¿Cree usted de acuerdo que la institución a través del uso de las TICs considere conveniente crear una cuenta en LinkedIn para el posicionamiento de la cooperativa?

Tabla 14: TICs LinkedIn

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	2	6%
A	9	26%
N A/D	20	57%
D	4	11%

CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 32% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, a través del uso de las TICs la organización considere conveniente crear una cuenta en LinkedIn para el posicionamiento de la cooperativa, por el contrario, un 57n% de los participantes es indiferentes a que la organización cree una cuenta en LinkedIn considerando que no se podría llegar a todos los socios de la organización, así mismo, un 11% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

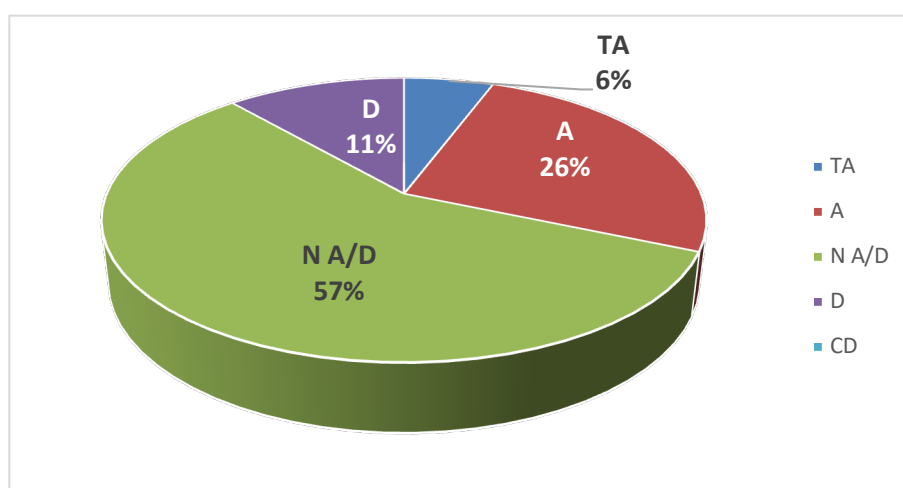


Ilustración 20: TICs LinkedIn

Pregunta 15.-

¿Considera usted de acuerdo que el factor remuneración influya y motive a la fuerza de trabajo para una mayor productividad en los procesos institucional?

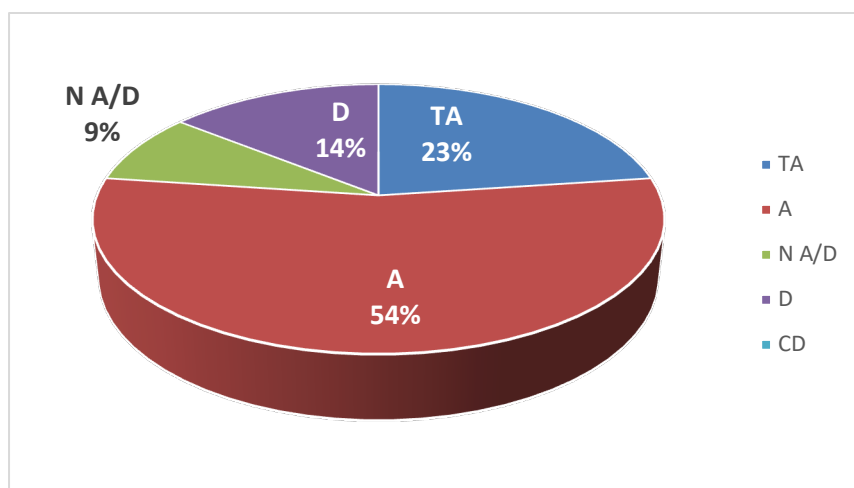
Tabla 15: Remuneración fuerza de trabajo

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
TA	8	23%
A	19	54%

N A/D	3	9%
D	5	14%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 77% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, que el factor remuneración influya y motive a la fuerza de trabajo para una mayor productividad en los procesos institucional considerando que con los incentivos podrían lograr una mayor productividad en los procesos, por el contrario, un 9% de los participantes es indiferentes a que el factor remuneración influye en la fuerza de trabajo,

mismo, un
los



así
14% de

participantes respondieron que están en desacuerdo.

Ilustración 21: Remuneración fuerza de trabajo

Pregunta 16.-

¿Está de acuerdo que una pertinente y adecuada capacitación, a los colaboradores influya en el rendimiento y productividad en los procesos del capital humano?

Tabla 16: Capacitación Productividad

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	13	37%
A	19	54%
N A/D	2	6%
D	1	3%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 91% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, que una pertinente y adecuada capacitación a los colaboradores influye en el rendimiento y productividad, por el contrario, un 6% de los participantes es indiferentes a que la capacitación influya en la productividad en los procesos del capital humano, así mismo, un 3% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

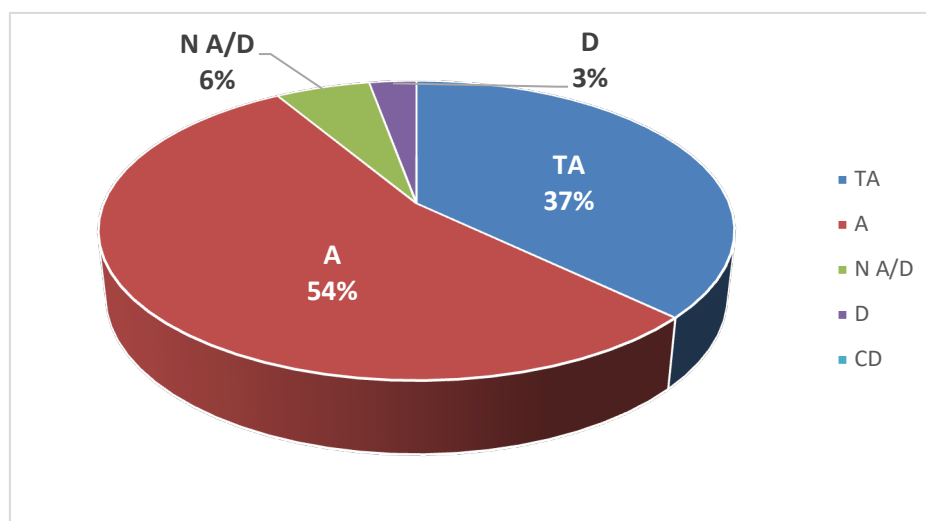


Ilustración 22: Capacitación Productividad

Pregunta 17.-

¿Considera usted de acuerdo que para una eficaz productividad se debe realizar una supervisión mensual a los colaboradores?

Tabla 17: Productividad supervisión

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	5	14%
A	23	66%
N A/D	6	17%
D	1	3%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 80% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, que, para una eficaz productividad en los procesos, se debe realizar una supervisión mensual a los colaboradores, por el contrario, un 17% de los participantes es indiferentes a que se deba realizar una supervisión mensual a los colaboradores, así mismo, un 3% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

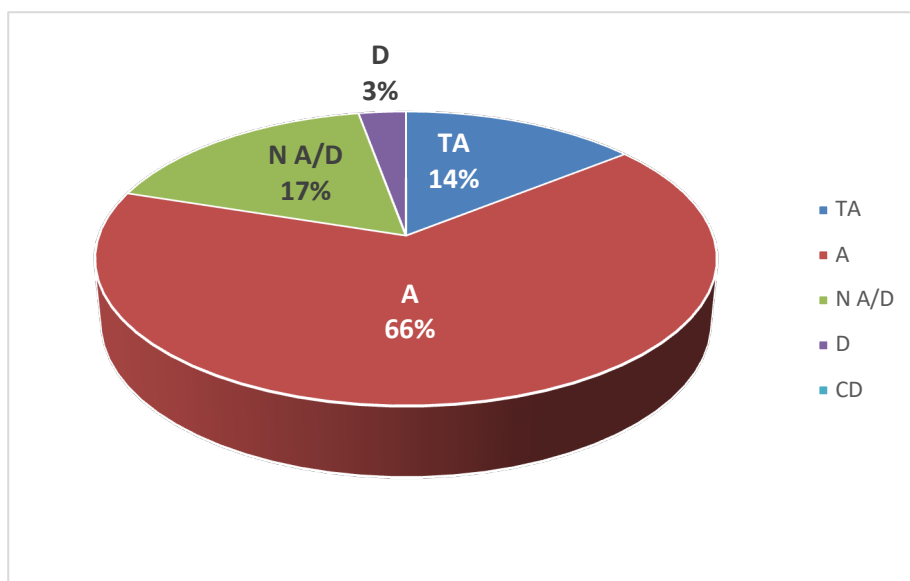


Ilustración 23: Productividad supervisión

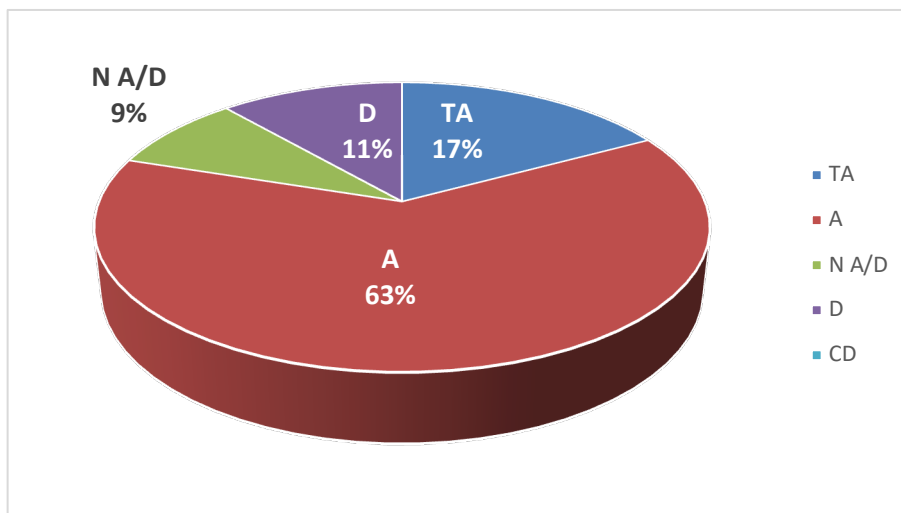
Pregunta 18.-

¿Considera usted de acuerdo que la organización realiza trabajo en equipo para una mejor calidad del servicio y lograr una mayor productividad en los procesos institucional?

Tabla 18: Trabajo en equipo calidad

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	6	17%
A	22	63%
N A/D	3	9%
D	4	11%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 80% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, la organización realiza trabajo en equipo para una mejor calidad de servicio y lograr una mayor productividad en los procesos institucional, por el contrario, un 9% de los participantes es indiferentes a que la institución realiza trabajo en equipo para lograr una mayor productividad, así mismo, un 11% de los participantes respondieron que están en



desacuerdo.

Ilustración 24: Trabajo en equipo calidad

Pregunta 19.-

¿Está de acuerdo que el liderazgo participativo influye en el rendimiento de la productividad institucional y la calidad del servicio brindado?

Tabla 19: Liderazgo participativo Productividad

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	5	14%
A	26	74%
N A/D	3	9%
D	1	3%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 88% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, el liderazgo participativo influye en el rendimiento de la productividad institucional y la calidad del servicio brindado, por el contrario, un 9% de los participantes es indiferentes a que el liderazgo participativo influye en la productividad institucional, así mismo, un 3% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

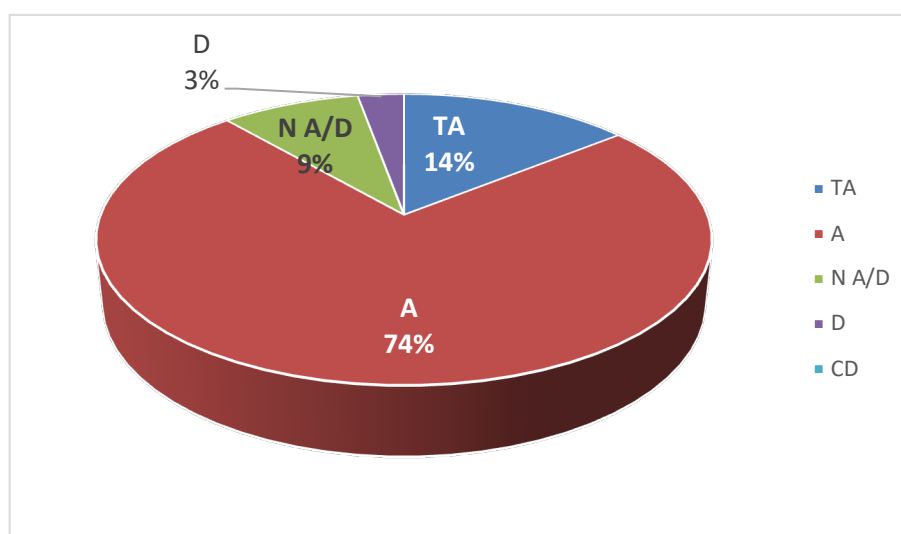


Ilustración 25: Liderazgo participativo Productividad

Pregunta 20.-

¿Está de acuerdo que una optimización de procesos generará mayor productividad en los procesos institucional y una excelente calidad del servicio?

Tabla 20: Optimización de procesos Productividad

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	11	31%
A	23	66%
N A/D	1	3%
D	0	
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 97% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, una optimización de procesos generará mayor productividad en los procesos institucional y una excelente calidad del servicio, por el contrario, un 3% de los participantes es indiferente a que una optimización de procesos generará una mayor productividad institucional.

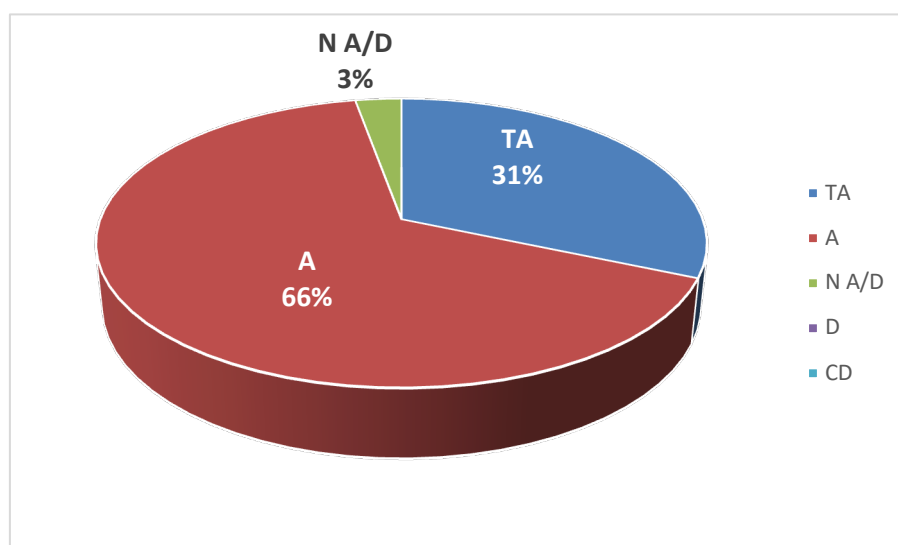


Ilustración 26: Optimización de procesos Productividad

Pregunta 21.-

¿Considera usted de acuerdo que la productividad en los procesos institucional se pueda ver afectada por los factores externos como las regulaciones del gobierno?

Tabla 21: Factores externos Regulaciones del gobierno

Frecuencias	Respuestas	Porcentajes
TA	3	8%
A	23	66%
N A/D	6	17%
D	3	9%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 74% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, la productividad en los procesos institucional se pueda ver afectada por los factores externos como las regulaciones del gobierno, por el contrario, un 17% de los participantes es indiferentes a que las regulaciones del gobierno se puedan ver

afectada la productividad, así mismo, un 9% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

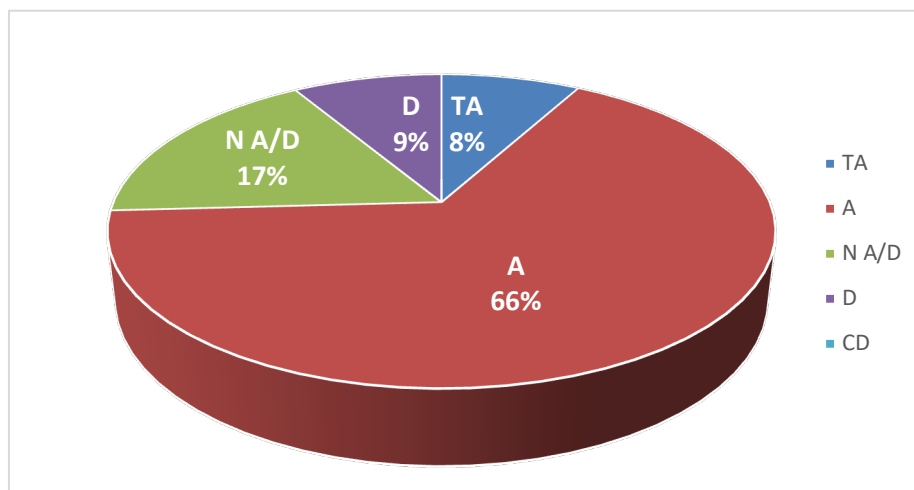


Ilustración 27: Factores externos Regulaciones del gobierno

Pregunta 22.-

¿Considera usted de acuerdo que los factores externos, como la competencia directa, podría afectar la productividad en los procesos institucional?

Tabla 22: Factores externos Competencia directa

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
TA	2	6%
A	18	51%
N A/D	3	9%
D	12	34%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 57% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, los factores externos como la competencia directa podría afectar la productividad en los procesos institucional, por el contrario, un 9% de los participantes

es indiferentes a que la competencia directa podría afectar la productividad en los procesos institucional, así mismo, un 34% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

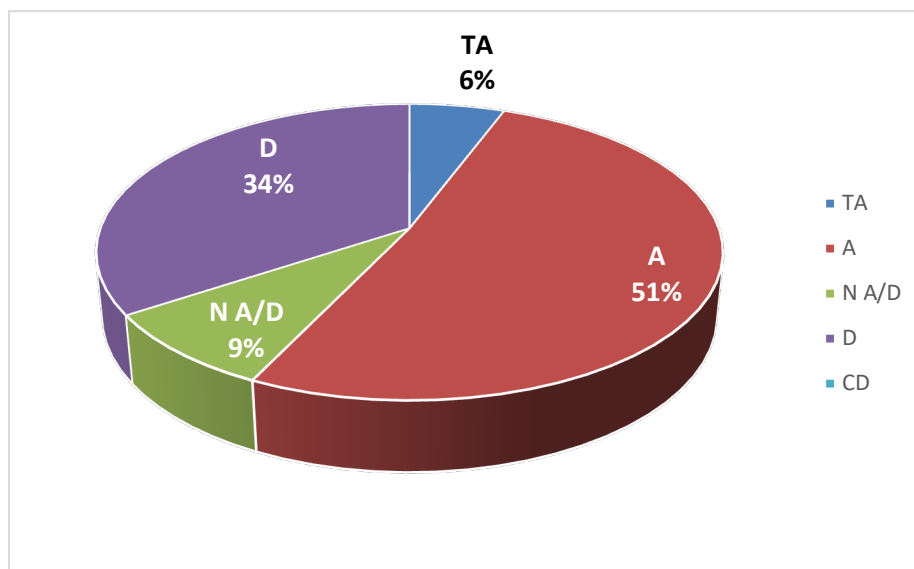


Ilustración 28: Factores externos Competencia directa

Pregunta 23.-

¿Está de acuerdo que los factores externos como la oferta en la demanda de clientes, de servicios, generará productividad en los procesos institucional?

Tabla 23: Factores externos demanda de clientes

<u>Frecuencias</u>	<u>Respuestas</u>	<u>Porcentajes</u>
TA	4	12%
A	22	63%
N A/D	5	14%
D	4	11%
CD	0	
TOTAL	35	100%

Observamos que: del total de encuestados el 75% respondieron que están totalmente de acuerdo y de acuerdo que, los factores externos como la oferta en la demanda de clientes, de servicios generará productividad en los procesos institucional, por el contrario, un 14% de los participantes es indiferentes a que la oferta en la demanda de clientes generará

productividad en los procesos institucional, así mismo, un 11% de los participantes respondieron que están en desacuerdo.

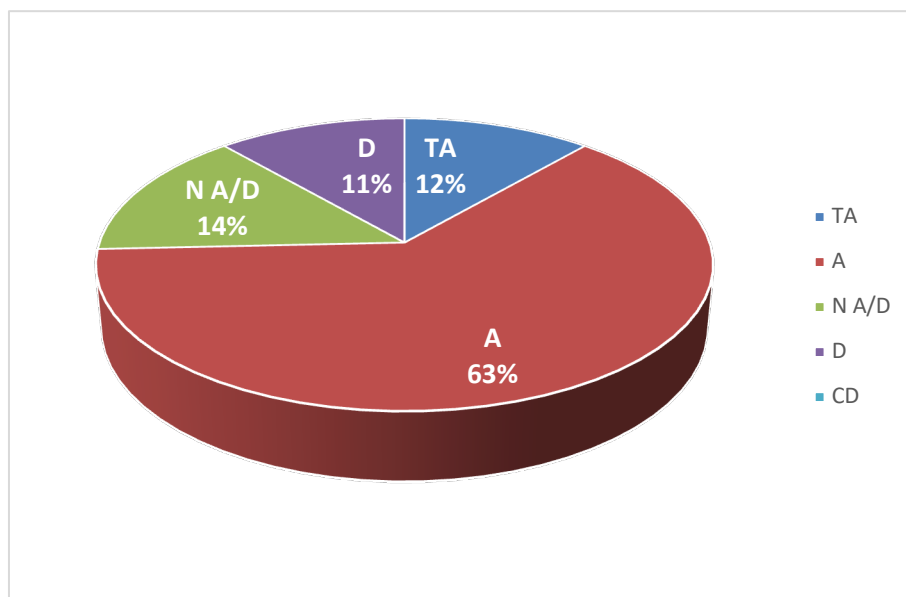


Ilustración 29: Factores externos demanda de clientes

5.2 Análisis de resultados

5.2.1 Contraste de hipótesis del objetivo general

H0: La implementación de las TICs no influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

H1: La implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Prueba estadística: Prueba de chi cuadrada (x^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $x^2_{(4, 0.95)} = 9.48772904$

Función pivotal: 19,534

Tabla 24: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,534 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	12,100	4	,017
Asociación lineal por lineal	9,519	1	,002
N de casos válidos	35		

a. 8 casillas (88,9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,11.

Tabla 25: cruzada TICs*PRODUCTIVIDAD

		PRODUCTIVIDAD			
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total
TICs	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	0	2
	De acuerdo	3	26	0	29
	Totalmente de acuerdo	0	2	2	4
	Total	4	29	2	35

Valor Experimental: 19,534 (CHI CUADRADO CALCULADO)

19,534 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 19,534 pertenece a la región de hipótesis alternativa, entonces se aceptará la hipótesis alternativa y se rechazará hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Así mismo, sabiendo que la Tecnología Información y Comunicación a través de sus dimensiones el Customer Relationship Management (CRM), E-commerce y redes sociales, en los últimos años la tecnología es importante y se ha vuelto fundamental para cualquier organización, con el fin de tener una mejor comunicación con los clientes y también con los

colaboradores de cada institución, las TICs han servido como complemento para la maduración y el crecimiento organizacional considerando que gracias a la tecnología y a las dimensiones de las mismas se logre el éxito en el ámbito de los negocios. En los últimos años considerando las dimensiones ya mencionadas anteriormente en una organización cambiaría la manera de operar generando una ventaja competitiva y una diferenciación. El buen uso de las TICs puede generar grandes beneficios y sobre todo un posicionamiento con ventaja competitiva en la organización, y mejorar la imagen de la misma. Del mismo modo, la productividad en los procesos siendo un elemento eficaz de los recursos humanos y de la innovación para lograr aumentar el agregado añadido de servicios en la institución, y por consiguiente evidenciar logros sustanciales, podemos afirmar que la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Para respaldar los resultados obtenidos de la contrastación de las hipótesis, haremos énfasis en las teorías de los autores como Robbins y Coulter (2005) mencionan que “La tecnología está cambiando la manera en que vivimos y trabajamos”.

Por otra parte, Rocha y Echevarría (2017) mencionan “las TICs más importantes para una empresa, considerando que las organizaciones excelentes no son las que tienen la tecnología más avanzada o sofisticada, si no aquella que saben extraer el máximo provecho a sus técnicas actuales, es decir aquellas empresas que han identificado las ventajas que implica la correcta utilización de las tecnologías y su efectiva inclusión dentro del desarrollo de las actividades más importantes.”

Considerando también la teoría de los autores, por parte de Idalberto Chiavenato (1999, pág. 58) define “productividad como la elaboración de una unidad de producto por unidad

de tiempo, en otros términos, es el resultado de la producción de alguien en un determinado periodo. Cuanto mayor sea la eficiencia, mayor será la productividad”.

Por parte de la Organización Internacional del Trabajo (2016) “La productividad es el uso eficaz de la innovación y los recursos humanos para aumentar el agregado añadido de productos y servicios”.

5.2.2 Contraste de hipótesis del objetivo específico 1

H0: La implementación de las TICs no influye en la fuerza de trabajo en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

H1: La implementación de las TICs influye en la fuerza de trabajo en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Prueba estadística: Prueba de chi cuadrada (x^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $x^2_{(4, 0.95)} = 9.48772904$

Función pivotal: 5,266

Tabla 26: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo específico 1

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,266 ^a	4	,261
Razón de verosimilitud	3,734	4	,443
Asociación lineal por lineal	2,605	1	,107
N de casos válidos	35		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .17.

Tabla 27: cruzada TICs*FUERZA DE TRABAJO

		FUERZA DE TRABAJO			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
TICs	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	0	2
	De acuerdo	2	23	4	29
	Totalmente de acuerdo	0	3	1	4
Total		3	27	5	35

Valor Experimental: 5,266 (CHI CUADRADO CALCULADO)

5,266 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 5,266 pertenece a la región de hipótesis nula, entonces se aceptará la hipótesis nula y se rechazará hipótesis alternativa.

Conclusión: concluimos diciendo que la implementación de las TICs no influye en la fuerza de trabajo en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Así mismo, cabe mencionar que la fuerza de trabajo es uno de los factores de la productividad considerándose uno de los factores más importantes, ya que la fuerza de trabajo es el empeño y el esfuerzo que cada colaborador le pone a sus tareas establecidas

diariamente, considerando también que la fuerza de trabajo son las habilidades y los conocimientos que tiene cada colaborador, constantemente su desempeño laboral y cumpliendo las expectativas de cada tarea asignada, en ese sentido, la prueba estadística en la presente dimensión, en particular muestra que la implementación de las TICs no influye en la dimensión fuerza de trabajo.

A pesar de que la teoría de otros autores y en especial de Roger G. Schroeder (1992) quien hace referencia a que el factor, la fuerza de trabajo, “es tal vez el más importante de todos, ya está recibiendo una gran atención hoy en día.”, esta teoría no se ve reflejada con los resultados obtenidos, debido a que las personas encuestadas en el área representativa del presente estudio, a pesar de haber obtenido respuesta favorables, en la práctica se evidencia la necesidad de llevar a cabo la implementación de un plan que repercuta en el desarrollo de la remuneración, capacitación y la supervisión mensual a los colaboradores de la institución.

5.2.3 Contraste de hipótesis del objetivo específico 2

H0: La implementación de las TICs no influye en la calidad de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

H2 La implementación de las TICs influye en la calidad de los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Prueba estadística: Prueba de chi cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

Punto crítico: $\chi^2_{(4, 0.95)} = 9.48772904$

Función pivotal: 16,553

Tabla 28: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo específico 2

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,553 ^a	4	,002
Razón de verosimilitud	11,605	4	,021
Asociación lineal por lineal	10,010	1	,002
N de casos válidos	35		

a. 8 casillas (88.9%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .23.

Tabla 29: Tabla cruzada TICs*CALIDAD

		CALIDAD			Total
		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
TICs	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	1	0	2
	De acuerdo	3	24	2	29
	Totalmente de acuerdo	0	1	3	4
Total		4	26	5	35

Valor Experimental: 16,553 (CHI CUADRADO CALCULADO)

16,553 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 16,553 pertenece a la región de hipótesis alternativa, entonces se aceptará la hipótesis alternativa y se rechazará hipótesis nula.

Conclusión: concluimos diciendo que la implementación de las TICs influye en la calidad en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Así mismo, sabiendo que la calidad es uno de los factores de la productividad, y siendo uno de los factores más importantes para cualquier organización se ve relacionada con la productividad que se puede obtener a corto, mediano o largo plazo. En este caso vemos directamente la calidad en el servicio que puede brindar la organización, teniendo en cuenta el trabajo en equipo, optimización de procesos y compromiso con la calidad, considerando los puntos mencionados anteriormente se puede obtener una óptima calidad en el servicio brindado diariamente dentro de la organización y de la misma manera tener una óptima productividad. Considerando que si se logra una óptima productividad en los procesos y calidad se puede lograr la satisfacción de los clientes y que la organización logre sus objetivos planteados, considerando también que la optimización de procesos contribuye al aumento de productividad en los procesos y lograr eliminar posibles errores dentro de la organización.

Para respaldar los resultados obtenidos, hacemos énfasis en la teoría de los siguientes autores como el autor Roger G. Schroeder (1992) considera que “ha quedado claro que la mala calidad puede conducir a una productividad pobre en los procesos, se pueden reducir los errores, lo cual entonces, también incrementa la productividad. La prevención de errores y el hacer las cosas bien desde la primera vez son dos de los estimulantes más poderosos tanto para la calidad como para la productividad.”

Según Robbins y Coulter (2005, pág. 502), define “calidad como la capacidad de un producto o servicio para hacer de manera confiable lo que se supone que debe hacer y satisfacer las expectativas del cliente.”

5.2.4 Contraste de hipótesis del objetivo específico 3

H0: La implementación de las TICs no influye en los factores externos en Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

H3: La implementación de las TICs influye en los factores externos en Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Prueba estadística: Prueba de chi cuadrada (χ^2)

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 6

Punto crítico: $\chi^2_{(6, 0.95)} = 12.5915872$

Función pivotal: 10,351

Tabla 30: Pruebas de chi-cuadrado para el objetivo específico 3

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,351 ^a	6	,111
Razón de verosimilitud	6,973	6	,323
Asociación lineal por lineal	2,392	1	,122
N de casos válidos	35		
a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .11.			

Tabla 31: Tabla cruzada TICs*FACTORES EXTERNOS

		FACTORES EXTERNOS				Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
TICs	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	1	1	0	2
	De acuerdo	2	10	16	1	29
	Totalmente de acuerdo	0	1	1	2	4
Total		2	12	18	3	35

Valor Experimental: 10,351 (CHI CUADRADO CALCULADO)

10,351 pertenece a la región crítica.

Decisión: como 10,351 pertenece a la región de hipótesis nula, entonces se aceptará la hipótesis nula y se rechazará hipótesis alternativa.

Conclusión: concluimos diciendo que la implementación de las TICs no influye en los factores externos Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Cabe mencionar que los factores externos es una dimensión de la productividad, considerando que son todos aquellos factores que se localizan en el exterior de la organización y que pueden lograr afectar el éxito de la misma, se puede lograr afectar de manera positiva o negativa, considerando las restricciones del gobierno, la competencia directa, la demanda de los clientes y el entorno en general. En ese sentido, la prueba estadística en la presente dimensión, en particular, muestra que la implementación de la variable de TICs no influye en la dimensión factores externos de la variable productividad.

A pesar de que la teoría de otros autores y en especial la de del autor Schroeder (1992) quien hace referencia a que “los factores externos pueden afectar tanto al volumen de la salida como a la disponibilidad de las entradas escasas. En algunos casos, los factores externos pueden ser tan fuertes que pueden neutralizar los pasos que la firma puede tomar para mejorar la productividad”, estas no se ven contrastadas con los resultados obtenidos. Esta teoría no se ve reflejada con los resultados obtenidos, debido a que los colaboradores encuestados en el área representativa del presente estudio, considerando que se han obtenido respuestas favorables, en la práctica se observa la necesidad de llevar a cabo la implementación de un plan de contingencia para saber afrontar posibles regulaciones del gobierno, la competencia directa y finalmente la demanda de clientes en el desarrollo de los colaboradores dentro de la institución

5.3 Discusión de resultados

5.3.1 Dimensión TICs / Productividad

De acuerdo con el objetivo específico general, donde hace referencia a que, la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 19,534 y el punto crítico a través de la prueba chi cuadrada invertida de 9.48772904, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico, esta ponderación nos permite afirmar que se aceptará la hipótesis alternativa y se rechazará la hipótesis nula.

Así mismo, de acuerdo al análisis de resultados, podemos considerar una tesis realizada por Lino y Quimi (2019) de la Universidad de Guayaquil quien realizó una investigación llamada “Las tecnologías de información y comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018” quien consideró que las pymes no cuentan con una buena administración, basándose en la tecnología que actualmente es el boom para todas las organizaciones y considerando que el mercado es cada vez más competitivo y la meta es expandir el negocio y mantenerse en el mercado. Sin embargo, en la respuesta de la encuesta realizada a los gerentes son las siguientes la pregunta n° 1 representada en la tabla 3 dice si la empresa dispone de conexión a internet el 87% respondió que sí y el 13% respondió que no cuenta con internet dentro de su organización. En cuanto a la pregunta número 5 en la tabla 7 dice si en los últimos años invirtió en TICs el 13% respondió que, si y el 87% respondió que no, también en la pregunta numero 6 representada en la tabla numero 8 dice si la empresa utiliza el internet como herramienta en el desempeño de las actividades obteniendo como resultado que el 13% respondió que sí y el 87% respondió que no.

Considerando los resultados obtenidos por el autor, podemos tomar en cuenta que las empresas encuestadas no tienen conocimiento en su totalidad acerca de las TICs y de los beneficios que pueden obtener, considerando que en estos momentos la tecnología es el mejor aliado para las organizaciones ya que permite crecer y llegar a la mayor cantidad de personas con la expectativa de atraer nuevos clientes. En particular las empresas encuestadas no invierten en tecnología dentro de la organización, de esta manera no podrá lograr optimizar el manejo de la información y el constante desarrollo de la comunicación. En vista que la mayoría de empresas cuentan con internet dentro de la organización

podríamos llegar a la conclusión que no hacen buen uso del mismo, tomando en cuenta que el internet puede llegar hacer más fácil la gestión y la organización dentro de la empresa. Para concluir podemos decir que el uso adecuado y la implementación de las TICs puede lograr mejorar la productividad de procesos dentro del negocio.

De igual modo, en referencia a la actual investigación, cabe mencionar que los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a la dimensión correspondiente son del 85% de aceptación, donde las preguntas más resaltantes fueron las siguientes, la pregunta número 3 del cuestionario: ¿Está de acuerdo que el correcto uso de las TICs nos proporcionará un análisis de gestión de mejoras en la organización a corto, mediano y largo plazo?, pregunta 9: ¿Cree usted de acuerdo que implementar y potenciar una página web, a través de las TICs, los servicios tendrán mayor impacto y cercanía con los socios?, pregunta 10: ¿Considera usted de acuerdo que el apropiado uso de redes sociales y las TICs, permitirá lograr una adecuada comunicación con los socios? Finalmente considerando la pregunta 11: ¿Considera usted de acuerdo que potenciar una página en Facebook y la implementación de las TICs, permitirá lograr una clara y efectiva comunicación con los socios? las respuestas de las preguntas mencionadas dieron como resultados que el 85% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, frente a un 15% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Con los resultados obtenido podemos llegar a la conclusión que el personal de la Cooperativa está de acuerdo que la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa, considerando que falta elaborar un plan para la implementación y el adecuado uso de las TICs para que de esa manera se pueda atender a más socios de Lima y provincia y se siga realizando de manera virtual y más rápida, esto beneficiaria la comunicación interna y externa de la organización y logrando la satisfacción

de los socios. Finalmente se puede lograr cambiar la imagen de la Cooperativa y eso genere lograr una ventaja competitiva. En ese sentido es posible afirmar que las TICs influyen significativamente en la productividad de los procesos de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

5.3.2 Dimensión TICs / Fuerza de trabajo

De acuerdo con el objetivo específico dos, donde hace referencia a que, si la implementación de las TICs no influye en la fuerza de trabajo en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 5,266 y el punto crítico a través de la prueba chi cuadrada invertida de 9.48772904, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es menor que el punto crítico, esta ponderación nos permite afirmar que se rechazará la hipótesis alternativa y se aceptará la hipótesis nula.

Así mismo, de acuerdo al análisis de resultados, podemos considerar la tesis realizada por Estrada (2018) de la Universidad Federico Villareal quien realizó una investigación titulada “Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017”, consideró que la evaluación del desempeño se relaciona con la productividad de la empresa considerando el coaching y los incentivos son importantes para lograr incentivar al personal de la organización y de esa manera lograr una mayor productividad, también considera que las empresas hacen uso de todos los recursos internos como externos con el fin de lograr mejorar la productividad de procesos y que la función de los recursos humanos contribuye de una manera efectiva en alcanzar lograr una ventaja competitiva. Sin embargo, en los resultados de la encuesta realizada representada en la

tabla 10 con la pregunta número 18: ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la evaluación del desempeño? El 70% respondió que los incentivos y el 30% respondió que el coaching. En la pregunta número 20 representada en la tabla n°12: ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la efectividad? El 25 % respondió que los objetivos planeados y el 75% que la calidad. Finalmente, en la pregunta número 21 representada en la tabla número 13: ¿Cuál considera usted es el indicador más importante de la eficiencia? El 35% respondió que el uso óptimo de recursos y el 65% respondió que el cumplimiento de obligaciones.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos por el autor, se evidencia que los altos directivos consideran al capital humano pieza fundamental dentro de la organización, en eso estoy totalmente de acuerdo con el autor ya que gracias al capital humano que realiza las tareas más importantes dentro de la organización y gracias a ellos se puede lograr el éxito de la empresa, también consideran que la evaluación del desempeño se da a través de incentivos y el coaching esto conlleva a lograr una mayor satisfacción por parte de los colaboradores y sobre todo el compromiso por parte de ellos ya que gracias a ello se puede lograr los objetivos a corto largo o mediano plazo de la organización.

Del mismo modo, en referencia a la actual investigación, en la dimensión de fuerza de trabajo en contraste con la implementación de las TICs, cabe mencionar que los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a la dimensión correspondiente son del 83% de aceptación, donde las preguntas fueron las siguientes, pregunta n° 15: ¿Considera usted de acuerdo que el factor remuneración influya y motive a la fuerza de trabajo para una mayor productividad de procesos institucional?, pregunta n°16 ¿Está de acuerdo que una pertinente y adecuada capacitación, a los colaboradores influya en el rendimiento y

productividad en los procesos del capital humano?, pregunta n° 17 ¿Considera usted de acuerdo que para una eficaz productividad de procesos se debe realizar una supervisión mensual a los colaboradores? las respuestas de las preguntas mencionadas dieron como resultados que el 83% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, frente a un 17% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados nos muestran claramente, que, pese a tener una respuesta favorable por parte de los colaboradores dentro de la organización la fuerza de trabajo no influye considerando que la dimensión fuerza de trabajo uno de los factores más importantes de la productividad, considerando que es relacionada con el esfuerzo y desempeño de cada colaborador dentro de la Cooperativa. Tal vez para los colaboradores repercute el hecho de tener incentivos mensuales no lo ven relacionado con su desempeño diario, que llevar a cabo un plan para realizar capacitaciones mensuales no influye en sus labores ya que no realizan cambios constantes o rotación del personal dentro de la organización. En ese sentido es posible afirmar que la implementación de las TICs no influye en la fuerza de trabajo en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

5.3.3 Dimensión TICs / Calidad

De acuerdo con el objetivo específico tres, donde hace referencia a que, la implementación de las TICs influye en la calidad en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 16,553 y el punto crítico a través de la prueba chi cuadrada invertida de 9.48772904, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es mayor que el punto crítico,

esta ponderación nos permite afirmar que se aceptará la hipótesis alternativa y se rechazará la hipótesis nula.

Así mismo, de acuerdo al análisis de resultados, podemos considerar una tesis realizada por Salazar (2019), de la Universidad Católica Los Ángeles Chimbote quien realizó una investigación llamada **“Gestión de Calidad con el uso de tecnología información y comunicación y propuesta de mejora en las micros y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, Ciudad de Juanjuí 2019”**, consideró que aplicar una propuesta de mejora para que las empresas logren una estabilidad en el mercado y todos sean beneficiados así como los ciudadanos y los propios empresarios. Sin embargo, en los resultados de su encuesta realizada en la tabla n° 2 pregunta si los objetivos de la empresa es generar ganancias o la subsistencia, el 69% respondió que es generar ganancias y el 31% respondió que es la subsistencia. Teniendo en cuenta que en la tabla n° 3, la pregunta número uno que es si conocen el término gestión de calidad un 31% respondió que sí, el 23% tiene poco conocimiento y el 46% no tiene conocimiento. En la tabla n°3 en la gestión de calidad con el uso de las TICs respondiendo a la pregunta si conocen las TICs el 31% respondió que sí, el 15% respondió que tiene un poco de conocimiento y finalmente el 54% no tiene conocimiento acerca de las TICs.

Considerando los resultados obtenidos por el autor, se evidencia que el personal de las empresas no tienen conocimiento acerca de la gestión de calidad por ende no pueden realizar mejoras dentro de las organizaciones y esto puede influir en la satisfacción de los clientes, por otra parte un alto porcentaje de las organizaciones no conocen las TICs y no cuentan con una computadora, no utilizan redes sociales para así poder llegar a más personas considerando que en este momento las redes sociales y el internet es beneficioso

para las organizaciones ya que les permite trabajar y comunicarse de una manera más rápida y efectiva, finalmente no han logrado beneficios ya que no utilizan las TICs dentro de su organización.

Del mismo modo, en referencia a la actual investigación, en la dimensión de calidad en contraste con la implementación de las TICs, cabe mencionar que los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a la dimensión correspondiente es del 89% de aceptación, donde las preguntas fueron las siguientes, pregunta 18: ¿Considera usted de acuerdo que la organización realiza trabajo en equipo para una mejor calidad del servicio y lograr una mayor productividad institucional?; pregunta 19: ¿Está de acuerdo que el liderazgo participativo influye en el rendimiento de la productividad de procesos institucional y la calidad del servicio brindado?; pregunta 20: ¿Está de acuerdo que una optimización de procesos generará mayor productividad en los procesos institucional y una excelente calidad del servicio?, las respuestas de las preguntas mencionadas dieron como resultados que el 89% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, frente a un 11% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Los resultados nos muestra claramente que el personal de la Cooperativa está de acuerdo que la implementación de TICs influye en la calidad considerando que se necesita realizar trabajo en equipo para lograr una óptima calidad del servicio por el bien de todos los socios para que de esa manera se pueda lograr una mayor productividad en los procesos institucional y lograr el liderazgo participativo por parte de los colaboradores por el bien de toda la institución que se tome en cuenta las aportaciones de los colaboradores, los delegados y los socios para un óptimo rendimiento. En ese sentido es posible afirmar que las TICs influyen significativamente en la calidad de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

5.3.4 Dimensión TICs/ Factores externos

De acuerdo con el objetivo específico cuatro, donde hace referencia a que, si la implementación de las TICs no influye en los factores externos de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021. Se observó, a través de las pruebas estadísticas del contraste de hipótesis, obteniendo un resultado del valor de chi cuadrado calculado de 10,351 y el punto crítico a través de la prueba chi cuadrada invertida de 12,5915872, se evidencia claramente, que el valor del chi cuadrado calculado es menor que el punto crítico, esta ponderación nos permite afirmar que se rechazará la hipótesis alternativa y se aceptará la hipótesis nula.

Así mismo, de acuerdo al análisis de resultados, podemos considerar una tesis realizada por Santos (2016), de la Universidad de Guayaquil con su tesis titulada “Influencia del clima organizacional sobre la productividad de funcionarios de Empresa Pública CELEC E.P.” consideró que no existe una buena comunicación entre empleado y empleador y no existe la confianza entre ellos, también tomando en cuenta que existe un bajo rendimiento en la productividad y carencia de reconocer el aporte y el esfuerzo de los colaboradores. Sin embargo en los resultados de la encuesta realizada en la pregunta 1: Condiciones físicas del trabajo respondió el 30% que se encuentra satisfecho y el 70% no satisfecho, pregunta 4: Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho el 36% respondió que se encuentra satisfecho y el 64% respondió no satisfecho, pregunta 7: Tu salario el 40% respondió que se encuentra satisfecho y el 60%, pregunta 14: La variedad de tareas que realizas en tu trabajo

el 67% respondió que se encuentra satisfecho y el 33% respondió que no se encuentra satisfecho.

Considerando los resultados del autor, se evidencia que el personal de la empresa no se encuentra totalmente satisfecho realizando sus labores tomando en cuenta que eso puede afectar a su productividad, el personal se encuentra insatisfecho con las condiciones físicas del trabajo eso con lleva y se ve reflejado en la baja productividad. Analizando los resultados se puede observar que no existe una buena relación entre los compañeros de trabajo dentro de la organización, considerando que no existe una buena relación entre colaboradores y superiores por lo tanto no se pueden lograr los objetivo que tiene como empresa, ya que no existe el trabajo en equipo ni buenas relaciones interpersonales. Todos los puntos ya mencionados con anterioridad afectan la productividad en los procesos de la empresa y no alcancen a cumplir las metas a corto plazo.

Del mismo modo, en referencia a la actual investigación, en la dimensión de factores externos en contraste con la implementación de las TICs, cabe mencionar que los resultados obtenidos de las preguntas realizadas a la dimensión correspondiente son del 69% de aceptación, donde las preguntas fueron las siguientes, pregunta 21: ¿Considera usted de acuerdo que la productividad en los procesos institucional se pueda ver afectada por los factores externos como las regulaciones del gobierno?, pregunta 22: ¿Considera usted de acuerdo que los factores externos, como la competencia directa, podría afectar la productividad en los procesos institucional?, pregunta 23: ¿Está de acuerdo que los factores externos como la oferta en la demanda de clientes, de servicios, generará productividad institucional? las respuestas de las preguntas mencionadas dieron como resultados que el 69% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, frente a un 31% que no está ni de acuerdo ni

en desacuerdo. Los resultados nos muestran claramente, que, pese a tener una respuesta favorable por parte de los colaboradores dentro de la organización los factores externos no influyen considerando que es uno de los factores de la productividad, tomando en cuenta que los factores externos es todo aquello que se encuentra al exterior y puede llegar a afectar a la organización y por ende la productividad en los procesos del capital humano. De la misma manera considero que los factores externos si pueden llegar afectar el rendimiento de la organización ya que actualmente la pandemia afectó de diferentes maneras a las organizaciones debido a que no se contaba con un plan de contingencia para afrontar este momento, esto debió afectar el rendimiento de la organización porque todos los procesos para la atención de los servicios tuvieron que dar un giro a modo virtual. Tal vez los colaboradores no se vieron afectados por las restricciones del gobierno en el presente año porque aun mantenían su trabajo y solo era cuestión de movilizar sus útiles de oficina para que puedan seguir laborando desde su domicilio. En ese sentido es posible afirmar que la implementación de las TICs no influye en los factores externos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

Considerando, en relación con el objetivo general de la presente investigación, es decir, al analizar como la implementación de las TICs influye en la productividad en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, se llegó a la conclusión que a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicadas, con una prueba de Chi-cuadrado de Pearson de 19,534 una significancia asintótica bilateral de 0,001 y una prueba de Chi-cuadrado invertido (punto crítico) de 9.48772904 que, la implementación de las TICs influye en la productividad en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

Como resultado de las hipótesis específicas se llega a concluir que:

- **Objetivo específico uno:** En referencia a los resultados obtenidos, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicada en la presente investigación, nos da como resultado un valor de Chi-cuadrado de Pearson calculado de 5,266, una prueba chi cuadrada invertida (punto crítico) de 9,48772904 y una significancia Asintótica bilateral de 0,261, donde evidenciamos que el valor de chi cuadrado de Pearson calculado es menor que el punto crítico, con estos resultados afirmamos que se rechazará la hipótesis alternativa y se aceptará la hipótesis nula. Así mismo, del objetivo uno que hace referencia a la dimensión Fuerza de trabajo, se obtuvo una ponderación de 83%

de aceptación donde llegamos a interpretar que los colaboradores de la institución necesitan capacitación constante para un óptimo desempeño y rendimiento laboral considerando también que desean contar con supervisión mensual y con motivación por parte de los directivos de la institución para que de esa manera se vea reflejado el compromiso por parte de todos los integrantes de la institución y así llegar a lograr todas sus metas y objetivos, frente a un 17% que se encuentra indiferente a esta situación con ni acuerdo ni en desacuerdo, de esta manera se puede llegar a la conclusión que la implementación de las TICs no influye en la fuerza de trabajo en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA.. N° 70.

- **Objetivo específico dos:** En referencia a los resultados obtenidos, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicada en la presente investigación, nos da como resultado un valor de Chi-cuadrado de Pearson calculado de 16,553, una prueba chi cuadrada invertida (punto crítico) de 9,48772904 y una significancia Asintótica bilateral de 0,002, observamos en los resultados que el valor de Chi-cuadrado de Pearson es mayor que el punto crítico, llegando a la conclusión que se aceptará la hipótesis alternativa y se rechazará la hipótesis nula. Así mismo, del objetivo dos de la dimensión calidad, se obtuvo la ponderación general de 89% de aceptación, con totalmente de acuerdo y de acuerdo que los directivos deben realizar trabajo en equipo y tener en cuenta el liderazgo participativo considerando la participación de todos los colaboradores y así poder brindar una óptima atención a los socios y lograr los

objetivos, frente a un 7% que es indiferente ante esta dimensión con un ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 5% que se encuentra en completo desacuerdo, de esta manera se llega a la conclusión que, la Implementación de las TICs influye en la calidad en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA.. N° 70 en el año 2021.

- **Objetivo específico tres:** En referencia a los resultados obtenidos, a través de las bases teóricas y herramientas estadísticas aplicada en la presente investigación, nos da como resultado un valor de Chi-cuadrado de Pearson calculado de 10,351, una prueba chi cuadrada invertida (punto crítico) de 12,5915872 y una significancia Asintótica bilateral de 0,111, donde evidenciamos que el valor de chi cuadrado de Pearson calculado es menor que el punto crítico, con estos resultados afirmamos que se rechazará la hipótesis alternativa y se aceptará la hipótesis nula. Así mismo, del objetivo tres que hace referencia a la dimensión factores externos, obtuvo la ponderación general de 69% de aceptación donde se interpreta que para los colaboradores las restricciones del gobierno, las regulaciones no llegarían afectar la organización considerando que actualmente esto debió afectar el rendimiento de la organización y por ende la productividad en los procesos del capital humano porque todos los procesos para la atención de los servicios tuvieron que dar un giro a modo virtual y eso demanda más tiempo, frente a un 13% que es indiferente ante esta dimensión con un ni de acuerdo ni en desacuerdo y finalmente un 18% que se encuentra en completo desacuerdo, de esta manera podemos llegar a la conclusión que, la Implementación de las TICs no influye

en los factores externos Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 en el año 2021.

6.2 RECOMENDACIONES

Luego de haber desarrollado el presente estudio cumpliendo con los estándares de investigación que requiere los fundamentos de la investigación científica, se presentan las siguientes recomendaciones:

1. Considerando que la implementación de las TICs influye en la productividad en los procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, se recomienda como sugerencia para lograr un cambio significativo dentro de la organización gracias al boom del internet actualmente, implementar y potenciar una página web para la efectiva y optima comunicación con los socios para que de esta manera se pueda atender sus solicitudes en el menor tiempo posible y de una manera más rápida, considerando que solo se usaría el internet y ya no sea necesario que cada socio se acerque a la sede principal. En ese sentido actualmente las redes sociales cumplen un rol fundamental para las organizaciones y en este caso no sería la excepción ya que gracias a las redes sociales se puede llegar a más socios y se puede realizar publicidad a través de la misma, con el fin de obtener nuevos socios para la organización. Utilizando de una manera eficiente el E Commerce ya que se lograría obtener buenos beneficios, considerando que se obtendrá un mayor alcance, mejorará la imagen de la institución, lograr personalizar la atención de los socios para que de esa manera se sientan satisfechos y, por último, pero no menos importantes conocer más a los socios, realizar campañas informativas a través de redes sociales para que más miembros de la Fuerza Aérea del Perú tenga

conocimiento de los beneficios que brindar la Cooperativa y poder ser parte de ella.

2. Por otro lado, se recomienda implementas las TICs para que de esta manera se lograre una eficaz productividad en los procesos dentro de la organización y se logre optimizar el tiempo considerando que mientras un socio sea atendido en el menor tiempo posible mayor será la productividad en los procesos de los colaboradores, también se deben crear estrategias con el único fin de beneficiar a la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.
3. Sabiendo que la implementación de las TICs no influye en la fuerza de trabajo en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, y observando el motivo de esta, se recomienda que la organización debe cumplir con la capacitación constante a los colaboradores para que de esta manera se pueda brindar un excelente servicio para los socios, realizar una supervisión mensual con el fin de corregir errores y considerar motivar de una u otra manera a los colaboradores brindándoles bonos o incentivos por productividad.
4. Sabiendo que la implementación de las TICs influye en la calidad en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, se recomienda realizar mayor énfasis dentro de la organización el trabajo en equipo para que de esta manera se aumente la motivación y se puede brindar un servicio óptimo para beneficio de todos los socios. Considerando también el liderazgo participativo para que de esta manera se pueda lograr una mejor comprensión frente a los problemas por parte del capital humano y de la misma manera lograr aumentar el compromiso por parte de los colaboradores.

5. Sabiendo que la implementación de las TICs no influye en los factores externos Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70, y considerando el motivo de esta, se recomienda realizar un plan de contingencia o realizar metas a largo plazo en el caso que los factores externos si llegaran a afectar a los colaboradores o a la institución ya que esto no puede ser beneficioso ya que afectaría directamente al rendimiento de la Cooperativa.

REFERENCIAS

- Andrada, A. (2010). *Nuevas tecnologías de la información y la comunicación NTICX* (Primera ed.). Argentina: Maipue. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/78985>
- Baquero, C. V. (2018). *Análisis sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación como soporte de la gestión de empresas dedicadas a la oferta de servicios de marketing digital. Caso: Addconsulta del Ecuador S.A.* (U. A.-S. Ecuador, Ed.) Recuperado el 10 de mayo de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6000/1/T2493-MAE-Baquero-Analisis.pdf>
- Cerquera, E. S. (2017). *El uso de las TIC y su relación con el aprendizaje de la química en los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.* (U. N. Valle, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1543/TM%20%20CE-Du%203198%20%20C1%20-%20Cerquera%20Samanez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la Administración* (Quinta ed.). Colombia: Mc Graw Hill.

- Cruz, P. A. (2017). *Satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de Laboratorios Laturi Cia Ltda.*”. (U. T. Ambato, Ed.) Recuperado el 05 de mayo de 2021, de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26444/1/43%20GIS.pdf>
- Estela, A. E. (2016). *Lineamientos prácticos para investigar*. Lima: Estela Hnos.
- Estrada, J. B. (2018). “*Planeación del desempeño y la productividad en una empresa privada de concreto premezclado, año 2017*” . (U. N. Villareal, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2358/ESTRADA%20BALD E%20C3%93N%20%20JORGE%20%20ARMANDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández , M. O., & Navarro, M. H. (2013). *Sistemas de Gestión de Relaciones con Clientes en las Empresa (CRM)*. (U. d. Alcalá, Ed.) España: Editorial Universidad de Alcalá. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/42931?page=12>
- Guillermo , Y. H. (2018). *Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2017*. (U. N. Carrión, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1870/TFCE-03-09.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lino, L. S., & Quimi, L. R. (2019). *Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y su influencia en la administración de las pequeñas empresas del Ecuador 2017-2018*. (U. d. Guayaquil, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42756>
- Robbins, S., & Coulter , M. (2005). *Administración* (octava edición ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de

file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/Libro%20ROBBINS%20ADMI%20II%20(1).pdf

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/Libro%20ROBBINS%20ADMI%20II%20(1).pdf

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/Libro%20ROBBINS%20ADMI%20II%20(1).pdf

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Adminsitración* (Octava ed.). México: Pearson Educación. Obtenido de file:///C:/Users/CLAUDIA/Downloads/Libro%20ROBBINS%20ADMI%20II%20(1).pdf

Rocha, J. V., & Echevarría, S. S. (01 de Enero de 2017). *Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial*. (U. d. Salle, Editor) Recuperado el 01 de Junio de 2021, de https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483

Rocha, J. V., & Echevarría, S. S. (01 de Eneero de 2017). *Importancia de las TICS en el ambiente empresarial* . (U. d. Salle, Editor) Recuperado el 01 de Junio de 2021, de : https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483

Rocha, V. J., & Echevarría, S. S. (Edits.). (2017). Recuperado el 01 de Junio de 2021, de *Importancia de las T.I.C.s en el ambiente empresarial*: https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483

- Rocha, V. J., & Echevarria, S. S. (2017). *Importancia de las TICs en el ambiente empresarial*. (U. d. Salle, Ed.) Recuperado el 01 de Junio de 2021, de https://ciencia.lasalle.edu.co/administracion_de_empresas/1483
- Rojas, R. R. (2014). *Propuesta de un Sistema de Gestión para optimizar la calidad y productividad en la empresa Construcciones Cesanca, C.A.* . (V. Universidad de Carabobo, Ed.) Recuperado el 06 de mayo de 2021, de <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4102/rrojas.pdf?sequence=1>
- Ruiz, B. C., & Trinidad, Y. C. (2017). *Efecto de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la competitividad internacional de las Pymes Agroexportadoras de espárragos frescos en Lima Metropolitana y Callao*. (U. S. Loyola, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2682/1/2017_Ruiz_Efecto-de-las-tecnologias-de-informaci%C3%B3n-y-comunicacion.pdf
- Salazar, V. C. (2019). *Gestión de calidad con el uso de tecnología de información y comunicación y propuesta de mejora en las micro y pequeñas empresas, sector comercio, rubro ferretería, Ciudad de Juanjui 2019*. (U. C. Chimbote, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11119/CALIDAD_COMUNICACION_SALAZAR_CASTRO_VERONICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, K. S. (2018). *Planeamiento Estratégico y su relación con la Gestión de la Calidad de la Institución Educativa Mercedes Indacochea Lozano del Distrito de*

Huacho, Provincia de Huara - 2016. (U. N. Carrión, Editor) Recuperado el 29 de abril de 2021, de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2240>

Santos, W. S. (2016). *"Influencia del clima organizacional sobre la productividad de funcionarios de Empresa Pública Celec E.P."*. (U. D. Guayaquil, Ed.) Recuperado el 05 de mayo de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/43733/1/INFLUENCIASATISFACCIONLABORALY%20PRODUCTIVIDAD-SANTOS%20WENDY.pdf>

Schroeder, R. (1992). *Administración de Operaciones toma de decisiones en la función de operaciones* (Tercera edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill. Recuperado el 02 de Junio de 2021

Schroeder, R. (1992). *Administración de Operaciones Toma de decisiones en la función de operaciones* (Tercera ed.). México : Mc Graw Hill.

Schroeder, R. (1992). *Administración de Operaciones Toma de decisiones en la función de operaciones* (Tercera edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw - Hill. Recuperado el 01 de Junio de 2021

Schroeder, R. (1992). *Administración de Operaciones Toma de decisiones en la función de operaciones* (Tercera edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill. Recuperado el 01 de Junio de 2021

Schroeder, R. (1992). *Adminsitración de Operaciones toma de decisiones en la función de operaciones* (Tercera edición ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.

Trabajo, O. I. (2016). *Mejore su negocio - El Recurso humano y la Productividad* (Primera ed.). Suiza. Obtenido de RR HH y Productividad.pdf

- Vargas, M. Q., & Aldana, L. d. (2007). *Calidad y Servicio conceptos y herramientas* (Primera edición ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/69024>
- Vargas, Q. M., & Aldana, d. L. (2007). *Calidad en el Servicio Conceptos y Herramientas* (Primera edición ed.). (U. d. Sabana, Ed.) Bogotá, Colombia : ECOE ediciones. Recuperado el 03 de Junio de 2021, de <https://elibro.net/es/ereader/bibliourp/69024>
- Vega, L. P., & Reyes, L. C. (2015). *Impacto del uso de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de Cúcuta*. (U. d. Medellín, Ed.) Recuperado el 29 de abril de 2021, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2682/1/2017_Ruiz_Efecto-de-las-tecnologias-de-informaci%C3%B3n-y-comunicacion.pdf
- Yeren, Y. G. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Lima – 2016*. (U. A. Perú, Ed.) Recuperado el 30 de abril de 2021, de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/388>

APÉNDICE

Apéndice A. CUESTIONARIO

**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS DIRECTIVOS Y COLABORADORES
SOBRE TICs Y LA PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS EN LA
COOPERATIVA DE SERVICIOS MÚLTIPLES MANUEL POLO JIMÉNEZ
LTDA. N° 70 – AÑO 2021.**

CUESTIONARIO

I. INTRODUCCIÓN:

El presente cuestionario tiene como objetivo general analizar como la implementación de las TICs influye en la productividad de procesos en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70 – AÑO 2021.

Se presentan 24 preguntas que describen tu ambiente laboral.

Toda la información proporcionada es totalmente anónima y confidencial, por lo que se le invita a responder cada una de las preguntas con total objetividad y veracidad dependiendo de tu experiencia, desempeño y funciones realizadas en la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez LTDA. N° 70.

II. INDICACIONES:

A continuación, se muestran las preguntas, en la que deberá responder marcando con una (X) la alternativa que considera la más apropiada para usted:

La escala de calificación es la siguiente:

1.- En completo desacuerdo 2.- En desacuerdo 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.- De acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
En completo desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
CD	D	N A / D	A	TA

Nº		TICs – CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)				
		CD	D	N A/D	A	TA
1.	¿Considera usted que, conocer y realizar una atención personalizada, mejora la interacción y comunicación con los clientes?					
2.	¿Está usted de acuerdo que, con el uso de las TICs, nos permitirán desarrollar una ventaja competitiva con la competencia?					
3.	¿Está de acuerdo que el correcto uso de las TICs nos proporcionará un análisis de gestión de mejoras en la organización a corto, mediano y largo plazo?					
4.	¿Considera usted de acuerdo, que el uso correcto de las TICs nos ayudará a realizar campañas informativas de captación y fidelización de socios?					
5.	¿Está de acuerdo que los eventos comunicacionales de la organización, en redes sociales a través del uso adecuado de las TICs, permitirán transformar socios en socios potenciales?					
6.	¿Considera usted de acuerdo que la implementación y					

	adecuado uso de las TICs permitirá atender las solicitudes de servicios en el menor tiempo posible?					
7.	¿Considera usted de acuerdo que la implementación y adecuado uso de las TICs permitirá atender los reclamos y dar solución en el menor tiempo posible?					

TICS – E COMMERCE – COMERCIO ELECTRÓNICO						
8.	¿Está de acuerdo que el uso correcto del comercio electrónico a través de las TICs favorecerá la transacción de bienes y servicios entre la institución y el socio?					
9.	¿Cree usted de acuerdo que implementar y potenciar una página web, a través de las TICs, los servicios tendrán mayor impacto y cercanía con los socios?					

TICs – REDES SOCIALES						
10.	¿Considera usted de acuerdo que el apropiado uso de redes sociales y las TICs, permitirá lograr una adecuada comunicación con los socios?					
11.	¿Considera usted de acuerdo que potenciar una página en Facebook y la implementación de las TICs, permitirá lograr una clara y efectiva comunicación con los socios?					
12.	¿Cree usted de acuerdo que la institución a través del uso de las TICs, considere conveniente crear una cuenta en Twitter para una comunicación rápida y sencilla con los socios?					
13.	¿Considera usted de acuerdo que con la implementación de las TICs la organización					

	realice anuncios publicitarios en redes sociales?					
14.	¿Cree usted de acuerdo que la institución a través del uso de las TICs, considere conveniente crear una cuenta en LinkedIn para el posicionamiento de la cooperativa?					

nº	PRODUCTIVIDAD – FUERZA DE TRABAJO					
15.	¿Considera usted de acuerdo que la productividad en los procesos en los colaboradores, se da a través de una fuerza de trabajo esclavizado, sin salario ni beneficios sociales?					
16.	¿Considera usted de acuerdo que el factor remuneración influya y motive a la fuerza de trabajo para una mayor productividad en los procesos institucional?					
17.	¿Está de acuerdo que una pertinente y adecuada capacitación, a los colaboradores influya en el rendimiento y productividad en los procesos del capital humano?					
18.	¿Considera usted de acuerdo que para una eficaz productividad en los procesos se debe realizar una supervisión mensual a los colaboradores?					

nº	PRODUCTIVIDAD - CALIDAD					
19.	¿Considera usted de acuerdo que la organización realiza trabajo en equipo para una mejor calidad del servicio y lograr una mayor productividad en los procesos institucional?					
20.	¿Está de acuerdo que el liderazgo participativo influye en el rendimiento de la productividad en los					

	procesos institucional y la calidad del servicio brindado?					
21.	¿Está de acuerdo que una optimización de procesos generará mayor productividad en los procesos institucional y una excelente calidad del servicio?					

Nº	PRODUCTIVIDAD – FACTORES EXTERNOS					
22.	¿Considera usted de acuerdo que la productividad en los procesos institucional se pueda ver afectada por los factores externos como las regulaciones del gobierno?					
23.	¿Considera usted de acuerdo que los factores externos, como la competencia directa, podría afectar la productividad en los procesos institucional?					
24.	¿Está de acuerdo que los factores externos como la oferta en la demanda de clientes, de servicios, generará productividad en los procesos institucional?					

Implementación de las Tics y su Influencia en la Productividad de los procesos de la Cooperativa de Servicios Múltiples Manuel Polo Jiménez Ltda. N 70 – Año 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

22%

FUENTES DE INTERNET

5%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	9%
2	www.urp.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	ciencia.lasalle.edu.co Fuente de Internet	1%
5	vsip.info Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%

9 **dokumen.pub** 1 %
Fuente de Internet

10 **athenenoctua.jimdo.com** 1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
Excluir bibliografía Apagado

